

**PENGARUH IMPLEMENTASI SURAT DIGITAL (SURADI) TERHADAP
EFISIENSI OPERASIONAL DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA
MALANG**

SKRIPSI

OLEH

SITI ULFATUL FAIZAH

NIM. 210106110042



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

2025



**PENGARUH IMPLEMENTASI SURAT DIGITAL (SURADI) TERHADAP
EFISIENSI OPERASIONAL DI SEKRETARIAT DAERAH KOTA
MALANG**

SKRIPSI

Diajukan kepada

**Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana
Malik Ibrahim Malang untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)**

OLEH

SITI ULFATUL FAIZAH

NIM. 210106110042



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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
SKRIPSI
PENGARUH IMPLEMENTASI SURAT DIGITAL (SURADI)
TERHADAP EFISIENSI OPERASIONAL DI SEKRETARIAT DAERAH
KOTA MALANG

Oleh:

Siti Ulfatul Faizah

NIM. 210106110042

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan ke sidang ujian.

Dosen Pembimbing



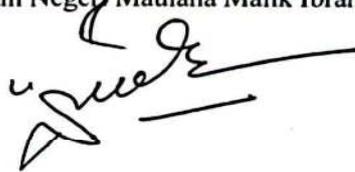
Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 19861228 2020121002

Mengetahui,

Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang



Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I, M.Pd
NIP. 19781119 2006041001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi dengan judul “Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang” oleh Siti Ulfatul Faizah ini telah dipertahankan di depan sidang penguji dan dinyatakan lulus pada tanggal 17 April 2025.

Dewan Penguji



Dr. Muhammad Walid, M.A

Ketua (Penguji Utama)

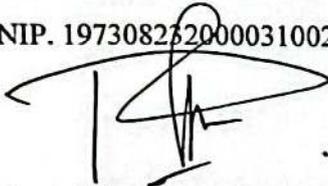
NIP. 197308232000031002



Dr. Muhammad Amin Nur, M.A

Penguji

NIP. 197308232000031002



Prayudi Lestantyo, M.Kom

Sekretaris

NIP. 198612282020121002

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

UIN Maulana Malik Ibrahim Malang



Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd

NIP. 19650403 199803 1 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Prayudi Lestantyo, M.Kom

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

21 Maret 2025

Yang terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Sesudah melakukan beberapa kali pelaksanaan bimbingan secara tatap muka, baik dari segi bahasa, teknik penulisan, maupun dari segi isi dari penelitian skripsi dari mahasiswa di bawah ini:

Nama	: Siti Ulfatul Faizah
NIM	: 210106110042
Program Studi	: Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi	: Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang

Oleh karena itu, selaku pembimbing skripsi dari mahasiswa diatas, maka kami berpendapat bahwasannya mahasiswa tersebut sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya dalam sidang skripsi. Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing



Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 19861228 2020121002

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Ulfatul Faizah

NIM : 210106110042

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini merupakan karya saya sendiri, bukan plagiasi dari karya yang telah ditulis atau diterbitkan orang lain. Adapun pendapat atau temuan orang lain dalam skripsi ini dikutip atau dirujuk sesuai kode etik penulisan karya ilmiah dan dicantumkan dalam daftar rujukan. Apabila terdapat plagiarisme dalam skripsi saya, saya selaku penulis bersedia untuk mempertanggungjawabkan sesuai dengan aturan yang berlaku.

Dengan demikian, pernyataan ini saya buat dengan sadar serta tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Malang, 21 Maret 2025

Hormat saya,



Siti Ulfatul Faizah
NIM. 210106110042

MOTTO

“Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)”.¹

“Terlambat bukan berarti gagal, cepat bukan berarti hebat. Terlambat bukan menjadi alasan untuk menyerah, setiap orang memiliki proses yang berbeda. PERCAYA PROSES itu yang paling penting, karena Allah telah mempersiapkan hal baik dibalik kata proses yang kamu anggap rumit”.²

¹ Ichda Nauvilla, ‘Surah Al-Insyirah Dan Pemecahan Masalah’, 2008, 126 <[https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/2515/1/BAB I,V, DAFTAR PUSTAKA.pdf](https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/2515/1/BAB%20I,V,%20DAFTAR%20PUSTAKA.pdf)>.

² Rizky Septi Apriliani, ‘Gaya Bahasa Metafora Pada Lirik Lagu Soegi Bornean Dan Implikasinya Terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Sma’, 15.1 (2024), 5 <[https://repository.upstegal.ac.id/9805/1/COVER-BAB 3 _ RIZKY SEPTI A. \(PBSI\) - Rizky Septi apriliani.docx](https://repository.upstegal.ac.id/9805/1/COVER-BAB%203_%20RIZKY%20SEPTI%20A.%20(PBSI)%20-%20Rizky%20Septi%20apriliani.docx)>.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, kekuatan, dan kemudahan sehingga penyusunan skripsi ini dapat terselesaikan. Pada kesempatan ini, peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, serta bimbingan selama proses penyusunan skripsi ini. Setiap perjalanan memiliki cerita dan makna tersendiri. Dengan penuh rasa hormat, peneliti mempersembahkan skripsi ini kepada:

1. Seluruh keluarga yang telah mendukung baik moral maupun materiil dan juga do'a untuk peneliti, terutama orang tua peneliti bapak Matsudi dan ibu Siti Fatimah, adik Ahmad Bayhaqqi, tante dan yang lainnya.
2. Seluruh dosen dan yang terlibat di Fakultas Tarbiyah dan Ilmu Keguruan Prodi Manajemen Pendidikan Islam, terutama ibu Fantika Febry Puspitasari, M.Pd selaku wali dosen dan bapak Prayudi Lestantyo, M.Kom selaku dosen pembimbing peneliti yang telah membimbing dari awal hingga akhir skripsi ini selesai.
3. Serta sahabat dan teman-teman yang selalu mendukung, memberi semangat, dan membantu dalam banyak hal dalam proses pengerjaan skripsi ini.

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur bagi Allah SWT, atas rahmat, nikmat serta hidayah-Nya yang telah memberikan kekuatan dan kesempatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tugas akhir dengan judul “Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang” secara tepat waktu.

Pada kesempatan ini, peneliti menyadari bahwa penyusunan tugas akhir atau skripsi ini tidak lepas dari bimbingan, arahan, dan dukungan dari banyak pihak. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, MA selaku Rektor Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
2. Bapak Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd selaku Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd selaku Ketua Prodi Manajemen Pendidikan Islam Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
4. Bapak Prayudi Lestanyo, M.Kom selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberi arahan serta bimbingan selama pengerjaan skripsi di Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang.
5. Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama kegiatan pembelajaran.
6. Bapak Andri Winarna, S.H, M.H selaku pegawai Bagian Organisasi serta mentor yang telah memberikan arahan dan bimbingan selama penulis melakukan penelitian di Sekretariat Daerah Kota Malang.
7. Seluruh pegawai di Sekretariat Daerah Kota Malang yang telah memberikan waktu dan tenaganya sebagai responden dalam penelitian ini.
8. Keluarga yang selalu menemani dan memberi dukungan terbaiknya dari awal hingga akhir perkuliahan.

9. Teman-teman Jejak Pengabdian Indonesia Chapter Malang, dulunya HIMALAYA UIN Malang terutama angkatan 2021, MPI angkatan 2021.
10. Teman-teman, Faiza, Elza, Nilo, Faiq, Caca, Danny, Dannis, Afif, Firman. Kos *pride* terbaik, Bilqis Nabila, Afif Ajeng dan Cecilia Indah selaku pendukung. Serta teman mengerjakan tugas, Salsa, Adam, Sila, Ani, Arsyad, Hardi, Evita.
11. Serta beberapa pihak yang tidak bisa disebutkan satu persatu, terima kasih atas doa dan dukungannya sehingga tugas akhir atau skripsi ini dapat terselesaikan secara tepat waktu.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan tugas akhir skripsi ini masih terdapat beberapa kekurangan. Oleh karena itu, peneliti dengan terbuka menerima kritik dan saran yang konstruktif guna meningkatkan kualitas penelitian di masa yang akan datang. Peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat, baik bagi penulis sendiri maupun bagi para pembaca dan pihak-pihak terkait.

Malang, 21 Maret 2025



Siti Ulfatul Faizah

xi

DAFTAR ISI

LEMBAR SAMPUL	
LEMBAR LOGO	
LEMBAR PENGAJUAN	
LEMBAR PERSETUJUAN	
LEMBAR PENGESAHAN	
LEMBAR NOTA DINAS PEMBIMBING	
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	
LEMBAR MOTTO	
LEMBAR PERSEMBAHAN	
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR BAGAN	xvii
ABSTRAK	xviii
ABSTRACT.....	xix
المخلص	xx
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN.....	xxi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Batasan Masalah.....	5
D. Tujuan Penelitian	5

E. Manfaat Penelitian	5
F. Orisinalitas Penelitian	6
G. Definisi Istilah.....	11
H. Sistematika Penulisan	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	13
A. Kajian Teori	13
B. Perspektif Teori dalam Islam	24
C. Kerangka Berpikir.....	26
D. Hipotesis.....	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	29
B. Lokasi Penelitian.....	30
C. Variabel Penelitian	30
D. Populasi dan Sampel Penelitian	32
E. Data dan Sumber Data	34
F. Instrumen Penelitian.....	34
G. Validitas dan Reabilitas Penelitian.....	38
H. Teknik Pengumpulan Data.....	39
I. Analisis Data	40
J. Prosedur Penelitian.....	42
BAB IV PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN	43
A. Paparan Data	43
B. Hasil Penelitian	56
BAB V PEMBAHASAN	67
A. Interpretasi Hasil Data.....	67
BAB VI PENUTUP	74
A. Kesimpulan	74
B. Implikasi.....	75

C. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN.....	86
RIWAYAT HIDUP.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian	7
Tabel 3.1 Variabel, Indikator Instrumen Penelitian	35
Tabel 4.1 Karakteristik Asal Perangkat Responden.....	44
Tabel 4.2 <i>Outer Loading</i>	46
Tabel 4.3 <i>Fornell-Larkcer Criterion</i>	51
Tabel 4.4 Hasil Uji <i>Heterotrait-monotrait (HTMT)</i>	52
Tabel 4.5 Hasil <i>Cronbach Alpha</i>	53
Tabel 4.6 Hasil <i>Composite Reliability</i>	54
Tabel 4.7 Hasil <i>Average Variance Extracted (AVE)</i>	54
Tabel 4.8 Kemudahan (X1).....	57
Tabel 4.9 Kepercayaan (X2)	57
Tabel 4.10 Keandalan (X3).....	58
Tabel 4.11 Isi dan Tampilan Informasi (X4)	59
Tabel 4.12 Pendukung (X5)	59
Tabel 4.13 Waktu, Biaya, Tenaga (Y)	60
Tabel 4.14 Hasil Uji R-Square	61
Tabel 4.15 Nilai F-Square	62
Tabel 4.16 Uji T (Uji Parsial)	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang.....	43
Gambar 4.2 <i>Output Outer Model</i>	45

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.2 Kerangka Berpikir.....	26
----------------------------------	----

ABSTRAK

Siti Ulfatul Faizah. 2025. SKRIPSI. Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Program Studi Manajemen Pendidikan Islam. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan. Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Dosen Pembimbing: Prayudi Lestantyo, M.Kom

Kata Kunci: Surat Digital, Efisiensi Operasional, Digitalisasi, Administrasi Pemerintah

Era digital saat ini mendorong instansi pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi operasional melalui pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu bentuk implementasi teknologi tersebut adalah penggunaan aplikasi Surat Digital (SURADI) di Sekretariat Daerah Kota Malang. Latar belakang penelitian ini muncul dari kebutuhan untuk mengatasi kendala administratif yang sering kali memperlambat proses birokrasi dan menghambat layanan publik yang optimal.

Penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis pengaruh implementasi aplikasi SURADI terhadap efisiensi operasional di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Malang. Efisiensi operasional dalam konteks ini mencakup penggunaan waktu, biaya, serta tenaga kerja (SDM). Penelitian ini memfokuskan perhatian pada bagaimana digitalisasi surat menyurat melalui SURADI mampu mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan kualitas pengelolaan administrasi.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksperimental. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran angket kepada 78 responden yang merupakan pegawai di Sekretariat Daerah Kota Malang. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi *SmartPLS 3* yang mencakup pengujian validitas, reliabilitas, serta uji statistik seperti *t-test*, *F-Square* dan *R-square* untuk mengukur pengaruh masing-masing variabel.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SURADI berpengaruh positif terhadap efisiensi operasional. Sistem ini terbukti mampu mengurangi waktu penyelesaian tugas administratif, menurunkan biaya operasional, serta meminimalkan penggunaan tenaga kerja secara manual. Penelitian ini memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem informasi administrasi pemerintahan dan menjadi rujukan bagi penerapan teknologi serupa di instansi lainnya untuk mendukung transformasi menuju tata kelola pemerintahan berbasis digital.

