

**IMPLEMENTASI APLIKASI SURAT DIGITAL (E-SURADI) DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG**

SKRIPSI



OLEH

M. Irsyaad Ilham Syafaatullah Subagyo
NIM. 200106110087

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

**IMPLEMENTASI APLIKASI SURAT DIGITAL (E-SURADI) DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang untuk memenuhi salah satu persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Oleh

M. Irsyaad Ilham Syafaatullah Subagyo
NIM. 200106110087



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM
MALANG
2024**

HALAMAN PENGESAHAN
IMPLEMENTASI APLIKASI SURAT DIGITAL (E-SURADI) DALAM
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENDIDIKAN DAN
KEBUDAYAAN KOTA MALANG

SKRIPSI

Dipersiapkan dan disusun oleh :

M. Irsyaad Ilham Syafaatullah Subagyo (200106110087)

Telah diperiksa dan dipertahankan di depan penguji pada tanggal 18 Desember 2024
dan dinyatakan

LULUS

Serta diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar strata satu
Sarjana Pendidikan (S.Pd.)

Panitia Ujian

Ketua (Penguji Utama):

Dr. Devi Pramitha, M.Pd.I
NIP. 199012212019032012

Sekretaris Sidang:

Dr. Sutrisno, M.Pd.
NIP. 196504311995031002

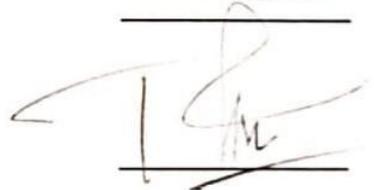
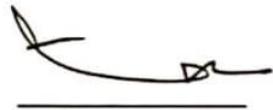
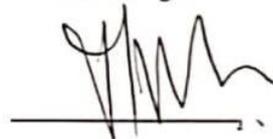
Pembimbing:

Dr. Sutrisno, M.Pd.
NIP. 196504311995031002

Penguji II

Prayudi Lestantyo, M.Kom.
NIP. 198612282020121002

Tanda Tangan



Mengesahkan
Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan



Prof. Dr. O. Nur Ali, M.Pd.
NIP. 19650403 199803 1 002

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul “Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang” yang ditulis oleh **M. Irsyaad Ilham Syafaatullah Subagyo** ini telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang ujian skripsi

Pembimbing,



Dr. Sutrisno, M.Pd
NIP. 196504311995031002

Mengetahui

Ketua Program Studi,



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd
NIP. 197811192006041001

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

NOTA DINAS PEMBIMBING

Hal : Skripsi M. Irsyaad

Malang, 29 November 2024

Ilham Syafaatullah Subagyo

Lamp : 4 (Empat) Eksemplar

Yang Terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Di Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali bimbingan, baik segi isi, bahasa, maupun teknik penulisan, dan setelah membaca dan mengoreksi skripsi mahasiswa di bawah ini:

Nama : M. Irsyaad Ilham Syafaatullah Subagyo

NIM : 200106110087

Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Maka selaku pembimbing, kami berpendapat bahwa skripsi tersebut sudah layak untuk diujikan. Demikian, mohon dimaklumi adanya

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dosen Pembimbing



Dr. Sutrisno, M.Pd

NIP. 196504311995031002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Irsyaad Ilham Syafaatullah Subagyo

NIM : 200106110087

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Judul Skripsi : Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis oleh orang lain, kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Malang, 29 November 2024

Yang membuat pernyataan,



M. Irsyaad Ilham S. S.
NIM: 200106110087

MOTTO

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا

“Maka, sesungguhnya beserta kesulitan ada kemudahan”

(Q.S Al Insyirah:5)¹

¹ Qur'an Kemenag, “Surat Al Insyirah ayat 5,” diakses melalui <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/94?from=5&to=5> pada 18 Desember 2024 pukul 15.00 WIB.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan baik. Sholawat serta salam peneliti haturkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga dan para sahabatnya.

Penulis mendedikasikan hasil karya skripsi kepada kedua orang tua Bapak Rukun Subagyo, S.Pd dan Ibu Sheri Siswati, S.Pd yang selalu memberikan dukungan dan doa serta menjadikan motivasi bagi penulis dalam menjalani kehidupan. Selain itu, ada saudara kakak Luthfia Aldila A.S, S.Pd., Gr. dan Adik Zalfa Hafizh Dhiya U.S. yang senantiasa memberikan dukungan kepada saya.

Kemudian, karya tugas akhir ini saya persembahkan kepada Bapak Dr. Sutrisno, M.Pd yang rela meluangkan waktu dan tenaganya untuk membimbing selama proses penelitian dengan penuh kesabaran, ketulusan, serta memberikan motivasi untuk menyelesaikan penelitian.

Semoga seluruh jasa yang telah diberikan dapat dijadikan amal kebaikan oleh Allah SWT serta diberikan keberkahan dalam hidup di dunia dan akhirat. Aamiin.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan ridho-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Implementasi Aplikasi Surat Digital dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang” dengan baik. Sholawat serta salam saya haturkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memimpin manusia dari zaman kegelapan menuju zaman yang terang benderang ini. Penulis ucapkan terimakasih kepada pihak yang terlibat selama proses penelitian ini khususnya kepada:

1. Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A selaku Rektor UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Dr. Nurul Yaqien, M.Pd. selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Walid Fajar Antariksa, M.M selaku dosen wali yang telah sabar membimbing selama kegiatan perkuliahan.
5. Bapak Dr. Sutrisno, M.Pd selaku dosen pembimbing yang telah sabar, ikhlas, dan tulus dalam memberikan arahan, bimbingan, masukan selama proses penelitian
6. Seluruh dosen program studi Manajemen Pendidikan Islam atas segala ilmu yang telah diberikan kepada penulis.
7. Kedua orang tua penulis Bapak Rukun Subagyo dan Ibu Sheri Siswati yang selalu memberikan nasihat dan motivasi dalam menjalankan kehidupan.
8. Ibu Dyah Kusarini, S.Si selaku kepala Subbagian Umum, Ibu Kristi Hartatik selaku operator aplikasi E-Suradi, Bapak Subandi dan Bapak Arifin Sidiq selaku *staff* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.
9. Teman-teman MPI-B angkatan 2020 yang selalu bersama saat suka dan duka selama melaksanakan kegiatan perkuliahan
10. Teman-teman mabna Al-Ghazali yang telah memberikan pengalaman tak terlupakan selama menjadi mahasiswa baru.

11. Seluruh keluarga besar MPI UIN Maulana Malik Ibrahim Malang khususnya angkatan 2020 yang telah memberikan kenangan berharga.
12. Seluruh pihak yang telah berkontribusi dalam kehidupan penulis yang telah memberikan pengalaman baik senang, sedih, dan lain-lain.
13. Diri saya yang telah berjuang menyelesaikan skripsi dan untuk menjadi pribadi yang lebih baik.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa karya skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan dan belum mencapai kesempurnaan. Semoga skripsi ini menjadikan manfaat baik bagi penulis dan pembaca.

Malang, 30 November 2024

Penulis


M. Iryaad Ilham S.S.
NIM. 200106110087

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN

Pedoman transliterasi Arab-Latin dalam skripsi ini menggunakan pedoman transliterasi berdasarkan keputusan bersama Menteri Agama RI dan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan RI No. 158 tahun 1987 dan No. 0543 b/U/1987 yang secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut:

A. Huruf

أ = A	ض = ḍ
ب = B	ط = ṭ
ت = T	ظ = ḏ
ث = ṡ	ع = ʿ
ج = J	غ = g
ح = ḥ	ف = f
خ = Kh	ق = q
د = d	ك = k
ذ = ḏ	ل = l
ر = r	م = m
ز = z	ن = n
س = s	و = w
ش = sy	ه = h
ص = ṣ	ء = ʾ
	ي = y

B. Vokal Panjang

Vokal (a) Panjang = a

Vokal (i) Panjang = i

Vokal (u) Panjang = u

C. Vokal Diftong

سُئِلَ = suila

كَيْفَ = kaifa

حَوْلَ = haula

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
NOTA DINAS PEMBIMBING	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	v
MOTTO.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT.....	xvii
ملخص.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Konteks penelitian	1
B. Fokus penelitian.....	11
C. Tujuan penelitian	11
D. Manfaat penelitian	11
E. Orisinalitas penelitian	12
F. Definisi Istilah	20
G. Sistematika pembahasan.....	21
BAB II KAJIAN TEORI.....	23
A. Pengertian Implementasi	23

B. Konsep Pelayanan Publik	24
1. Pengertian Pelayanan Publik.....	24
2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	25
3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik.....	26
4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	28
5. Standar Pelayanan Publik	29
6. Karakteristik Kualitas Pelayanan Publik	33
7. Dimensi Kualitas Pelayanan	34
C. Aplikasi Surat Digital (E-Suradi)	36
1. Pengertian Aplikasi Surat Digital (E-Suradi).....	36
2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Surat Digital (E-Suradi).....	37
3. Tahapan Pencatatan Surat Melalui Aplikasi Surat Digital (E-Suradi)	38
D. Kerangka Berpikir	42
BAB III METODE PENELITIAN.....	44
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian	44
B. Lokasi Penelitian	45
C. Kehadiran Peneliti	45
D. Subjek Penelitian	47
E. Data dan Sumber Data	48
F. Teknik Pengumpulan Data.....	49
G. Analisis Data.....	52
H. Keabsahan data	54
I. Prosedur Penelitian	55
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	57
A. Gambaran Lokasi Penelitian.....	57
1. Sejarah Singkat Lembaga	57
2. Tugas dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang	58
3. Visi dan Misi	60
4. Struktur Organisasi	61

5. Aplikasi E-Suradi Berbasis Website	62
B. Paparan Data	63
1. Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.....	63
2. Dampak Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.....	72
C. Hasil Penelitian.....	76
1. Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.....	76
2. Dampak Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.....	77
BAB V PEMBAHASAN	78
A. Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang (E-Suradi)	78
B. Dampak Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang	82
BAB VI PENUTUP	83
A. Kesimpulan.....	83
B. Saran	84
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN.....	90

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023-2024.....	8
Tabel 2.1 Orisinalitas Penelitian	17
Tabel 4. 1 Standar Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	74
Tabel 4. 2 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari-Juni Tahun 2024.....	74
Tabel 4. 3 Capaian Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2018.....	75
Tabel 4. 4 Pelaksanaan Aplikasi E-Suradi Berdasarkan Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry.....	76
Tabel 4. 5 Hasil Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat.....	77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Laman Login Aplikasi E-Suradi.....	38
Gambar 2. 2 Dashboard Aplikasi E-Suradi.....	39
Gambar 2. 3 Dashboard Menu Layanan Aplikasi E-Suradi.....	39
Gambar 2. 4 Tampilan Surat Masuk Aplikasi E-Suradi.....	39
Gambar 2. 5 Tampilan Tambah Surat Aplikasi E-Suradi.....	40
Gambar 2. 6 Tampilan Surat Keluar Aplikasi E-Suradi.....	41
Gambar 2. 7 Tampilan Tambah Surat Keluar Aplikasi E-Suradi.....	41
Gambar 2. 8 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 2. 9 Teknik Analisis data.....	52
Gambar 4. 1 Aplikasi E-Suradi.....	63
Gambar 4. 2 Pencatatan Surat oleh Operator Aplikasi E-Suradi.....	67
Gambar 4. 3 Bimbingan Teknis E-Suradi Kota Malang.....	68

ABSTRAK

Subagyo, M. Irsyaad Ilham Syafaatullah. 2024. Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Skripsi, Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah Dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Dr. Sutrisno, M.Pd.

Kata Kunci : Implementasi, Aplikasi E-Suradi, Kualitas Pelayanan Publik

Pemerintah pada dasarnya mempunyai tugas yang cukup krusial yaitu memberikan pelayanan masyarakat dan barang publik. Pelayanan publik bukan sekadar tugas administratif saja melainkan sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya sesuai perundang-undangan yang berlaku. Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan pemerintah untuk konsisten menghadirkan inovasi yang relevan dengan perkembangan zaman.

Tujuan penelitian ini yaitu (1) Untuk mendeskripsikan implementasi aplikasi surat digital (E-Suradi) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang (2) Untuk mendeskripsikan dampak implementasi aplikasi surat digital (E-Suradi) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota

Metode penelitian yang digunakan yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis studi kasus. Pengumpulan data didapatkan dengan cara peneliti turun langsung ke lapangan. Tiga teknik yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data meliputi, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang sudah diperoleh peneliti kemudian dianalisis melalui model Miles, Huberman, dan Saldana meliputi, pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk keabsahan data dalam penelitian ini menggunakan triangulasi sumber dan teknik.

Hasil penelitian terkait implementasi aplikasi E-Suradi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik meliputi, *tangibles* (bukti fisik), *reability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Dampak implementasi E-Suradi terlihat melalui hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Pada periode Januari-Juni 2024 mencapai indeks 89,31 dengan kategori "A" atau Sangat Baik, menunjukkan peningkatan dibandingkan dengan tahun 2018 sebelum penggunaan E-Suradi yang hanya mencapai indeks 79,92 dengan kategori "Baik".

ABSTRACT

Subagyo, M. Irsyaad Ilham Syafaatullah. 2024. Implementation of Digital Letter Application (E-Suradi) in Improving Public Service Quality at the Department of Education and Culture of Malang City, Thesis, Islamic Education Management Study Program, Faculty of Education and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University Malang. Supervisor: Dr. Sutrisno, M.Pd.

Keywords: Implementation, E-Suradi Application, Public Service Quality

The government essentially has a crucial task of providing public services and public goods. Public service is not merely an administrative duty but rather a form of state responsibility in meeting the basic needs of its citizens in accordance with applicable legislation. The success of quality public service delivery requires the government to consistently present innovations that are relevant to the development of the times.

The objectives of this research are (1) To describe the implementation of the digital letter application (E-Suradi) in improving public service quality at the Department of Education and Culture of Malang City (2) To describe the impact of implementing the digital letter application (E-Suradi) in improving public service quality at the Department of Education and Culture of Malang City.

The research method used is a qualitative approach with a case study type. Data collection was obtained through direct field research. Three techniques used by researchers to collect data include interviews, observation, and documentation. The data obtained by researchers was then analyzed through the Miles, Huberman, and Saldana model including data collection, data condensation, data presentation, and conclusion drawing. For data validity, this research used source and technique triangulation.

The research results related to the implementation of the E-Suradi application in improving public service quality include tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. The results of E-Suradi implementation can be seen through the Community Satisfaction Survey (SKM) results. In the January-June 2024 period, it achieved an index of 89.31 with category "A" or Very Good, showing an improvement compared to 2018 before the use of E-Suradi which only reached an index of 79.92 with category "Good".

مُلخَص

سوباجيو، محمد إرشاد إلهام شفاع الله. ٢٠٢٤. تنفيذ تطبيق الرسائل الرقمية في تحسين جودة الخدمة العامة في دائرة التعليم والثقافة بمدينة مالانج، أطروحة، برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية، كلية علوم التربية والتعليم، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية مالانج. المشرف: د. سوتريسنو، الماجستير.

الكلمات المفتاحية: التنفيذ، تطبيق إي-سورادي، جودة الخدمة العامة

تمتلك الحكومة في الأساس مهمة حاسمة وهي تقديم الخدمات العامة والسلع العامة للمجتمع. الخدمة العامة ليست مجرد مهمة إدارية بل هي شكل من أشكال مسؤولية الدولة في تلبية الاحتياجات الأساسية لمواطنيها وفقاً للتشريعات المعمول بها. يتطلب نجاح تقديم الخدمات العامة عالية الجودة من الحكومة تقديم ابتكارات تتناسب مع تطورات العصر بشكل مستمر.

تهدف هذه الدراسة إلى (١) وصف تنفيذ تطبيق الرسائل الرقمية (إي-سورادي) في تحسين جودة الخدمة العامة في دائرة التعليم والثقافة بمدينة مالانج (٢) وصف نتائج تنفيذ تطبيق الرسائل الرقمية (إي-سورادي) في تحسين جودة الخدمة العامة في دائرة التعليم والثقافة بمدينة مالانج.

استخدمت الدراسة المنهج النوعي مع نوع دراسة الحالة. تم جمع البيانات من خلال النزول المباشر للباحث إلى الميدان. استخدم الباحث ثلاث تقنيات لجمع البيانات تشمل المقابلات والملاحظة والتوثيق. تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال نموذج مايلز وهوبرمان وسالدانا والذي يشمل جمع البيانات وتكثيف البيانات وعرض البيانات واستخلاص النتائج. للتحقق من صحة البيانات، استخدمت الدراسة التثليث المصدري والتقني.

نتائج البحث المتعلقة بتنفيذ تطبيق إي-سورادي في تحسين جودة الخدمة العامة تشمل الملموسية والموثوقية والاستجابة والضممان والتعاطف. تظهر نتائج تنفيذ إي-سورادي من خلال نتائج استطلاع رضا المجتمع. في الفترة من يناير إلى يونيو ٢٠٢٤، حقق مؤشراً قدره ٨٩,٣١ بتصنيف "أ" أو ممتاز، مما يظهر تحسناً مقارنةً بعام ٢٠١٨ قبل استخدام إي-سورادي الذي حقق مؤشراً قدره ٧٩,٩٢ بتصنيف "جيد".

BAB I

PENDAHULUAN

A. Konteks penelitian

Pemerintah pada dasarnya mempunyai tugas yang cukup krusial yaitu memberikan pelayanan masyarakat (*public service*) dan barang publik (*public utility*).² Adanya pemerintah bukan ditujukan untuk melayani dirinya sendiri melainkan untuk memberikan pelayanan dan menempatkan masyarakat sebagai *stakeholder* utama dalam setiap kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Dalam konteks pelayanan masyarakat (*public service*), pemerintah bertugas menyediakan berbagai layanan bersifat administratif meliputi, pelayanan pendidikan, kesehatan, dan sosial lainnya.

Berbagai pelayanan kepada masyarakat harus sesuai dengan peraturan perundang-undang yang berlaku. Dasar hukum yang mengatur terkait pelayanan publik yakni Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Dalam Undang-Undang tersebut pelayanan dapat dikatakan berkualitas apabila memenuhi asas-asas pelayanan publik yang meliputi asas kepentingan umum, kepentingan hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesionalitas, partisipasi masyarakat, non-diskriminasi, keterbukaan informasi, akuntabilitas, ketepatan waktu, kemudahan akses, dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan.³

² Waluyo, *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)* (Bandung: CV. Mandar Maju, 2007), 119.

³ “Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” 18 Juli 2009, 7, diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009> pada 24 Desember 2023.

Pelayanan publik bukan sekadar tugas administratif saja melainkan sebagai bentuk tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar warganya sesuai perundang-undangan yang berlaku. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan implementasi konkret dari upaya pemerintah dalam mencapai tujuan negara untuk memajukan kesejahteraan umum sebagaimana diamanatkan dalam pembukaan UUD 1945 alinea keempat. Namun, pelaksanaan pelayanan publik masih belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diharapkan, mengingat masih maraknya praktik-praktik menyimpang meliputi, korupsi, pelayanan yang dipersulit, sikap petugas kurang responsif, dan sebagainya yang berdampak langsung pada kesejahteraan masyarakat.⁴ Oleh sebab itu, keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan pemerintah untuk konsisten menghadirkan inovasi yang relevan dengan perkembangan zaman.

Penyelenggaraan pelayanan publik agar relevan dengan perkembangan zaman telah diatur melalui Perpres Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) pada pasal 1 ayat 1 yang menjelaskan bahwa pemanfaatan teknologi dalam penyelenggaraan pemerintahan berupa pelayanan berbasis elektronik.⁵ Dengan adanya kemajuan teknologi saat ini membuat sistem pemerintahan tidak lagi

⁴ Soekarwo dkk., *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi* (Surabaya: Airlangga University Press, 2006), 12.

⁵ "Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik," Oktober 2018, diakses dari <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018> pada 21 Agustus 2024.

dibatasi oleh ruang dan waktu. Masyarakat mendapatkan keleluasaan mengakses berbagai layanan pemerintah tanpa harus datang ke kantor.

Berdasarkan data Badan Pusat Statistik yang dipublikasikan Kementerian Komunikasi dan Informatika mengungkapkan bahwa pada tahun 2021 kebutuhan penggunaan internet masyarakat Indonesia mencapai 62,1%. Hal ini menggambarkan kepekaan masyarakat terhadap perkembangan teknologi dan membuat masyarakat lebih mudah mengakses informasi. Berdasarkan data yang diungkapkan dalam Profil Internet Indonesia 2022 oleh APJII (Asosiasi Penyedia Jasa Internet Indonesia), tercatat bahwa lebih dari tiga perempat populasi Indonesia, tepatnya 77,02% atau setara dengan 210 juta penduduk yang telah menjadi pengguna aktif internet. Angka tersebut menunjukkan peningkatan yang signifikan bila dibandingkan dengan periode-periode sebelumnya. Pada tahun sebelumnya, penggunaan masyarakat terhadap internet mencapai 73,7% dengan jumlah pengguna sekitar 196,71 juta orang. Bahkan pada tahun 2018 tingkat penetrasi internet masih berada di angka 64,8% dengan total pengguna sebanyak 171,17 juta jiwa.⁶ Berdasarkan data tersebut, tujuan adanya SPBE yaitu sebuah transformasi penting pemerintah dalam berinteraksi dengan masyarakat. Melalui SPBE, berbagai proses pelayanan publik yang sebelumnya membutuhkan waktu berhari-hari dan mengharuskan masyarakat untuk kembali ke kantor pemerintahan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan efisien melalui platform digital. Peraturan tersebut

⁶ PDSI Kominfo, "Kominfo Lanjutkan Lima Program Prioritas di 2023," 5 Januari 2023, diakses dari <https://www.kominfo.go.id/berita/artikel/detail/kominfo-lanjutkan-lima-program-prioritas-di-2023>.

mencerminkan komitmen pemerintah untuk terus beradaptasi dengan perkembangan zaman dan masyarakat tetap mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari pemerintah. Hal ini selaras dengan upaya terciptanya pelayanan pemerintah berbasis elektronik yang disebut dengan *E-government*.

E-Government merupakan bentuk pelayanan pemerintahan dengan memanfaatkan kemajuan teknologi dalam pengelolaan pelayanan publik.⁷ Konsep *E-Government* dapat dikatakan berkembang apabila memenuhi kriteria yaitu, masyarakat memiliki kebebasan dalam berinteraksi dengan pemerintah tanpa ada batasan waktu, tersedianya berbagai pilihan saluran akses baik konvensional maupun modern yang dapat dimanfaatkan masyarakat, dan terciptanya lingkungan yang mendukung dari pihak pemerintah dalam memberikan layanan publik.⁸ Ketiga kriteria tersebut secara sinergis mendorong peningkatan kualitas pelayanan *E-Government* yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, dalam mewujudkan *E-government* dibutuhkan kecukupan sarana dan prasarana meliputi, ketersediaan internet dan sumber daya manusia, dan anggaran supaya tujuan pemanfaatannya sesuai dengan harapan masyarakat.

Pemerintah Kota Malang mengeluarkan Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Pendoman Umum dan

⁷ L. Lasmi, W. T. Hardianto, dan D. C. Larasati, "Inovasi E-Suradi (Elektronik-Surat Digital) di Kelurahan Sumbersari" (PhD Thesis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi, 2022), 2, diakses dari <http://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/1734> pada 20 Agustus 2024.

