

**APLIKASI SURADI DALAM MENDUKUNG OPTIMALISASI
PELAYANAN ADMINISTRASI DI KELURAHAN PANDANWANGI
KECAMATAN BLIMBING KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh
Gelar Sarjana Administrasi Publik



OLEH:

MELNITA YATI

NIM: 2019210165

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2023

RINGKASAN

Aplikasi SURADI merupakan sistem surat menyurat resmi dalam bentuk digital. Dimana aplikasi ini digunakan sebagai sistem informasi di seluruh Organisasi Perangkat Daerah Kota Malang, selain itu pada tingkat kelurahan aplikasi ini digunakan untuk membantu pelayanan administrasi. Dasar pembentukan aplikasi ini yaitu Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 tentang Naskah Dinas Elektronik Di Lingkungan Pemerintah. Tata Naskah Dinas Elektronik ini bertujuan untuk secara efektif dan efisien melakukan perbaikan sistem tata naskah dinas, mengelola surat masuk dan surat keluar secara elektronik, dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan surat secara optimal di lingkungan pemerintah. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui aplikasi SURADI mendukung optimalisasi pelayanan administrasi, aplikasi ini membantu para pegawai dalam memberikan pelayanan yang efektif dan efisien. Fokus penelitian ini menggunakan standar pelayanan publik dari Ridwan dan Sudrajat. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan jumlah informan tujuh orang. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa penggunaan aplikasi SURADI dalam mengoptimalkan pelayanan administrasi sudah mencapai harapan masyarakat pada umumnya, tentunya aplikasi ini sangat membantu pelayanan administrasi, sehingga membantu pelayanan lebih efektif dan efisien. Namun dibalik kesesuaian itu masih ada kendala yang dihadapi belum ada pembaharuan dari diskominfo, dan Pemerintah kota malang sebagai pengguna aplikasi.

Kata kunci: aplikasi SURADI dan pelayanan administrasi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan zaman yang semakin maju di Negara Indonesia membuat segala aspek kegiatan manusia berhubungan dengan teknologi. Dampak dari perkembangan teknologi tersebut disediakan dalam segala bidang baik pihak akademik maupun non akademik. Begitu pula dalam dunia pemerintahan, terdapat lembaga pemerintahan yang berlomba-lomba untuk menyediakan pelayanan berbasis elektronik. Dalam mencapai terwujudnya tata kelola pemerintahan yang berkualitas, bersih, dan akuntabel, maka pemerintah Indonesia menerapkan sistem pemerintahan yang berbasis elektronik, dengan harapan semua pelayanan dapat dipermudah dan lebih menghemat waktu. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Dalam mewujudkan Kota Malang menuju *Smart city*, Pemerintah Kota Malang menerapkan aplikasi surat berbasis digital. Dengan harapan pemanfaatan pelaksanaan administrasi di seluruh Organisasi Perangkat Daerah Kota Malang membantu mewujudkan percepatan *smart city*, Kota Malang (Sumber: <https://kominfo.malangkota.go.id/dinas-kominfo-kota-malang-gelar-bimtek-e-suradi/> diakses pada tanggal 28 Oktober 2022). Salah satu penyedia pelayanan berbasis elektronik adalah aplikasi SURADI, aplikasi ini adalah aplikasi pelayanan surat digital dibuat dengan tujuan untuk meningkatkan proses pelayanan

administrasi pemerintahan terutama bagian surat menyurat yang resmi dalam bentuk surat digital.

Dengan diterapkan aplikasi surat digital ini seharusnya dapat memberikan kemudahan bagi semua instansi pemerintahan serta mengurangi penggunaan kertas yang tentunya dapat menguntungkan bagi masyarakat dan keamanan semua berkas dapat terjaga. selain itu juga dalam membuat surat-surat penting lebih efektif dan efisien semua berkas yang diurus oleh masyarakat disimpan dalam bentuk *data base*. Jika masyarakat membutuhkan bukti otentik maka bisa mengunduhnya secara mandiri (Suprayogi, 2022). Aplikasi SURADI ini selain untuk mengirim surat dinas antar Organisasi Perangkat Daerah Kota Malang juga menyediakan jenis-jenis surat pelayanan administrasi kependudukan seperti surat izin usaha, pindah masuk, keterangan kemiskinan dan lain-lain.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kota Malang. Bahwa semua aturan bersifat substantif telah diakomodir ke dalam sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Sehingga sistem tersebut terintegrasi dan dapat dimanfaatkan oleh seluruh Organisasi Perangkat Daerah, dan Kecamatan maupun Kelurahan di Kota Malang. Tetapi pada level Kelurahan belum optimal dalam pelaksanaan aplikasi SURADI. Masih terdapat kendala yang dihadapi yaitu jika server Dispenduk Kota Malang lagi *down*, aplikasi SURADI yang terintegrasi dengan *data base* di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Malang, jika server dari Dispenduk dalam proses perbaikan atau mati maka jika ingin menginput surat di aplikasi SURADI harus dilakukan

atau harus mengetik secara manual dan tidak bisa mengunduh template surat yang ada di aplikasi SURADI (Yefani dkk, 2021).

Masyarakat yang belum mengenal dengan aplikasi SURADI serta sumber daya manusia yang kurang dalam kesiapan aplikasi SURADI (Suprayogi, 2022). Aplikasi SURADI ini menggunakan secara manual karena hanya memanfaatkan template di aplikasinya dan masih ada masyarakat yang tidak mengikuti atau memenuhi persyaratan administrasi (Lasmi, 2022).