ABSTRACT

Siti Ulfatul Faizah. 2025. SKRIPSI. The Effect of Digital Mail Implementation (SURADI) on Operational Efficiency at the Regional Secretariat of Malang City. Islamic Education Management Study Program. Faculty of Tarbiyah and Keguruan Sciences. State Islamic University of Maulana Malik Ibrahim Malang

Supervisor: Prayudi Lestantyo, M.Kom

Keywords: Digital Mail, Operational Efficiency, Digitalization, Government Administration

In the current digital era, government institutions are encouraged to enhance operational efficiency through the utilization of information technology. One such implementation is the use of the Digital Mail (SURADI) application at the Regional Secretariat of Malang City. The background of this study arises from the need to address administrative constraints that often slow down bureaucratic processes and hinder optimal public services.

This study aims to examine and analyze the influence of SURADI implementation on operational efficiency within the Regional Secretariat of Malang City. Operational efficiency in this context includes time management, cost efficiency, and human resource utilization. The research focuses on how digitalizing mail correspondence through SURADI can accelerate service processes and improve the quality of administrative management.

A quantitative approach with an experimental research design was employed in this study. Data were collected using questionnaires distributed to 78 respondents who are employees of the Regional Secretariat. The data were analyzed using SmartPLS 3 software, including validity and reliability tests, as well as statistical analysis such as t-tests and R-square to measure the effect of each variable.

The results indicate that the implementation of SURADI has a positive impact on operational efficiency. The system effectively reduces administrative task completion time, lowers operational costs, and minimizes manual labor. This study contributes to the development of administrative information systems in the public sector and serves as a reference for similar technological applications in other institutions, supporting the transition toward digital-based governance.

المخلص

على الكفاءة التشغيلية في (SURADI) أثر تطبيق البريد الرقمي SKRIPSI. سيتي ألفت الفايزه. 2025 الأمانة الإقليمية لمدينة مالانج. برنامج دراسة إدارة التربية الإسلامية. كلية التربية وعلوم الكيجوروان. جامعة مولانا مالك بن إبراهيم مالانج الإسلامية الحكومية

المشرف: برايو دي ليستانتيو، م. كوم

الكلمات المفتاحية البريد الرقمي، الكفاءة التشغيلية، الرقمنة، الإدارة الحكومية

في عصر الرقمنة الحالي، تُشجّع المؤسسات الحكومية على تعزيز الكفاءة التشغيلية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات. ومن بين التطبيقات المطبقة في هذا السياق، استخدام تطبيق البريد الرقمي في الأمانة العامة لمدينة مالانج. تتبع خلفية هذه الدراسة من الحاجة إلى معالجة القيود الإدارية (SURADI) التي غالبًا ما تُبطئ العمليات البيروقراطية وتعيق تقديم الخدمات العامة بشكل أمثل.

على الكفاءة التشغيلية في الأمانة (SURADI) تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير تنفيذ نظام البريد الرقمي العامة لمدينة مالانج. وتشمل الكفاءة التشغيلية في هذا السياق إدارة الوقت، وكفاءة التكاليف، واستخدام الموارد البشرية. وتركز الدراسة على كيفية تسريع عمليات تقديم الخدمات وتحسين جودة الإدارة الإدارية من خلال SURADI رقمنة المراسلات باستخدام.

أستخدم في هذه الدراسة منهج كمي ذو طابع تجريبي، وتم جمع البيانات عن طريق استبيانات وُزعت على ، حيث شملت التحاليل 3 SmartPLS 78 من موظفي الأمانة العامة. وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج لقياس تأثير كل متغير R^2 وقيمة (t) اختبارات الصدق والثبات، بالإضافة إلى اختبارات إحصائية مثل اختبار

له تأثير إيجابي على الكفاءة التشغيلية. فقد ساعد (SURADI) أظهرت النتائج أن تطبيق نظام البريد الرقمي النظام على تقليل وقت إنجاز المهام الإدارية، وخفض التكاليف التشغيلية، وتقليل الاعتماد على العمل اليدوي. وتُعد هذه الدراسة مساهمة نظرية وتطبيقية في تطوير أنظمة المعلومات الإدارية في القطاع الحكومي، كما تُعد مرجعًا لتطبيقات تقنية مشابهة في مؤسسات أخرى، دعماً للتحول نحو الحوكمة الرقمية.

PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN

Penulisan 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

ا	= a	ز	= z	ق	= q
ب	= b	س	= s	ك	= k
ت	= t	ش	= sy	ل	= l
ث	= ts	ص	= sh	م	= m
ج	= j	ض	= dl	ن	= n
ح	= h	ط	= th	و	= w
خ	= kh	ظ	= zh	ه	= h
د	= d	ع	= ‘	ء	= ‘
ذ	= dz	غ	= gh	ي	= y
ر	= r	ف	= f		

B. Vokal Panjang

Vokal (a) panjang = â

Vokal (i) panjang = î

Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أو = aw

أي = ay

أو = û

إي = î

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Digitalisasi merupakan proses transformasi yang mengubah berbagai aspek dari manual ke digital. Pada era modern saat ini digitalisasi menyebabkan perubahan hampir dalam semua aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan arsip. Arsip yang dahulunya berbentuk kertas sekarang menjadi arsip digital, yang dapat ditemukan dalam berbagai bentuk media elektronik, seperti film, kaset, CD, DVD, video, elektronik, *Flash disk*, *Hard disk*, dan lain-lain. Digitalisasi arsip bukan hanya menekan keperluan ruang penyimpanan, tetapi juga meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan dan akses dokumen.³ Digitalisasi arsip tidak hanya meningkatkan efisiensi waktu kerja melalui penggunaan sistem digital yang lebih baik, tetapi juga meningkatkan aksesibilitas dan kolaborasi dalam operasi sehari-hari.⁴

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi yang mendorong digitalisasi arsip tidak hanya mengubah cara pengelolaan dokumen secara umum. Akan tetapi, juga berkontribusi pada implementasi sistem surat menyurat elektronik seperti Surat Digital (SURADI) di Kota Malang. SURADI ini memiliki tujuan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik dalam administrasi pemerintahan. Kota Malang mengimplementasikan Surat Digital (SURADI) yang merupakan langkah strategis yang diambil untuk merespons tuntutan era digital dan memperbaiki proses administrasi. SURADI dirancang sebagai sistem surat menyurat elektronik yang memungkinkan pengelolaan persuratan secara digital, sehingga mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik dan meningkatkan kecepatan serta akurasi dalam pengelolaan informasi.⁵

³ I D A Ayu and Wayan Juni, 'View Metadata, Citation and Similar Papers at Core.Ac.Uk', 2017, 81–90.

⁴ Yulia Nur Adiningsih, 'Kajian Layanan Arsip Statis Bagi Pengguna Difabel : Studi Kasus Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah X', *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3.1 (2020), 26 <<https://doi.org/10.22146/diplomatika.51475>>.

⁵ Mega Oktavia Budi Ratnasari, Irwan Noor, and Firda Hidayati, 'Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi Pada "SURADI" Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang)', *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008.01 (2022), 35–44 <<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4>>.

Sistem yang menyediakan data yang membantu operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan organisasi atau lembaga disebut sistem informasi manajemen.⁶ Sistem informasi Surat Digital (SURADI) berperan penting dalam mengoptimalkan pengelolaan dokumen dan komunikasi internal. Kemajuan teknologi masa kini yang semakin pesat, sistem informasi telah menjadi elemen krusial dalam meningkatkan efisiensi operasional.⁷ Dengan otomatisasi proses pengolahan surat, dapat mengurangi tenaga sumber daya manusia, biaya operasional, waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan tugas administratif dapat dipersingkat dan dapat meningkatkan produktivitas. Selain itu, penggunaan sistem ini meningkatkan pengambilan keputusan dengan meningkatkan akurasi data dan mengurangi kesalahan.⁸

Aplikasi Surat Digital (SURADI) merupakan sistem surat elektronik resmi yang berfungsi sebagai sistem informasi surat untuk semua lembaga perangkat daerah Kota Malang. Sejak tahun 2015 aplikasi ini telah diimplementasikan, kemudian Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Malang mengembangkan lebih lanjut pada tahun 2019. Pemerintah menetapkan Surat Digital (SURADI) sebagai contoh upaya untuk meningkatkan *smart city*.⁹ Aplikasi ini memudahkan korespondensi antar bagian atau bidang perangkat daerah jadi lebih efisien, yang memungkinkan proses pengawasan surat serta disposisi menjadi lebih efektif.¹⁰

E-Government atau pemerintahan elektronik merupakan implementasi teknologi informasi dan komunikasi (TIK) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi serta efektivitas pelayanan publik oleh pemerintah. *E-Government* telah terjadi di beberapa dinas, kota, kabupaten,

⁶ MM Rusdiana, 'Sistem Informasi Manajemen', *Sistem Informasi Manajemen*, 2014, 1–387.

⁷ Roida Purba and others, 'Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bisnis Internasional Roida Purba Hendra Ibrahim', 2.4 (2023), 454–62
<<https://doi.org/10.30640/digital.v2i4.2061>>.

⁸ Agung Wijoyo and others, 'Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan', *TEKNOBIS: Jurnal Teknologi, Bisnis, Dan Pendidikan*, 1.2 (2023), 1–8.

⁹ Melnita Yati, 'Aplikasi Suradi Dalam Mendukung Optimalisasi Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang', *Skripsi*, 13.1 (2023), 104–16.

¹⁰ Dewi Citra Larasati and Abd Rohman, 'Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Melalui Penerapan Surat Digital (SURADI)', 14 (2024), 73–85.

provinsi, salah satunya pemerintah Kota Malang. Menerapkan *e-government* sebagai bagian dari transformasi digital dalam pelayanan publik merupakan komitmen dari pemerintah Kota Malang. Surat Digital (SURADI) tidak hanya bertujuan untuk mempermudah proses administrasi, tetapi juga untuk mendukung prinsip *good governance* yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Melalui aplikasi ini, diharapkan dapat tercipta sistem yang lebih responsif terhadap kebutuhan warga serta mengurangi waktu dan biaya dalam proses administrasi.¹¹

Implementasi Surat Digital (SURADI) juga sejalan dengan regulasi pemerintah yang mendorong penggunaan teknologi dalam pengelolaan administrasi pemerintahan. Hal ini mencakup peraturan yang ditetapkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mengenai layanan berbasis elektronik di lingkungan pemerintahan. Dengan adanya Surat Digital (SURADI), proses pengajuan surat seperti izin, sertifikat, dan dokumen penting lainnya dapat dilakukan secara online, sehingga meningkatkan aksesibilitas bagi masyarakat.¹²

Pemerintah Kota Malang telah mengimplementasikan sistem surat digital (SURADI) yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan akurasi dalam proses administrasi surat perangkat daerah, serta mendukung visi Kota Malang sebagai kota pintar (*smart city*) dengan prinsip *good governance*. Sekretariat Daerah Kota Malang membantu Walikota dalam pelaksanaan tugas pemerintahan dan administrasi daerah. Dalam Sekretariat Daerah Kota Malang memainkan peran penting dalam pengelolaan pemerintahan daerah, memastikan bahwa semua kebijakan dan program berjalan dengan efektif untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.¹³

¹¹ Ratnasari, Noor, and Hidayati.

¹² Adinda Kristyanita Yefani, M.Mas'ud Said, and Suyeno, 'Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)', *Jurnal Respon Publik*, 15.5 (2021), 69–77
<<http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12016/9303>>.

¹³ Yefani, Said, and Suyeno.

Bagian Sekretariat Daerah Kota Malang ada beberapa, diantaranya yaitu Bagian Humas, Bagian Kesejahteraan Rakyat dan Kemasyarakatan, Bagian Hukum, Bagian Perekonomian, Infrastruktur dan Sumber Daya Alam, Bagian Umum, Bagian Organisasi, Bagian Layanan Pengadaan Barang/Jasa, dan Bagian Pemerintahan. Surat Digital (SURADI) hanya digunakan di Kota Malang sebagai sistem informasi surat resmi yang terintegrasi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan administrasi pemerintahan, terutama dalam pengelolaan surat-surat administrasi kependudukan dan pelayanan lainnya di tingkat kelurahan dan kecamatan di Kota Malang.

Kota Malang memiliki berbagai prestasi yang didapatkan salah satunya yaitu Apresiasi Daerah Peduli Pelayanan dan Keterbukaan Informasi Publik. Oleh karena itu, Kota Malang memiliki berbagai prestasi yang diperoleh salah satunya peduli layanan dan keterbukaan informasi.¹⁴ Meskipun Surat Digital (SURADI) menawarkan banyak keuntungan, terdapat beberapa tantangan dalam implementasinya.