⁸ Richardus Eko Indrajit, *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*, 3 ed. (CV Andi Offset, 2006), 9.

Standarisi Teknologi Informasi dan Komunikasi pada pasal 3 ayat 1 menjelaskan bahwa tata kelola teknologi informasi dan komunikasi bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam proses penyelenggaraan pemerintah dan mewujudkan sistem pemerintahan yang adaptif terhadap perubahan zaman, bersih, dan transparan.⁹ Peraturan tersebut dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan. Selain itu, bertujuan mengembangkan sistem pemerintahan yang adaptif terhadap perkembangan zaman, serta menerapkan prinsip pemerintahan yang bersih dan transparan dalam tata kelolanya.

Pemerintah Kota Malang berhasil menjadi contoh *E-Government* dengan pencapaian prestasi pertamanya dalam *Digital Government Award* 2024 dan pengakuan sebagai salah satu dari 10 Kota Terbaik dalam Penerapan SPBE.¹⁰ Keberhasilan Kota Malang dalam implementasi *E-Government* tercermin melalui transformasi digital pemerintahan. Pemerintah Kota Malang berupaya dalam mewujudkan visi dan misinya sebagai *Smart City* dengan meningkatkan kualitas melalui pemanfaatan teknologi.¹¹

⁹ “Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum dan Standarisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi,” 26 November 2014, diakses dari https://jdih.malangkota.go.id/laravel/storage/upload_file_hukum/PERWAL_NOMOR_45_TAHU_N_2014_TENTANG_PEDOMAN_UMUM_DAN_STANDARISASI_TATA_KELOLA_TEKNOLOGI_INFORMASI_DAN_KOMUNIKASI.pdf diakses pada 28 Oktober 2024.

¹⁰ Pemerintah Kota Malang, “Kota Malang 10 Terbaik Nasional Digital Government Award 2024,” diakses pada 27 Oktober 2024 melalui <https://malangkota.go.id/2024/05/27/kota-malang-10-terbaik-nasional-digital-government-award-2024/>.

¹¹ Alfi Haris Wanto, “Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Konsep Smart City,” *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 2, no. 1 (2017): 40, <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>.

Berbagai aplikasi berbasis internet telah dikembangkan dalam mewujudkan *Smart City* sebagai bentuk peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggaraan pemerintahan. Inovasi tersebut mencakup beragam aspek pelayanan meliputi berbagai aplikasi meliputi sistem tanggap darurat Ngalam 112, platform ketenagakerjaan *Job Fair Active*, aplikasi layanan kesehatan E-JKN CEKAT, sistem administrasi surat menyurat digital E-Suradi, dan berbagai platform pendukung lainnya yang memudahkan akses masyarakat terhadap layanan publik.

Perkembangan teknologi saat ini memberikan kemudahan dalam perpindahan informasi dari satu tempat ke tempat lain.¹² Hal ini berdampak besar dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem komunikasi formal yaitu persuratan. Surat merupakan media komunikasi berbentuk tulisan yang digunakan untuk menyampaikan informasi dari pengirim kepada penerima.¹³ Meskipun banyak kemunculan berbagai platform komunikasi modern, surat tetap menjadi media komunikasi formal yang relevan dengan tetap terus beradaptasi sesuai perkembangan zaman. Perubahan dari surat konvensional menjadi surat elektronik menjadi bukti bagaimana teknologi dapat mengoptimalkan proses komunikasi tertulis tanpa menghilangkan esensi formalitas dan keabsahan sebuah surat.

Pemerintah Kota Malang meluncurkan aplikasi E-Suradi sebagai peningkatan kualitas pelayanan publik khususnya administrasi surat-menyurat. E-Suradi adalah aplikasi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan

¹² “Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.”

¹³ Siti Ramadhani dan Muhammad Rizky Asyari, “Sistem Informasi Arsip Surat Menyurat,” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 3, no. 1 (31 Januari 2021): 176.

Informatika Kota Malang dan digunakan sebagai sistem informasi pengiriman surat menyurat dalam bentuk *soft file* pada tahun 2019.¹⁴ Keberadaan aplikasi E-Suradi tentu diharapkan dapat menjawab berbagai tantangan dalam pelayanan administrasi persuratan di Kota Malang. Sistem ini juga memberikan kemudahan dalam pelacakan status surat dan pengarsipan dokumen secara digital.

Dalam pandangan Islam, Allah berfirman dalam Al-Quran Surat An Naml ayat 28-30, yaitu

أَذْهَبَ بِكَيْتِي هَذَا فَأَلْقَيْتُ إِلَيْهِمْ ثُمَّ تَوَلَّى عَنْهُمْ فَانظُرْ مَاذَا يَرْجِعُونَ ٢٨ قَالَتْ يَا أَيُّهَا الْمَلَأُؤِ إِلَى
الْقَىٰ إِلَيَّ كِتَابٌ كَرِيمٌ ٢٩ إِنَّهُ مِن سُلَيْمَانَ وَإِنَّهُ بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ ٣٠

Terjemahan:

“Pergilah dengan (membawa) suratku ini, lalu jatuhkanlah kepada mereka. Kemudian berpalinglah dari mereka, lalu perhatikanlah apa yang mereka bicarakan!” Dia (Balqis) berkata, *“Wahai para pembesar, sesungguhnya telah disampaikan kepadaku sebuah surat yang penting.”* *“Sesungguhnya (surat) itu berasal dari Sulaiman yang isinya (berbunyi,)”* *“Dengan nama Allah Yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang.”*¹⁵

Ayat di atas menjelaskan kisah burung hud-hud yang diperintahkan Nabi Sulaiman terbang untuk mengirimkan surat ke Ratu Balqis. Peran burung Hud-hud sebagai pembawa pesan memiliki analogi yang menarik dengan aplikasi E-Suradi di era modern. Aplikasi E-Suradi berperan sebagai perantara penghubung dalam proses surat-menyurat digital sama seperti

¹⁴ Lasmi, Hardianto, dan Larasati, “Inovasi E-Suradi (Elektronik-Surat Digital) di Kelurahan Sumpersari,” 4.

¹⁵ Kemenag Qur’an, “Surat An-Naml Ayat 28-30,” <https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/27?from=28&to=30> Diakses pada 14 September 2023 Pukul 22.30 WIB.

burung Hud-hud yang menjadi perantara komunikasi antara Nabi Sulaiman dan Ratu Balqis.

Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang adalah salah satu instansi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Malang berlokasi di Jalan Veteran No. 19 Kota Malang. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang memberikan layanan kepada masyarakat sebagai perwujudan dalam mencapai tujuan pendidikan. Jam pelayanan dan jam kerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang pukul 08.00-16.00 WIB khusus hari Jum'at 07.30-15.00 WIB. Instansi tersebut menyediakan berbagai layanan administratif meliputi pengesahan ijazah, pengurusan perpindahan siswa, pembuatan surat keterangan untuk ijazah yang rusak atau memiliki kesalahan penulisan, penerbitan surat rekomendasi bagi keperluan penelitian dan magang, serta pelayanan penggantian ijazah.¹⁶

Tabel 1.1 Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023-2024¹⁷

No	Survei Kepuasan Masyarakat		
	Unsur	Indeks Kepuasan Masyarakat	
		2023	2024
1	Persyaratan pelayanan	89.11	85.46
2	Sistem, mekanisme, prosedur	90.68	85.60
3	Waktu penyelesaian	89.03	86.44
4	Biaya/tarif	83.32	83.32
5	Produk/hasil layanan	86.88	86.25
6	Kompetensi pelaksana	88.40	85.33
7	Perilaku pelaksana	92.08	86.56
8	Penanganan pengaduan	86.77	84.92
9	Sarana dan prasarana	88.68	88.53

¹⁶ "Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang," 20 Juni 2017, diakses melalui <https://dikbud.malangkota.go.id/> pada 20 Oktober 2024.

¹⁷ Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, "Laporan Indeks Kepuasan Layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang," 24 Juni 2024, <https://dikbud.malangkota.go.id/layanan/21> Diakses pada 27 Oktober 2024 pukul 10.20 WIB.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat, secara keseluruhan, terdapat penurunan dalam berbagai aspek-aspek pelayanan di Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang dari tahun 2023 ke tahun 2024. Beberapa kategori mengalami penurunan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kota Malang terutama dalam hal persyaratan dan mekanisme prosedur pelayanan yang dinilai kurang memuaskan dibandingkan dengan tahun sebelumnya.

Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang mengimplementasikan beberapa aplikasi pendukung sebagai upaya mengoptimalkan kualitas pelayanan publik diantaranya adalah Sistem Informasi Presensi Terkini (SIPRETI) yang berfungsi mencatat kehadiran, Sistem Online Kartu Induk Kesenian (SOLIKIN) untuk pengelolaan data kesenian secara daring, E-Suradi sebagai sistem persuratan digital, website Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang yang bertujuan memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan publik yang disediakan. Berdasarkan berbagai aplikasi yang diimplementasikan oleh Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang, E-Suradi memiliki peran strategis dalam modernisasi sistem administrasi persuratan.

Seluruh pelayanan surat menyurat yang ada di Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang harus melalui pencatatan surat pada aplikasi E-Suradi. Aplikasi tersebut dapat menggantikan proses surat-menyurat yang sebelumnya mengharuskan datang ke kantor, sekarang menjadi sistem digital yang dapat menghemat waktu pengiriman surat. Berbagai jenis surat meliputi legalisir ijazah, surat mutasi siswa, surat keterangan ijazah, hingga

surat rekomendasi penelitian dan magang dapat dicatat secara digital dan sistematis.

Berdasarkan pra-penelitian berupa wawancara dengan operator aplikasi E-Suradi. Beliau menjelaskan bahwa aplikasi E-Suradi sangat bermanfaat untuk memudahkan pencatatan surat masuk dan surat keluar. Selain itu, pencarian pada arsip surat sangat dipermudah dengan adanya aplikasi E-Suradi. Namun, terkait penggunaan aplikasi E-Suradi terkadang mengalami *server down* dikarenakan penggunaan aplikasi serentak pada jam kerja di seluruh instansi pemerintah Kota Malang. Permasalahan tersebut dapat menghambat pencatatan surat masuk dan keluar tepat waktu dan menunda pembuatan nomor agenda surat.¹⁸

Berdasarkan paparan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk mendalami persoalan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang melalui aplikasi E-Suradi. Penelitian ini penting untuk mengetahui terkait penggunaan aplikasi E-Suradi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, peneliti tertarik mengambil judul **“Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang”**.

¹⁸ Wawancara dengan Ibu Kristi Hartatik, 23 Mei 2023.

B. Fokus penelitian

Berikut adalah fokus penelitian dalam penelitian ini:

1. Bagaimana implementasi aplikasi surat digital (E-Suradi) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang?
2. Bagaimana dampak implementasi aplikasi surat digital (E-Suradi) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang?

C. Tujuan penelitian

Sesuai dengan fokus penelitian, penelitian ini memiliki beberapa tujuan utama, antara lain:

1. Untuk mendeskripsikan implementasi aplikasi surat digital (E-Suradi) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.
2. Untuk mendeskripsikan dampak implementasi aplikasi surat digital (E-Suradi) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

D. Manfaat penelitian

Adapun hasil penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi, yaitu:

1. Manfaat teoritis

Dapat memberikan manfaat serta berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan mengenai peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan instansi pemerintahan.

2. Manfaat praktis

a. Manfaat bagi kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Dapat menjadi masukan terkait pelaksanaan aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

b. Manfaat bagi UIN Maulana Malik Ibrahim Malang

Hasil kajian ini diharapkan dapat berkontribusi dalam memperluas bahan bacaan perpustakaan dan menjadi acuan tambahan untuk pengunjung perpustakaan dalam mendapatkan referensi baru sesuai topik yang dibutuhkan.

c. Manfaat bagi pegawai

Hasil studi ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman pegawai terkait pelayanan publik melalui aplikasi E-Suradi.

d. Manfaat bagi peneliti selanjutnya

Dapat menjadi sumber referensi bagi penelitian selanjutnya dengan variabel penelitian yang berbeda dalam mengkaji peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi pemerintahan.

E. Orisinalitas penelitian

Berkaitan dengan orisinalitas penelitian, peneliti melakukan perbandingan dengan penelitian terdahulu guna mengevaluasi persamaan dan perbedaannya. Hal ini dilaksanakan dengan maksud agar peneliti dapat mengurangi kemungkinan terjadinya plagiasi terhadap persamaan penggunaan teknik, atau analisis data yang akan digunakan oleh peneliti.

Beberapa penelitian terdahulu yang dapat menjadi acuan pembandingan peneliti, antara lain:

1. Nurul Iksan dan Siti Ramadhani (2020),¹⁹ melaksanakan penelitian berjudul “Sistem Informasi Administrasi Surat Menyurat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau” yang dipublikasikan pada Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis pada 30 Juli 2020, mahasiswa fakultas sains dan teknologi. Penelitian ini berkaitan dengan rancang bangun sistem Informasi yang bertujuan untuk membantu para pejabat PTSP di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau. Hasil penelitian tersebut menyatakan bahwa keseluruhan sistem yang sudah rancang dapat mudah dipahami oleh pejabat PTSP melalui pengujian *user Acceptance test* (UAT) dengan persentase sebesar 83% dengan kategori “Sangat Baik”.
2. Liza Rozana dan Rahmat Musfikar (2020),²⁰ telah melaksanakan penelitian berjudul “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Surat Berbasis Web pada Kantor Lurah Desa Dayah Tuha” pada 1 Juli 2020, mahasiswa jurusan Teknologi Informasi. Penelitian ini mengkaji perancangan sistem informasi pengarsipan dokumen berbasis web untuk Kantor Lurah Desa Dayah Tuha. Metodologi perancangan sistem mencakup *pembuatan use case diagram, activity diagram, dan sequence diagram*. Perancangan sistem informasi ini

¹⁹ Nurul Ikhsan dan Siti Ramadhani, “Sistem Informasi Administrasi Surat Menyurat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau,” *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 2, no. 2 (30 Juli 2020): 141–51, <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i2.126>.

²⁰ Liza Rozana dan Rahmat Musfikar, “Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Surat Berbasis Web Pada Kantor Lurah Desa Dayah Tuha,” *Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi* 4, no. 1 (1 Juli 2020): 14–20, <https://doi.org/10.22373/cj.v4i1.6933>.

bertujuan untuk meningkatkan efisiensi pengelolaan arsip di Kantor Lurah Desa Dayah Tuha. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa penerapan sistem pengarsipan digital berbasis web berhasil menjawab permasalahan pengelolaan arsip di Kantor Lurah Desa Dayah Tuha. Selain mempermudah penyimpanan dan manajemen dokumen, sistem ini juga mengoptimalkan proses pencarian arsip. Hal ini dibuktikan dengan responden yang memberikan respon sangat positif terhadap sistem ini dengan tingkat kepuasan mencapai 91,7% dan masuk dalam kategori "sangat tinggi".

3. Ari Susanto, Ni Wayan Parwati Septiani, dan Mei Lestari (2021),²¹ telah membuat karya penelitian berjudul “Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar dan SPPD di Kelurahan Jatijajar” pada 15 Januari 2021. Pelaksanaan penelitian ini menggunakan metode *Grounded research*. Dalam penelitian ini berfokus pada perancangan sistem informasi pengelolaan surat masuk dan keluar untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di Kelurahan Jatijajar. Hasil penelitian ini yaitu terkait penerapan rancangan bangun Sistem Aplikasi Pengolahan Surat di Kelurahan Jatijajar telah memberikan dampak positif bagi efisiensi kerja staf kelurahan. Peneliti menemukan manfaat sistem informasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. pertama, sistem ini mempermudah pelayanan surat masuk dan keluar. Kedua, proses

²¹ Ari Susanto, Ni Wayan Parwati Septiani, dan Mei Lestari, “Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Surat Keluar Dan SPPD Dikelurahan Jatijajar,” *Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)* 2, no. 01 (15 Januari 2021): 8–14, <https://doi.org/10.30998/jrami.v2i01.590>.

pencarian data menjadi lebih cepat, Ketiga, tingkat kesalahan pencatan surat dapat dikurangi melalui sistem tersebut. Keempat, penyimpanan data menjadi lebih terstruktur dan terjamin keamanannya.

4. Puput permatasari, dkk. (2024)²² melaksanakan penelitian berjudul “Analisa efektifitas SURADI terhadap perhitungan angka kecermatan dan penemuan kembali arsip” pada 3 September 2024, mahasiswa jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Malang. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif yang berfokus pada pengumpulan data melalui dua metode utama. Pertama, melakukan observasi langsung di lapangan untuk mengamati proses dan dinamika penggunaan sistem SURADI dalam pengelolaan arsip. Kedua, dilakukan serangkaian wawancara mendalam dengan para pengguna dan pengelola sistem untuk mendapatkan sudut pandang menyeluruh tentang efektivitas implementasi SURADI. Fokus utama penelitian diarahkan pada evaluasi dampak penerapan sistem SURADI terhadap efisiensi proses temu kembali arsip surat, dengan menggunakan indikator kuantitatif berupa rasio keberhasilan penemuan dokumen surat yang diarsipkan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan Tingkat kecermatan sistem yang mencapai 0,06% mengindikasikan performa yang memuaskan dalam konteks manajemen arsip digital. Perbedaan penelitian ini memusatkan perhatian pada pelaksanaan aplikasi E-

²² Puput Permatasari dkk., “Analisa Efektifitas SURADI Terhadap Perhitungan Angka Kecermatan Dan Penemuan Kembali Arsip,” *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)* 8, no. 5 (3 September 2024): 497–502, <https://doi.org/10.20961/jikap.v8i5.88489>.

Suradi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

5. Mega Oktavia Budi Ratnasari, Irwan Noor, dan Firda Hidayati (2021)²³, telah melaksanakan penelitian berjudul “Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang)” pada 11 April 2022 mahasiswa Universitas Brawijaya Malang. Penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif dengan analisis deskriptif. Fokus utama penelitian ini diarahkan pada inovasi sistem administrasi digital yang dikembangkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sebagai penerapan konsep *e-government* dalam tata kelola pemerintahan modern.

Kajian Penelitian ini menggunakan kerangka analisis yang didasarkan pada lima aspek kunci pengembangan *e-government*. Pertama, aspek *support* yang menggambarkan tingkat dukungan dan komitmen dari berbagai pemangku kepentingan dalam pelaksanaan. Kedua, aspek *capacity* yang mengukur kemampuan dan kesiapan sumber daya. Ketiga, aspek *value* yang mengevaluasi nilai tambah dan manfaat yang dihasilkan dari penerapan SURADI bagi efisiensi layanan publik. Keempat, Aspek *willingness* menjadi tolak ukur untuk tingkat kemauan dan penerimaan dari seluruh pihak yang terlibat dalam mengadopsi perubahan sistem administrasi menuju platform digital.

²³ Mega Oktavia Budi Ratnasari, Irwan Noor, dan Firda Hidayati, “Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi Pada ‘SURADI’ Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang),” *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 8, no. 1 (11 April 2022): 35–44, <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4>.

Kelima, aspek *local culture* menjadi pertimbangan penting dalam menilai SURADI dapat beradaptasi dengan kebutuhan spesifik masyarakat Kota Malang.

Hasil Penelitian tersebut menyatakan bahwa pelaksanaan SURADI sebagai platform administrasi pemerintahan berbasis digital di Kota Malang berjalan dengan baik sesuai dengan lima aspek pengembangan e-government. Penelitian tersebut berhasil mengidentifikasi berbagai faktor yang berperan sebagai pendukung maupun hambatan dalam proses pengembangannya. Keberadaan faktor-faktor pendukung telah berkontribusi signifikan dalam memperlancar adopsi dan penggunaan sistem, sementara faktor-faktor penghambat yang teridentifikasi memberikan gambaran tentang area-area yang masih memerlukan perhatian dan penyempurnaan.

Perbedaan penelitian yang dilakukan peneliti yaitu peneliti berfokus pada Membahas tentang pelaksanaan aplikasi E-Suradi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Parasuraman, dan hasil pelaksanaan aplikasi E-Suradi.

Tabel 2.1 Orisinalitas Penelitian

NO	Nama peneliti, judul penelitian, jurnal, tahun	Persamaan penelitian	Perbedaan penelitian	Orisinalitas penelitian
1	Nurul Iksan dan Siti Ramadhani, "Sistem Informasi	1. Mengkaji tentang sistem informasi	1. Menekankan pada rancang bangun sistem informasi administrasi	Membahas tentang pelaksanaan aplikasi E-Suradi dalam

	Administrasi Surat Menyurat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau”, Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis, 2020	surat menyurat.	surat menyurat. 2. Menggunakan sistem uji <i>blackbox</i> dan <i>User Acceptance Test</i> (UAT)	meningkatkan kualitas pelayanan publik menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Parasuraman, hasil pelaksanaan aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
2	Liza Rozana dan Rahmat Musfika, “Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Pengarsipan Surat Berbasis Web pada Kantor Lurah Desa Dayah Tuha”, Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi, 2020	1. Mengkaji tentang sistem informasi surat menyurat.	1. Menekankan pada rancang bangun sistem informasi administrasi surat menyurat. 2. Rancang bangun sistem bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan arsip	
3	Ari Susanto, dkk. “Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar dan SPPD di Kelurahan Jatijajar”, Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI), 2021	1. Mengkaji tentang sistem informasi surat menyurat.	1. Membahas tentang perancangan sistem informasi surat menyurat berupa aplikasi yang dapat membantu pegawai dalam pengolahan dan data.	

4.	Puput permatasari, dkk. “Analisa efektifitas SURADI terhadap perhitungan angka kecermatan dan penemuan kembali arsip”, JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi Administrasi Perkantoran), 2024	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkaji tentang Aplikasi SURADI. 2. Menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Menganalisis efektifitas SURADI dalam manajemen arsip 2. Lokasi Penelitian di Kantor Kecamatan Lowokwaru 	
5.	Mega Oktavia Budi Ratnasari, Irwan Noor, dan Firda Hidayati, “Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada “SURADI” di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang)”, Jurnal Ilmiah Administrasi Publik, 2021	<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengkaji tentang Aplikasi SURADI. 2. Menggunakan pendekatan penelitian kualitatif. 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pelaksanaan pengembangan <i>E-Government</i> penelitian menggunakan teori pengembangan <i>E-Government</i> yaitu <i>support, capacity, value, willingness,</i> dan <i>local culture.</i> 2. Lokasi Penelitian di Dinas Komunikasi dan Informasi Kota Malang 	

Berdasarkan tabel diatas, peneliti menegaskan bahwa peneliti meminimalisir tindakan plagiasi dan merupakan pengembangan dari

penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan pelayanan publik melalui teknologi surat menyurat. Penelitian terdahulu belum ada yang meneliti terkait pelaksanaan aplikasi E-Suradi dalam meningkatkan kualitas pelayanan menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml dan Parasuraman. Dengan demikian, peneliti mengambil judul "Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang"

F. Definisi Istilah

Definisi istilah digunakan untuk memberikan klarifikasi terkait pengertian dari kata-kata khusus yang digunakan dalam judul, sehingga mempermudah pemahaman tanpa menimbulkan kebingungan atau ketidakjelasan. Beberapa Kata kunci yang memerlukan penjelasan, antara lain:

1. Implementasi

Implementasi merupakan pelaksanaan kebijakan yang harus memiliki objek sehingga dapat dianalisis tingkat keberhasilan suatu kebijakan.