Beberapa instansi pemerintah proses pelayanan administrasi masih menggunakan secara manual. Sehingga kurang efektifnya pelayanan dan membutuhkan waktu yang lama. Pada sisi lain juga penyampaian informasi oleh pihak komunikasi dan informasi membutuhkan mekanisme untuk menjamin kepastian keabsahan data. Untuk itu diperlukan sebuah sistem validasi pelayanan surat menyurat berbasis digital supaya jelasnya keaslian informasi yang didapat dari media digital (Kamila dkk, 2022). Hal tersebut juga terjadi di Kelurahan Pandanwangi, dimana terdapat proses pelayanan administrasi yang diketik secara manual.

Dari penjelasan di atas mengenai permasalahan aplikasi SURADI maka peneliti tertarik dengan pelayanan administrasi yang berbasis digital. Dengan demikian peneliti akan melakukan penelitian di Kelurahan Pandanwangi dengan judul “Aplikasi SURADI Dalam Mendukung Optimalisasi Pelayanan Administrasi di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang”.

1.2 Rumusan Masalah

Sesuai dengan penjelasan di latar belakang yang ditulis pada laporan ini maka rumusan masalahnya yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana aplikasi SURADI dalam mendukung optimalisasi pelayanan administrasi?
2. Apa saja permasalahan yang dihadapi oleh aplikasi SURADI dalam mendukung optimalisasi pelayanan administrasi?

1.3 Tujuan Penelitian

Sesuai dengan rumusan masalah yang sudah di tentukan di atas lalu tujuan penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis aplikasi SURADI dalam mendukung optimalisasi pelayanan administrasi.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis permasalahan yang dihadapi oleh aplikasi SURADI dalam mendukung optimalisasi pelayanan administrasi.

1.4 Manfaat penelitian

Selanjutnya penulis akan menjelaskan manfaat dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat akademis

Adapun manfaat akademis yang diharapkan peneliti hasil penelitian ini mengembangkan pengetahuan peneliti dalam menerapkan teori dari bangku kuliah dan sebagai referensi terhadap peneliti selanjutnya mengenai aplikasi SURADI.

2. Manfaat praktis

Sedangkan manfaat praktisnya dalam penulisan laporan ini adalah hasil penelitian diharapkan menjadi kontribusi atau ide-ide yang baru serta sebagai penambahan wawasan bagi pembaca yang ingin memahami aplikasi SURADI dalam pelayanan administrasi

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gadjra Mada University Pers.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta. PT Rajagrafindo Persada.
- Ilham. 2021. *E-Governance*. Yogyakarta: CV Budi Utama.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Startegi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No.63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayan Publik.
- Lasmi. 2022. Inovasi E-Suradi (Elektronik Surat Digital) Di Kelurahan Sumbersari. Skirpsi.
- Lindawati, Salwa Kamila & Fadhli Mohammad. 2022. *Rancangan Aplikasi Autentikasi Surat Digital Dengan Metode On Time Password SHA-512 Berbasis Android*. Jurnal Media Informatika Budidarma - Vouolume 6 Nomor 4.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit Dan Pencetakan.
- Mukarom, Zaenal & Laksana, Muhibudin Wijaya. 2018. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Barat: CV PUSTAKA SETIA.
- Moleong, Lexy J. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Mustanir, Ahmad. 2022. *Pelayanan Publik Implementasi Dan Akutualisasi*. Pasuruhan, Jawa Timur: CV. Penerbit Qiara Media.

Mursyidah, Lailul dan Choiriyah, Ilmi Usrotin. 2020. *Manajemen Pelayanan Publik*. Siduarjo, Jawa Timur: UMSIDA Pers.

Napitupulu dkk, 2020. *E-Government Iplementasi, Strategi &Inovasi*. Yayasan Kita Menulis.

Nashar,. 2020. *Kualitas Pelayanan Akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*. Pamekasan: Duta Media Publishing.

Pemerintah Kota Malang, 2019. Dinas Kominfo Kota Malang Gelar Bimtek E Suradi. Diakses Pada Tanggal 28 Oktober 2022. <https://kominfo.malangkota.go.id/dinas-kominfo-kota-malang-gelar-bimtek-e-suradi/>

Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Akun Surat Elektronik Kedinasan Dan Penggunaan Internet Diarsip Nasional Lingkungan Indonesia.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Tata Naskah Dinas Elektronik.

Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Peraturan Wali Kota Malang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Naskah Dinas Di lingkungan Wali Kota Malang.

Peraturan Wali Kota Malang Nomor 81 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan.

Rahmadana, Muhammad Fitri, dkk. 2020 *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.

- Ratnasari, Mega Oktaviana Budi, dkk. 2022. *Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan Studi Pada SURADI Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang*. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik- Volume 8 Nomor 1.
- Samirudin. 2023. *Perspektif Kinerja Pelayanan Publik*. Makasar. PT. Nas Media Indonesia.
- Sinansari, Tauhidiah, dkk. 2022. *Pelaksanaan Inovasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi*. Jurnal Respon Publik- volume 16 Nomor 2.
- Siregar, M. Hanun dkk. 2021. *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprayogi, Hafidz, 2022. *Telah Kesiapan Penerapan Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Suradi Di Kelurahan Pandanwangi Kota Malang*. Skripsi.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Yefani, Adinda Kristyanita dkk. 2021. *Implementasi E-SURADI (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang*. Jurnal Respon Publik-Volume 15 Nomor 5.