Beberapa kendala seperti banyak pegawai yang kesulitan menggunakan aplikasi SURADI karena kurangnya pelatihan dan sosialisasi. Akibatnya, sebagian pegawai mengalami kesulitan dalam mengoperasikan sistem, yang dapat berimbas pada rendahnya pemanfaatan fitur-fitur penting dalam aplikasi. Selain itu, adanya keterbatasan infrastruktur teknologi di beberapa bagian perangkat daerah juga menjadi tantangan tersendiri, seperti koneksi internet yang tidak stabil atau perangkat keras yang tidak memadai. Tidak hanya itu, pembaruan sistem yang tidak rutin serta kurangnya dukungan teknis juga menjadi hambatan dalam memastikan aplikasi SURADI berjalan dengan lancar dan efisien. Oleh karena itu, meskipun secara umum implementasi SURADI telah memberikan dampak positif, masih penting untuk melakukan evaluasi dan perbaikan berkelanjutan agar SURADI benar-benar dapat berkontribusi terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

¹⁴ Pemerintah Kota Malang, 'Prestasi Kota Malang', 2024 <<https://malangkota.go.id/tag/prestasi-kota-malang/>> [accessed 26 September 2024].

Berdasarkan latar belakang yang ada, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian berkenaan dengan permasalahan Surat Digital (SURADI) di Sekretariat Daerah Kota Malang khususnya yang terkait efisiensi operasional. Sehingga peneliti berminat melakukan penelitian yang berjudul: **“Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dapat dirumuskan pembahasan masalah sebagai berikut: Apakah terdapat pengaruh implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan uraian identifikasi masalah sebelumnya, seluruh permasalahan akan dibatasi mengingat keterbatasan waktu, kemampuan, tenaga, serta biaya yang dimiliki penulis. Dengan demikian, penulis membatasi penelitian ini terkait efisiensi operasional hanya mencakup efisiensi waktu, biaya, dan sumber daya manusia (SDM).

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah sebelumnya, penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

E. Manfaat Penelitian

Penelitian dengan judul “Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang” memiliki beberapa manfaat, yaitu:

1. Manfaat Teoritis

Berdasarkan pertimbangan manfaat teoritis, diharapkan penelitian ini bisa membantu memahami yang luas serta masukan positif efisiensi

operasional meliputi, waktu, biaya, dan SDM di Sekretariat Daerah Kota Malang. Disamping itu, diharapkan juga bahwa penelitian ini bisa digunakan sebagai referensi untuk penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis

a. Manfaat bagi Sekretariat Daerah Kota Malang

Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman yang tentang bagaimana pengaruh implementasi Surat Digital (SURADI) mempengaruhi efisiensi operasional, Sekretariat Daerah Kota Malang dapat mengidentifikasi di mana perbaikan yang diperlukan dan mengimplementasikannya. Dengan identifikasi tersebut, dapat membantu memperbaiki sistem Surat Digital (SURADI). Dengan sistem yang lebih baik, Sekretariat Daerah Kota Malang bisa memberikan layanan yang lebih bagus untuk masyarakat dan pemangku kepentingan.

b. Manfaat bagi Pembaca

Penelitian ini diharapkan bisa meningkatkan pemahaman tentang bagaimana pengaruh implementasi Surat Digital (SURADI) mempengaruhi efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Kemudian, penelitian ini juga dapat dimanfaatkan sebagai referensi bagi penelitian berikutnya di pembahasan yang saling terkait.

c. Manfaat bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat membantu meningkatkan efisiensi operasional melalui Implementasi Surat Digital (SURADI) di Sekretariat Daerah Kota Malang. Penulis dapat memberikan rekomendasi untuk perbaikan sistem yang lebih baik pada peningkatan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan publik di Kota Malang.

F. Orisinalitas Penelitian

Setelah mengkaji dan meneliti beberapa pustaka, peneliti belum menemukan penelitian yang membahas mengenai “Pengaruh Implementasi

Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang”. Sebagai bukti dari orisinalitas penelitian ini, peneliti mengamati dan pencarian literatur penelitian terdahulu untuk mengetahui perbedaan dan persamaan yang ada.

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

No	Nama Peneliti dan Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas Penelitian
1.	Agung Wijoyo S.Kom, dkk. (Agustus 2023)	Pengaruh Sistem Informasi terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan	Penelitian ini sama-sama menekankan pentingnya teknologi informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional. Serta metode yang digunakan sama, yaitu metode kuantitatif.	Fokus penelitian Penelitian tersebut Fokus pada pengaruh sistem informasi dalam meningkatkan efisiensi operasional perusahaan secara umum. Sedangkan penelitian ini Fokus pada implementasi surat digital (SURADI) di Sekretariat Daerah Kota Malang dan dampaknya terhadap efisiensi operasional.	Penelitian ini tentang pengaruh implementasi surat digital (SURADI) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Penelitian ini belum pernah diteliti atau dibahas oleh penelitian sebelumnya. Berbeda dengan penelitian sebelumnya, penelitian ini fokus pada efisiensi operasional
2.	Muhammad	Pengaruh Digitalisasi	Tujuan	Fokus Penelitian	

	Irfan Anshari dan Rola Manjaleni (Juli 2024)	Efisiensi dan Efektivitas Proses Akuntansi pada Koperasi Pesantren	Kedua penelitian ini sama-sama bertujuan untuk meningkatkan efisiensi dalam proses operasional. Metode Kedua penelitian ini sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	Penelitian tersebut terfokus pada proses akuntansi dan bagaimana digitalisasi dapat mempengaruhi efisiensi dan efektivitas laporan keuangan. Sedangkan penelitian ini mencakup aspek operasional waktu, biaya, dan SDM. Subjek Penelitian Penelitian tersebut subjeknya adalah koperasi pesantren, sedangkan penelitian ini subjeknya Sekretariat Daerah Kota Malang.	yang dihasilkan oleh digitalisasi dalam konteks administrasi pemerintah. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dan jenis penelitian eksperimental, penelitian ini memberikan hasil yang akurat dan terukur tentang pengaruh SURADI pada efisiensi operasional, yang mencakup aspek waktu, biaya, dan sumber daya manusia.
3.	Aulia Asri Choirinis dan Khairul Ikhwan (2022)	Pengaruh Penggunaan Aplikasi Digital terhadap Efektivitas Kerja Pegawai	Kegunaan Kedua penelitian tersebut memiliki kesamaan menggunakan teknologi untuk	Fokus Penelitian Penelitian tersebut fokus pada penggunaan aplikasi digital dalam	

			meningkatkan efisiensi. Metode Pada kedua penelitian tersebut sama-sama menggunakan metode kuantitatif.	meningkatkan efektivitas kerja pegawai. Sedangkan penelitian ini fokus pada implementasi surat digital dan dampaknya terhadap efisiensi operasional.	
4.	Audrey Pramesti Putri (2024)	Pengaruh Layanan Aplikasi E-Pesanan terhadap Efisiensi Penggunaan Ruang Rapat dan Pertemuan Satuan Kerja Perangkat Daerah Menggunakan E-Govqual	Metode Kedua penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif. Konteks Kedua penelitian tersebut dalam konteks yang sama yaitu <i>e-government</i> .	Fokus Penelitian Penelitian tersebut fokus pada Aplikasi E-Pesanan sedangkan penelitian ini berfokus pada Aplikasi SURADI.	
5.	Riau Sujarwani, dkk. (2022)	Pengaruh Penggunaan Sistem Surat Masuk dan Keluar (SISUMAKER) terhadap Efisiensi Kerja	Metode Pada kedua penelitian tersebut sama-sama menggunakan metode kuantitatif. Tujuan Kedua penelitian bertujuan	Lokasi Penelitian tersebut dilakukan di Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang, sedangkan penelitian	

		Pegawai pada Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang	untuk meningkatkan efisiensi dalam administrasi. Penggunaan Teknologi Digital Kedua penelitian tersebut menggunakan sistem digital untuk mengelola surat-menyurat.	ini dilakukan di Sekretariat Daerah Kota Malang. Fokus Penelitian Penelitian tersebut fokus pada efisiensi kerja pegawai, sedangkan penelitian ini fokus pada efisiensi operasional.	
6.	Yustina Paula Woi (2022)	Pengaruh Digitalisasi terhadap Efektivitas Kerja Pegawai pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado	Metode Kedua penelitian tersebut menggunakan metode kuantitatif. Fokus Kedua penelitian tersebut sama-sama fokus pada digitalisasi.	Konteks Penelitian Penelitian tersebut fokus pada PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Sam Ratulangi Manado, sedangkan penelitian ini berfokus pada Sekretariat Daerah Kota Malang.	

Berdasarkan uraian pada tabel 1.1, maka bisa disimpulkan bahwa belum ada penelitian yang fokus membahas mengenai “Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang”. Oleh karena itu, penelitian ini dapat

dianggap sebagai kontribusi baru dalam konteks tersebut. penelitian ini dapat digunakan sebagai dasar untuk membuat rencana penelitian berikutnya dengan mempertimbangkan penelitian terdahulu dan mengisi kekurangan yang ada dalam penelitian ini.

G. Definisi Istilah

Berikut definisi istilah yang sesuai dengan penelitian tentang “Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang” untuk memperjelas istilah dalam penelitian ini.

1. Surat Digital (SURADI)

Surat Digital (SURADI) adalah sistem surat-menyurat resmi berbentuk elektronik yang digunakan untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan surat yang ada di pemerintahan Kota Malang. Serta mendukung visi Kota Malang sebagai *smart city*.

2. Efisiensi Operasional

Efisiensi operasional merupakan kemampuan sebuah organisasi untuk menghasilkan layanan atau produk berkualitas tinggi dan menghemat waktu, tenaga, serta biaya.

H. Sistematika Penulisan

Sistematika pembahasan penelitian Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang, agar mempermudah serta menyajikan pemahaman yang lebih jelas mengenai isi penelitian ini ditulis sebagai berikut:

BAB I Pendahuluan

Pada bagian ini mendeskripsikan mengenai latar belakang serta alasan mengapa penelitian ini dilakukan, rumusan masalah dengan isi pertanyaan, batasan masalah yang ditentukan oleh peneliti, tujuan penelitian yang diinginkan melalui penelitian ini, manfaat penelitian yang diharapkan, orsinalitas penelitian, definisi istilah, sistematika pembahasan.

BAB II Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu yang relevan dengan judul penelitian yang diadopsi dijelaskan pada bagian ini. Pada bagian ini juga membahas teori yang mendasari penelitian ini, kerangka berpikir, dan solusi sementara untuk pertanyaan penelitian. Studi literatur terkait penelitian ini yaitu implementasi Surat Digital (SURADI) dan efisiensi operasional.

BAB III Metode Penelitian

Bagian ini mencakup jenis penelitian yang digunakan oleh peneliti, lokasi tempat penelitian dilakukan, variabel penelitian, metode pengukuran yang diterapkan serta data, populasi dan sampel, dan sumber data yang digunakan. Selain itu, dibahas pula instrumen penelitian, validitas dan reliabilitas instrumen, teknik pengumpulan data, analisis data, serta prosedur penelitian.

BAB IV Hasil Penelitian

Pada bagian ini menyajikan hasil dari penelitian yang sudah dilakukan mencakup lokasi penelitian, pihak-pihak yang terlibat, serta aspek-aspek yang diukur dalam penelitian ini. Selain itu, terdapat pula interpretasi data yang relevan dengan teori yang diterapkan pada penelitian.

BAB V Pembahasan

Pada bagian bab ini peneliti melakukan analisis terhadap jawaban dari rumusan masalah yang telah dijelaskan di BAB I, dengan menggunakan data yang akurat untuk memperoleh jawaban atas rumusan masalah yang ada.

BAB VI Penutup

Bab ini berisi ringkasan hasil penelitian dan analisis yang telah dilakukan, dan juga rekomendasi yang dapat meningkatkan pengetahuan dan pemahaman, sekaligus memberikan kontribusi yang berarti sebagai masukan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Digitalisasi Administrasi

a. Pengertian Digitalisasi

Digitalisasi datang dengan banyak keuntungan. Salah satunya menawarkan banyak kemudahan bagi orang-orang dalam kehidupan sehari-hari dan dalam operasional sebuah perusahaan atau organisasi. Sukmana menjelaskan, digitalisasi adalah proses mengubah media dari format cetak, audio, atau video ke dalam format digital. Tujuan dari digitalisasi adalah untuk membuat arsip dokumen dalam bentuk digital, mendukung fungsi fotokopi, serta membangun koleksi perpustakaan digital. Proses ini membutuhkan tenaga kerja serta instrumen seperti komputer, pemindai, untuk mengelola sumber media, dan perangkat lunak pendukung.¹⁵

Lasa berpendapat bahwa, digitalisasi merupakan mekanisme mengganti dokumen cetak menjadi format elektronik. Digitalisasi menurut Brennen & Kreiss, merujuk pada peningkatan aksesibilitas data digital yang terjadi karena kemajuan dalam proses penciptaan, pengiriman, penyimpanan, dan analisis digital. Hal ini memiliki kemampuan untuk menyusun, membentuk, dan mempengaruhi dunia modern, menjadi dokumen elektronik.¹⁶

Digitalisasi menurut Gartner IT Glossary, adalah proses transisi dari format analog ke format digital. Di sisi lain, Hess dkk dan Horvath dan Szabo berasumsi bahwa proses otomatisasi menggunakan teknologi informasi juga merupakan bagian dari digitalisasi.¹⁷

¹⁵ Siti Marwiyah, 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi', 2023, 81.