2. Aplikasi surat digital

Aplikasi surat digital adalah program perangkat lunak atau platform online yang memungkinkan pengguna untuk dengan mudah membuat, mengirim, dan mengelola surat dan korespondensi digital.

3. Kualitas pelayanan publik

Kualitas pelayanan merupakan sejauh mana instansi dalam melayani kebutuhan pelanggan dengan membandingkan suatu layanan dengan harapan mereka.

4. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang merupakan instansi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang bertanggungjawab memberikan pelayanan pada sektor pendidikan di wilayah Kota Malang.

G. Sistematika pembahasan

Sistematika pembahasan disusun agar dapat memastikan hasil penelitian secara menyeluruh dan mudah dipahami, penelitian ini akan disajikan secara sistematis, sebagai berikut:

BAB I: Pendahuluan, dalam bab ini meliputi konteks penelitian, fokus penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

BAB II: Kajian Teori, terdiri dari kajian teori terkait pengertian implementasi, konsep pelayanan publik meliputi: pengertian pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, unsur-unsur pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, standar pelayanan publik, karakteristik kualitas pelayanan, dan dimensi kualitas pelayanan. Aplikasi surat digital meliputi: Pengertian aplikasi surat digital, faktor-

faktor yang mempengaruhi surat digital, Tahapan dalam pencatatan surat melalui E-Suradi dan kerangka berpikir.

BAB III: Metode Penelitian. Pada bab ini meliputi, pendekatan dan jenis penelitian, lokasi penelitian, kehadiran peneliti, subjek penelitian, data dan sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, keabsahan data, analisis data, dan prosedur penelitian.

BAB IV: Paparan Data dan Hasil Penelitian. Dalam bab ini dipaparkan secara rinci mengenai paparan data dan hasil penelitian. Pembahasan mencakup gambaran lokasi penelitian, penyajian data yang relevan dengan fokus penelitian, serta pembahasan temuan yang diperoleh dari paparan data.

BAB V: Pembahasan. Pada pembahasan ini dipaparkan analisis mendalam mengenai temuan-temuan penelitian kemudian dianalisis untuk menjawab permasalahan yang telah dirumuskan dalam penelitian.

BAB VI: Penutup. Pada bab ini merupakan penutup yang berisi kesimpulan dan saran. Peneliti menyajikan kesimpulan secara ringkas namun bersifat menyeluruh, dan memberikan saran untuk pengembangan penelitian serupa di masa depan

BAB II

KAJIAN TEORI

A. Pengertian Implementasi

Implementasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) berarti penerapan atau pelaksanaan terkait sesuatu yang sudah disepakati.²⁴ Kata Implementasi diambil dari bahasa Inggris “*to Implement*” memiliki arti mengimplementasikan. Artinya, Implementasi merupakan suatu proses pelaksanaan berdasarkan ide, gagasan yang telah disepakati. Pressman dan Wildavsky dalam Suprpto dan Malik mendefinisikan pengertian implementasi sebagai berikut.

“Implementation, to us, means just what Webster and Roger say it does; to carry out, accomplish fulfill, produce, complete. But what is it being implemented? A policy, naturally. There must be something out there prior to implementation; otherwise there would be nothing to move toward in the process of implementation. A verb like “implement” must have an object like “policy”. But policies normally contain but goals and the means for achieving them. How, then, do we distinguish between a policy and its implementation?”²⁵

Berdasarkan pernyataan di atas, implementasi merupakan pelaksanaan kebijakan yang harus memiliki objek sehingga dapat dianalisis tingkat keberhasilan suatu kebijakan.

²⁴ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Pengertian Implementasi,” 30 Oktober 2024, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/implementasi> Diakses pada 30 Oktober 2024 pukul 12.56 WIB.

²⁵ Suprpto Suprpto dan Andi Abdul Malik, “Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS),” *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 8, no. 1 (25 Juni 2019): 1389, <https://doi.org/10.35816/jiskh.v8i1.62>.

B. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Amin, pelayanan yakni tindakan individu atau kelompok yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan.²⁶ Sedangkan publik menurut Nurmadi adalah sekelompok individu yang tidak terorganisir kemudian tertarik dengan suatu masalah sehingga memungkinkan terciptanya publik.²⁷

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

*“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.”*²⁸

Penyelenggaraan publik dapat diartikan sebagaimana tercantum dalam Permen PANRB Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

*“Penyelenggara Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan Pelayanan Publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan Pelayanan Publik.”*²⁹

²⁶ Amin Ibrahim, *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*, Cet.1 (Bandung: CV. Mandar Maju, 2008), 4.

²⁷ Achmad Nurmandi, *Manajemen Pelayanan Publik* (Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama, 2010), 2.

²⁸ “Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” hlm 3.

²⁹ “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 18 Juli 2022, hlm 3, diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/231426/permen-pan-rb-no-29-tahun-2022> pada 28 Oktober 2024.

Berdasarkan uraian pengertian di atas, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang ditujukan guna memenuhi keperluan masyarakat yang diselenggarakan oleh penyedia layanan publik. Penyedia layanan publik yang dimaksud meliputi institusi pemerintah yang menjalankan pelayanan dasar kepada masyarakat dengan tujuan memenuhi hak dasar warga negara maupun penduduk sebagaimana diamanatkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Joko, dkk. kualitas merupakan upaya pemenuhan kebutuhan konsumen dengan menyesuaikan standar yang telah ditentukan.³⁰ Tjiptono dalam Dyah menyebutkan 7 aspek yang berkaitan dengan pengertian kualitas, antara lain:

- a. Menyesuaikan dengan tuntutan pelanggan
- b. Kecocokan pemakaian
- c. Perbaikan bersifat berkelanjutan
- d. Terhindar dari kerusakan
- e. Berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan pelanggan
- f. Berupaya melaksanakan sesuatu dengan benar
- g. Berorientasi pada kepuasan pelanggan

Menurut Dyah dan Ari Zaenuddin, kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan pemerintah terkait pemenuhan kebutuhan berupa barang atau jasa untuk mencapai kepuasan masyarakat.³¹

³⁰ Djoko Adi Walujo, Titi Koesdijati, dan Yitno Utomo, *Pengendalian Kualitas* (Scopindo Media Pustaka, 2020), hlm 4.

³¹ Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin, ed., *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*, Cet. 1 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm 50.

Fitzsimmons dalam Harahap yang mengemukakan bahwa membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka adalah cara untuk mengevaluasi kualitas layanan.³² Jika pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, maka layanan dianggap berkualitas. sebaliknya, jika pelayanan yang diterima kurang dari harapan, maka layanan dianggap tidak berkualitas.

Berdasarkan pernyataan para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan serangkaian aktivitas penyelenggara pelayanan untuk memastikan terpenuhinya kebutuhan masyarakat dengan pemberian layanan sesuai standar dan terus berupaya menyempurnakan pelayanan.

3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Jasa layanan dapat dimaknai sebagai pelayanan publik jika memuat beberapa unsur. Kasmir dalam Suryantoro mengemukakan bahwa pelayanan publik yang berkualitas memuat unsur-unsur, antara lain:³³

a. Tersedianya karyawan

Petugas harus memiliki kompetensi, integritas, dan etika yang baik dalam melayani pelanggan.

b. Tersedianya sarana dan prasarana

Seluruh fasilitas pendukung dapat memberikan pelayanan memuaskan kepada pelanggan.

³² Ramadhan Harahap, "Determinan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction," *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)* 2, no. 2 (1 Mei 2021): 402, <https://doi.org/10.53695/ja.v2i2.196>.

³³ Bambang Suryantoro dan Yan Kusdyana, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya," *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (31 Desember 2020): 224, <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.

c. Bertanggung jawab kepada pelanggan

Petugas layanan harus memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi hingga selesai.

d. Mampu melaksanakan pelayanan dengan cepat

Pelayanan yang diberikan senantiasa tepat waktu sesuai dengan standart operasional prosedur.

e. Mampu berkomunikasi

Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik terkait pemberian layanan dan berupaya memahami kebutuhan pelanggan dengan baik.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan

Penyelenggara pelayanan wajib menjaga privasi dan data pelanggan agar terhindar dari kebocoran data.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan baik

Petugas memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya sehingga pelayanan diharapkan kegiatan pelayanan berjalan dengan baik.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Petugas tidak bersikap pasif, melainkan aktif mengambil tindakan untuk memastikan kebutuhan pelanggan terpenuhi dengan baik.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Petugas mampu meyakinkan dan membangun *trust* kepada pelanggan. Kepercayaan tersebut dapat diwujudkan dengan

memberikan pelayanan sesuai dengan standart dan harapan pelanggan.

Seluruh komponen dapat berjalan semestinya jika penyedia layanan dan masyarakat harus saling memberikan umpan balik. Masyarakat harus memenuhi kewajibannya untuk mematuhi aturan dan prosedur yang ada, sementara penyedia layanan harus profesional ketika memberikan pelayanan sesuai prosedur.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Sampara Lukman dkk., penyusunan standar pelayanan publik yang baik didasarkan pada 6 prinsip dasar pelayanan, antara lain:³⁴

a. Sederhana

Pelayanan yang mudah dipahami, tidak berbelit-belit, pelaksanaan yang mudah akan menuntun masyarakat dan penyelenggara menuju pelayanan prima

b. Partisipasi

Peran pemerintah sebagai pelayan masyarakat harus memberikan kemudahan akses yang berkaitan dengan proses pelayanan publik. Selain itu, Masyarakat harus diberikan peran dalam pengembangan pelayanan publik yaitu diberikan akses untuk menyampaikan berbagai keluhan apabila terjadi ketidakpuasan dengan pelayananya.

³⁴ Sampara Lukman, Dadang Suwanda, dan Yudi Prihanto, *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*, ed. oleh Nita (Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2021), 21.

c. Akuntabel

Proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan secara hukum karena sumber daya atau fasilitas merupakan hasil dari pajak masyarakat. Selain itu, Pejabat pelaksana senantiasa terbuka dengan cara memberikan akses masyarakat melalui media publik yang disebut dengan *social accountability*.

d. Konsistensi dan berkelanjutan

Penyelenggara pelayanan harus konsisten dalam prosedur, persyaratan, waktu pelayanan, dan biaya yang terjangkau. Prinsip berkelanjutan bermakna pembaruan berkala tetap dilaksanakan dengan menyesuaikan kebutuhan masyarakat.

e. Transparansi

Prinsip transparansi artinya masyarakat mudah mendapatkan informasi selama proses pelayanan. Masyarakat juga dapat melakukan pengawasan berupa pemberian masukan dan saran kepada pemerintah.

f. Keadilan

Prinsip keadilan dalam konteks pelayanan publik yaitu melindungi kelompok-kelompok tertentu (disabilitas, lansia) untuk menjamin kesetaraan hak dalam pelayanannya.

5. Standar Pelayanan Publik

Menurut Nugroho dan Abdul, standar pelayanan adalah standar baku yang digunakan sebagai pedoman dan wajib dipatuhi dan ditegakkan

oleh penyelenggara layanan, serta dapat menjadi acuan bagi seluruh pengguna layanan.³⁵ Adapun standar pelayanan publik tercantum dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 21, antara lain:³⁶

a. Dasar hukum

Suatu layanan publik harus memiliki dasar hukum yang jelas supaya pelaksanaan layanan publik dapat dipertanggungjawabkan secara hukum dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

b. Persyaratan

Persyaratan administratif dapat berupa kelengkapan dokumen identitas dan kepemilikan yang sah, sedangkan persyaratan teknis mencakup spesifikasi teknis yang ditetapkan oleh peraturan hukum.

c. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Sistem, mekanisme, dan prosedur dalam hal ini yaitu, standar operasional prosedur, sistem pembayaran, atau metode dalam pengaduan masyarakat.

d. Jangka waktu penyelesaian

Jangka waktu yakni batas waktu maksimum penyelesaian pelayanan dan standar waktu penyelesaian setiap tahapan layanan.

³⁵ Lukman, Suwanda, dan Prihanto, 6.

³⁶ “Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,” 21.

e. Biaya

Biaya suatu layanan harus ditentukan dengan mempertimbangkan kebutuhan pengguna layanan.

f. Produk pelayanan

Produk pelayanan yang diberikan dari penyelenggara pelayanan publik kepada masyarakat harus memberikan manfaat yang nyata bagi pengguna layanan untuk menjamin kualitas dan kemanfaatan pelayanan publik bagi masyarakat luas.

g. Sarana, prasarana, dan fasilitas

Desain sarana, prasarana, dan fasilitas harus didasarkan pada kebutuhan dan beban kerja pengguna dengan mempertimbangkan aksesibilitas, kenyamanan, kemudahan, dan keselamatan.

h. Kompetensi pelaksanaan

Pelaksana layanan harus memiliki kompetensi yang memenuhi standar kompetensi jabatan melalui pendidikan, pelatihan bersertifikat, dan pengalaman yang relevan.

i. Pengawasan internal

Untuk memastikan bahwa sebuah unit penyelenggara layanan publik melaksanakan standar pelayanan dengan benar, pengawasan internal harus dilakukan secara berkala. Pelayanan harus diperbaiki apabila ada temuan yang menunjukkan kesenjangan antara pelaksanaan dan standar operasional

prosedur untuk meningkatkan dan meningkatkan kualitas layanan.

j. Penanganan, pengaduan saran dan masukan

Pengaduan pengguna layanan terhadap pelayanan publik harus ditanggapi dan ditindaklanjuti untuk diselesaikan. Waktu penyelesaian standar memerlukan pertimbangan tingkat prioritas dan dampak pengaduan untuk menentukan kecepatan penyelesaian.

k. Jumlah pelaksana

Untuk mengoptimalkan kemampuan penyelenggara dalam menyelenggarakan dan menyelesaikan pelayanan publik secara cepat dan efisien, maka jumlah staf penyelenggara pelayanan publik harus disesuaikan dengan beban kerja dan jumlah pengguna layanan.

l. Jaminan pelayanan yang diberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan

Penyelenggara layanan publik harus memberikan jaminan kepada pelanggan bahwa mereka akan memberikan layanan sesuai standar yang telah ditetapkan untuk memberikan kepastian hukum bagi pelanggan

m. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahasa, dan risiko keragu-raguan

Penyelenggara pelayanan publik wajib menyediakan jaminan keamanan agar pelanggan merasa nyaman, aman, dan tidak khawatir ketika menerima layanan.

n. Evaluasi kinerja pelaksanaan

Pelaksana pelayanan publik harus melakukan evaluasi kinerja untuk memastikan bahwa kualitas layanan telah memenuhi harapan pengguna dan standar yang telah ditetapkan.

6. Karakteristik Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan publik harus dapat dipenuhi dalam pemberian pelayanan kepada pengguna layanan.³⁷ Nasir dalam Nugroho mengemukakan kualitas pelayanan publik memiliki karakteristik sebagai berikut :³⁸

a. Ketepatan waktu

Pemberian layanan mengacu pada layanan yang diberikan tepat waktu dalam jangka waktu sesuai ketentuan.

b. Aksesibilitas dan kemudahan

Kemudahan pelanggan dalam mendapatkan layanan mencakup lokasi, keterjangkauan jam operasional, dan ketersediaan staf ketika konsumen membutuhkan layanan publik.

³⁷ Nadiatussilmi Nadiatussilmi, Hayat Hayat, dan Hirshi Anadza, "Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik," *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 3, no. 06 (2022): 947, <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i6.608>.

³⁸ Mulyanto Nugroho dan Abdul Halik, "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri," *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian* 1, no. 02 (2016): 255, diakses melalui <https://core.ac.uk/download/pdf/229336105.pdf> pada 12 Agustus 2024 pukul 13.00 WIB.

- c. Akurasi pendampingan/pelayanan jasa yang diberikan.

Layanan dilakukan dengan sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk membangun kepercayaan dan kepuasan.

- d. Kesopanan dan kesantunan staf

Para pegawai yang menerpakan sikap sopan dalam memberikan layanan menciptakan pengalaman positif melalui interaksi antar pribadi yang saling menghormati.

- e. Kecukupan informasi yang disebarkan kepada calon pengguna

Artinya memberikan informasi yang jelas dan komprehensif untuk membantu konsumen memahami layanan dan membuat keputusan yang tepat.

- f. Kepuasan konsumen dengan karakteristik tertentu

Kepuasan konsumen dari layanan publik yang disediakan menunjukkan pemenuhan harapan pada atribut-atribut utama berdasarkan prioritas konsumen.

- g. Kepuasan konsumen secara keseluruhan

Kepuasan terhadap layanan publik merupakan rangkuman penilaian evaluatif yang menggabungkan penilaian di berbagai aspek layanan.

7. Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi kualitas pelayanan merujuk pada berbagai aspek atau atribut yang menentukan kualitas suatu layanan. Menurut Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam Soekarwo dkk. mengemukakan bahwa

dalam menciptakan kualitas pelayanan yang baik, maka harus memperhatikan 5 dimensi kualitas pelayanan, yaitu:³⁹

a. *Tangibles* (tampilan fisik)

Yaitu merujuk pada fasilitas fisik, perlengkapan, personel, dan bahan yang digunakan dalam penyediaan layanan. *Tangibles* yang berkualitas tinggi mencakup fasilitas kantor modern, administrasi terkomputerisasi, ruang tunggu nyaman, dan tempat informasi.

b. *Realibility* (kehandalan)

Petugas handal dalam penggunaan alat bantu pelayanan merupakan kemampuan yang harus dikuasai dalam penguasaan alat-alat tersebut. Keahlian harus dimiliki para pegawai dalam pemberian layanan dengan berbagai alat bantu.

c. *Responsivess* (ketanggapan)

Kebutuhan pengguna layanan dipenuhi tepat waktu dan sesuai dengan ketentuan. Ketepatan layanan mencerminkan kemampuan pemberi layanan dalam memahami dan memenuhi kebutuhan spesifik konsumen. Konsumen layanan akan merasa puas ketika layanan diberikan dengan responsif dan fokus pada detail kebutuhan mereka. Layanan cepat dan tepat menciptakan pengalaman positif bagi pengguna serta meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan secara keseluruhan.

³⁹ Soekarwo. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, 74.

d. *Assurance* (jaminan)

Jaminan ketepatan waktu pelayanan dan kepastian biaya merupakan hal penting untuk meningkatkan kualitas layanan publik. Adanya jaminan membuat konsumen memperoleh kepastian mengenai jangka waktu pelayanan sehingga mengurangi ketidakpastian dan kekhawatiran konsumen. Dengan demikian, harapan konsumen terhadap waktu dan biaya pelayanan yang akan diterima dapat terpenuhi.

e. *Emphaty* (Empati)

Sikap menghargai dalam melayani adalah cara untuk menunjukkan kesopanan dan keramahan terhadap konsumen dapat ditunjukkan dengan menyapa dengan baik, menanyakan kebutuhan khusus, memberikan penjelasan tentang layanan, dan berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan dengan baik.

C. Aplikasi Surat Digital (E-Suradi)

1. Pengertian Aplikasi Surat Digital (E-Suradi)

Menurut Dewi dkk, aplikasi merupakan sebuah perangkat lunak yang terdapat di dalam komputer atau ponsel yang berfungsi untuk menjalankan program-program tertentu yang telah dikembangkan.⁴⁰ Kemudian, Syifani dan Dores mendefinisikan aplikasi sebagai perangkat lunak komputer yang dirancang untuk melaksanakan fungsi

⁴⁰ Nur Kumala Dewi dkk., "Konsep Aplikasi E-Dakwah Untuk Generasi Milenial Jakarta," *IKRA-ITH Informatika : Jurnal Komputer Dan Informatika* 5, no. 2 (2021): 28.

tertentu bagi pengguna.⁴¹ Menurut Hidayat dan Jumiatun, surat adalah bukti tertulis yang digunakan untuk berkomunikasi atau menyampaikan informasi dengan cara yang direncanakan.⁴² Kamus Besar Bahasa Indonesia, menyatakan pengertian digital yakni “berhubungan dengan angka-angka untuk sistem perhitungan tertentu”.⁴³ Jika dikaitkan dengan surat dapat diartikan sebagai suatu informasi yang informasi dalam format angka yang dapat diolah oleh sistem terkomputerisasi.

Berdasarkan uraian di atas, aplikasi surat digital adalah perangkat lunak komputer yang dirancang untuk membuat, mengirim, menerima, dan menyimpan surat dalam format digital menggunakan komputer, perangkat seluler, dan teknologi digital lainnya.

2. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Surat Digital (E-Suradi)

Perubahan surat konvensional berbasis kertas ke surat digital disebabkan adanya kemajuan pada bidang teknologi informasi. Menurut Rachman, surat digital dapat dipengaruhi oleh dua faktor, yaitu.⁴⁴

a. Jaringan

Jika jaringan internet mengalami permasalahan, maka petugas tidak dapat mencatat surat masuk yang mendesak atau melakukan penindaklanjutan surat.

⁴¹ Dita Syifani dan Ardiansyah Does, “Aplikasi Sistem Rekam Medis di Puskesmas Kelurahan Gunung,” *Just IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer* 9, no. 1 (4 Oktober 2018): 23, <https://doi.org/10.24853/justit.9.1.22-31>.

⁴² Sugeng Hidayat dan U. Jumiatun, “Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang,” *Jurnal Sekretari* 3, no. 1 (2017): 91.

⁴³ Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), “Pengertian digital,” diakses pada 2 November 2024 pukul 13.27 WIB, <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/digital>.

⁴⁴ Anne Abdul Rachman, “Pengelolaan Arsip Surat Masuk Dan Arsip Surat Keluar Pada Biro Umum Dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi Selatan,” *Journal of Administrative and Social Science* 3, no. 1 (1 Januari 2022): 70, <https://doi.org/10.55606/jass.v3i1.7>.

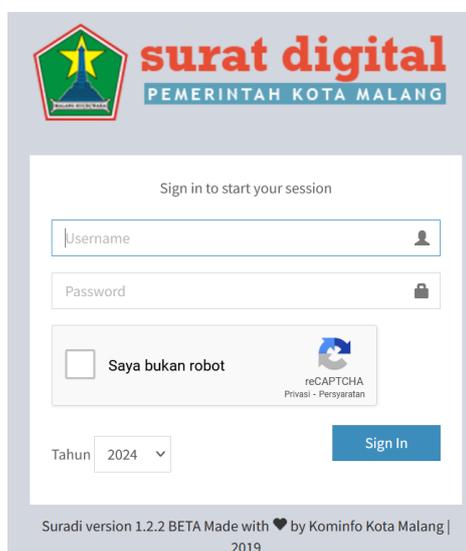
b. Sumber Daya Manusia (SDM)

Kemampuan SDM dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi serta keinginan untuk beralih dari surat konvensional diperlukan untuk mengadopsi dan menggunakan surat digital.