¹⁶ Marwiyah.

¹⁷ Oktaria Ardika Putri, Sri Hariyanti, and Iain Kediri, 'Review Artikel: Transformasi Digital Dalam Bisnis Dan Manajemen', *Proceedings of Islamics Economics, Business, and Philanthropy*, 1.1 (2022), 135–66 <<https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>>.

b. Pengertian Administrasi

Dr. Sondang Siagian menjelaskan bahwa administrasi bisa dipahami seperti keseluruhan proses kerja sama diantara dua orang atau lebih berdasarkan rasionalitas tertentu, dengan tujuan agar tercapainya sasaran yang sudah ditentukan sebelumnya.¹⁸

Dalam buku pengantar admintrasi, Irra Chisyanti Dewi menyatakan bahwa admintrasi dapat didefinisikan sebagai pekerjaan yang berkaitan dengan penulisan, ketatausahaan atau kesekretarisan, yang mencakup berbagai kegiatan seperti menerima, mencatat, mengumpulkan, mengolah menyusun, mengirim, serta menyimpan informasi.¹⁹

Sementara itu, dalam buku “administrasi perkantoran modern”, The Liang Gie menyatakan bahwa administrasi dalam pengertian luas adalah proses kolaborasi antara beberapa individu secara efisien agar tercapainya tujuan yang sudah ditetapkan. Kejadian ini menunjukkan jika rangkaian aktivitas yang membutuhkan kerja sama bukan suatu hal yang baru, dikarenakan telah ada mulai munculnya interaksi antar manusia.²⁰

Berdasarkan pandangan ahli mengenai definisi admnistrasi, menyimpulkan bahwa administrasi merupakan proses kolaborasi yang mengintegrasikan berbagai kegiatan dan fungsi agar tercapainya suatu tujuan tertentu menggunakan metode yang sistematis dan efisien.

c. Pengertian Digitalisasi Administrasi

Proses pemanfaatan teknologi digital untuk mengakses, menyimpan, dan mengelola informasi administrative merupakan

¹⁸ Asna Aneta, ‘Perkembangan Teori Administrasi Negara’, *Jurnal Inovasi*, 9.1 (2012), 1–24 <<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jin/article/view/703%0Ahttps://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jin/article/download/703/647>>.

¹⁹ Eka Yulianta, ‘Pelatihan Administrasi Organisasi Masyarakat Di Balaidesa Kalurahan Segoroyoso Kapanewon Pleret Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta’, *Hikmoyo: Jurnal Pengabdian Masyarakat Amayo*, 1.1 (2022), 57 <<https://doi.org/10.56606/hikmoyo.v1i1.50>>.

²⁰ Nadhira Shafa, ‘Pengertian Dan Ruang Lingkup Administrasi’, *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), 1689–99.

pengertian dari digitalisasi administrasi. Para ahli mendefinisikan digitalisasi administrasi sebagai berikut:

- 1) Menurut Prof. Dr. Ir. I Gede Mahatma Yuda Bakti, M.Sc., digitalisasi administrasi adalah penerapan teknologi digital untuk mempercepat proses administrasi, mengurangi biaya, mengurangi potensi kesalahan, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.
- 2) Dr. Amil Ahmad Ilham menyebutkan bahwa digitalisasi administrasi merupakan usaha untuk menggantikan proses administrasi manual dengan sistem berbasis komputer, dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam pengelolaan administrasi.
- 3) Dr. Mohd Ridzuan Darun menyatakan bahwa digitalisasi administrasi merupakan proses transformasi digital yang menggantikan prosedur administrasi tradisional dengan sistem otomatis berbasis komputer, yang bertujuan untuk mempercepat proses, mengurangi biaya, serta meningkatkan efisiensi dan efektivitas.²¹

Dari beberapa pendapat yang menjelaskan tentang digitalisasi administrasi tersebut, dapat disimpulkan jika digitalisasi administrasi yaitu proses transformasi dari sistem administrasi manual atau tradisional ke sistem otomatis. Digitalisasi bertujuan meningkatkan efektivitas dan efisiensi pada pengelolaan administrasi, meningkatkan proses, serta menurunkan kesalahan dan biaya.

d. Hambatan dan Urgensi dalam Digitalisasi Administrasi

Proses transformasi digital pada sektor administrasi pemerintahan pada dasarnya tidak berjalan secara instan. Hal ini terlihat secara formal dalam Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-

²¹ Siti Ramadhani, Aufa yasifa, and Ridho rizky, 'Digitalisasi Administrasi Di Mi', 7.2 (2024), 65–74.

Government. Perkembangan ini terus berlanjut hingga munculnya Peraturan Presiden Nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).²²

Setelah berjalan hampir dua dekade, masih terdapat permasalahan pada sektor digitalisasi administrasi pemerintahan di mana proses digitalisasi yang dilakukan sering kali kurang optimal. Hal ini terlihat salah satunya melalui tingkat kematangan SPBE secara nasional yang masih kurang optimal (2,3,4 dari skala 5 dengan kategori cukup).²³

Administrasi pemerintahan juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas pelayanan publik. Melalui pengawasan yang baik, pemerintah dapat memastikan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik berjalan seperti yang sudah ditetapkan sesuai standar. Evaluasi serta pengukuran kinerja pelayanan publik juga dapat dilakukan oleh administrasi pemerintahan untuk memastikan adanya perbaikan yang berkelanjutan. Umpan balik dari masyarakat tentang kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap pelayanan dapat membantu pemerintah dalam mengidentifikasi kelemahan dan perbaikan yang perlu dilakukan dalam administrasi mereka.²⁴

Digitalisasi administrasi pemerintahan menjadi penting sebagai bagian dari transformasi digital yang merupakan keniscayaan bagi perkembangan sebuah bangsa di era informasi. Berbagai macam permasalahan yang terjadi pada proses digitalisasi ini hendaknya dihadapi dengan upaya-upaya optimalisasi sehingga digitalisasi yang terjadi benar-benar dapat berdampak secara optimal.²⁵

²² Pelayanan Publik, 'Pembelajaran Pengembangan Digitalisasi Administrasi Pemerintahan Melalui Inovasi Pelayanan Publik', 2023.

²³ Publik.

²⁴ Nurfaika Ishak, 'Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia', *Mulawarman Law Review*, 7.1 (2022), 71–88 <<https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>>.

²⁵ Humas MENPANRB, 'Jamin Pelaksanaan Transformasi Digital Terintegrasi, Pemerintah Susun Perpres Arsitektur SPBE', *PANRB*, 2021 <<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/jamin-pelaksanaan-transformasi-digital-terintegrasi-pemerintah-susun-perpres-arsitektur-spbe>>.

Satu diantara bentuk usaha optimalisasi yang dijalankan adalah berfokus pada optimalisasi pengembangan inovasi berbasis digital. Hal ini dilakukan dengan mengembangkan sebuah kerangka yang dapat menjadi acuan dalam setiap pengembangan Inovasi berbasis digital yang baru, ataupun penyempurnaan atas inovasi berbasis digital sebelumnya.²⁶

Salah satu metode untuk mengukur kualitas layanan *E-Government* adalah dengan memanfaatkan *E-GovQual*, sebuah kerangka kerja yang dirancang khusus untuk menilai mutu layanan pada situs web instansi pemerintah. *E-GovQual* menurut Xenia Papadomichelaki adalah sebuah model dan skala pengukuran kualitas layanan *e-government* yang dikembangkan untuk menilai persepsi warga terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh situs web pemerintahan. Model ini bertujuan untuk memahami bagaimana warga menilai dan mengevaluasi layanan *online* pemerintah, dengan fokus pada kebutuhan dan pengalaman pengguna.²⁷

Berbagai macam permasalahan di atas merupakan indikasi bahwa proses digitalisasi tidak dapat dilepaskan kepada masing-masing kementerian, lembaga, ataupun pemerintah daerah tanpa adanya pendampingan, serta mekanisme atau kerangka yang menjadi pedoman di dalam proses digitalisasi itu sendiri.

2. Konsep Sistem Informasi Manajemen

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen

O'Brien menyatakan, sistem informasi manajemen yaitu sistem yang menyediakan informasi agar mendukung aktivitas operasional, akuisisi, dan manajerial dalam suatu informasi organisasi. Sementara itu, Abdul Kadir mendefinisikan sistem manajemen sebagai alat yang mendukung informasi yang

²⁶ Publik.

²⁷ Gregoris Mentzas Xenia Papadomichelaki, 'A Multiple-Item Scale for Assessing', *Journal of Service Research*, 7.3 (2009), 213–33 <<https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6>>.

diperlukan untuk menjalankan operasi, pengambilan keputusan, dan manajemen pada informasi suatu organisasi.²⁸

Gordon B. Davis berpendapat, sistem informasi manajemen yaitu sistem yang mengintegrasikan manusia dan teknologi untuk menghasilkan informasi yang diperlukan dalam mendukung proses manajemen, operasi, serta pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi.²⁹

Sistem informasi manajemen yang di definisikan oleh Leonardo Hasahatan Siregar merupakan suatu sistem terstruktur yang berfungsi untuk mengelola data secara komputerisasi. Sistem informasi manajemen melakukan banyak hal penting, seperti pencarian, pembaharuan, penyajian, dan penyimpanan data. Oleh karena itu, penyusunan informasi manajemen, seperti pendidikan yang terstruktur dapat di permudah oleh sistem ini.³⁰

Menurut Raymond Coleman, sistem informasi manajemen yang baik merupakan sistem yang dapat menyediakan data yang relevan, tepat waktu, dan akurat untuk rancangan, analisis, dan pengendalian manajemen dalam mengupayakan yang terbaik untuk pertumbuhan organisasi.³¹

Kesimpulan dari pengertian di atas adalah sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi merupakan alat yang sangat penting. SIM tidak hanya berfungsi untuk mengolah data, namun juga dapat menyediakan informasi yang tepat dan relevan untuk mendukung proses pengambilan keputusan yang strategis. Dengan keterpaduan antara komponen manusia dan teknologi, SIM mampu meningkatkan efisiensi operasional serta membantu dalam perencanaan dan pengawasan dalam organisasi.

²⁸ Rusdiana.

²⁹ Eva Andayani, 'Konsep Dan Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen', *Sistem Informasi Manajemen*, 2010, 1–45.

³⁰ Nuraeni Ramadani, 'Dalam Pengelolaan Data Peserta Didik', 7.21 (2024), 75–86.

³¹ Wijoyo and others.

b. Komponen Sistem Informasi Manajemen

Carolina Niken mengatakan bahwa, elemen-elemen sistem informasi secara fungsional mencakup semua aspek yang berkaitan dengan teknik pengumpulan, pemrosesan, pengiriman, penyimpanan, dan penyajian data yang dibutuhkan untuk manajemen. Ini mencakup sistem administrasi dan operasional, sistem pelaporan manajemen, sistem basis data, sistem pencarian, serta pengelolaan data.³²

c. Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Menurut Susanto, penggunaan sistem informasi manajemen lingkungan perlu disesuaikan dan diterapkan dalam pengembangan perangkat lunak. Keterlibatan sistem informasi manajemen dalam menyediakan informasi untuk pengguna internal memungkinkan perusahaan mencapai kualitas yang baik dalam produk dan layanan mereka. Di samping itu, sistem informasi manajemen yang diharapkan juga dapat menerapkan manajemen kualitas untuk mewujudkan *Good Government Governance*.³³

Dalam sistem manajemen, peran sistem informasi sangat bergantung pada fungsi manajemen itu sendiri. Dengan menjalankan fungsinya, manajemen dapat mencapai tujuan dengan cara yang efektif dan efisien. Agar tercapainya tujuan tersebut, manajemen memerlukan informasi untuk mendukung setiap aktivitas yang dilakukan oleh pemimpin atau pihak lain yang memerlukannya. Fungsi sistem informasi manajemen meliputi:³⁴

- 1) Perencanaan
- 2) Pengambilan Keputusan
- 3) Pengendalian

³² Imam Asngari, 'Sistem Informasi Manajemen Dalam Penerimaan Peserta Didik Baru Di SMPN 1 Pubian Lampung Tengah', *Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 111.1 (2023), 54–55.

³³ Lesi Hertati and Otniel Safkaur, 'Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Lingkungan Terhadap Good Government Governance', *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 10.1 (2020), 39–64 <<https://doi.org/10.34010/jika.v10i1.3003>>.