3. Tahapan Pencatatan Surat Melalui Aplikasi Surat Digital (E-Suradi)

Terdapat alur-alur yang harus dilaksanakan secara berurutan. Adapun tahapan-tahapan pencatatan surat masuk sebagai berikut:⁴⁵

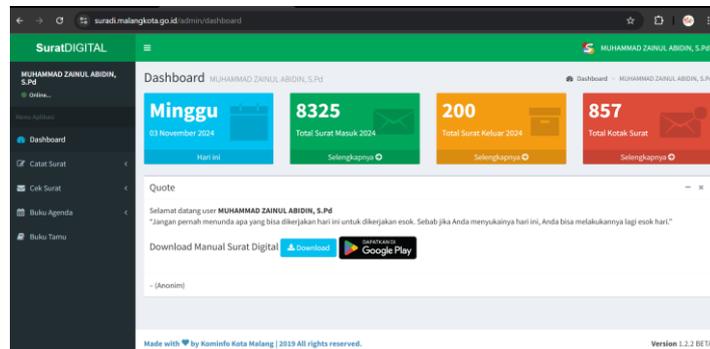
- a. Sebelum masuk aplikasi E-Suradi diharuskan masuk terlebih dahulu melalui website <https://suradi.malangkota.go.id/admin/login>
- b. Admin/Operator aplikasi memasukkan username dan password



Gambar 2. 1 Laman Login Aplikasi E-Suradi

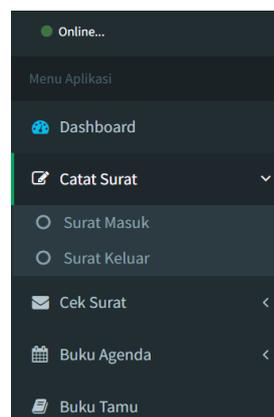
⁴⁵ Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang, “Buku Manual Aplikasi E-Suradi,” 2019, <https://suradi.malangkota.go.id/upload/Manual-Suradi.pdf> diakses pada 28 Oktober 2024 Pukul 18.19 WIB.

- c. Setelah *login* berhasil, maka akan diarahkan pada “*Dashboard*” aplikasi.



Gambar 2. 2 Dashboard Aplikasi E-Suradi

- d. Klik “Catat Surat”, kemudian pilih “Catat Surat Masuk”



Gambar 2. 3 Dashboard Menu Layanan Aplikasi E-Suradi

- e. Maka akan muncul tampilan berikut



Gambar 2. 4 Tampilan Surat Masuk Aplikasi E-Suradi

Keterangan :

- 1) Tambah Data : klik untuk menambah data surat masuk

2. Setelah di klik maka muncul tampilan “Tambah Surat”

Gambar 2. 5 Tampilan Tambah Surat Aplikasi E-Suradi

Keterangan:

- 1) No. Agenda : isikan no agenda surat masuk (nomor akan otomatis bertambah sesuai dengan isian no agenda terakhir, jika ingin memberi kode no agenda tersendiri isikan manual).
- 2) Tanggal Agenda : klik untuk memilih tanggal agenda surat masuk.
- 3) Nomor Surat : isikan nomor surat masuk.
- 4) Tanggal Surat : klik untuk memilih tanggal surat masuk.
- 5) Asal Surat : isikan asal surat masuk.
- 6) Perihal : isikan perihal surat masuk.
- 7) File Surat : klik untuk meng-unggah file surat yang telah di scan (ukuran dan jenis file harap melihat keterangan yang tertulis).
- 8) Keterangan : isikan keterangan tambahan surat masuk (jika tidak ada isikan '-' tanpa tanda kutip).
- 9) Cari : masukkan kata kunci pencarian (mis : perihal surat).
- 10) Edit : klik untuk meng-edit surat masuk.
- 11) Del : klik untuk menghapus surat masuk.
- 12) Disp : klik untuk membuat disposisi surat masuk.

Sedangkan tahapan pencatatan surat keluar melalui aplikasi E-Suradi sebagai berikut:

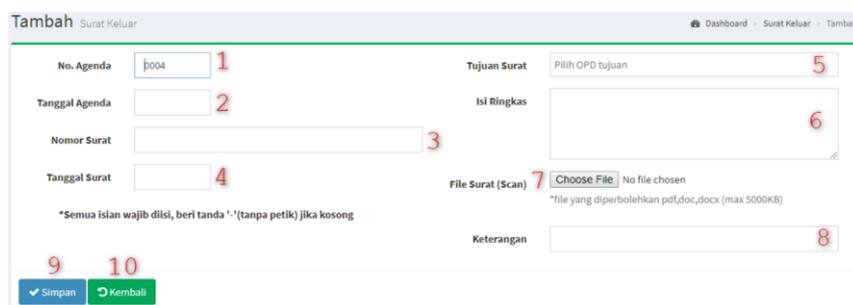
- a. Pada halaman “Dashboard” pilih menu “Catat Surat”.
- b. Pilih “Surat Keluar”.



Gambar 2. 6 Tampilan Surat Keluar Aplikasi E-Suradi

Keterangan:

- 1) Klik pada “Tambah Surat” untuk mencatat surat keluar baru.
- c. Kemudian muncul tampilan “Tambah Surat”.



Gambar 2. 7 Tampilan Tambah Surat Keluar Aplikasi E-Suradi

Keterangan:

- 1) No. Agenda : isikan nomor agenda surat keluar (nomor akan otomatis bertambah sesuai dengan isian no agenda terakhir, jika ingin memberi kode No. agenda tersendiri isikan manual).
- 2) Tanggal Agenda : klik untuk memilih tanggal agenda surat keluar.

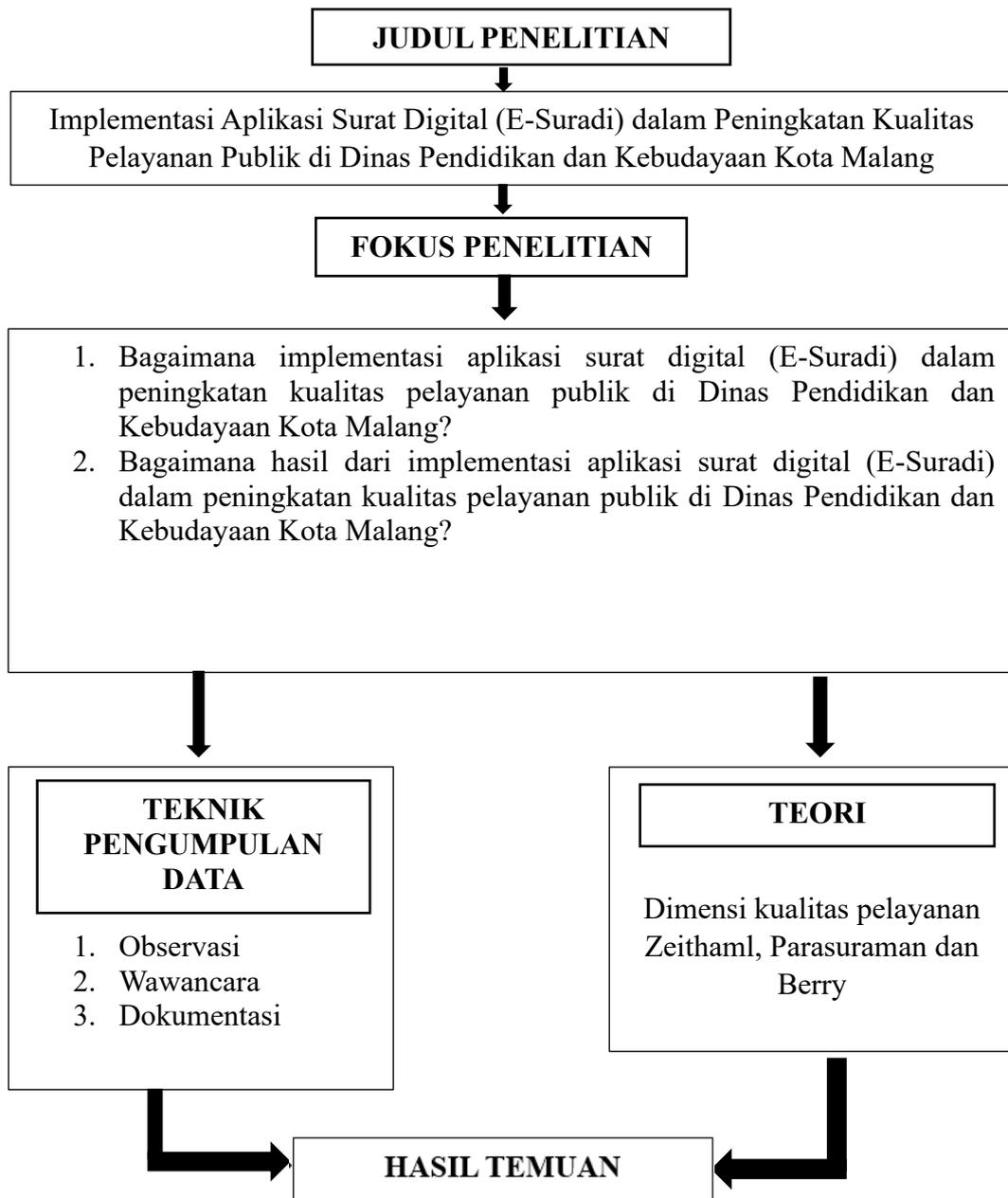
- 3) Nomor Surat : isikan nomor surat keluar.
- 4) Tanggal Surat : klik untuk memilih tanggal surat keluar.
- 5) Tujuan Surat : pilih tujuan surat (hanya OPD yang sudah terdaftar di aplikasi ini saja yang bisa dikirim surat, untuk OPD yang belum terdaftar dapat memilih Arsip Saja agar surat keluar dapat tersimpan di aplikasi).
- 6) Isi Ringkas : isikan ringkasan surat keluar.
- 7) File Surat (Scan) : klik untuk meng-unggah file surat yang telah di scan sebelumnya.
- 8) Keterangan : isikan keterangan tambahan (jika tidak ada isikan ‘-‘ tanpa tanda kutip).
- 9) Simpan : klik untuk menyimpan surat keluar.
- 10) Kembali : klik untuk kembali ke halaman surat keluar.

Alur di atas merupakan tahapan-tahapan dalam pencatatan surat masuk dan keluar pada Aplikasi E-Suradi.

D. Kerangka Berpikir

Kerangka pikir pada penelitian ini dimulai dari permasalahan yang ditemukan ketika pra penelitian di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Peneliti menemukan kendala penggunaan aplikasi Surat Digital (E-Suradi) seringkali *down* sehingga dapat menghambat pencatatan surat masuk dan keluar tepat waktu dan menunda pembuatan nomor agenda surat tersebut sehingga dapat menghambat pelayanan. Kemudian, peneliti perlu mengetahui terkait pelaksanaan aplikasi Surat Digital (E-Suradi) menggunakan teori dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithhaml,

Parasuraman dan Berry, hasil pelaksanaan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dengan teknik pengumpulan data melalui observasi wawancara , dan dokumentasi.



Gambar 2. 8 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian berjudul “Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang” yaitu dengan pendekatan kualitatif. Menurut Subandi, metode kualitatif merupakan metode yang berusaha memahami fenomena atau hubungan sebab-akibat yang terjadi dan berfokus pada proses yang sedang berlangsung selama penelitian dilakukan.⁴⁶ Strauss dan Corbin mengemukakan penelitian kualitatif merupakan metode penelitian yang menitikberatkan interpretasi dan makna dari data yang tidak dapat diukur secara pasti.⁴⁷ Penelitian ini menggunakan data bersifat deskriptif untuk memahami lebih dalam terkait fenomena yang diteliti.

Jenis penelitian ini menggunakan studi kasus. Menurut Ramdhan, penelitian studi kasus merupakan metode penelitian yang bertujuan mengeksplorasi secara mendalam mengenai suatu kejadian.⁴⁸ Peneliti dapat memahami permasalahan dan perasaan informan di lapangan dan diharapkan dapat memahami implementasi aplikasi surat digital (E-Suradi) di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

⁴⁶ Tjipto Subadi, “Metode penelitian kualitatif” (Muhammadiyah University Press, 2006), 11.

⁴⁷ Anselm Strauss dan Juliet Corbin, “Penelitian Kualitatif,” *Yogyakarta: Pustaka Pelajar*, 2003, 158.

⁴⁸ Dr Muhammad Ramdhan M.M S. Pd, *Metode Penelitian* (Cipta Media Nusantara, 2021), 8.

B. Lokasi Penelitian

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah di bawah Pemerintah Kota Malang yang memiliki kewenangan dalam menyelenggarakan tata kelola dan tata laksana di bidang pendidikan. Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang berlokasi di Jalan Veteran No. 19 Kota Malang. Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang memberikan layanan pendidikan sesuai dengan standar prosedur yang berlaku. Layanan diberikan kepada masyarakat sebagai perwujudan dalam mencapai tujuan pendidikan. Layanan yang diberikan mencakup Taman Kanak-Kanak hingga Sekolah Menengah Pertama. Jam pelayanan dan jam kerja di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang pukul 08.00-16.00 WIB khusus hari Jum'at 07.30-15.00 WIB. Pertimbangan peneliti memilih lokasi tersebut dengan alasan peneliti mengetahui adanya digitalisasi pelayanan administrasi surat masuk dan keluar melalui E-Suradi.

C. Kehadiran Peneliti

Menurut Zuchri, penelitian lapangan mengharuskan kehadiran peneliti di lokasi penelitian dalam jangka waktu relatif lama.⁴⁹ Dalam penelitian ini, Peneliti secara aktif terlibat dalam melakukan observasi langsung dengan objek penelitian. Keterlibatan peneliti dalam proses pengumpulan data melalui pengamatan dan wawancara dapat memberikan pemahaman mendalam tentang fenomena yang sedang diteliti sehingga kegiatan penelitian tidak dapat diwakilkan oleh orang lain.

⁴⁹ Zuchri Abdussamad, *Metode Penelitian Kualitatif* (CV. Syakir Media Press, 2021), hlm 57.

Dalam kegiatan penelitian ini, peneliti berupaya mengumpulkan data terkait pelaksanaan pelayanan publik melalui aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang. Kehadiran peneliti dalam proses penelitian akan dijabarkan sebagai berikut:

1. Peneliti berkunjung ke Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang dengan membawa surat izin penelitian yang sudah didapatkan dari fakultas.
2. Peneliti mengajukan surat ke bagian resepsionis.
3. Setelah diproses, peneliti mendapatkan surat rekomendasi penelitian.
4. Peneliti melaksanakan penelitian dengan berkunjung secara langsung khususnya ke ruang Subbagian Umum karena penggunaan aplikasi E-Suradi hanya ada di ruangan tersebut.
5. Peneliti mengumpulkan data melalui observasi dan mendengarkan informasi dari informan secara cermat dan mendetail mengenai tema penelitian.
6. Peneliti mengamati dan mencatat seluruh informasi penting yang diberikan informan.
7. Peneliti mendokumentasikan wawancara, dan beberapa dokumen pendukung yang berkaitan dengan tema peneliti

Dengan demikian, peneliti hadir secara langsung di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang selama periode pengumpulan data sesuai prosedur yang ditetapkan. Frekuensi kehadiran peneliti di lokasi

disesuaikan dengan kebutuhan proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian.

D. Subjek Penelitian

Menurut Fitrah dan Luthfiyah, subjek penelitian yaitu individu yang memberikan informasi atau data kepada peneliti tentang fokus penelitian biasanya disebut dengan informan.⁵⁰ Sebagai subjek penelitian, para informan yang dipilih oleh peneliti sebagai berikut:

1. Nama : Ibu Kristi Hartatik

Jabatan: TPOK (Tenaga Penunjang Operasional Kantor)

Tugas : Operator aplikasi E-Suradi

2. Nama : Ibu Dyah Kusarini, S. Si

Jabatan: Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

3. Nama : Subandi

Jabatan: PNS (Pegawai Negeri Sipil) Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang

4. Nama : Arifin Sidiq Wibsono

Jabatan: PNS (Pegawai Negeri Sipil) Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

5. Novi Rahmawati (Pengguna layanan)

Pekerjaan: Wiraswasta

Para informan dipilih karena dianggap dapat berkontribusi memberikan informasi yang dibutuhkan peneliti.

⁵⁰ Muh Fitrah & Luthfiyah, *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus* (CV Jejak (Jejak Publisher), 2018), 152.

E. Data dan Sumber Data

Peneliti dapat mengumpulkan data dari satu atau lebih sumber, tergantung pada jumlah data yang diperlukan dan cukup untuk menjawab rumusan masalah. Sumber-sumber yang dapat digunakan termasuk dokumen, laporan, wawancara, atau sumber lain yang relevan dengan subjek penelitian. Data primer dan sekunder adalah dua kategori sumber data.⁵¹ Pemilihan sumber data disesuaikan dengan kebutuhan data dan tujuan penelitian.

1. Data primer

Menurut Sugiyono, data primer merupakan data yang didapatkan peneliti melalui studi atau penelitian lapangan yang dilaksanakan secara langsung.⁵² Data primer ini menjadi data utama dalam suatu penelitian dan umumnya dikumpulkan dari informan yang dipilih dengan sengaja sesuai dengan tujuan penelitian. Peneliti melakukan pengamatan terhadap pelaksanaan pelayanan publik menggunakan aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang guna mendapatkan informasi yang selaras dengan prinsip pelayanan. Penelitian ini mengambil informan operator aplikasi E-Suradi, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, dua pegawai kantor, dan seorang pengguna layanan. Informasi yang akan diperoleh dari Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian dan operator aplikasi.

⁵¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, ed. oleh Sutopo, Cet. 2 (Bandung: Alfabeta, 2019), 194.

⁵² Sugiyono, 195.

2. Data sekunder

Menurut Wahidmurni, data sekunder adalah data biasanya berupa dokumen yang telah ada atau tersedia dari data primer, yaitu catatan atau dokumentasi dari suatu objek penelitian.⁵³ Data sekunder dalam penelitian ini didapatkan dari dokumen penunjang penelitian terkait aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, penjelasan mengenai aplikasi E-Suradi di *website* Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, Pemerintah Kota Malang.

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data di lapangan melibatkan teknik pengumpulan data dari berbagai sumber dan jenis data. Kata-kata dan tindakan yang diamati atau diwawancarai menjadi sumber data utama. Selain itu, foto, statistik, dokumen, dan sumber tertulis dapat menjadi sumber data tambahan.⁵⁴ Adapun teknik pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dan data terkait penelitian ini, antara lain:

3. Observasi

Menurut Harahap, observasi adalah proses memperoleh data dan informasi secara langsung atau tidak langsung dengan melakukan pengamatan.⁵⁵ Ketika melakukan observasi, peneliti

⁵³ Wahidmurni, "Pemaparan metode penelitian kualitatif," 2017, 8, diakses melalui <http://repository.uin-malang.ac.id/1984/> pada 2 November 2023 pukul 20.00 WIB.

⁵⁴ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm 296.

⁵⁵ Nursapia Harahap, "Penelitian kualitatif," 2020, 56, diakses pada 11 November 2023 pukul 14.56 WIB melalui

<http://repository.uinsu.ac.id/9105/1/BUKU%20METODOLOGI%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DR.%20NURSAPIA%20HARAHAP,%20M.HUM.pdf>.

perlu menjaga jarak agar terhindar dari kesalahan sistematis yang dapat mempengaruhi makna penelitian. Peneliti dalam melakukan observasi secara langsung dengan mengunjungi lokasi penelitian khususnya pada ruang subbagian umum dan kepegawaian. Ruang tersebut dipilih peneliti karena menjadi proses awal pelayanan administrasi surat dan penggunaan aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan kebudayaan Kota Malang hanya dalam lingkup subbagian umum dan kepegawaian. Observasi langsung memungkinkan peneliti mengamati secara detail proses pelayanan publik menggunakan aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

4. Wawancara

Menurut Sugiyono, teknik mengumpulkan data melalui proses tanya jawab antara peneliti dan subjek penelitian yang bertujuan untuk memperoleh informasi mengenai pandangan, pemikiran, pengalaman, dan perspektif subjek penelitian terkait topik tertentu adalah pengertian dari wawancara. Esterberg dalam Sugiyono mengemukakan jenis jenis wawancara, antara lain:⁵⁶

a. Wawancara terstruktur

Wawancara terstruktur digunakan pengumpul data dengan cara menyiapkan pertanyaan-pertanyaan wawancara terlebih dahulu sebagai pedoman sebelum diajukan kepada informan.

⁵⁶ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 304.

b. Wawancara semi terstruktur

Jenis wawancara ini lebih fleksibel karena tidak bergantung pada pedoman wawancara dan bertujuan agar informan memberikan data lebih terbuka mengenai pendapat

c. Wawancara tak terstruktur

Pengumpul data tidak menyusun pedoman wawancara secara sistematis. Dalam pelaksanaannya, wawancara jenis ini sering digunakan untuk mengetahui informasi awal penelitian.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis wawancara terstruktur untuk mengetahui informasi yang diperlukan. Peneliti menggunakan alat bantu perekam untuk merekam seluruh proses wawancara. Kegiatan wawancara dilakukan terhadap beberapa narasumber kunci untuk mendapatkan informasi terkait topik penelitian. Wawancara ditujukan kepada operator aplikasi E-Suradi, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, dan dua pegawai kantor. Tujuan wawancara adalah untuk mengetahui pelaksanaan aplikasi E-Suradi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, dan hasil pelaksanaan aplikasi E-Suradi.

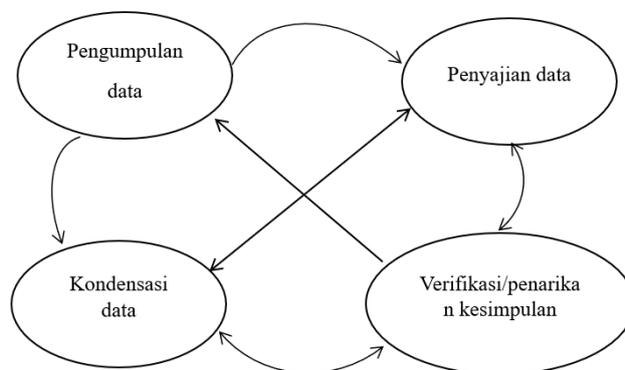
5. Dokumentasi

Menurut Harahap, penelitian kualitatif dapat mengacu tidak hanya pada faktor-faktor sosial yang terjadi dalam kehidupan masyarakat, tetapi juga pada materi dokumentasi berupa bahan

bacaan, rekaman audio, atau materi audiovisual.⁵⁷ Oleh karena itu, dokumentasi diperlukan sebagai data pendukung dalam melengkapi dan memperkaya data penelitian selain dari observasi dan wawancara.

G. Analisis Data

Miles, Huberman, dan Saldana analisis data kualitatif merupakan kegiatan interaktif yang dilaksanakan secara berkesinambungan untuk mencapai titik jenuh dalam pengumpulan data. Peneliti menata dan mengorganisir data yang dikumpulkan dari berbagai narasumber. Peneliti menganalisis data melalui tahapan sistematis yang meliputi pengumpulan, reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan.. Adapun alur analisis model Miles terdapat pada bagan berikut:⁵⁸



**Gambar 2. 9 Teknik Analisis data
(Model Miles, Huberman, dan Saldana)⁵⁹**

1. Pengumpulan data

⁵⁷ Harahap, "Penelitian kualitatif," hlm 60.

⁵⁸ Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana, *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods* (UI Press, 2014).

⁵⁹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, 330.

Tahap pengumpulan data meliputi pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Keberhasilan analisis data sangat ditentukan oleh kapasitas peneliti dalam menggabungkan dan memaknai data yang diperoleh. Peneliti melaksanakan penelitian dengan melakukan pengamatan secara umum terkait situasi sosial atau objek penelitian untuk memperoleh data awal.

2. Kondensasi data

Dalam pendekatan penelitian kualitatif, kondensasi data sebagai proses mengubah data kompleks menjadi informasi yang lebih jelas dan bermakna. Peneliti melaksanakan penelitian melalui serangkaian kegiatan meliputi wawancara, pengumpulan dokumentasi, dan penyaringan transkrip untuk menetapkan fokus penelitian yang diinginkan.

3. Penyajian data

Penyajian data merupakan tahapan sistematis dalam menganalisis informasi penelitian yang memungkinkan peneliti memperoleh pemahaman mendalam tentang fenomena yang diteliti. Peneliti menyajikan data tidak hanya bersifat naratif tetapi juga dalam bentuk bagan, tabel, grafik, dan matriks dengan tujuan memudahkan pemahaman sesuai fokus penelitian.

4. Penarikan kesimpulan

Proses penarikan kesimpulan sebagai tahapan akhir analisis data yang menghasilkan jawaban terhadap permasalahan penelitian terkait implementasi aplikasi E-Suradi dalam peningkatan kualitas

pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Kesimpulan penelitian berfungsi menjelaskan dan memperjelas aspek-aspek yang sebelumnya kurang dipahami.

H. Keabsahan data

Keabsahan data merupakan tahap penting dalam penelitian kualitatif. Moleong, mengemukakan bahwa pendekatan kualitatif memiliki delapan metode keabsahan data, yaitu triangulasi, pengecekan anggota ketekunan pengamatan, pengecekan sejawat, perpanjangan keikutsertaan, uraian rinci, kecukupan referensi, kajian kasus negatif.⁶⁰ Peneliti menggunakan teknik triangulasi dalam keabsahan data. Sugiyono mengemukakan bahwa triangulasi dalam menguji kredibilitas penelitian mencakup tiga aspek, antara lain:⁶¹

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber bertujuan untuk menguji kredibilitas data dengan cara mendapatkan informasi dari beberapa sumber, kemudian membandingkan informasi tersebut. Peneliti menganalisis persamaan dan perbedaan informasi dari berbagai sumber untuk mencapai kesimpulan yang sesuai dengan topik penelitian.

2. Triangulasi teknik

Teknik pengujian kredibilitas data selanjutnya adalah triangulasi teknik. Teknik ini menerapkan berbagai metode

⁶⁰ Lexy J. Moeleng, *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018).

⁶¹ Sugiyono, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, hlm 367.

pengumpulan data dari satu sumber. Peneliti dapat mengombinasikan wawancara dengan pengamatan langsung dan studi dokumen untuk memvalidasi data. Ketika ditemukan ketidaksesuaian data, peneliti perlu dilakukan pembahasan mendalam guna mendapatkan simpulan yang akurat. Penelitian bisa dinyatakan lengkap ketika data dari berbagai metode menunjukkan keselarasan dan keabsahan.

I. Prosedur Penelitian

Menurut Strauss dan Corbin, prosedur penelitian kualitatif dirancang secara fleksibel karena dapat berubah dari rencana awal. Meskipun demikian, peneliti tetap harus menyusun tahapan kegiatan penelitian. Ada tiga tahap utama dalam melakukan penelitian kualitatif, yaitu pra-pendahuluan, lapangan, dan analisis data.⁶²

1. Tahap Persiapan

Pada tahap ini, peneliti merancang penelitian tentang peningkatan kualitas layanan publik melalui aplikasi E-Suradi. Peneliti menetapkan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sebagai lokasi penelitian setelah mempertimbangkan relevansi tempat tersebut dengan topik penelitian. Peneliti kemudian mengurus perizinan untuk akses ke lokasi, melakukan kegiatan pra-penelitian, serta mempersiapkan perlengkapan penelitian.

⁶² Strauss dan Corbin, "Penelitian Kualitatif," 161.

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap lapangan, peneliti melaksanakan pengumpulan data dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi dilakukan terhadap proses pelayanan publik untuk memperoleh data terkait pelayanan publik melalui aplikasi E-Suradi. Wawancara mendalam dilakukan dengan operator aplikasi E-Suradi, Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian, dan dua pegawai kantor *E-Suradi* terkait implementasi E-Suradi dalam pelayanan. Data dokumentasi yang relevan meliputi profil dinas, penggunaan aplikasi E-Suradi, dan dokumen terkait juga dikumpulkan peneliti.

3. Tahap Penyelesaian

Peneliti menganalisis data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi yang telah didapatkan sebelumnya. Analisis data diawali dengan reduksi data, yaitu proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, dan transformasi data mentah menjadi informasi yang bermakna sesuai dengan tujuan penelitian. Selanjutnya, data disajikan dalam bentuk deskripsi singkat untuk memperoleh gambaran secara menyeluruh. Proses analisis ini berakhir pada penarikan simpulan untuk menjawab fokus penelitian yang ditulis sesuai dengan pedoman penulisan skripsi.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Gambaran Lokasi Penelitian

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang merupakan institusi pemerintahan daerah yang memiliki kewenangan dalam mengelola dan menjalankan kebijakan pada sektor pendidikan. Berlokasi di Jl. Veteran No.19, Ketawanggede, Kec. Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur. Dalam menjalankan fungsinya, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang berupaya menyediakan layanan kepada masyarakat terkait pendidikan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sudah ditetapkan.

1. Sejarah Singkat Lembaga

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang merupakan salah satu instansi yang termasuk dalam Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Pemerintah Kota Malang. Sebelum tahun 2020, Dinas Pendidikan Kota Malang berjalan secara mandiri dalam mengelola sektor pendidikan saja. Sedangkan pengelolaan kebudayaan ditangani oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata sebagai instansi yang terpisah. Pada tahun 2020 terjadi perubahan signifikan dalam struktur organisasi Pemerintah Kota Malang. Berdasarkan pada pemberlakuan peraturan baru tentang Susunan Organisasi Tata Kerja (SOTK), Pemerintah Kota Malang melakukan perampingan Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dinas Pendidikan Kota Malang dilebur dengan Dinas Kebudayaan dan

Pariwisata, khususnya pada bidang kebudayaan.⁶³ Hasil peleburan tersebut membentuk instansi baru yang dinamakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang bertugas melaksanakan pelayanan publik pada sektor pendidikan dan kebudayaan di wilayah Kota Malang.

2. Tugas dan Fungsi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Berdasarkan peraturan yang ditetapkan oleh Walikota Malang, yaitu Peraturan Walikota Nomor 62 Tahun 2019, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan memiliki peran dan tanggung jawab yang telah diatur secara resmi. Dalam peraturan tersebut diuraikan secara rinci terkait posisi, struktur organisasi, dan kewajiban, serta prosedur kerja di tempat tersebut. Tugas utama Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang yaitu melaksanakan urusan yang berkaitan dengan pemerintahan di bidang pendidikan dan kebudayaan wilayah Kota Malang. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan dalam menjalankan tugas sehari-hari yaitu menjalankan fungsi yang telah ditetapkan. Fungsi-fungsi tersebut menjadi panduan bagi instansi dalam mengelola dan mengembangkan pelayanan pada sektor pendidikan dan kebudayaan di wilayah Kota Malang. Adapun fungsi instansi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sebagai berikut:⁶⁴

⁶³ Pemerintah Kota Malang, "Pemkot Malang Lebur Enam Perangkat Daerah," 4 Januari 2020, <https://malangkota.go.id/2020/01/04/pemkot-malang-lebur-enam-perangkat-daerah/> diakses pada 2 November 2024 pukul 20.03 WIB.

⁶⁴ Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kota Malang, "Peraturan Walikota Malang Nomor 62 Tahun 2019," https://jdih.malangkota.go.id/laravel/storage/upload_file_hukum/Perwal_62_Tahun_2019_Tentang_Kedudukan,_Susunan_Organisasi,_Tugas,_Dan_Fungsi_Serta_Tata_Kerja_Dinas_Pendidikan_Dan_Kebudayaan_Compressed.pdf diakses pada 2 November 2024 pukul 20.03 WIB.

- a. Perumusan kebijakan di bidang pendidikan dan bidang kebudayaan.
- b. Pengelolaan pendidikan dasar, PAUD dan Pendidikan Nonformal.
- c. Penetapan kurikulum muatan lokal pendidikan dasar, PAUD dan Pendidikan Nonformal.
- d. Pembinaan dan pengawasan izin pendidikan dasar, PAUD dan Pendidikan Nonformal yang diselenggarakan oleh masyarakat.
- e. Pelaksanaan koordinasi dan supervisi di bidang pendidikan dan bidang kebudayaan.
- f. Pembinaan dan pengembangan pendidik dan Tenaga Kependidikan PAUD, pendidikan dasar, dan Pendidikan Nonformal.
- g. Pemindehan pendidik dan Tenaga Kependidikan dalam Daerah.
- h. Pembinaan bahasa dan sastra yang penuturnya dalam Daerah.
- i. Pengelolaan kebudayaan masyarakat yang pelakunya dalam Daerah.
- j. Pelestarian tradisi masyarakat yang penganutnya dalam Daerah.
- k. Pembinaan lembaga adat yang penganutnya dalam Daerah.
- l. Pembinaan kesenian yang masyarakat pelakunya dalam Daerah.
- m. Pembinaan Sejarah lokal.
- n. Penetapan Cagar Budaya tingkat kota.
- o. Pengelolaan Cagar Budaya tingkat kota.

- p. Pembinaan dan pengawasan izin membawa Cagar Budaya ke luar daerah dalam 1 (satu) Daerah Provinsi.
- q. Pengelolaan museum Daerah.
- r. Pengawasan dan penindakan pelanggaran terhadap peraturan di bidang kebudayaan.
- s. Pemberdayaan dan pembinaan jabatan fungsional.
- t. Pengelolaan barang milik daerah yang berada dalam penguasaannya.
- u. Pelaksanaan administrasi di bidang pendidikan dan bidang kebudayaan.
- v. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang pendidikan dan bidang kebudayaan.
- w. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota di bidang pendidikan dan bidang kebudayaan.

3. Visi dan Misi

a. Visi

“Terwujudnya Pelayanan Prima di Bidang Pendidikan dan Kebudayaan Menuju Kota Malang Bermartabat”

b. Misi

Untuk mencapai visi tersebut, maka kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang merumuskan misi sebagai berikut:

- 1) Memberikan Pelayanan dengan tuntas sesuai dengan aturan perundang-undangan.

- 2) Meningkatkan profesionalitas dan integritas sumber daya manusia untuk pelayanan publik dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi
- 3) Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap aparatur penyelenggaraan publik.

4. Struktur Organisasi

Struktur organisasi Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota

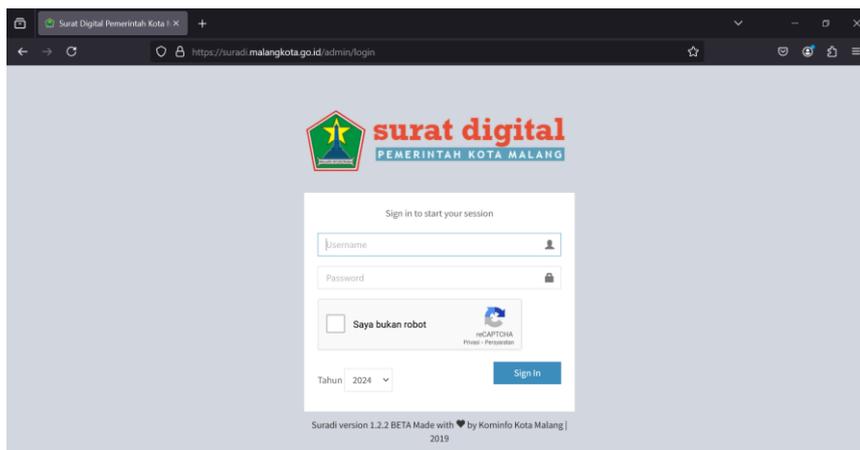
Malang sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang :
Suwarjana, SE, MM
- b. Sekretaris : Tri Oky Rudianto Prastijo, SE, M.Si
- c. Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian : Dyah Kusarini,
S.Si
- d. Perencana Muda : Indria Setyaningrum, SE, M.Si
- e. Kepala Bidang Pembinaan Paud dan Pendidikan Non Formal :
Dra. Rr. Andayoen S.A, MA.P
- f. Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar : Muflikh Adhim
- g. Kepala Bidang Pembinaan Ketenagaan : Tujuwarno, S. Pt
- h. Kepala Bidang Pembinaan Kebudayaan : Juli Handayani, SE,
MM
- i. Kepala Seksi Kurikulum dan Penilaian Bidang Paud dan
Pendidikan Non Formal : Pudjianik, M.Pd
- j. Kepala Seksi Peserta Didik dan Pembinaan Karakter: Hendro Tri
Yulianto, SE

- k. Kepala Seksi Kurikulum dan Penilaian Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar : Ifa Rosita, SE
- l. Kepala Seksi Peserta Didik dan Pembinaan Karakter Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar
- m. Kepala Seksi Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Paud dan Non Formal Bidang Pembinaan Ketenagaan : Wiwik Indarti, SM
- n. Kepala Seksi Pembinaan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Pendidikan Dasar : Sri Ratna Agustin, S.P, MM
- o. Kepala SPNF Sanggar Kegiatan Belajar : Drs. Imam Kambali, M.Pd
- p. Kepala UPT Layanan Pendidikan Anak Berkebutuhan Khusus : Dra. Nurfina Amanda R.

5. Aplikasi E-Suradi Berbasis Website

Pemerintah Kota Malang melalui Dinas Kominfo telah menghadirkan inovasi dalam bentuk aplikasi berbasis website bernama E-Suradi (Surat Digital). Aplikasi tersebut sudah digunakan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang sejak 2019. Melalui Aplikasi E-Suradi, para pegawai dapat mengakses berbagai fitur yang mendukung dalam pengelolaan surat. Adapun tampilan awal aplikasi E-Suradi sebagai berikut:



Gambar 4. 1 Aplikasi E-Suradi

B. Paparan Data

Setelah melaksanakan penelitian dengan cara pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menghasilkan data yang berfokus pada implementasi aplikasi surat digital di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Adapun wawancara dilakukan kepada operator aplikasi surat digital, kepala subbagian umum dan kepegawaian, dua *staff* kantor, dan pengguna layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

1. Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Penyediaan layanan publik oleh instansi pemerintah mencakup pemenuhan kebutuhan masyarakat pada sektor pendidikan sebagai upaya mewujudkan masyarakat yang berpendidikan.

Upaya yang telah dilakukan oleh pemerintah Kota Malang dalam mewujudkan *E-Government* dengan meluncurkan beberapa aplikasi yang dapat membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satunya

yaitu aplikasi E-Suradi. Keberadaan aplikasi tersebut tidak terlepas kebijakan Pemerintah Kota Malang yaitu Peraturan Walikota Nomor 45 tahun 2014 tentang Pedoman Umum dan Standarisasi Tata Kelola Teknologi Informasi dan komunikasi. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang merupakan instansi termasuk dalam Organisasi Perangkat Daerah (OPD) wilayah Pemerintah Kota Malang. Dengan demikian, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang diberikan fasilitas yakni aplikasi E-Suradi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

E-Suradi merupakan sebuah aplikasi berbasis ilmu teknologi yang dibuat oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang dan digunakan secara resmi pada tahun 2019. Tujuan adanya aplikasi E-Suradi yaitu memudahkan pelayanan dalam hal surat menyurat. Aplikasi E-Suradi berisi tentang informasi dan layanan pengelolaan surat menyurat secara digital. Adapun pelaksanaan aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan berdasarkan dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry adalah sebagai berikut:

a. *Tangibles* (Tampilan Fisik)

Melalui wawancara dengan operator aplikasi surat digital, peneliti mendapatkan informasi secara menyeluruh terkait pelaksanaan pelayanan surat menggunakan aplikasi surat digital.

Ibu Kristi Hartatik selaku operator aplikasi menjelaskan.

“untuk tugas dan wewenang itu saya bertanggung jawab untuk mengentri data surat masuk dan surat keluar ke dalam aplikasi. Tapi tentu saja, ada beberapa hal lain yang perlu saya lakukan untuk memastikan semuanya berjalan lancar

seperti memastikan semua informasi penting di surat itu tercatat dengan baik.”⁶⁵

Sejalan dengan pernyataan Ibu Kristi, Ibu Dyah Kusarini selaku Kasubag Umum menambahkan pernyataan.

“Yang jelas kalau di suradi itu pelayanan ada surat masuk dan keluar. Kalau surat masuk itu hanya pemerintah kota malang saja. Kalau yang diluar pemerintah kota malang itu biasanya langsung lewat depan, yakni di resepsionis. Untuk yang diaplikasi suradi setahu saya hanya itu, surat masuk dan keluar saja”⁶⁶

Aplikasi Suradi berfokus pada dua fungsi utama, yaitu pencatatan surat masuk dan surat keluar. Operator bertugas mencatat surat masuk dan keluar melalui aplikasi E-Suradi.

Selain sumber daya manusia yang profesional, tentu harus diiringi dengan fasilitas yang mendukung proses pelayanan publik melalui aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Peneliti melalui wawancara bersama operator aplikasi E-Suradi berhasil mendapatkan informasi terkait kelengkapan sarana dan prasarana kantor dalam menjalankan aplikasi E-Suradi. Dalam wawancara tersebut beliau mengatakan

“Untuk menjalankan aplikasi surat digital, kita hanya membutuhkan internet, komputer dan printer. Untungnya, kantor kita sudah punya semuanya, jadi sarana dan prasarana saya rasa sudah cukup memadai.”⁶⁷

Kelengkapan fasilitas pendukung operasional aplikasi E-Suradi berupa jaringan internet, komputer, dan printer. Kemudian,

⁶⁵ Wawancara dengan Ibu Kristi Hartatik Operator Aplikasi E-Suradi, 9 September 2024.

⁶⁶ Wawancara dengan Ibu Dyah Kusarini, S.Si Kepala Subbagian Umum, 11 September 2024.

⁶⁷ Wawancara dengan Ibu Kristi Hartatik Operator Aplikasi E-Suradi, 9 September 2024.

Ibu Dyah Kusarini S, Si selaku Kasubbag umum menyatakan hal serupa.

“Kalau disini insyaallah cukup memadai selama aplikasinya itu tidak error dari pusat. Aplikasi ini kan dari pemerintah kota jadi ketika tidak ada error jadi aman saja. Untuk fasilitas disini insyaallah dari segi internet, printer dan komputer kita aman.”⁶⁸

Peneliti menemukan kesesuaian informasi wawancara dengan hasil observasi yang telah dilakukan.

Berdasarkan hasil observasi di lokasi penelitian menunjukkan bahwa berbagai fasilitas *scanner*, *printer*, komputer, *keyboard*, *router* terintegrasi satu sama lain.⁶⁹ Ketersediaan fasilitas tersebut sudah mencukupi untuk menunjang berjalannya proses layanan dalam aplikasi E-Suradi.

b. *Reliability* (kehandalan)

Operator aplikasi E-Suradi yang berperan langsung dalam proses pencatatan surat. Berdasarkan observasi peneliti, keberadaan operator aplikasi membuktikan bahwa petugas sudah berpengalaman dan memahami cara kerja aplikasi E-Suradi.⁷⁰ Hasil observasi tersebut didukung dengan bukti wawancara kepada Ibu Kristi selaku operator aplikasi.

“... saya bertanggung jawab untuk mengentri data surat masuk dan surat keluar ke dalam aplikasi..”⁷¹

⁶⁸ Wawancara dengan Ibu Dyah Kusarini, S.Si Kepala Subbagian Umum pada 11 September 2024.

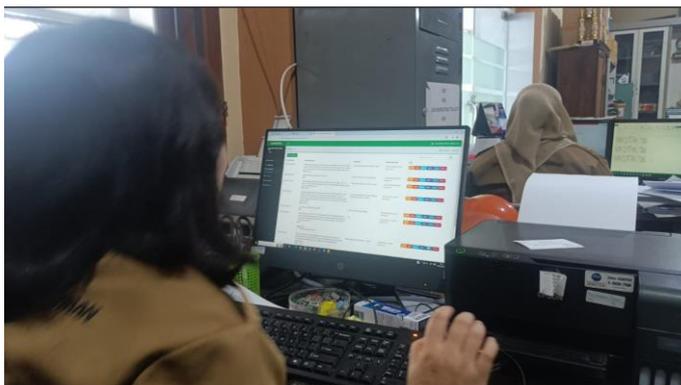
⁶⁹ Observasi Pribadi di Ruang Subbagian Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang pada 9 September 2024.

⁷⁰ Observasi Pribadi di Ruang Subbagian Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

⁷¹ Wawancara dengan Ibu Kristi Hartatik Operator Aplikasi E-Suradi, pada 9 September 2024.

Hal ini juga diperkuat dengan pendapat Bapak Arifin selaku Staff Subbagian umum yang menyatakan bahwa operator aplikasi sudah bertanggungjawab dalam pelayanan administrasi surat.

“Selama ini Bu Kristi sudah cukup baik dan sangat bertanggungjawab. Setiap surat yang diterima beliau akan langsung di proses di hari yang sama.”⁷²



Gambar 4. 2 Pencatatan Surat oleh Operator Aplikasi E-Suradi

Selain itu, peneliti mendapatkan informasi bahwa terdapat pelatihan bagi para administrator instansi Pemerintah Kota Malang sebelum adanya peluncuran aplikasi E-Suradi. Ibu Dyah Kusarini, S.Si selaku Kasubbag umum menyatakan bahwa

“Ada pelatihan suradi sekitar tahun 2019 untuk operator agar bisa mengakses suradi.”

Pernyataan tersebut didukung oleh Bapak Subandi staff Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. Beliau mengatakan

“Iya, jadi sebelum aplikasi diluncurkan itu para admin dikumpulkan dan diundang untuk mengikuti pelatihan.”

⁷² Wawancara dengan Bapak Arifin Sidiq W. Staff Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, 10 September 2024.



Gambar 4. 3 Bimbingan Teknis E-Suradi Kota Malang
 (<https://malangkota.go.id/2019/11/20/dinas-kominfo-kota-malang-gelar-bimtek-e-suradi/>)

Pernyataan tersebut selaras dengan temuan peneliti adalah pelatihan “bimtek” untuk meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) administrator dalam lingkup instansi pemerintah Kota Malang yang digelar pada 20 November 2019 di Ijen Suites Hotel Malang.

c. *Responsivess* (ketanggapan)

Responsif terhadap masyarakat merupakan aspek dasar yang harus dijunjung tinggi oleh setiap pejabat, lembaga, dan organisasi penyedia layanan publik. Berdasarkan hasil observasi peneliti, proses pencatatan pada aplikasi E-Suradi dilakukan hanya 1 sampai 2 menit dan waktu respon aplikasi cukup cepat.⁷³ Sebagai bentuk pelayanan responsif kepada masyarakat melalui aplikasi E-Suradi. Ibu Kristi selaku operator aplikasi menjelaskan bahwa

“Surat yang diterima akan diproses langsung di hari yang sama.”⁷⁴

⁷³ Observasi Pribadi di Ruang Subbagian Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, pada 9 September 2024.