³⁴ YS Zulfa, 'Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Teknologi Informasi (TI)', *Etheses IAIN Kediri*, 2021, Hal. 85 <https://etheses.iainkediri.ac.id/4443/3/92400819023_bab2.pdf>.

d. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Sistem ini memainkan peran penting pada perencanaan serta pelaksanaan bisnis. Bertujuan salah satunya termasuk menyediakan layanan informasi untuk perhitungan produk, harga pokok jasa, dan tujuan manajemen lainnya. Memberikan layanan yang bisa digunakan untuk perencanaan, evaluasi, dan perbaikan yang berkelanjutan. Informasi yang diberikan dapat membantu perusahaan dalam analisis data, pengambilan keputusan, dan memudahkan manajemen pekerjaan.³⁵

e. Manfaat Sistem Informasi Manajemen

Ketika diterapkan dengan benar, sistem informasi manajemen, yang terdiri dari kumpulan data yang dapat digunakan oleh suatu organisasi, memiliki banyak keuntungan. Rusdiana dan Irfan menyatakan bahwa ada beberapa keuntungan dari sistem informasi manajemen:

1. Data yang disajikan secara akurat dan tepat waktu semakin mudah diakses.
2. Kualitas dalam penggunaan sistem informasi secara kritis lebih terjamin.
3. Perencanaan organisasi menjadi lebih efisien.
4. Dapat dengan mudah mengidentifikasi kebutuhan keterampilan pendukung dalam sistem informasi.
5. Lebih mudah untuk menetapkan atau menentukan investasi yang dapat difokuskan pada sistem informasi.
6. Dapat digunakan untuk mengantisipasi dan memahami berbagai kemungkinan konsekuensi ekonomi dari sebuah sistem informasi serta perkembangan teknologi baru.
7. Dapat dimanfaatkan untuk meningkatkan pengembangan, produktivitas, serta pemeliharaan sistem itu sendiri.

³⁵ Yanto Murni, *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Lembaga Pendidikan*, 2021
<http://repository.iaincurup.ac.id/id/eprint/546%0Ahttp://repository.iaincurup.ac.id/546/1/BUKU_SIM_REFERENSI.pdf>.

8. Dapat digunakan untuk mengelola pembiayaan, yang berkontribusi pada pengurangan biaya serta meningkatkan efisiensi pembiayaan, transaksi, dan pengelolaan pendapatan dalam bentuk barang dan jasa.³⁶

f. Tantangan dalam Implementasi Sistem Informasi Manajemen

Menurut Kennet C. Laudon dkk. Ada beberapa tantangan dalam implementasi SIM:

- 1) Tantangan strategi bisnis: Bagaimana bisnis dapat bersaing dan siap secara digital dengan memanfaatkan informasi teknologi.
- 2) Tantangan globalisasi: Bagaimana perusahaan mampu memahami kebutuhan bisnis dan sistem dalam konteks ekonomi global.
- 3) Tantangan arsitektur dan infrastruktur informasi: Bagaimana organisasi dapat mengembangkan infrastruktur dan informasi arsitektur yang bisa mendukung tujuan mereka saat terjadi perubahan kondisi bisnis dan teknologi.
- 4) Tantangan investasi sistem informasi: Bagaimana organisasi menghitung nilai bisnis sistem informasi.
- 5) Tantangan tanggung jawab dan kendali: Bagaimana perusahaan percaya bahwa penggunaan sistem informasi mereka adalah moral dan sosial.³⁷

3. Efisiensi Operasional

Menurut Krajewsky dan Ritzman, manajemen operasional adalah mengarahkan dan mengawasi langkah yang mengganti *input* menjadi *output*. Proses merupakan kegiatan utama dalam sebuah organisasi yang melakukan pekerjaan dan mencapai tujuan bersama.³⁸

³⁶ Asiva Noor Rachmayani, 'Sistem Informasi Manajemen', 2015, 6.

³⁷ Irianto, 'Sistem Informasi Manajemen Manfaat Dan Tantangan', *Jurnal Valid*, 11.1 (2021), 35–41.

³⁸ Suci Iswanti, 'Analisis Penugasan Karyawan Dalam Meningkatkan Efisiensi Waktu Produksi Pada Cv.Asugie', *Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan Bogor*, 98 (2023), 8–9

Menurut Defri, efisiensi operasional adalah ketika anggaran yang digunakan untuk membuat profit lebih sedikit daripada profit yang didapat dari aktivitas tersebut. Efisiensi bank bisa dihitung dengan cara melihat rasio Biaya Operasional dan Pendapatan Operasional (BOPO).³⁹

Menurut Darma, efisiensi berarti menggunakan sumber daya yang terbatas dengan baik oleh organisasi. Efisiensi merupakan perbandingan antara masukan dan keluaran, tenaga kerja dan hasil, pengeluaran dan masukan, biaya, serta manfaat yang dihasilkan.⁴⁰

Menurut Syam, efisiensi diartikan sebagai tingkat di mana suatu aktivitas dapat mencapai tujuan dengan memanfaatkan sumber daya secara minimal. Indikator efisiensi kerja dapat dievaluasi dari tiga perspektif: 1) pencapaian atau pemenuhan tujuan sesuai dengan ekspektasi; 2) pengurangan atau penghematan dalam penggunaan sumber daya selama pelaksanaan kegiatan; 3) optimalisasi penggunaan semua sumber daya yang ada.⁴¹

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), efisiensi merupakan cara melakukan sesuatu tanpa menghilangkan tenaga, waktu atau biaya. Ini juga mencakup kegunaan, kesesuaian, efisiensi, dan kapabilitas untuk melaksanakan tugas dengan baik dan tepat tanpa pemborosan.⁴²

Berbagai pendapat di atas, efisiensi operasional dapat disimpulkan yaitu melakukan pekerjaan dengan cara yang paling efektif, sehingga hasil yang diperoleh maksimal dengan penggunaan sumber daya (waktu, biaya, tenaga) yang minimal.

<https://repository-feb.unpak.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/8368/Suci_Skripsi_021116050.pdf?sequence=2&isAllowed=y>.

³⁹ Sofia Prima Dewi, 'Pengaruh Capital Adequacy Ratio, Non Performing Loan, Loan To Deposit Ratio Dan Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia', *Jurnal Akuntansi*, 18.3 (2017), 422–37 <<https://doi.org/10.24912/ja.v18i3.274>>.

⁴⁰ Abd Muiz and others, 'Kebijakan Pendidikan Dalam Mengatasi Masalah Kualitas, Kuantitas Efektivitas Dan Efisiensi', 2.4 (2024), 46–64.

⁴¹ Shofiana Syam, 'Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur', *Jurnal Ilmu Manajemen Profitability*, 4.2 (2020), 128–52 <<https://doi.org/10.26618/profitability.v4i2.3781>>.

⁴² Ummul Hanifah Putri, 'Efektivitas Dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan' (Padang: Universitas Negeri Padang, 2019), pp. 1-2 (h.1) <<https://osf.io/preprints/inarxiv/yg3an/download>>.

4. Surat Digital (SURADI)

Surat Digital (SURADI) adalah salah satu upaya pemerintah kota Malang untuk meningkatkan kecerdasan kota. Dengan menggunakan aplikasi ini, korespondensi antar bagian dan bidang perangkat daerah menjadi lebih efisien, yang menghasilkan peningkatan kecepatan dalam pengawasan korespondensi dan pembuatan disposisi.⁴³

Menurut Peraturan Pemerintah RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), langkah ini dilakukan agar terciptanya tata kelola yang baik, bersih, dan akuntabel. Hal ini juga bertujuan untuk memudahkan akses dan menghemat waktu.⁴⁴

Pemerintah Kota Malang menggunakan aplikasi digital berbasis surat untuk mempermudah administrasi di OPD. Menggunakan aplikasi surat digital sangat mudah. Hal ini membantu mereduksi penggunaan kertas dan melindungi dokumen-dokumen dengan baik. Hal ini memberikan manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Dan juga seluruh dokumen yang dikelola oleh masyarakat disimpan pada database agar meningkatkan layanan. Jika masyarakat butuh bukti, mereka bisa download sendiri.⁴⁵

Aplikasi SURADI bukan hanya untuk mengirim surat dinas antar Organisasi Perangkat Daerah Kota Malang, tetapi juga untuk meminta surat layanan administrasi kependudukan seperti pindah masuk, keterangan miskin, dan izin usaha. Semua peraturan penting telah dimasukkan ke dalam sistem pemerintahan elektronik, sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kota Malang. Maka, sistem ini bisa dipakai oleh semua

⁴³ Larasati and Rohman.

⁴⁴ Panrb, 'Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)', *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*, 2020
<<https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>>.

⁴⁵ Larasati and Rohman.

Organisasi Perangkat Daerah, Kecamatan, dan Kelurahan di Kota Malang.⁴⁶

B. Perspektif Teori dalam Islam

1. Digitalisasi Administrasi

إِقْرَأْ بِاسْمِ رَبِّكَ الَّذِي خَلَقَ ۙ ١ خَلَقَ الْإِنْسَانَ مِنْ عَلَقٍ ۚ ٢ اقْرَأْ وَرَبُّكَ الْأَكْرَمُ ۙ ٣ الَّذِي عَلَّمَ بِالْقَلَمِ ۙ ٤

عَلَّمَ الْإِنْسَانَ مَا لَمْ يَعْلَمُ ۝ (العلق/96:1-5)

Artinya: “1. Bacalah dengan (menyebut) nama Tuhanmu yang menciptakan!, 2. Dia menciptakan manusia dari segumpal darah, 3. Bacalah! Tuhanmulah Yang Maha Mulia, 4. yang mengajar (manusia) dengan pena, 5. Dia mengajarkan manusia apa yang tidak diketahuinya”. (Al-'Alaq/96:1-5)

M. Quraish Shihab, berpendapat bahwa Iqra artinya membaca atau mengumpulkan informasi. Membaca dianggap sebagai pemenuhan perintah tanpa perlu teks tertulis, melainkan objek dalam kehidupan sehari-hari. Menurut penafsiran ini, arti dari bismi sebenarnya cukup mirip. Dengan menyebut nama Tuhanmu, penting untuk membaca dengan cermat dalam setiap konteks. Kata "khalaqa" menunjukkan cara bahasa bisa memiliki berbagai makna, misalnya "menciptakan dari ketiadaan" dan "menciptakan tanpa satu". Mengukur, memperbaiki, mengatur, dan membuat hanya beberapa contoh.

Tafsir Quraish Shihab dalam Dozan menyatakan bahwa kata ini menunjukkan kebesaran Allah SWT dalam menciptakan segala sesuatu. Sebagai contoh, kata "khalaqa" dalam ayat ini menunjukkan bahwa teknologi tidak bisa dipisahkan dari ilmu pengetahuan, yang Allah perintahkan untuk dibaca dan perhatikan di sekitar. Hasilnya, membaca surah al-alaq mengajarkan pentingnya penggunaan teknologi karena manusia senantiasa melakukan penelitian.⁴⁷

⁴⁶ Larasati and Rohman.

⁴⁷ Yudi Septian Harahap, 'Pendidikan Teknologi Dalam Al-Qur'an', *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4 (2022), 1349–1358.

2. Sistem Informasi Manajemen

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَىٰ مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ
(الحجرت/49: 6)

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, jika seorang fasik datang kepadamu membawa berita penting, maka telitilah kebenarannya agar kamu tidak mencelakakan suatu kaum karena ketidaktahuan(-mu) yang berakibat kamu menyesali perbuatanmu itu”. (Al-Hujurat/49:6)

Syekh Abu Bakar Al-Jazairy dalam Kitab Aysar At-Tafasir, menjelaskan bahwa ayat ini mengajarkan kepada semua orang beriman agar berhati-hati dalam menerima kabar, terutama jika datang dari seseorang yang jahat. Arti dari ayat ini adalah untuk melakukan penelitian terlebih dahulu tentang kebenarannya. Mempercayai berita tanpa diselidiki kebenarannya dapat berakibat merugikan jiwa dan harta secara sia-sia, yang hanya akan menimbulkan penyesalan.⁴⁸

3. Efisiensi Operasional

وَالْعَصْرِ ١ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ٢ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ وَتَوَّصَوْا
بِالصَّبْرِ ٣ (العصر/103: 1-3)

Artinya: “Demi masa (1), sesungguhnya manusia benar-benar berada dalam kerugian (2), kecuali orang-orang yang beriman dan beramal saleh serta saling menasihati untuk kebenaran dan kesabaran (3)”. (Al-'Asr/103:1-3)

Imam Fakhrudin Ar-Razi dalam kitab Tafsir Al-Kabir menerangkan bahwa, ayat tersebut menekankan pentingnya waktu dan bagaimana manusia seringkali merugi karena tidak memanfaatkan waktu dengan baik. Efisiensi waktu menjadi penting agar tidak termasuk orang yang merugi.⁴⁹