⁷⁴ Wawancara dengan Ibu Kristi Hartatik pada 9 September 2024.

Surat yang diterima akan langsung diproses sehingga tidak ada waktu yang terbuang dan kebutuhan masyarakat dapat dipenuhi secepat mungkin. Sejalan dengan pendapat tersebut, Ibu Dyah Kusarini selaku Kasubbag umum menambahkan.

“...namanya surat itu kadang ada yang jam 4 sore. Selama ini operator dalam hal ini mbak Kristi selalu menyelesaikan dalam hari yang sama.”⁷⁵

Lebih lanjut, Bapak Subandi selaku staff Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang menyatakan hal serupa terkait kecepatan pelayanan melalui aplikasi E-Suradi.

“Yaaa, jadi setelah dapat kita buka aplikasi di suradi itu akan langsung ditindaklanjuti. Kalau masalah disposisi nanti tergantung pada pimpinan. Kalau memang pimpinan ada ditempat hari itu, maka akan didisposisikan hari itu juga. Kalau memang pimpinan dinas luar maka akan ditindaklanjuti bawahnya mungkin sekretaris atau kepala bidang atau kasubag umum. Jadi tidak akan terbengkalai surat yang masuk.”⁷⁶

Sejalan dengan informasi tersebut, Ibu Novi selaku pengguna layanan menjelaskan bahwa.

“Kalau soal kecepatan pelayanan, saya rasa sudah cukup baik ya. Waktu itu prosesnya tidak terlalu lama, kayaknya setengah jam sudah selesai.”⁷⁷

Surat yang diterima akan diproses langsung pada hari yang sama, tanpa ada penundaan, meskipun surat tersebut dikirimkan pada jam akhir pelayanan kantor.

⁷⁵ Wawancara dengan Ibu Dyah Kusarini, S.Si Kepala Subbagian Umum. pada 11 September 2024.

⁷⁶ Wawancara dengan Bapak Subandi pada 9 September 2024.

⁷⁷ Wawancara dengan Ibu Novi Rahmawati selaku pengguna layanan, 19 November 2024.

Dengan demikian, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang menunjukkan bentuk tanggung jawab untuk memberikan layanan yang responsif sesuai dengan standar operasional yang sudah disusun kepada masyarakat.

d. *Assurance* (jaminan)

Penerapan aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Aplikasi E-Suradi dapat memberikan jaminan dengan menyederhanakan proses administrasi surat sebagaimana dinyatakan oleh Ibu Kristi selaku operator aplikasi E-Suradi.

“Sebagai operator aplikasi surat digital, saya merasakan banyak kemudahan. Pertama, aplikasi ini sangat mudah digunakan. Tampilannya sederhana dan mudah dipahami, jadi saya tidak perlu waktu lama untuk mempelajarinya. Kedua, aplikasi ini sangat efisien. Saya bisa mengelola surat-menyurat dengan lebih cepat dan mudah. Ketiga, aplikasi ini sangat aman. Semua data surat tersimpan dengan aman di server, jadi saya tidak perlu khawatir data tersebut hilang atau disalahgunakan.”⁷⁸

Sejalan dengan hal tersebut, Ibu Dyah Kusarini selaku Kasubbag umum menjelaskan perbedaan sebelum dan sesudah adanya E-Suradi.

“Kalau sebelum adanya suradi ini otomatis kita harus terkirim secara manual ya. Artinya kita harus kirim orang ke tempat tujuan. Kalau sekarang lebih cepat ya tanpa harus kirim *hardcopy*-nya.”⁷⁹

⁷⁸ Wawancara dengan Ibu Kristi Hartatik pada 9 September 2024.

⁷⁹ Wawancara dengan Ibu Dyah Kusarini, S.Si pada 11 September 2024.

Terkait dengan keamanan aplikasi E-Suradi, Bapak Subandi selaku staff Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang menjelaskan bahwa

“..Surat itu bisa cepet dikirim dan tidak akan bocor ke masyarakat luas dan surat itu tidak akan rusak atau hilang...itu keamananya.”⁸⁰

Peneliti menafsirkan dari penerapan aplikasi surat digital E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang terkait dengan jaminan antara lain:

- 1) Kemudahan akses bagi operator.
- 2) Penggunaan yang sederhana dan efisien, operator E-Suradi dapat mengelola surat dengan lebih cepat dan aman.
- 3) Lebih aman daripada sebelum adanya aplikasi E-Suradi dikarenakan seluruh data tersimpan di server.

e. *Emphaty* (Empati)

Pelaksanaan aplikasi E-Suradi pada aspek empati berdasarkan wawancara dengan Ibu Dyah Kusarini, S.Si selaku Kasubbag umum.

“...kami ada standar operasional prosedur untuk penerimaan surat masuk dan keluar. Jadi kami tidak ada diskriminasi dalam pelayanannya. Artinya ketika itu merupakan surat masuk ya segera kita catat tanpa harus menunggu *hardcopy* nya.”⁸¹

Terdapat standar operasional prosedur sesuai keperluan masyarakat dalam proses pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan

⁸⁰ Wawancara dengan Bapak Subandi pada 9 September 2024.

⁸¹ Wawancara dengan Ibu Dyah Kusarini, S.Si Kepala Subbagian Umum pada 11 September 2024.

Kebudayaan Kota Malang. Informasi dari penelitian berupa wawancara tersebut diperkuat dengan pernyataan Bapak Arifin.

“...untuk kelompok tertentu lebih di utamakan seperti, lansia, orang berkebutuhan khusus.”⁸²

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pendapat Ibu Novi selaku pengguna layanan.

“Menurut pengalaman saya, pelayanannya cukup baik ya. Aaa..Petugasnya ramah ketika menjelaskan prosedur yang harus saya lalui. Mereka juga sabar menjawab pertanyaan yang saya ajukan.”⁸³

Peneliti melalui observasi menemukan adanya kursi prioritas bagi kelompok rentan. Berdasarkan data wawancara dari narasumber di atas, peneliti menafsirkan dalam pelaksanaan aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang tidak membedakan suku ras, atau agama serta pelayanan yang cukup ramah sebagai bentuk empati kepada masyarakat.

2. Dampak Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Sebagai upaya perbaikan pelayanan publik, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan melaksanakan evaluasi dengan mengadakan survei kepuasan masyarakat sebagaimana diungkapkan Ibu Dyah Kusarini, S. Si selaku Kasubbag Umum menjelaskan terkait survei kepuasan masyarakat.

⁸² Wawancara dengan Bapak Arifin Sidiq W. Staff Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang pada 10 November 2024.

⁸³ Wawancara dengan Ibu Novi Rahmawati selaku pengguna layanan, pada 19 November 2024.

“Mengenai evaluasi pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, kita memiliki mekanisme yang sistematis dan terjadwal. Secara berkala, yaitu setiap triwulan, kita mengadakan survei kepuasan masyarakat.”

Sejalan dengan pendapat tersebut, Ibu Kristi selaku operator aplikasi menambahkan bahwa.

“Pada tahun ini kita mulai mengadakan evaluasi melalui survei setiap tiga bulan sekali.”⁸⁴

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat diadakan dalam rangka menjalankan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Selain itu, dapat menjadi sarana strategis dalam upaya pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang menggunakan sistem penilaian dengan rentang skor 1 sampai 4. Skor tersebut kemudian dikonversikan ke dalam skala 100. Adapun kategori mutu pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan ditentukan sebagai berikut:⁸⁵

⁸⁴ Wawancara dengan Ibu Kristi Hartatik Operator Aplikasi E-Suradi pada 9 September 2024.

⁸⁵ Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, “Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Periode Januari-Juni,” 2024., <https://drive.google.com/drive/home?dmr=1&ec=wgc-drive-globalnav-goto> Diakses pada 12 November 2024.

Tabel 4. 1 Standar Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERV AL (NI)	NILAI INTERV AL KONVER SI (NIK)	MUTU PELAYAN AN (x)	KINERJA UNIT PELAYAN AN (y)
1	1,00-2,5996	25,00-64,9	D	Tidak Baik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat Baik

Hasil analisis responden terhadap SKM di Kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang tahun 2024 periode Januari-Juni menunjukkan bahwa total rata rata berbagai unsur sebesar 3,57 dengan indeks sebesar 89,37. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang pada periode Januari-Juni termasuk kategori “A” yakni “Sangat Baik”.

Tabel 4. 2 Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Periode Januari-Juni Tahun 2024

Kode Unsur	Unsur	Rata-Rata	Indeks
A	Persyaratan Pelayanan	3,63	90,67
B	Sistem, mekanisme, prosedur	3,56	89,00
C	Waktu Penyelesaian pelayanan	3,58	89,50
D	Biaya/Tarif	3,50	87,38
E	Produk/hasil layanan	3,61	90,31
F	Kompetensi pelaksana	3,60	89,92

G	Perilaku pelaksana	3,64	90,92
H	Penanganan pengaduan	3,52	87,88
I	Sarana dan prasarana	3,53	88,19
Jumlah Unsur Digunakan:		9,00	
Total		3,57	89,31
Kategori Mutu Pelayanan	A		

Berdasarkan hasil paparan di atas, dapat dilihat bahwa kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang telah sesuai dengan harapan masyarakat. Peneliti menemukan perbedaan terkait kepuasan masyarakat sebelum adanya aplikasi E-Suradi. Dalam Laporan Kinerja Instansi Pemerintah (LAKIP) tahun 2018 tercantum hasil Indeks kepuasan masyarakat. Pada tahun tersebut aplikasi E-Suradi belum digunakan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

Tabel 4. 3 Capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2018

(<https://drive.google.com/file/d/1UeTFry0qR5gd0OizLetXhHdkZEMYaqCI/view>)

No.	Sasaran	Indikator sasaran	Target 2018	Realisasi 2018	Capaian %
1	Meningkatnya kualitas layanan pendidikan	Indeks Kepuasan Masyarakat	79,00	79,92	101,08

Pada tahun 2018, target Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang ditetapkan sebesar 79,00. Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang berhasil meraih nilai 79,92.

Berdasarkan paparan data di atas, sebelum adanya aplikasi E-Suradi, indeks kepuasan masyarakat hanya mencapai 79,92. Skor tersebut termasuk dalam kategori “Baik”. Terjadi peningkatan hasil indeks kepuasan masyarakat sesudah adanya E-Suradi pada tahun 2024 mencapai 89,31 dengan kategori “Sangat Baik”.

C. Hasil Penelitian

Setelah memaparkan data, peneliti menyederhanakan hasil penelitian sesuai dengan fokus penelitian dalam bentuk tabel. Adapun hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Tabel 4. 4 Pelaksanaan Aplikasi E-Suradi Berdasarkan Teori Dimensi Kualitas Pelayanan Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry

No	Dimensi Kualitas Pelayanan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry	
1	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	Terdapat operator khusus yang bertugas mencatat surat melalui aplikasi E-Suradi. Selain itu berbagai perangkat keras seperti <i>scanner</i> , <i>printer</i> , komputer, <i>keyboard</i> , <i>router</i> terintegrasi satu sama lain. Ketersediaan fasilitas tersebut menunjang berjalannya proses layanan dalam aplikasi E-Suradi
2	<i>Realibility</i> (Kehandalan)	Operator aplikasi E-Suradi memahami penggunaan aplikasi E-Suradi dalam pelayanan administrasi surat. Terdapat pelatihan untuk meningkatkan kualitas SDM bagi administrator aplikasi E-Suradi.
3	<i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	Surat yang diterima langsung dicatat melalui aplikasi E-Suradi pada hari yang sama.

4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	Aplikasi E-Suradi memberikan kemudahan akses bagi operator, mempersingkat waktu pelayanan, dan keamanan arsip surat.
5	<i>Emphaty</i> (Empati)	Penerimaan surat masuk melalui aplikasi E-Suradi tidak ada diskriminasi. Pelayanan terhadap kelompok rentan diutamakan sebagai bentuk empati.

2. Dampak Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Tabel 4. 5 Hasil Peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat

Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Mutu pelayanan	Kinerja unit pelayanan	Keterangan
2018	79,92	B	Baik	Terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik dilihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat sebelum adanya aplikasi E-Suradi yaitu tahun 2018 dengan Indeks 79,92 hasil “B” kategori “Baik”. Sedangkan tahun 2024 periode Januari-Maret mendapatkan hasil “A” kategori “Sangat Baik”.
2024	89,30	A	Sangat Baik	

BAB V

PEMBAHASAN

Penelitian terkait implementasi aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu menggunakan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Fokus utama penelitian ini adalah pelaksanaan aplikasi E-Suradi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, hasil pelaksanaan aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang.

A. Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang (E-Suradi)

Implementasi menurut Pressman dan Wildavsky dalam Suprpto dan Malik merupakan pelaksanaan yang harus memiliki objek sehingga dapat dianalisis tingkat keberhasilan suatu kebijakan.⁸⁶ Menurut Dyah dan Ari Zaenuddin, kualitas pelayanan publik merupakan kemampuan pemerintah terkait pemenuhan kebutuhan berupa barang atau jasa untuk mencapai kepuasan masyarakat.⁸⁷ Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publiknya melalui pelaksanaan aplikasi E-Suradi. Untuk mendeskripsikan pelaksanaan E-Suradi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan teori dimensi kualitas

⁸⁶ Suprpto Suprpto dan Andi Abdul Malik, "Implementasi Kebijakan Diskresi Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan (BPJS)," *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 8, no. 1 (25 Juni 2019): 1389, <https://doi.org/10.35816/jiskh.v8i1.62>.

⁸⁷ Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin, ed., *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*, Cet. 1 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm 50.

pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yaitu *tangibles*, *realibility*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty* sebagai berikut.⁸⁸

1. *Tangibles* (Tampilan fisik)

Aspek *tangibles* dalam pelaksanaan aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang terlihat melalui ketersediaan fasilitas yang memadai untuk mendukung operasional aplikasi E-Suradi. Adapun fasilitas tersebut meliputi, komputer sebagai perangkat utama untuk mengakses aplikasi, printer untuk mencetak dokumen yang diperlukan, *scanner* untuk digitalisasi dokumen fisik, *keyboard* untuk input data, dan *router* untuk konektivitas jaringan. Hal ini selaras dengan pendapat Kasmir dalam Suryantoro bahwa ketersediaan sarana dan prasarana yang mendukung dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.⁸⁹ Ketersediaan fasilitas yang memadai dapat membantu operator aplikasi E-Suradi untuk melakukan tugasnya yaitu entri data surat ke dalam aplikasi E-Suradi.

2. *Realibility* (Kehandalan)

Aspek kehandalan dalam implementasi aplikasi E-Suradi yaitu pengembangan sumber daya manusia bagi administrator E-Suradi. Peneliti mendapatkan temuan bahwa diadakan program pelatihan bagi para administrator E-Suradi di lingkungan Pemerintah Kota Malang. Program bimbingan teknis yang diselenggarakan pada November 2019 di Ijen Suites Hotel Malang. Menurut Kasmir dalam Suryantoro,

⁸⁸ *Pelayanan Publik dari Dominasi ke Partisipasi*, 74.

⁸⁹ Suryantoro dan Kusdyana, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya," 224.

petugas harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidangnya sehingga pelayanan yang diharapkan dapat berjalan dengan baik.⁹⁰ Hasil dari pelatihan tersebut terlihat dari kehandalan operator yang menunjukkan pemahaman dalam memproses surat-surat yang masuk melalui aplikasi E-Suradi.

3. *Responsiveness* (Ketanggapan)

Menurut Nasir dalam Nugroho, karakteristik pelayanan yang berkualitas harus sesuai dengan ketentuan yang berlaku untuk membangun kepercayaan dan kepuasan.⁹¹ Pelaksanaan aplikasi E-Suradi terwujud dalam bentuk pelayanan yang cepat. Setiap surat yang diterima segera dicatat di aplikasi E-Suradi pada hari yang sama tanpa memandang waktu penerimaannya. Dengan demikian, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang berupaya memberikan pelayanan yang responsif kepada masyarakat melalui aplikasi E-Suradi.

4. *Assurance* (Jaminan)

Penerapan aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang telah menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menemukan beberapa aspek penting terkait aspek jaminan dalam pelaksanaannya. Aplikasi E-Suradi memberikan kemudahan bagi para operator dalam pengelolaan surat-menyurat digital melalui tampilan antarmuka yang mudah dipahami, sehingga operator dapat dengan

⁹⁰ Suryantoro dan Kusdyana, hlm 224.

⁹¹ Nugroho dan Halik, "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri," 225.

cepat beradaptasi. Dalam penggunaannya, sistem yang diterapkan oleh E-Suradi sangat sederhana namun tetap efisien. Hal ini sejalan dengan pendapat Dyah dan Ari Zaenuddin, pelayanan publik yang berkualitas harus berorientasi pada kepuasan masyarakat.⁹² Selain itu, aspek keamanan menjadi salah satu keunggulan utama aplikasi ini yaitu seluruh data tersimpan dengan aman di server Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang sehingga dapat meminimalisir risiko kehilangan.

5. *Empathy* (Empati)

Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang berupaya mengimplementasikan aspek *empathy* yaitu penerimaan dan pencatatan surat melalui aplikasi E-Suradi dengan memberikan pelayanan yang ramah kepada pengguna layanan. Selain itu, peneliti juga menemukan adanya prioritas untuk kelompok tertentu. Kelompok lansia dan orang berkebutuhan khusus mendapat prioritas dalam pelayanan, yang ditunjukkan dengan adanya fasilitas kursi prioritas untuk kelompok rentan. Menurut Nasir dalam Nugroho, para pegawai yang menerapkan sikap sopan dalam memberikan pelayanan dapat menciptakan pengalaman positif.⁹³ Dengan demikian, Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang menerapkan pelayanan yang ramah dan mempertimbangkan kebutuhan khusus dari kelompok-kelompok tertentu.

⁹² Dyah Mutiarin dan Arif Zaenudin, ed., *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*, Cet. 1 (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006), hlm 50.

⁹³ Nugroho dan Halik, "Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri," hlm 225.

B. Dampak Implementasi Aplikasi Surat Digital (E-Suradi) dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Fitzsimmons dalam Harahap mengemukakan bahwa membandingkan persepsi pelanggan terhadap layanan yang mereka terima dengan harapan mereka adalah cara untuk mengevaluasi kualitas layanan.⁹⁴ Jika pelayanan yang diterima lebih baik dari yang diharapkan, maka layanan dianggap berkualitas. sebaliknya, jika pelayanan yang diterima kurang dari harapan, maka layanan dianggap tidak berkualitas.

Hasil penelitian terkait pelaksanaan aplikasi E-Suradi telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dilihat dari perbandingan skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebelum dan sesudah penggunaan aplikasi tersebut. Sebelum E-Suradi digunakan yaitu pada tahun 2018 skor IKM mencapai 79,92 yang masuk dalam kategori "Baik". Namun, setelah penerapan E-Suradi, terjadi peningkatan pada periode Januari-Juni 2024 skor indeks mencapai 89,31 dengan kategori "Sangat Baik".

Berdasarkan paparan di atas diketahui bahwa kualitas pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang meningkat, hal itu mungkin menandakan bahwa implementasi Aplikasi E-Suradi telah memberikan dampak positif.

⁹⁴ Harahap, "Determinan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction," 402.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab sebelumnya, peneliti menyajikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Implementasi aplikasi E-Suradi di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang dalam peningkatan kualitas pelayanan publik melalui lima dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Aspek *tangibles* ditunjukkan dengan ketersediaan fasilitas *hardware* yang terintegrasi. Aspek *reliability* melalui pelatihan bagi administrator sistem. Aspek *responsiveness* dengan pelayanan pencatatan surat yang cepat. Aspek *assurance* berupa sistem yang mudah dipahami dan keamanan data yang terjamin, serta *empathy* yang terlihat dari pelayanan ramah dan adanya fasilitas khusus bagi kelompok rentan.
2. Dampak implementasi Aplikasi E-Suradi dilihat dari evaluasi pelayanan publik di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan setiap triwulan, menunjukkan peningkatan kualitas pelayanan yang signifikan setelah implementasi aplikasi E-Suradi. Hasil SKM periode Januari-Juni 2024 dengan indeks 89,31 yang termasuk kategori "A" Sangat Baik. Hal ini menunjukkan peningkatan dibandingkan tahun 2018 sebelum penggunaan E-Suradi yang hanya mencapai indeks 79,92 kategori "Baik".

B. Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan, peneliti ingin menyampaikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Kepada kantor Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, diharapkan ada penambahan personel operator cadangan aplikasi E-Suradi untuk memastikan keberlanjutan pengelolaan administrasi surat ketika petugas utama berhalangan hadir.
2. Kepada pegawai, diharapkan pegawai dapat mengajukan kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang selaku pengembang aplikasi E-Suradi untuk memperbaiki aplikasi E-Suradi terkait permasalahan teknis *server down*.
3. Kepada peneliti selanjutnya, diharapkan dapat mengembangkan penelitian ini lebih mendalam dengan menemukan perspektif baru yang belum terjangkau dalam penelitian ini. Keterbatasan waktu penelitian memberikan kesempatan untuk eksplorasi lebih lanjut guna melengkapi temuan penelitian.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Zuchri. *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press, 2021.
- Dewi, Nur Kumala, Bei Harira Irawan, Emli Fitry, dan Arman Syah Putra. "Konsep Aplikasi E-Dakwah Untuk Generasi Milenial Jakarta." *IKRA-ITH Informatika : Jurnal Komputer Dan Informatika* 5, no. 2 (2021): 26–33.
- Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang. "Buku Manual Aplikasi E-Suradi," diakses melalui <https://suradi.malangkota.go.id/upload/Manual-Suradi.pdf> pada 28 Oktober 2024.
- Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang. "Laporan Indeks Kepuasan Layanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang," 24 Juni 2024. diakses melalui <https://dikbud.malangkota.go.id/layanan/21> pada 27 Oktober 2024 pukul 10.20 WIB.
- Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang "Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 Periode Januari-Juni," Diakses melalui <https://drive.google.com/drive/home?dmr=1&ec=wgc-drive-globalnav-goto> pada 12 November 2024.
- Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang "Layanan Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang," 20 Juni 2017 diakses melalui <https://dikbud.malangkota.go.id/> pada 20 Oktober 2024.
- Harahap, Nursapia. "Penelitian kualitatif," 2020. diakses pukul 14.56 WIB melalui <http://repository.uinsu.ac.id/9105/1/BUKU%20METODOLOGI%20PENELITIAN%20KUALITATIF%20DR.%20NURSAPIA%20HARAHAP,%20M.HUM.pdf> pada 11 November 2023 .
- Harahap, Ramadhan. "Determinan Service Quality Terhadap Customer Satisfaction." *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)* 2, no. 2 (1 Mei 2021): 402–9. <https://doi.org/10.53695/ja.v2i2.196>.
- Hidayat, Sugeng, dan U. Jumiatur. "Prosedur Pengelolaan Surat Untuk Memperlancar Proses Penyampaian Informasi Pada Kantor Kecamatan Pamulang." *Jurnal Sekretari* 3, no. 1 (2017): 83–115.
- Ibrahim, Amin. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Cet.1. Bandung: CV. Mandar Maju, 2008.
- Ikhsan, Nurul, dan Siti Ramadhani. "Sistem Informasi Administrasi Surat Menyurat Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Riau." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 2, no. 2 (30 Juli 2020): 141–51. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v2i2.126>.

- Indrajit, Richardus Eko. *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. 3 ed. CV Andi Offset, 2006.
- Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum (JDIH) Kota Malang. “Peraturan Walikota Malang Nomor 62 Tahun 2019,”. diakses melalui https://jdih.malangkota.go.id/laravel/storage/upload_file_hukum/Perwal_62_Tahun_2019_Tentang_Kedudukan,_Susunan_Organisasi,_Tugas,_Dan_Fungsi_Serta_Tata_Kerja_Dinas_Pendidikan_Dan_Kebudayaan_Compresed.pdf pada 2 November 2024 pukul 20.03 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI). “Pengertian digital,” 2 November 2024. diakses melalui <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/digital> pada 2 November 2024 pukul 13.27 WIB.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) “Pengertian Implementasi,”. diakses melalui <https://kbbi.kemdikbud.go.id/entri/implementasi> pada 28 Oktober Pukul 12.56 WIB.
- Lasmi, L., W. T. Hardianto, dan D. C. Larasati. “Inovasi E-Suradi (Elektronik-Surat Digital) di Kelurahan Sumbersari.” PhD Thesis, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, 2022. diakses melalui <http://rinjani.unitri.ac.id/handle/071061/1734> pada 20 Agustus 2024.
- Lukman, Sampara, Dadang Suwanda, dan Yudi Prihanto. *Penyusunan Standar Pelayanan Publik*. Disunting oleh Nita. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset, 2021.
- Luthfiyah, Muh Fitrah &. *Metodologi penelitian: penelitian kualitatif, tindakan kelas & studi kasus*. CV Jejak (Jejak Publisher), 2018.
- Miles, Matthew B., A. Michael Huberman, dan Johnny Saldana. *Qualitative Data Analysis: A Sourcebook of New Methods*. UI Press, 2014.
- M.M, Dr Muhammad Ramdhan, S. Pd. *Metode Penelitian*. Cipta Media Nusantara, 2021.
- Moelong, Lexy J. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya, 2018.
- Mutiarin, Dyah, dan Arif Zaenudin, ed. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Penelusuran Konsep dan Teori*. Cet. 1. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2006.
- Nadiatussilmi, Nadiatussilmi, Hayat Hayat, dan Hirshi Anadza. “Inovasi Program Sakera Mesem dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik.” *Jurnal Indonesia Sosial Sains* 3, no. 06 (2022): 946–55. <https://doi.org/10.36418/jiss.v3i6.608>.

Nugroho, Mulyanto, dan Abdul Halik. “Penerapan Standar Pelayanan Publik Pada Kelurahan di Wilayah Kota Kediri.” *JHP17: Jurnal Hasil Penelitian* 1, no. 02 (2016). diakses melalui <https://core.ac.uk/download/pdf/229336105.pdf> pada 12 Agustus 2024 pukul 13.00 WIB.

Nurmandi, Achmad. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT Sinergi Visi Utama, 2010.

Observasi Pribadi di Ruang Subbagian Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, 9 September 2024.

PDSI Kominfo. “Kominfo Lanjutkan Lima Program Prioritas di 2023,” 5 Januari 2023. diakses melalui <https://www.kominfo.go.id/berita/artikel/detail/kominfo-lanjutkan-lima-program-prioritas-di-2023> pada 21 Agustus 2024 Pukul 12.00 WIB.

Pemerintah Kota Malang. “Kota Malang 10 Terbaik Nasional Digital Government Award 2024,”. diakses melalui <https://malangkota.go.id/2024/05/27/kota-malang-10-terbaik-nasional-digital-government-award-2024/> Pada 27 Oktober 2024 Pukul 14.32 WIB.

Pemerintah Kota Malang “Pemkot Malang Lebur Enam Perangkat Daerah,” 4 Januari 2020. diakses melalui <https://malangkota.go.id/2020/01/04/pemkot-malang-lebur-enam-perangkat-daerah/> pada 2 November 2024 pukul 20.03 WIB.

“Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik,” 18 Juli 2022. diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/231426/permen-pan-rb-no-29-tahun-2022> pada 28 Oktober 2024 Pukul 18.30 WIB.

“Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik,” Oktober 2018. diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/96913/perpres-no-95-tahun-2018> pada 21 Agustus 2024 Pukul 13.30 WIB.

“Peraturan Walikota (PERWALI) Nomor 45 Tahun 2014 Tentang Pedoman Umum dan Standarisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi,” 26 November 2014. Diakses melalui https://jdih.malangkota.go.id/laravel/storage/upload_file_hukum/PERWAL_NOMOR_45_TAHUN_2014_TENTANG_PEDOMAN_UMUM_DAN_STANDARISASI_TATA_KELOLA_TEKNOLOGI_INFORMASI_DAN_KOMUNIKASI.pdf pada 28 Oktober 2024 Pukul 18.20 WIB .

Permatasari, Puput, Atika Noor Aziza, Feby Naomi Kardila, Alfani Putri Fahira, Muhammad Nur Ilham Maulana, dan Rachma Bhakti Utami. “Analisa Efektifitas SURADI Terhadap Perhitungan Angka Kecermatan Dan Penemuan Kembali Arsip.” *JIKAP (Jurnal Informasi Dan Komunikasi*

Administrasi Perkantoran) 8, no. 5 (3 September 2024): 497–502.
<https://doi.org/10.20961/jikap.v8i5.88489>.

Qur'an Kemenag. "Surat Al Insyirah ayat 5," Diakses melalui
<https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/94?from=5&to=5> pada
 19 Desember 2024 Pukul 17.00 WIB.

Qur'an Kemenag "Surat An-Naml Ayat 28-30," Diakses melalui
<https://quran.kemenag.go.id/quran/per-ayat/surah/27?from=28&to=30>
 pada 14 September 2023 Pukul 22.30 WIB.

Rachman, Anne Abdul. "Pengelolaan Arsip Surat Masuk Dan Arsip Surat Keluar
 Pada Biro Umum Dan Perlengkapan Sekretariat Daerah Provinsi Sulawesi
 Selatan." *Journal of Administrative and Social Science* 3, no. 1 (1 Januari
 2022): 67–70. <https://doi.org/10.55606/jass.v3i1.7>.

Ramadhani, Siti, dan Muhammad Rizky Asyari. "Sistem Informasi Arsip Surat
 Menyurat." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 3, no. 1 (31
 Januari 2021): 175–84.

Ratnasari, Mega Oktavia Budi, Irwan Noor, dan Firda Hidayati. "Analisis
 Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan
 (Studi Pada 'SURADI' Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota
 Malang)." *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik* 8, no. 1 (11 April 2022): 35–
 44. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4>.

Rozana, Liza, dan Rahmat Musfekar. "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi
 Pengarsipan Surat Berbasis Web Pada Kantor Lurah Desa Dayah Tuha."
Cyberspace: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi 4, no. 1 (1 Juli 2020):
 14–20. <https://doi.org/10.22373/cj.v4i1.6933>.

Soekarwo, Fathorrasjid, Suparto Wijoyo, Agus Dwiyanto, Prasetijo Riyadi, Forum
 Kajian Ambetanan, dan Mas'ud Said. *Pelayanan Publik dari Dominasi ke
 Partisipasi*. Surabaya: Airlangga University Press, 2006.

Strauss, Anselm, dan Juliet Corbin. "Penelitian Kualitatif." *Yogyakarta: Pustaka
 Pelajar*, 2003. diakses melalui [http://repo.iain-
 tulungagung.ac.id/7300/10/Bab10_Penelitian%20Kualitatif_3.pdf](http://repo.iain-tulungagung.ac.id/7300/10/Bab10_Penelitian%20Kualitatif_3.pdf) pada 24
 Oktober 2023 Pukul 18.30 WIB.

Subadi, Tjipto. *Metode penelitian kualitatif*. Muhammadiyah University Press,
 2006.

Sugiyono. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Disunting oleh
 Sutopo. Cet. 2. Bandung: Alfabeta, 2019.

Suprpto, Suprpto, dan Andi Abdul Malik. "Implementasi Kebijakan Diskresi
 Pada Pelayanan Kesehatan Badan Penyelenggara Jaminan Kesehatan
 (BPJS)." *Jurnal Ilmiah Kesehatan Sandi Husada* 8, no. 1 (25 Juni 2019):
 1–8. <https://doi.org/10.35816/jiskh.v8i1.62>.

- Suryantoro, Bambang, dan Yan Kusdyana. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya." *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (31 Desember 2020): 223–29. <https://doi.org/10.52310/jbhorizon.v3i2.42>.
- Susanto, Ari, Ni Wayan Parwati Septiani, dan Mei Lestari. "Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Surat Keluar Dan SPPD Dikelurahan Jatijajar." *Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)* 2, no. 01 (15 Januari 2021): 8–14. <https://doi.org/10.30998/jrami.v2i01.590>.
- Syifani, Dita, dan Ardiansyah Dores. "Aplikasi Sistem Rekam Medis di Puskesmas Kelurahan Gunung." *Just IT : Jurnal Sistem Informasi, Teknologi Informasi dan Komputer* 9, no. 1 (4 Oktober 2018): 22–31. <https://doi.org/10.24853/justit.9.1.22-31>.
- "Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik," 18 Juli 2009. Diakses melalui <https://peraturan.bpk.go.id/Details/38748/uu-no-25-tahun-2009> pada 24 Desember 2023 Pukul 12.30 WIB.
- Wahidmurni, Wahidmurni. "Pemaparan metode penelitian kualitatif," 2017. <http://repository.uin-malang.ac.id/1984/>.
- Walujo, Djoko Adi, Titiek Koesdijati, dan Yitno Utomo. *Pengendalian Kualitas*. Scopindo Media Pustaka, 2020.
- Waluyo. *Manajemen Publik (Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah)*. Bandung: CV. Mandar Maju, 2007.
- Wanto, Alfi Haris. "Strategi Pemerintah Kota Malang Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Berbasiss Konsep Smart City." *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)* 2, no. 1 (2017): 39–43. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v2n1.p39-43>.
- Wawancara dengan Bapak Arifin Sidiq W. Staff Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, 10 September 2024.
- Wawancara dengan Bapak Subandi Staff Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, 9 September 2024.
- Wawancara dengan Ibu Dyah Kusarini, S.Si Kepala Subbagian Umum, 11 September 2024.
- Wawancara dengan Ibu Kristi Hartatik Operator Aplikasi E-Suradi, Mei 2023.
- Wawancara dengan Ibu Kristi Hartatik Operator Aplikasi E-Suradi, 9 September 2024.
- Wawancara dengan Ibu Novi Rahmawati selaku pengguna layanan, 19 November 2024.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang
<http://fitk.uin-malang.ac.id>, email : fitk@uin-malang.ac.id

Nomor : 2758/Un.03.1/TL.00.1/08/2024 16 Agustus 2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada

Yth. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
di
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, dalam rangka menyelesaikan tugas akhir berupa penyusunan skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan (FITK) Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, kami mohon dengan hormat agar mahasiswa berikut:

Nama : M. Irsyaad Ilham Syafaatullah Subagyo
NIM : 200106110087
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik : Ganjil - 2024/2025
Judul Skripsi : Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Surat Digital di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
Lama Penelitian : Agustus 2024 sampai dengan Oktober 2024 (3 bulan) *Subbag Dmu*

diberi izin untuk melakukan penelitian di lembaga/instansi yang menjadi wewenang Bapak/Ibu.

Demikian, atas perkenan dan kerjasama Bapak/Ibu yang baik di sampaikan terimakasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.



Subbag Dmu, Bidang Akademik

Muhammad Walid, MA
2730823 200003 1 002

Tembusan :

1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

Lampiran 2 Surat Balasan



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
 Jl. Veteran No. 19 Telp. (0341) 560946, Fax. (0341) 551333
 Website : <http://dikbud.malangkota.go.id> | Email : dikbud@malangkota.go.id
 Malang Kode Pos : 65145

REKOMENDASI

Nomor : 000.9.2 / 588 / 35.73.401 / 2024

Menindaklanjuti surat Wakil Dekan Bidang Akademik dari tanggal 16 Agustus 2024 Nomor : 2758/Un.031/TL.00.1/08/2024 Perihal : Izin Penelitian, maka dengan ini Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang memberi ijin untuk melaksanakan kegiatan dimaksud kepada Saudara :

1. Nama : M.Irsyaad Iham Syafaatullah Subagyo
2. NIM : 200106110087
3. Jenjang : S1
4. Prodi. / Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
5. Tempat Pelaksanaan : Subbagian Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
6. Waktu Pelaksanaan : 31 Agustus 2024 s/d 31 Oktober 2024
7. Judul : Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Surat Digital di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Dengan Ketentuan :

1. Dikoordinasikan sebaik – baiknya dengan Kepala Bidang Pembinaan Pendidikan Dasar dan Kepala Subbagian Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
2. Tidak melakukan penelitian yang tidak sesuai atau tidak ada kaitannya dengan judul, maksud dan tujuan penelitian
3. Menjaga perilaku dan menaati tata tertib yang berlaku pada lembaga tersebut di atas;
4. Menaati ketentuan peraturan perundang-undangan;
5. Selesai melaksanakan penelitian / Observasi / KKL / KKN, wajib menyampaikan laporan kepada Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
6. Dilaksanakan dengan tetap memperhatikan protokol kesehatan

Demikian untuk menjadikan periksa.

Malang, 27 Agustus 2024



DIYAH KUSARINI, S.Si
 Penata Tek III/d
 NIP.197705261995112001

Tembusan :
 Yth.

1. Bpk. Kepala Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang (Sebagai Laporan)
2. Sdr. Kepala Subbagian Umum Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
3. Sdr. Wakil Dekan Bidang Akademik
4. Yang Bersangkutan

Lampiran 3 Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH KOTA MALANG
DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

Jl. Veteran No. 19 Telp. (0341) 560946, Fax. (0341) 551333
 Website : <http://dikbud.malangkota.go.id> | Email : dikbud.malangkota.go.id
 Kode POS : Malang 65145

SURAT KETERANGAN

Nomor : 000.9.1 / 7252 / 35.73.401 / 2024

Yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : SUWARJANA, SE, M.M
 NIP : 19670302 199602 1 003
 Jabatan : Kepala Dinas
 Instansi : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang
 Alamat : Jl. Veteran No. 19 Malang
 Telp/Fax : (0341) 560946

Menerangkan bahwa:

Nama : M. Irsyaad Ilham Syafaatullah Subagyo
 NIM : 200106110087
 Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
 Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
 Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Telah melaksanakan penelitian pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang pada tanggal 31 Agustus s/d 31 Oktober 2024.

Adapun selama melaksanakan kegiatan Penelitian telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan penuh tanggungjawab.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.

Malang , 20 November 2024

KEPALA DINAS PENDIDIKAN
 DAN KEBUDAYAAN



SUWARJANA, S.E., M.M
 Pembina Utama Muda
 NIP. 19670302 199602 1 003

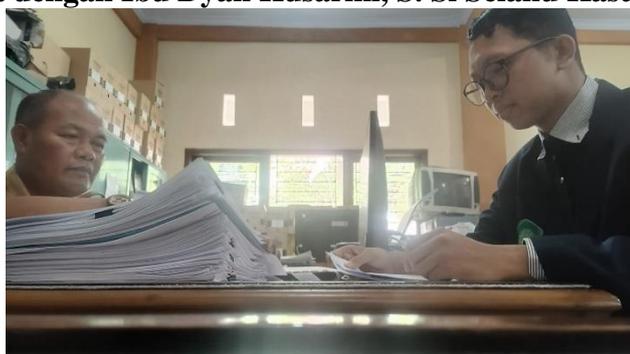
Lampiran 4 Dokumentasi



Wawancara dengan Ibu Kristi Selaku Operator Aplikasi E-Suradi



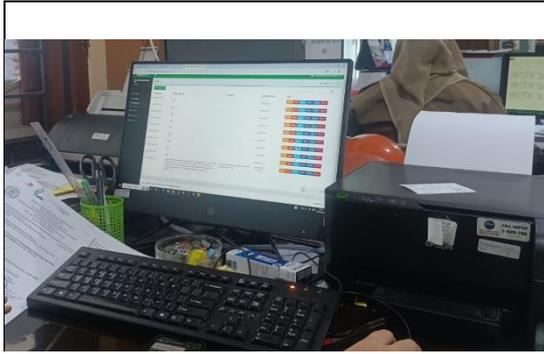
Wawancara dengan Ibu Dyah Kusarini, S. Si Selaku Kasubbag Umum



Wawancara dengan Bapak Subandi Selaku Staff Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang



Wawancara dengan Bapak Arifin Sidiq Wibsono Selaku Staff Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang



**Komputer, keyboard, printer untuk
mengakses E-Suradi**

Lampiran 5 Pedoman Wawancara Pra Penelitian

Nama: Kristi Hartatik

Jabatan: TPOK (Tenaga Pendukung Operasional Kantor) Operator Aplikasi Surat Digital

Hari, tanggal: Selasa, 23 Mei 2023

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah ada aplikasi lain dalam pelayanan surat menyurat ?	untuk aplikasi lain saya rasa tidak ada, hanya suradi saja untuk mencatat surat
2	Seberapa penting peran aplikasi surat digital dalam pelayanan administrasi surat?	Sangat penting karena di sini kan seluruh pelayanannya harus melalui surat
3	Bagaimana manfaat aplikasi surat digital dalam pelayanan administrasi surat menyurat?	Aaa aplikasi suradi sangat bermanfaat untuk memudahkan pencatatan surat masuk dan keluar. Selain itu, pencarian pada arsip juga jadi lebih mudah.
4	Bagaimana kesulitan atau kendala yang dialami operator ketika menjalankan aplikasi E-Suradi?	Jadi begini mas, aplikasi ini kan dari Kominfo Kota Malang. Kendalanya kadang-kadang itu aplikasi mengalami <i>error</i> dari servernya. karena suradi ini digunakan di seluruh instansi pemerintah di Kota Malang. Jadi pada jam kerja itu digunakan serentak.

Lampiran 6 Lembar Observasi

Lembar Observasi

Hari, Tanggal : 9 September 2024

Lokasi : Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Ruang : Subbagian Umum

Pedoman Observasi

No	Aspek yang diamati	Indikator	Deskripsi
1	Aksesibilitas Aplikasi	- Kemudahan akses aplikasi - Ketersediaan akses platform	Operator menggunakan komputer untuk mengakses aplikasi E-surat dengan mudah dan E-surat dapat diakses melalui berbagai perangkat seperti komputer laptop, smartphone
2	Jenis Layanan yang Tersedia	- Macam layanan - Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna	Layanan yang ada pada aplikasi E-Surat meliputi pencatatan surat masuk dan keluar
3	Kecepatan Proses Pelayanan	- Waktu respon - Kecepatan pemrosesan - Efisiensi	Proses pencatatan surat dilakukan hanya 1-2 menit saja. Waktu respon Aplikasi cukup cepat. Operator cukup handal dalam menjalankan aplikasi E-Surat
4	Kepuasan Pengguna	- Kemudahan penggunaan	Operator aplikasi cukup puas karena proses pencatatan surat jadi lebih cepat
5	Desain dan kemudahan penggunaan	- Desain tampilan - Kemudahan navigasi - Responsivitas	Tampilan desain sangat jelas dan bisa dipahami oleh operator aplikasi
6	Dukungan Teknis	- Ketersediaan fitur saran dan masukan - Komunikasi dengan pihak pengembang - Sarana dan Prasarana	Pada aplikasi E-Surat tidak ada fitur masukan dan saran. Komunikasi dengan pihak pengembang menggunakan whatsapp. Ketersediaan fasilitas seperti komputer, router wifi, tv, keyboard dan scanner

Lampiran 7 Pedoman Wawancara

WAWANCARA

IDENTITAS DIRI

Nama: Kristi Hartatik

Jabatan: TPOK (Tenaga Pendukung Operasional Kantor) Operator Aplikasi Surat Digital

Hari, tanggal: Senin, 9 September 2024

No.	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelayanan yang ada dalam aplikasi surat digital?	Jadi begini, aplikasi surat ini sebetulnya cukup sederhana. Kami fokus pada dua hal utama seperti pencatatan surat masuk dan surat keluar. Tidak ada fitur yang berlebihan. Emm.. yang bisa mengakses aplikasi ini hanya instansi pemerintah di lingkungan Kota Malang. Jadi, kalau panjenengan bukan dari instansi pemerintah, mohon maaf, Anda tidak bisa menggunakan aplikasi ini. Ini memang dikhususkan untuk mereka yang bekerja di lingkungan pemerintahan Kota Malang.
2	Apakah ada lagi yang bertugas menjadi operator aplikasi surat digital selain ibu?	Begini, untuk posisi operator aplikasi surat digital di sini, sebenarnya saya sendirian yang bertanggung jawab penuh. Tidak ada rekan kerja lain yang secara resmi ditugaskan sebagai operator selain saya. kalau saya sedang cuti biasanya kami dibantu oleh anak-anak PKL (Praktik Kerja Lapangan) yang sedang magang di kantor kami. Mereka cukup bisa dan cepat belajar, jadi bisa diandalkan untuk membantu menjalankan tugas-tugas dasar terkait aplikasi surat digital ini. tetapi saya tetap mengontrol mereka.
3	Bagaimana tugas dan wewenang ibu sebagai operator aplikasi surat digital?	Emm untuk tugas dan wewenang itu saya bertanggung jawab untuk mengentri data surat masuk dan surat keluar ke dalam aplikasi. Tapi tentu saja, ada beberapa hal lain yang perlu saya lakukan untuk memastikan semuanya berjalan lancar seperti memastikan semua informasi penting di surat itu tercatat dengan baik.
4	Bagaimana terkait fleksibilitas penggunaan aplikasi surat digital?	Aplikasi surat digital kita ini sebenarnya sangat fleksibel dalam penggunaannya. saya tidak perlu khawatir terikat di meja kantor

		untuk mengaksesnya. Tetapi seringkali saya tetap menggunakan aplikasi suradi di kantor waktu jam kerja.
5	Bagaimana evaluasi pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang?	Pada tahun ini kita mulai mengadakan evaluasi melalui survei setiap 3 bulan sekali.
6	Bagaimana keadilan yang diberikan dalam pelayanan surat melalui aplikasi surat digital?	Dalam pelayanan surat melalui aplikasi digital ini, kami berusaha adil ke semua pihak. Prinsipnya sederhana seperti semua orang dapat layanan yang sama, tidak peduli darimana dia berasal. Semua surat diproses dengan cara yang sama, tidak peduli siapa yang kirim atau siapa yang terima.
7	Bagaimana tahapan masyarakat dalam pengiriman surat?	Untuk masyarakat yang ingin mengirim surat ke kantor kami, prosesnya sebenarnya cukup simpel. Tapi memang, mereka tidak langsung berurusan dengan aplikasi suradi yang kita gunakan. Ada beberapa tahap yang perlu dilalui. Pertama-tama, masyarakat datang ke kantor dan menuju ke resepsionis. Di sini, mereka bisa menyerahkan surat mereka. Kemu dian resepsionis akan menerima surat tersebut dan melakukan pengecekan awal, memastikan surat ditujukan ke bagian yang tepat. Setelah itu, barulah surat tersebut sampai ke meja saya sebagai operator suradi. Nah, di sinilah saya mulai menginput data surat tersebut ke dalam aplikasi suradi. Setelah diinput akan muncul nomor agenda atau nomor urut surat. Nomor tersebut diberikan masyarakat atau si pengirim surat.
8	Bagaimana informasi yang bisa didapatkan masyarakat dalam pelayanan surat menyurat melalui aplikasi surat digital?	Yaa informasi yang bisa didapatkan masyarakat di layanan surat menyurat lewat aplikasi surat digital itu nomor agenda yang tercatat di aplikasi Suradi. Nomor ini biasanya diberikan oleh masyarakat atau pengirim surat bentuknya kertas tanda terima.
9	Seperti apa dasar hukum yang melatarbelakangi adanya aplikasi surat digital?	Yaaa tentunya ada peraturan dan kebijakan pemerintah yang berkaitan dengan administrasi negara. Kalau aplikasi di kota malang ini kayaknya dari perwali (peraturan walikota) mungkin bisa di cek di google atau sebagainya.