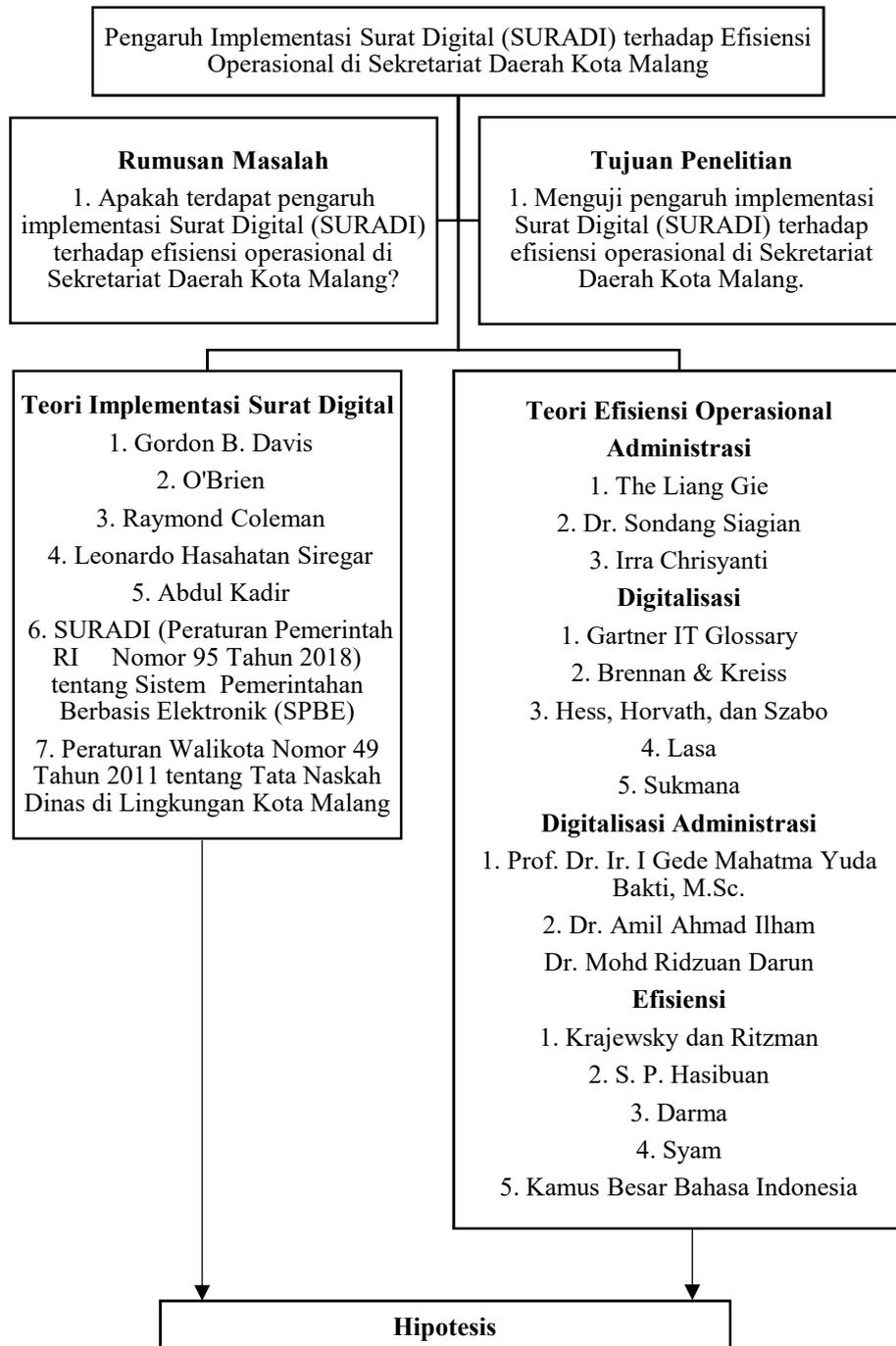
⁴⁸ Syekh Abu Bakar Al-Jazairy, ‘Maktabah Ulum Wal Hikam’, in *Kitab Aysar At-Tafasir* (Madinah), p. 124.

⁴⁹ Imam Fakhrudin Ar-Razi, ‘Dar Ihya’ Turats Al-’Araby’, in *Tafsir Al-Kabir* (Beirut), XXXII, 279.

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dari penelitian Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang dijelaskan dalam bentuk bagan sebagai berikut:

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir



D. Hipotesis Penelitian

Hipotesis penelitian yang diajukan berdasarkan rumusan masalah yang sudah ditentukan:

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan pengguna, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, pendukung secara simultan terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan pengguna, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, pendukung secara simultan terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan pengguna (X1) terhadap efisiensi operasional (Y)

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan pengguna (X1) terhadap efisiensi operasional (Y)

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X2) terhadap efisiensi operasional (Y)

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara kepercayaan (X2) terhadap efisiensi operasional (Y)

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan (X3) terhadap efisiensi operasional (Y)

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara keandalan (X3) terhadap efisiensi operasional (Y)

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara Isi dan Tampilan Informasi (X4) terhadap efisiensi operasional (Y)

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara Isi dan Tampilan Informasi (X4) terhadap efisiensi operasional (Y)

H₀: Tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pendukung (X5) terhadap efisiensi operasional (Y)

H₁: Terdapat pengaruh yang signifikan antara pendukung (X5) terhadap efisiensi operasional (Y)

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif, pendekatan kuantitatif adalah jenis penelitian yang didasarkan pada pemikiran positif. Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari sekelompok orang atau sampel tertentu menggunakan cara pengambilan sampel secara acak. Pengumpulan data menggunakan alat tertentu dan dianalisis secara statistik.⁵⁰

Pendekatan pada penelitian ini tujuannya untuk mengukur dan menganalisis dampak penggunaan sistem surat digital terhadap efisiensi operasional. Peneliti menggunakan metode ini dengan mengumpulkan data dari populasi tertentu, yaitu pegawai di Sekretariat Daerah, melalui angket yang disebarakan secara acak.

Data yang terkumpul akan dianalisis secara statistik guna mengetahui seberapa besar pengaruh implementasi SURADI terhadap peningkatan efisiensi dalam proses administrasi. Diharapkan hasil dari penelitian ini mampu memberikan pemahaman yang jelas tentang efektivitas sistem tersebut dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan lebih lanjut.

2. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menerapkan penelitian eksperimental. Sugiyono berpendapat metode penelitian eksperimental merupakan jenis penelitian kuantitatif yang dilakukan melalui percobaan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dalam kondisi yang terkontrol.⁵¹

⁵⁰ Muh Yani Balaka, 'Metode Penelitian Kuantitatif', *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*, 1 (2022), 130.

⁵¹ Sidra Nur Zyra, Trian Pamungkas Alamsyah, and Rina Yuliana, 'Penggunaan E-Learning Berbasis Edmodo Terhadap Hasil Belajar Kelas 4 Sekolah Dasar', *Jurnal PGSD: Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 15.2 (2022), 97–106 <<https://doi.org/10.33369/pgsd.15.2.97-106>>.

Penelitian ini melibatkan pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada pegawai di Sekretariat Daerah. Kuesioner ini berisi pertanyaan yang dirancang untuk mendapatkan informasi angka, seperti berapa waktu, biaya, tenaga yang dibutuhkan untuk memproses surat dan seberapa puas pegawai dengan sistem baru ini. Setelah data terkumpul, peneliti akan menganalisisnya secara statistik apakah ada korelasi yang signifikan antara penggunaan SURADI dan peningkatan efisiensi operasional. Dengan cara ini, penelitian diharapkan bisa memberikan gambaran yang jelas tentang manfaat sistem surat digital tersebut.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Sekretariat Daerah Kota Malang, yang merupakan pusat administrasi pemerintahan daerah. Di Sekretariat Daerah berbagai proses pengelolaan surat dan dokumen penting berlangsung. Sekretariat Daerah Kota Malang berlokasi di Balai Kota Malang Jl. Tugu No.1, Kiduldalem, Kecamatan Klojen, Kota Malang, Jawa Timur 65119.

Peneliti memilih lokasi ini dikarenakan Sekretariat Daerah Kota Malang telah mengimplementasikan sistem surat digital (SURADI), sehingga menjadi tempat yang tepat untuk mengevaluasi dampak sistem ini terhadap efisiensi operasional. Selain itu, karena adanya kebutuhan untuk meningkatkan kinerja administrasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan *insight* yang bermanfaat bagi pengembangan sistem digital di pemerintahan.

C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono, variabel penelitian adalah karakteristik, sifat, atau nilai dari seseorang, objek, atau aktivitas yang memiliki variasi tertentu, yang dipilih oleh peneliti untuk dianalisis dan kemudian diambil

kesimpulannya.⁵² Pada penelitian ini terdapat dua variabel, yaitu sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independen Variable*)

Menurut Sugiyono, variabel bebas merupakan variabel yang mempengaruhi atau yang menjadi sebab perubahan atau timbulnya variabel *dependen* (terikat).⁵³ Variabel bebas atau *independen* penelitian ini yaitu Implementasi Surat Digital (SURADI) (X).

Indikator dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *E-GovQual*. *E-government Quality (E-Govqual)* merupakan metode untuk menilai kualitas layanan yang dirancang untuk mengukur kinerja layanan di situs web lembaga pemerintah berdasarkan persepsi pengguna. Metode E-GovQual yang digunakan pada penelitian akan menggunakan lima dimensi yaitu *easy of use, trust, reliability, content and appearance of information*, dan *citizen support*.⁵⁴

a. *Ease of Use/ Kemudahan Penggunaan* (X1)

Berkaitan dengan kemudahan penggunaan dalam aplikasi Surat Digital (SURADI).

b. *Trust/ Kepercayaan* (X2)

Berkaitan dengan tingkat kepercayaan pengguna dalam menggunakan Surat Digital (SURADI).

c. *Reability/ Keandalan* (X3)

Berkaitan dengan fitur atau kapasitas (*accessibility, availability*, dan *accuracy*) yang ditawarkan.

d. *Content and Appearance of Information/ Isi dan Tampilan Informasi* (X4)

Berkaitan dengan penyampaian informasi yang ditawarkan.

e. *Citizen Support/ Pendukung* (X5)

⁵² dkk 2018) Richard Oliver (dalam Zeithml, 'Definisi Operasional Variabel Secara Keseluruhan', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2021, 30–45.

⁵³ Richard Oliver (dalam Zeithml.

⁵⁴ Setia Amalia Indira and others, 'Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual Dan Importance Performance Analysis', *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*, 2.6 (2022), 118–24 <<https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>>.

Berkaitan dengan kemampuan layanan untuk memberdayakan pengguna dalam menyelesaikan masalah pengguna.

2. Variabel Terikat (*Dependen Variable*)

Definisi variabel terikat menurut Sugiyono yaitu variabel yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas.⁵⁵ Variabel terikat atau *dependen* pada penelitian ini yaitu efisiensi operasional (Y). Indikator untuk mengukur variabel dependen dalam penelitian ini, yakni:

- a. Waktu penyelesaian proses surat
- b. Biaya operasional pengelolaan surat digital
- c. Produktivitas tenaga kerja dalam pengelolaan surat

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Pendapat Sugiyono mengenai populasi yaitu wilayah umum yang meliputi objek atau subjek dengan sifat dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh peneliti untuk diteliti dan dijadikan dasar dalam pengambilan kesimpulan.⁵⁶

Populasi yang digunakan pada penelitian ini yaitu semua pegawai yang menggunakan aplikasi Surat Digital (SURADI) di Sekretariat Daerah Kota Malang yang menggunakan Surat Digital (SURADI). Berdasarkan data di Sekretariat Daerah Kota Malang ada 8 bagian. Pegawai yang menggunakan aplikasi Surat Digital (SURADI) di Sekretariat Daerah Kota Malang berjumlah 96 orang.

2. Sampel Penelitian

Slamet Rianto berpendapat bahwa sampel merupakan bagian yang memberikan gambaran umum populasi. Sugiyono juga menyatakan pendapat bahwa sampel yaitu sebagian dari jumlah populasi dan karakteristik populasi tersebut karena populasi yang sangat besar.⁵⁷

⁵⁵ Richard Oliver (dalam Zeithml.

⁵⁶ Sugiyono, 'Populasi Dan Sampel Sugiyono', 2022, 56–80.

⁵⁷ Sudarta, 'Metode Penelitian', 16.1 (2022), 1–23.

Berdasarkan penjelasan di atas, ukuran sampel dihitung menggunakan rumus Slovin dari populasi yang berjumlah 96 orang dengan nilai toleransi kesalahan sebesar 5% (0,05).

Rumus Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

n= ukuran sampel

N= ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketidakterikatan yang disebabkan oleh kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan.

$$n = \frac{96}{1 + 96 \cdot (0,05)^2}$$

$$n = \frac{96}{1 + 96 \cdot 0,0025}$$

$$n = \frac{96}{1 + 0,24}$$

$$n = \frac{96}{1,24}$$

$$n = 77,42 \text{ (dibulatkan keatas 78)}$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat dilihat ukuran sampel yang diperoleh yaitu 77,42 setelah dibulatkan menjadi 78 orang sebagai sampel dengan menggunakan metode simple random sampling. Dalam penelitian ini, peneliti akan memilih sejumlah pegawai dari masing-masing bagian yang menjadi objek penelitian. Pemilihan ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pegawai yang terlibat dalam penggunaan Surat Digital (SURADI) dan memiliki pengalaman kerja yang relevan akan memberikan informasi yang lebih banyak terkait efisiensi operasional.

E. Data dan Sumber Data

Pada penelitian ini data mengaplikasikan data kuantitatif. Data kuantitatif ialah data yang dikumpulkan mencakup beberapa angka terkait waktu penyelesaian surat, tenaga yang diperlukan untuk memproses surat, dan efisiensi biaya. Untuk meningkatkan validitas penelitian, data dan sumber data diambil dari data primer dan data sekunder. Sumber data yang dimaksud disini adalah seluruh pegawai di Sekretariat Daerah Kota Malang.