10	Bagaimana surat yang diterima kemudian diproses?	Yaaa benar. Begitu surat diterima, kami langsung membukanya di aplikasi Suradi. Aplikasi ini membantu kami untuk mencatat dan memproses surat dengan cepat dan efisien. Jadi, tidak ada surat yang tertinggal sehingga semua surat diproses dengan cepat dan tepat waktu.
11	Bagaimana terkait pemberian masukan dan saran di dalam aplikasi surat digital terdapat ?	Saat ini, belum ada fitur khusus untuk memberikan masukan dan saran di dalam aplikasi surat digital. Tapi, kami menyediakan alternatif seperti grup WhatsApp khusus admin untuk menampung keluhan, saran, ataupun mengirim surat juga.
12	Bagaimana aplikasi surat digital dalam menyediakan fitur yang memungkinkan publik untuk mengakses arsip surat-menyurat?	Aplikasi suradi ini khusus buat para pegawai pemerintah Kota Malang saja. Jadi, arsip surat-menyuratnya juga cuma bisa diakses sama mereka, tidak untuk masyarakat luas.
13	Bagaimana manfaat aplikasi surat digital dalam pelayanan surat menyurat?	Aplikasi suradi ini benar-bener efektif dan bisa ngehemat waktu. Orang-orang tidak perlu lagi repot-repot datang langsung ke kantor buat ngurusin surat-menyurat dan juga mengurangi penggunaan kertas.
14	Apakah ada pelatihan sebelum menggunakan aplikasi surat digital?	Sebelum aplikasi Suradi diluncurkan, para admin di setiap instansi kota malang dikumpulkan dan diundang untuk mengikuti pelatihan supaya bisa belajar caranya menggunakan aplikasi ini dengan baik dan benar.
15	Bagaimana tingkat keamanan pelayanan dengan menggunakan aplikasi surat digital lebih baik dibandingkan daripada pelayanan dengan cara yang sebelumnya?	Aplikasi Suradi ini aman, lho mas. Semua surat tersimpan rapi di aplikasi, jadi tidak bakal hilang. Kalau saya lupa naruh surat di mana, tinggal cari aja di aplikasi Suradi. Beda sama cara manual yang sulit nyari suratnya.
16	Bagaimana kemudahan yang diberikan aplikasi surat digital bagi ibu selaku operator aplikasi surat digital?	Sebagai operator aplikasi surat digital, saya merasakan banyak kemudahan mas. Pertama, aplikasi ini sangat mudah digunakan. Tampilannya sederhana dan mudah dipahami, jadi saya tidak perlu waktu lama untuk mempelajarinya. Kedua, aplikasi ini sangat efisien. Saya bisa mengelola surat-menyurat dengan lebih cepat dan mudah. Ketiga, aplikasi ini sangat aman.

		Semua data surat tersimpan dengan aman di server, jadi saya tidak perlu khawatir data tersebut hilang atau disalahgunakan.
17	Bagaimana perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi surat digital?	Dulu, sebelum ada aplikasi suradi, pelayanan surat di dikbud itu semua surat harus dicetak, ditandatangani, terus dikirim manual menggunakan jasa pengantar surat. Makanya, seringkali suratnya telat diterima. Tapi sekarang, udah ada aplikasi Suradi. Jadi, pelayanan surat jadi mudah. Surat bisa dikirim dan diterima secara elektronik dan prosesnya jauh lebih cepat.
18	Bagaimana sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi surat digital? Apakah sudah cukup memadai?	Untuk menjalankan aplikasi surat digital, kita hanya membutuhkan internet, komputer dan printer. Untungnya, kantor kita sudah punya semuanya, jadi sarana dan prasarana saya rasa sudah cukup memadai.

WAWANCARA

IDENTITAS DIRI

Nama: Subandi

Jabatan: Staff Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang

Hari, tanggal: Senin, 9 September 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelayanan yang ada dalam aplikasi surat digital?	Ohh pelayanan yang ada di aplikasi surat digital itu hanya surat masuk dan surat keluar. pelayanan ada aplikasi yang ada di dalam aplikasi surat digital hanya pencatatan surat masuk dan keluar saja.
2	Menurut bapak, apakah ada lagi yang bertugas menjadi operator aplikasi surat digital selain operator aplikasi ?	Untuk operator, itu hanya adminnya saja. Jadi setiap instansi pemerintah hanya dikasih satu admin saja. Dulu, di setiap bidang di kantor punya akun suradi. Tapi sekarang kayaknya sudah tidak bisa diakses dan hanya di bagian umum saja yang digunakan.
3	Menurut bapak, bagaimana tugas dan wewenang ibu kristi sebagai operator aplikasi surat digital?	Tugas dan wewenangnya yaa itu tadi mencatat dan mendisposisikan surat masuk dan keluar dari aplikasi Suradi
4	Bagaimana terkait fleksibilitas akses aplikasi surat digital?	Aplikasi bisa digunakan dimanapun bisa, yang penting ada akses internet saja
5	Bagaimana keadilan yang diberikan dalam pelayanan surat melalui aplikasi surat digital?	Jadi untuk aplikasi suradi itu bebas tidak ada perbedaan ras, suku dalam pelayanannya. Semua sama dilayani.
6	Bagaimana tahapan masyarakat dalam pengiriman surat?	Untuk masyarakat bisa mengirim surat tetapi bukan lewat suradi, lewat badan atau dinas yang membidangi. Setelah itu, dari kami operator memasukkan lewat aplikasi suradi. Otomatis informasi yang didapatkan yaitu kaitanya dengan permasalahan yang diajukan sesuai dengan nomor agenda. Misalnya, masyarakat ingin meminta permohonan surat rekomendasi, otomatis yang diberikan nanti surat rekomendasi itu tadi.
7	Bagaimana surat yang diterima kemudian diproses?	Yaaa, jadi setelah dapat kita buka aplikasi di suradi itu akan langsung ditindaklanjuti. Kalau masalah disposisi nanti tergantung pada pimpinan. Kalau memang pimpinan

		ada ditempat hari itu, maka akan didisposisikan hari itu juga. Kalau memang pimpinan dinas luar maka akan ditindaklanjuti bawahannya mungkin sekretaris atau kepala bidang atau kasubag umum. Jadi tidak akan terbengkalai surat yang masuk.
8	Bagaimana terkait pemberian masukan dan saran di dalam aplikasi surat digital?	Untuk saran dan masukan tidak ada. Tapi gini, aaa di suradi kita punya grup whatsapp itu khusus admin suradi. Jadi seandainya ada <i>trouble</i> di suradi itu bisa lewat <i>whatsapp</i> . Biasanya kan anamanya aplikasi yang memang akses banyak itu kan <i>trouble</i> . Jadi kita bisa kirim lewat <i>whatsapp</i> sehingga tidak ketinggalan dengan surat tersebut. Selain itu bisa mengirimkan keluhan-keluhan dan saranya di <i>whatsapp group</i> . Untuk masyarakat umum tidak bisa akses langsung karena aplikasi ini khusus untuk pemerintah Kota Malang.
9	Bagaimana manfaat aplikasi surat digital dalam pelayanan surat menyurat?	Manfaatnya banyak sekali mas. yang pertama, bisa secepat mungkin untuk menerima surat masuk dan surat keluar. Yang kedua, mempercepat komunikasi antara pengirim dan penerima surat. Perbedaanya kalau sebelum adanya suradi, surat itu diterima bisa sampai 1 hingga 2 hari. Sekarang surat bisa diproses 1 sampai 2 menit saja.
10	Sepengetahuan bapak, bagaimana pelatihan sebelum menggunakan aplikasi surat digital?	Jadi sebelum aplikasi diluncurkan itu para admin dikumpulkan dan diundang untuk mengikuti pelatihan
11	Bagaimana tingkat keamanan pelayanan dengan menggunakan aplikasi surat digital daripada pelayanan dengan cara manual?	Ya karena yang pertama, surat itu bisa cepet dikirim dan tidak akan bocor ke masyarakat luas. Kedua, surat tidak akan rusak atau hilang...itu keamananya.
12	Bagaimana sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi surat digital?	Untuk, sarana dan prasarana cukup memadai. Karena hanya membutuhkan internet dan komputer. Kita pun sudah punya semuanya di kantor.

WAWANCARA

IDENTITAS DIRI

Nama: Arifin Sidiq Wibsono

Jabatan: Staff Subbagian Umum

Hari, tanggal: Selasa, 10 September 2024

PERTANYAAN

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Apakah ada lagi yang bertugas menjadi operator aplikasi surat digital?	Selama ini sih tidak ada hanya bu Kristi saja tidak ada yang lain
2	Bagaimana terkait fleksibilitas penggunaan aplikasi surat digital?	Bisa, dalam arti untuk kedinasan bisa diakses dimanapun untuk urusan surat menyurat saja
3	Bagaimana keadilan yang diberikan dalam pelayanan surat melalui aplikasi surat digital?	Disini semua dilayani dengan sama. Tidak ada perbedaan dalam pelayanannya dalam penerimaan surat masuk di aplikasi surat digital. Namun, untuk kelompok tertentu lebih diutamakan seperti, lansia, orang berkebutuhan khusus.
4	Bagaimana tahapan masyarakat dalam pengiriman surat?	Masyarakat mengirim surat melalui resepsionis kemudian dicatat di aplikasi surat digital. Sebenarnya masyarakat surat digital tidak bisa diakses secara langsung. Informasi yang bisa didapatkan masyarakat ya itu tanda terima surat yang didalamnya ada nomor agenda saja yang akan diberikan masyarakat.
5	Bagaimana dasar hukum yang melatarbelakangi adanya aplikasi surat digital?	Mungkin bisa di cek nanti di internet, yang pasti ada dasar hukumnya karena Suradi ini resmi dari pemerintah.
6	Bagaimana surat yang diterima kemudian diproses?	Surat yang diterima akan diproses langsung di hari yang sama.
7	Apakah di dalam aplikasi surat digital terdapat fitur pemberian masukan dan saran agar kualitas aplikasi dapat ditingkatkan?	Tidak ada di aplikasi tersebut tidak ada fiturnya. Kalau pemberian masukan biasanya ke kominfo Kota Malang karena yang pegang aplikasi suradi.

8	Apakah aplikasi surat digital menyediakan fitur yang memungkinkan publik untuk mengakses arsip surat-menyurat?	Tidak bisa, karena ini sebagian surat yang diterima adalah dokumen negara. Sangat berbahaya jika masyarakat luas mengakses langsung.
9	Bagaimana manfaat aplikasi surat digital dalam pelayanan surat menyurat?	Sebenarnya sangat efektif dan dapat mempersingkat waktu, jadi orang ga harus datang langsung ke kantor. Misalnya ada instansi ingin melakukan studi banding bisa langsung kirim surat melalui aplikasi suradi.
10	Apakah ada pelatihan sebelum menggunakan aplikasi surat digital?	Ada, pasti ada pelatihan sebelum menggunakan aplikasi surat digital.
11	Bagaimana tingkat keamanan pelayanan dengan menggunakan aplikasi surat digital lebih baik dibandingkan daripada pelayanan dengan cara yang sebelumnya?	Sebenarnya keamanannya sama saja, namanya aplikasi bisa dibajak juga. Untuk keamanannya lebih aman yang manual. Tetapi semua aplikasi untuk sekarang aman saja.
12	Bagaimana peran operator aplikasi surat digital dalam melayani surat masuk dan keluar?	Selama ini Bu Kristi sudah cukup baik dan sangat bertanggungjawab. Setiap surat yang diterima beliau akan langsung di proses di hari yang sama.
13	Bagaimana perbedaan sebelum dan sesudah adanya aplikasi surat digital?	Perbedaanya lebih efektif dan cepat. Pertama, tidak mendatangkan orang. Kedua, dapat mempersingkat waktu.

IDENTITAS DIRI

Nama: Dyah Kusarini, S.Si

Jabatan: Kepala Subbagian Umum dan Kepegawaian

Hari, tanggal: Rabu, 11 September 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Bagaimana pelayanan melalui aplikasi surat digital?	Yang jelas kalau di suradi itu pelayanan ada surat masuk dan keluar. Kalau surat masuk itu hanya pemerintah kota malang saja. Kalau yang diluar pemerintah kota malang itu biasanya langsung lewat depan, yakni di resepsionis. Untuk yang diaplikasi suradi setahu saya hanya itu, surat masuk dan keluar saja
2	Bagaimana jika operator aplikasi suradi sedang cuti, apakah ada yang menggantikan?	Ada, biasanya mbak Kristi dibantu sama adik adik PKL. Artinya masih ada yang membantu memasukkan pada aplikasi suradi. Dikarenakan terdapat pergantian administrasi surat. Sementara dilaksanakan oleh mbak kristi selaku operator. Kalau misalnya mbak kristi tidak masuk, surat tetap di layani oleh adik adik PKL.
3	Bagaimana evaluasi pelayanan yang ada di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang?	Mengenai evaluasi pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang, kita memiliki mekanisme yang sistematis dan terjadwal. Secara berkala, yaitu setiap triwulan sekali, kita mengadakan survei kepuasan masyarakat.
4	Bagaimana keadilan yang diberikan dalam pelayanan surat melalui aplikasi surat digital?	Kalau pelayanan di kami ada standar operasional prosedur untuk penerimaan surat masuk dan keluar. Jadi kami tidak ada diskriminasi dalam pelayanannya. Artinya ketika itu merupakan surat masuk ya segera kita catat tanpa harus menunggu <i>hardcopy</i> nya
5	Bagaimana tahapan masyarakat dan instansi dalam pengiriman surat?	Perbedaan aplikasi ini untuk masyarakat bisa ke repsepsionis terlebih dahulu kemudian dicatat di aplikasi. Sedangkan instansi pemerintah bisa langsung 6mengirimkan surat melalui aplikasi suradi. Karena aplikasi ini digunakan khusus untuk internal pemerintah Kota Malang. Kalau masyarakat selama ini tidak <i>by sytem</i> ya, jadi yang <i>panjenengan</i> ketahui mereka mengirimkan surat melalui kita. Kemudian diberikan tanda terima sehingga dapat diketahui surat tersebut turun dimana.

6	Bagaimana dasar hukum yang melatarbelakangi adanya aplikasi surat digital?	Aplikasi surat digital ini ada dasar hukumnya semacam surat edaran atau peraturan. Mungkin bisa di cek di internet berupa di peraturan walikota dan sebagainya.
7	Bagaimana surat yang diterima kemudian diproses?	Surat yang diterima diproses pada hari yang sama sehingga surat tersebut dapat dideteksi pada hari yang sama.
8	Bagaimana terkait pemberian masukan dan saran di dalam aplikasi surat digital?	Tidak ada di aplikasi tersebut tidak ada fiturnya. Kalau pemberian masukan biasanya ke kominfo Kota Malang karena yang pegang aplikasi suradi.
9	Bagaimana aplikasi surat digital menyediakan fitur yang memungkinkan publik untuk mengakses arsip surat-menyurat?	Setahu saya tidak ada, karena adminya itu pengadministrasi surat. Terkait masyarakat memang tidak dari aplikasi jadi tidak bisa mengakses aplikasi.
10	Bagaimana manfaat aplikasi surat digital dalam pelayanan surat menyurat?	Yang jelas kalau namanya aplikasi jelas lebih cepat ya untuk penyampaian surat. Kita juga bisa mengecek apakah surat itu sudah dibuka apa belum. Kalau misalnya surat dikirim secara <i>hardcopy</i> apakah itu sudah dibaca apa belum kan kita tidak bisa memastikan. Tapi kalau di suradi ada semacam centang kita bisa lihat dan bisa saling cek antar instansi. Selain itu adanya suradi membuat penggunaan kertas menjadi lebih minim.
	Seperti apa pelatihan sebelum menggunakan aplikasi surat digital?	Ada pelatihan suradi sekitar tahun 2019 untuk operator agar bisa mengakses suradi.
11	Bagaimana peran operator aplikasi surat digital dalam melayani surat masuk dan keluar?	Selama ini sudah sangat baik sih karena yang namanya surat itu kadang ada yang jam 4 sore. Selama ini operator dalam hal ini mbak Kristi selalu menyelesaikan dalam hari yang sama
12	Bagaimana perbedaan pelayanan sebelum dan sesudah adanya aplikasi surat digital?	Kalau sebelum adanya suradi ini otomatis kita harus terkirim secara manual ya. Artinya kita harus kirim orang ke tempat tujuan. Kalau sekarang lebih cepet ya tanpa harus kirim <i>hardcopy</i> -nya.
13	Bagaimana sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan aplikasi surat digital?	Kalau disini <i>insyaallah</i> cukup memadai selama aplikasinya itu tidak error dari pusat. Aplikasi ini kan dari pemerintah kota jadi ketika tidak ada error jadi aman saja. Untuk

		fasilitas disini insyaallah dari segi internet, printer dan komputer kita aman.
--	--	--

IDENTITAS DIRI

Nama: Novi Rahmawati

Pekerjaan: Wiraswasta

Hari, tanggal: Kamis, 19 Desember 2024

No	Pertanyaan	Jawaban
1	Pelayanan apa yang ibu butuhkan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang?	Oh, waktu itu saya datang ke Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang mengurus surat mutasi anak saya. Soalnya dokumen ini dibutuhkan untuk melengkapi persyaratan pendaftaran sekolah.
2	Bagaimana proses ibu ketika mengirim dokumen tersebut?	Prosesnya waktu itu saya membawa fotokopinya ijazah. saya lihat persyaratan itu dari websitenya dinas. Saya datang langsung ke kantornya terus mengisi formulir yang disediakan di resepsionis. Setelah itu saya menyerahkan dokumennya ke petugas untuk diproses. Sebelum diproses saya diberikan petugas lembar kecil tanda terima surat.
3	Bagaimana pelayanan di dinas pendidikan dan kebudayaan kota malang? apakah sudah cukup ramah?	Menurut pengalaman saya, pelayanannya cukup baik ya. Aaa..Petugasnya ramah dan informatif dalam menjelaskan prosedur yang harus saya lalui. Mereka juga sabar menjawab pertanyaan-pertanyaan yang saya ajukan tentang persyaratan.
4	Bagaimana terkait kecepatan pelayanannya?	Kalau soal kecepatan pelayanan, saya rasa sudah cukup baik ya. Waktu itu prosesnya tidak terlalu lama, kayaknya setengah jam sudah selesai. Sistemnya juga tertata dengan baik, jadi tidak membingungkan saya yang mengurus dokumen. Yang saya suka, mereka punya sistem antrian yang teratur menggunakan nomor agenda di tanda terima surat, jadi bisa duduk sambil menunggu giliran.

Lampiran 8 Bukti Bimbingan Skripsi



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG
Jalan Gajayana Nomor 50, Telepon (0341) 551354, Fax. (0341) 572533
Website: <http://www.uin-malang.ac.id> Email: info@uin-malang.ac.id

JURNAL BIMBINGAN SKRIPSI/TESIS/DISERTASI

IDENTITAS MAHASISWA

NIM : 200106110087
Nama : M. IRSYAAD ILHAM SYAFAATULLAH SUBAGYO
Fakultas : ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN
Jurusan : MANAJEMEN PENDIDIKAN ISLAM
Dosen Pembimbing 1 : Dr. SUTRISNO, M.Pd
Dosen Pembimbing 2 :
Judul Skripsi/Tesis/Disertasi : PENGELOLAAN SURAT MASUK DAN KELUAR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DI DINAS PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN KOTA MALANG

IDENTITAS BIMBINGAN

No	Tanggal Bimbingan	Nama Pembimbing	Deskripsi Proses Bimbingan	Tahun Akademik	Status
1	05 Oktober 2023	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Konsultasi dan revisi terkait judul "Pengelolaan Surat Masuk dan Keluar dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang" menjadi "Peningkatan Kualitas Pelayanan Melalui Aplikasi Surat Digital di Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Malang"	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
2	16 Oktober 2023	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Konsultasi dan revisi pada Bab 1	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
3	15 November 2023	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Konsultasi bab II tinjauan pustaka dan koreksi pada footnote dan daftar pustaka	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
4	23 November 2023	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Konsultasi bab III Metodologi Penelitian	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
5	27 November 2023	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Konsultasi bab III dan tanda tangan rekomendasi ujian proposal skripsi	Ganjil 2023/2024	Sudah Dikoreksi
6	12 Maret 2024	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Revisi pada BAB III terkait jenis penelitian, data dan sumber data lebih diperjelas terkait teori-teorinya	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
7	23 Mei 2024	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Revisi BAB III terkait analisis data model Miles dan Hubberman. Merubah teori terkait reduksi data menjadi kondensasi data	Genap 2023/2024	Sudah Dikoreksi
8	31 Agustus 2024	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Konsultasi pada BAB IV dan revisi terkait spasi penulisan tabel 1.5 spasi menjadi 1 spasi	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
9	30 September 2024	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Revisi pada BAB V yaitu menghubungkan pembahasan dengan teori perspektif islam, manfaat penelitian pada BAB I lebih menjelaskan terkait manfaat teoritis dan praktis,	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
10	23 Oktober 2024	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Revisi terkait latar belakang yang perlu dikembangkan dan kajian pustaka lebih diperbanyak	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
11	04 November 2024	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Revisi pada BAB VI yaitu menyederhanakan kesimpulan hasil penelitian, Perbaikan pada penulisan abstrak bahasa arab, dan daftar pustaka	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi
12	25 November 2024	Dr. SUTRISNO, M.Pd	Acc skripsi dan tanda tangan persetujuan ujian skripsi	Ganjil 2024/2025	Sudah Dikoreksi

Telah disetujui
Untuk mengajukan ujian Skripsi/Tesis/Desertasi

Dosen Pembimbing 2

Malang, 29 November 2024
Dosen Pembimbing 1

Dr. SUTRISNO, M.Pd

Kajur, Kap. 002

Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd

Biodata Mahasiswa

Nama : M. Irsyaad Ilham Syafaatullah Subagyo
NIM : 200106110087
Tempat, Tanggal Lahir: Kediri, 14 April 2002
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Masuk : 2020
Alamat : Dsn. Bogo RT. 03 RW. 07 Ds. Bulu Kec. Semen Kab.
Kediri
Email : iilham608@gmail.com
Nomor HP : 087854358993
Pendidikan Formal : - TK Dharma Wanita Banjarmhati Kediri
- SDN Ngadirejo 1 Kota Kediri
- SMP Negeri 4 Kota Kediri
- SMA Negeri 1 Mojo Kabupaten Kediri