1. Data Primer

Data primer diperoleh menggunakan angket yang disebarakan ke pegawai. Penelitian ini melibatkan 8 bagian yang berhubungan dengan administrasi surat menyurat di Kota Malang. Angket ini digunakan untuk mengumpulkan informasi yang relevan dan akurat mengenai pengalaman dan efektivitas penggunaan aplikasi SURADI dalam proses administrasi surat.

2. Data Sekunder

Data sekunder meliputi dokumentasi seperti dokumen-dokumen resmi, laporan, dan studi terdahulu yang relevan dengan sistem surat digital (SURADI). Termasuk peraturan-peraturan yang memuat kebijakan digitalisasi, seperti Peraturan Walikota Nomor 45 Tahun 2014, yang mengatur tata kelola informasi teknologi dan komunikasi di Kota Malang.

F. Instrumen Penelitian

Suharsimi Arikunto berpendapat bahwa instrumen penelitian sebagai alat untuk mengumpulkan data dalam suatu penelitian yang digunakan oleh peneliti, yang membuatnya lebih mudah dan sistematis.⁵⁸

Instrumen penelitian pada penelitian ini yaitu kuesioner yang dirancang untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Kuesioner ini terdiri dari beberapa bagian, yang mana setiap bagian fokus pada aspek tertentu seperti waktu, biaya, dan sumber

⁵⁸ Nurul L Mauliddiyah, 'Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian', 2021, 6.

daya manusia. Setiap pertanyaan menggunakan skala Likert untuk memungkinkan responden memberikan penilaian yang lebih terukur terhadap pengalaman mereka dengan sistem SURADI.

Selain itu, instrumen ini juga mencakup pertanyaan tertutup untuk mengumpulkan data secara sistematis dan terstruktur. Dalam konteks penelitian yang membahas pengaruh implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang, instrumen dirancang untuk mendapatkan informasi spesifik dari responden mengenai berbagai aspek yang terkait dengan efisiensi operasional.

Tabel 3.1 Variabel, Indikator *Item's* Penelitian

Variabel	Indikator	Item	No. Item
<i>Ease of Use/</i> Kemudahan Penggunaan (X1)	Kemudahan dalam menggunakan sistem SURADI	Sistem Surat Digital (SURADI) dapat dipelajari dengan cepat dan tanpa kesulitan	1
		Sistem Surat Digital (SURADI) memberikan informasi dan rekomendasi yang sesuai untuk pengguna	2
		Sistem Surat Digital (SURADI) memberikan instruksi dan fitur disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami	3
<i>Trust/</i> Kepercayaan (X2)	Kepercayaan terhadap pengelolaan data pribadi	Informasi sensitif selalu dilindungi sesuai dengan kebijakan yang berlaku	4
		Sistem kontrol akses yang cukup efektif dalam mencegah akses tidak sah ke data penting	5
		Informasi pribadi tidak dibagikan kepada pihak lain tanpa izin yang jelas	6
<i>Reability/</i> Keandalan (X3)	Konsistensi dan keistimewaan sistem dalam	Ketersediaan akses internet dengan biaya yang terjangkau sangat	7

	mendukung operasional pegawai	mempengaruhi pengalaman penggunaan layanan	
		Layanan yang diberikan selalu sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya	8
		Kecepatan memuat dokumen atau halaman dalam layanan ini memuaskan dan tidak mengganggu aktivitas	9
<i>Content and Appearance of Information/ Isi dan Tampilan Informasi (X4)</i>	Kualitas konten dan tampilan informasi	Informasi yang disajikan dalam surat digital mudah dipahami	10
		Tampilan visual surat digital menarik dan memadai untuk menyampaikan informasi	11
		Konten dalam surat digital selalu diperbarui dan relevan dengan kebutuhan pengguna	12
<i>Citizen Support/ Pendukung (X5)</i>	Kemampuan layanan dalam memberdayakan pengguna	Layanan digital yang tersedia memudahkan dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi	13
		Informasi yang diberikan melalui layanan digital jelas dan mudah dipahami	14
		Layanan yang diberikan membantu pengguna untuk memahami proses yang harus dilalui dalam menyelesaikan masalah	15
Waktu penyelesaian proses surat (Y1)	Efisiensi waktu dalam proses pengajuan dan penyelesaian surat	Proses pengajuan surat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan	16

		Tugas administratif terkait surat digital diselesaikan dengan cepat dan efisien	17
		Penggunaan sistem surat digital dilakukan secara rutin dan teratur	18
Biaya operasional pengelolaan surat digital (Y2)	Efisiensi biaya operasional pengelolaan surat digital (SURADI)	Implementasi sistem surat digital telah mengurangi total biaya operasional yang dikeluarkan oleh Sekretariat Daerah Kota Malang	19
		Pelatihan yang diberikan terkait penggunaan sistem surat digital dianggap efektif dalam meningkatkan keterampilan pegawai dan mengurangi waktu penyelesaian tugas	20
		Penggunaan surat digital secara signifikan mengurangi kebutuhan akan kertas dan alat tulis di lingkungan kerja	21
Produktivitas tenaga kerja dalam pengelolaan surat (Y3)	Efisiensi pengelolaan surat	Proses pengelolaan surat menjadi lebih efisien setelah implementasi sistem digital	22
		Kualitas pengelolaan surat di lingkungan kerja memberikan kepuasan yang tinggi	23
		Penggunaan sistem surat digital (SURADI) mengurangi beban kerja dalam pengelolaan surat	24

G. Validitas dan Reliabilitas Instrumen

Dapat dikatakan valid jika suatu instrumen dapat mengukur hal yang seharusnya diukur. Validitas yang rendah pada suatu instrumen menunjukkan bahwa data yang dikumpulkan kurang sesuai dengan validitas yang diharapkan. Menurut Arikunto dan Nursalam, validitas adalah ukuran yang menampilkan sejauh mana suatu instrumen penelitian bisa dikira sah.⁵⁹

Ada dua kriteria yang digunakan untuk menilai uji validitas dalam *outer model* yaitu validitas konvergen (*convergent validity*) dan validitas diskriminan (*discriminant validity*).

1. Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Tujuan dari uji validitas konvergen adalah untuk mengetahui seberapa baik setiap indikator yang berhubungan dengan konstruk atau variabel yang tidak terlihat. Menurut Ghazali, jika nilai korelasi indikator individu lebih dari 0,7, maka indikator tersebut dianggap dapat diandalkan. Namun, dalam penelitian yang menggunakan skala yang lebih tinggi, nilai *loading factor* antara 0,5 hingga 0,6 masih bisa diterima. Validitas konvergen dianggap terpenuhi jika setiap variabel memiliki nilai AVE di atas 0,5.⁶⁰

2. Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Pengujian validitas diskriminan dengan SmartPLS dapat dilakukan melalui kriteria *Fornell-Larcker* dan *cross loading*. Pada kriteria *Fornell-Larcker*, validitas diskriminan dianggap memadai jika akar kuadrat AVE (*Average Variance Extracted*) untuk suatu konstruk lebih besar dibandingkan dengan korelasi konstruk tersebut dengan variabel laten lainnya. Sementara itu, dalam pengujian *cross loading*, suatu

⁵⁹ Syafiudin, 'Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penilaian Pada Mata Pelajaran Bahasa Arab', *Jurnal Kajian Perbatasan Antarnegara, Diplomasi Dan Hubungan Internasional*, 3.2 (2020), 106–18.

⁶⁰ Muhammad Raihan Mauludin and Sri Herianingrum, 'Pengaruh Digital Zakat Terhadap Penghimpunan Zakat Dan Kinerja Lembaga Amil Zakat', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 9.1 (2022), 47 <<https://doi.org/10.20473/vol9iss20221pp47-58>>.

indikator harus memiliki nilai yang lebih tinggi pada konstruk yang diukur dibandingkan dengan indikator pada konstruk lainnya.⁶¹

Uji reliabilitas juga dilakukan untuk menilai konsistensi alat ukur yang digunakan. Uji ini bertujuan memastikan bahwa alat ukur tersebut berfungsi secara akurat, konsisten, dan tepat dalam setiap kali dilakukan pengukuran. Menurut Groth-Marnat, uji reliabilitas merujuk pada tingkat kestabilan, konsistensi, kemampuan prediksi, dan ketepatan. Uji ini mengevaluasi sejauh mana skor yang didapat seseorang akan tetap konsisten apabila orang tersebut diuji ulang di waktu yang berbeda namun menggunakan tes yang sama.⁶²

Dalam PLS, uji reliabilitas dilakukan dengan dua metode, yaitu *cronbach's alpha* dan *reliabilitas composite*. *Cronbach's alpha* digunakan untuk menentukan batasan reliabilitas minimum suatu konstruk, sedangkan *reliabilitas composite* mengukur reliabilitas sebenarnya dari konstruk tersebut. Secara umum, nilai *alpha* atau *composite reliability* disarankan lebih dari 0,7, meskipun nilai 0,6 masih dipandang cukup layak.⁶³

H. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, teknik pengumpulan data dengan menggunakan angket yang disebarakan kepada seluruh pegawai di Sekretariat Daerah Kota Malang. Angket ini dirancang untuk mengumpulkan informasi yang relevan mengenai pengaruh implementasi Surat Digital (SURADI) dan dampaknya terhadap efisiensi operasional. Angket akan berisi pertanyaan-pertanyaan yang bersifat tertutup, agar responden bisa memberikan jawaban yang jelas dan terukur.

Proses pendistribusian angket dilakukan secara langsung kepada pegawai, dengan penjelasan mengenai tujuan penelitian agar mereka

⁶¹ M. R. Ab Hamid, W. Sami, and M. H. Mohmad Sidek, 'Discriminant Validity Assessment: Use of Fornell & Larcker Criterion versus HTMT Criterion', *Journal of Physics: Conference Series*, 890.1 (2017) <<https://doi.org/10.1088/1742-6596/890/1/012163>>.

⁶² Tryana Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, 'Validitas Dan Reabilitas', *Journal GEEJ*, 7.2 (2020), 7–39.

⁶³ Tiara Kumastuti, *Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai Berstatus Pemeriksa Di Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur)*, 2024.

memahami pentingnya partisipasi mereka. Data yang dikumpulkan akan dianalisis secara statistik untuk menarik kesimpulan mengenai pengaruh implementasi SURADI terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

I. Analisis Data

Data dalam penelitian ini dianalisis dengan menggunakan metode statistik deskriptif untuk menghasilkan pengaruh implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Data yang dikumpulkan dari kuesioner akan dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik SmartPLS 3 untuk menghitung nilai rata-rata, standar deviasi, serta t-statistik.⁶⁴

1. Analisis Statistik Deskriptif

Analisis deskriptif dijalankan guna menguji dengan menghitung rata-rata dari setiap variabel independen (bebas) dan variabel dependen (terikat) pada penelitian ini. Pada penelitian ini berarti menghitung rata-rata dari variabel implementasi Surat Digital (SURADI) (x) dan variabel efisiensi operasional (y).

Analisis deskriptif adalah jenis analisis data penelitian yang bertujuan untuk menyelidiki apakah temuan penelitian dapat diterapkan secara umum pada satu sampel. Hal ini dijelaskan oleh Hasan. Analisis ini melibatkan langkah-langkah untuk menguji hipotesis deskriptif. Hasil analisis menentukan apakah hipotesis penelitian dapat digeneralisasi. Jika hipotesis nol (H_0) diterima, hasil penelitian dapat digunakan lebih luas. Analisis deskriptif ini melibatkan satu atau lebih variabel independen; Oleh karena itu, analisis ini tidak membandingkan atau menunjukkan bagaimana variabel tersebut berhubungan dengan satu sama lain.⁶⁵

⁶⁴ Ahmand Zaki dan Diyan Yusri, 'Modul Pelatihan Penelitian Kuantitatif Dengan Aplikasi SMARTPLS', *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7.2 (2020), 809–20.

⁶⁵ Leni Masnidar Nasution, 'Statistik Deskriptif', *Jurnal Hikmah*, 14.21 (2017), 5472–76 <<https://doi.org/1829-8419>>.

2. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah model yang dimodifikasi memenuhi persyaratan validitas dan reliabilitas model luar, pengujian R-Square dan F-Square dilakukan di dalam model. Jika variabel independen (eksogen) tidak dipengaruhi oleh variabel lain dalam model, variabel endogen dipengaruhi oleh variabel lain. Sebaliknya, nilai R-Square menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen (endogen) terhadap variabel dependen. Chin berpendapat bahwa, nilai R² dibagi menjadi tiga kategori: 0,67 (pengaruh besar), 0,33 (pengaruh sedang), dan 0,19 (pengaruh kecil).⁶⁶

Nilai *F-Square* digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana perubahan pada nilai *R-Square* terjadi saat sebuah konstruk dihilangkan dari model. Ini bertujuan untuk mengetahui apakah konstruk tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap konstruk endogen. Menurut Hair, nilai *F-Square* sebesar 0,02 mengindikasikan pengaruh yang kecil, 0,15 menunjukkan pengaruh yang sedang, dan 0,35 menunjukkan pengaruh yang besar.⁶⁷

3. Uji Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis diuji melalui penggunaan uji t. Proses uji ini bertujuan untuk menilai dampak variabel bebas atas variabel terikatnya.

a. Uji Statistik t (Uji Parsial)

Analisis yang digunakan untuk menunjukkan pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial adalah uji t.⁶⁸ Jika t hitung melebihi t tabel memiliki arti bahwa berbeda secara signifikan atau bisa dinyatakan H₀ ditolak dan H_a

⁶⁶ Herniyanti Herniyanti, Putut Pamilih Widagdo, and Vina Zahrotun Kamila, 'Pengukuran Penerimaan Website Mulawarman Online Learning System (MOLS) Pada Universitas Mulawarman Menggunakan Theory Of Planned Behavior (TPB)', *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2.1 (2023), 1–10 <<https://doi.org/10.30872/atasi.v2i1.274>>.

⁶⁷ Herniyanti, Widagdo, and Kamila.

⁶⁸ Gendhis Haningkas Tinika Dewi and Fitriani, 'Pengaruh Advertising, Brand Awareness Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Make Over (Studi Pada Mahasiswa FEB UM Metro)', *Manajemen Diversifikasi*, 75.17 (2021), 399–405 <<https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/diversifikasi/article/download/1032/471/>>.

diterima, sementara bila t hitung tidak melebihi dibandingkan dengan t tabel maka diartikan bahwa tidak berbeda secara signifikan atau bisa dikatakan bahwa H_0 diterima dan H_a ditolak.

Skala Likert digunakan untuk mengukur persepsi pegawai terhadap berbagai aspek SURADI, dimana responden diminta memberikan penilaian dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 4 (sangat setuju). Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji t untuk mengevaluasi pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t juga digunakan untuk menguji hipotesis yang menyatakan apakah terdapat perbedaan signifikan antara implementasi surat digital (SURADI) dengan efisiensi operasional.

Hasil analisis ini diharapkan dapat membantu memahami pengaruh sistem surat digital terhadap waktu, biaya, dan sumber daya manusia dalam proses administrasi. Dengan demikian, peneliti dapat menarik kesimpulan yang valid dan memberikan rekomendasi yang bermanfaat bagi peningkatan efisiensi di Sekretariat Daerah Kota Malang.

J. Prosedur Penelitian

1. Tahap Awal

Tahap awal ini, yang dilakukan peneliti yaitu penentuan desain populasi dan sampel. Kegiatan yang termasuk dalam tahap ini meliputi: pelaksanaan survei, pencarian situs web resmi, pengurusan izin penelitian dari pihak kampus, otoritas terkait, serta di lokasi penelitian.

2. Tahap Perlakuan

Tahap selanjutnya, peneliti menentukan sampel penelitian sebanyak 78 responden, dengan bantuan dari Kepala Bagian serta petugas kearsipan. Setelah itu, peneliti melaksanakan pengumpulan data lapangan yang dilakukan di Sekretariat Daerah Kota Malang.

3. Tahap Akhir

Tahap ini merupakan langkah yang dilakukan setelah data berhasil dikumpulkan. Pada tahap ini, peneliti akan memproses data tersebut menggunakan rumus-rumus yang relevan, kemudian membahas hasil pengolahan data dengan pustaka yang digunakan. Sehingga peneliti dapat menyimpulkan hasilnya secara jelas.

BAB IV

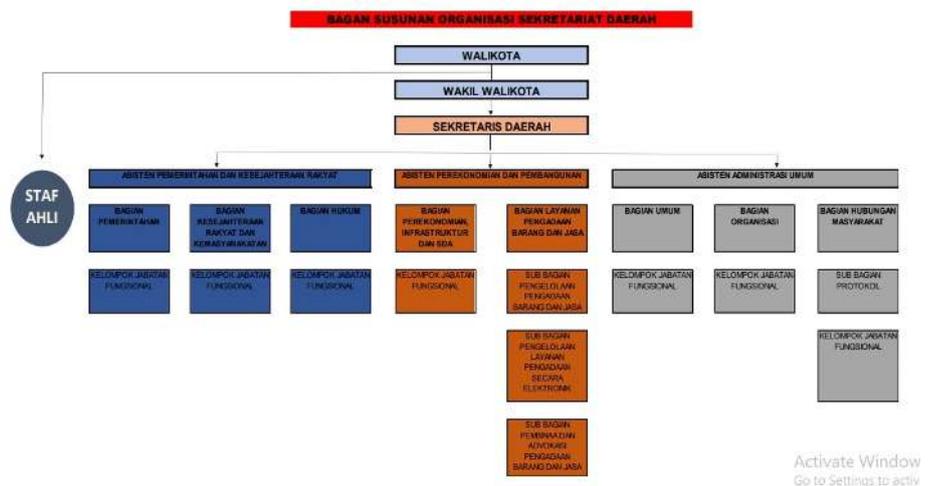
PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. PAPARAN DATA

1. Profil Instansi

Sekretariat Daerah Kota Malang merupakan perangkat daerah yang bertanggung jawab untuk membantu walikota menyusun kebijakan dan mengatur berbagai organisasi. Sekretariat Daerah Kota Malang terdiri dari delapan bagian. Peraturan Daerah Kota Malang Nomor 5 tahun 2019 membentuk Setda Kota Malang. Peraturan Walikota Malang Nomor 30 Tahun 2021 menetapkan tugas dan fungsi Setda Kota Malang.

a. Struktur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang

Sumber: Laporan Kinerja Sekretariat Daerah, 2022

2. Karakteristik Responden

Sasaran responden pada penelitian ini yaitu pegawai di Sekretariat Daerah Kota Malang yang menggunakan aplikasi Surat Digital (SURADI) sebagai sistem informasi dan administrasi sebanyak 78 responden. Karakteristik responden diklasifikasikan dari asal perangkat atau bagian.

a. Asal Perangkat

Asal perangkat yang menggunakan aplikasi Surat Digital (SURADI) untuk proses administrasi terdiri dari 8 perangkat yaitu bagian umum, bagian pemerintahan, bagian humas, bagian kesejahteraan rakyat dan masyarakat, bagian hukum, bagian perekonomian, infrastruktur dan sumber daya alam, bagian organisasi, dan bagian layanan pengadaan barang/jasa.

Tabel 4.1 Karakteristik Asal Perangkat Responden

Keterangan	Karakteristik	Jumlah Responden (orang)	Presentase (%)
Asal Perangkat	Bagian Umum	4	5,13%
	Bagian Pemerintahan	11	14,10%
	Bagian Hukum	11	14,10%
	Bagian Humas	5	6,41%
	Bagian Organisasi	10	12,82%
	Bagian Pengadaan Barang/Jasa	30	38,46%
	Bagian Kesejahteraan Rakyat dan Masyarakat	6	7,69%
	Bagian Perekonomian, Infrastruktur dan Sumber Daya Alam	1	1,28%
Total		78	100%

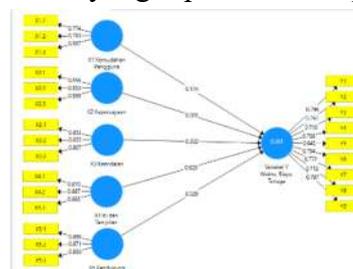
Berdasarkan tabel 4.1 dapat diamati bahwa responden dengan asal perangkat bagian umum yaitu sebanyak 4 orang atau 5,13%, responden bagian pemerintahan sebanyak 11 orang atau 14,10%, responden bagian hukum sebanyak 11 orang atau 14,10%, responden bagian humas sebanyak 5 orang atau 6,41%, responden

bagian organisasi sebanyak 10 orang atau 12,82%, responden bagian pengadaan barang/jasa sebanyak 30 orang atau 38,46%, responden bagian kesejahteraan rakyat dan masyarakat sebanyak 6 orang atau 7,69%, responden bagian perekonomian, infrastruktur dan sumber daya alam sebanyak 1 orang atau 1,28%.

3. Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Penelitian ini mengoptimalkan perangkat lunak *SmartPLS 3.0* untuk menganalisis data memakai metode *Partial Least Square* (PLS). PLS merupakan pendekatan yang dapat diterapkan dalam analisis persamaan struktural (SEM) berbasis varian, seperti yang dinyatakan oleh Jogiyanto dan Abdillah. PLS memiliki kemampuan untuk melakukan pengujian secara bersamaan pada kedua model: *outer model* untuk memastikan bahwa instrumen atau indikator yang dipakai pada penelitian tersebut benar-benar mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, serta memberikan hasil yang konsisten. Sedangkan inner model atau model struktural digunakan untuk menguji hubungan kausal antara variabel-variabel yang ada, bertujuan untuk menguji hipotesis melalui model prediksi.⁶⁹

Untuk memastikan jika alat ukur yang digunakan telah memenuhi kriteria yang tepat, yaitu validitas dan reliabilitas demi mencapai tujuan pengukuran yang diinginkan maka perlu dilakukannya analisis ini. Berikut adalah *outer model* yang diperoleh oleh peneliti.



Gambar 4.2 Output Outer Model

Sumber: SmartPLS data diolah, 2025

⁶⁹ Tiolina Evi and Widarto Rachbini, 'Partial Least Squares (Teori Dan Praktek)', *Tahta Media Group*, 2022, 1–23 <<https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/download/152/153/593>>.

a. Uji Validitas Konvergen (*Convergent Validity*)

Uji validitas yang dijalankan pada penelitian ini yaitu menggunakan aplikasi *SmartPLS 3*. Ghazali berpendapat, uji validitas dengan *SmartPLS* bisa diperhatikan melalui nilai *loading factor* dalam setiap konstruk. Suatu variabel dianggap memiliki validitas yang baik terhadap variabel laten jika nilai *loading factor* mencapai standar $\geq 0,70$.⁷⁰ Menurut Jogiyanto dan Abdilah, nilai *outer loading factor* lebih dari 0,6 menandakan validitas yang memenuhi syarat dalam penelitian tahap awal.⁷¹ Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa nilai *loading factor* dianggap signifikan apabila nilainya lebih besar dari 0,6. Apabila nilai *loading factor* dibawah 0,6, indikator tersebut bisa dihilangkan dari konstruknya karena tidak memuat (*load*) ke konstruk yang ada di atasnya. Berikut adalah tabel *outer loading* hasil perhitungan algoritma untuk *outer model*:

Tabel 4.2 *Outer Loading*

Variabel	Item	Persepsi	Keterangan
<i>Ease of Use/</i> Kemudahan Penggunaan (X1)	Sistem Surat Digital (SURADI) dapat dipelajari dengan cepat dan tanpa kesulitan	0.774	Valid
	Sistem Surat Digital (SURADI) memberikan informasi dan rekomendasi yang	0.793	Valid

⁷⁰ Nadhilah Putri Riani and others, 'Pengaruh Persepsi , Kemudahan , Kualitas Informasi Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Provinsi Jambi)', 5.2 (2024), 239–52

<<https://ejournal.kampusmelayu.ac.id/index.php/Bertuah/article/download/821/452/2854>>.

⁷¹ Jansen, 'Pengaruh Service Attributes Terhadap Overall Satisfaction Dan Membership Renewal Intention Member Knockout Boxing Camp Surabaya', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), 1689–99.

	sesuai untuk pengguna		
	Sistem Surat Digital (SURADI) memberikan instruksi dan fitur disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami	0.887	Valid
<i>Trust/</i> Kepercayaan (X2)	Informasi sensitif selalu dilindungi sesuai dengan kebijakan yang berlaku	0.856	Valid
	Sistem kontrol akses yang cukup efektif dalam mencegah akses tidak sah ke data penting	0.853	Valid
	Informasi pribadi tidak dibagikan kepada pihak lain tanpa izin yang jelas	0.869	Valid
<i>Reability/</i> Keandalan (X3)	Ketersediaan akses internet dengan biaya yang terjangkau sangat mempengaruhi pengalaman penggunaan layanan	0.853	Valid
	Layanan yang diberikan selalu	0.633	Valid

	sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati sebelumnya		
	Kecepatan memuat dokumen atau halaman dalam layanan ini memuaskan dan tidak mengganggu aktivitas	0.807	Valid
<i>Content and Appearance of Information/</i> Isi dan Tampilan Informasi (X4)	Informasi yang disajikan dalam surat digital mudah dipahami	0.870	Valid
	Tampilan visual surat digital menarik dan memadai untuk menyampaikan informasi	0.887	Valid
	Konten dalam surat digital selalu diperbarui dan relevan dengan kebutuhan pengguna	0.663	Valid
<i>Citizen Support/</i> Pendukung (X5)	Layanan digital yang tersedia memudahkan dalam menyelesaikan	0.896	Valid

	masalah yang dihadapi		
	Informasi yang diberikan melalui layanan digital jelas dan mudah dipahami	0.871	Valid
	Layanan yang diberikan membantu pengguna untuk memahami proses yang harus dilalui dalam menyelesaikan masalah	0.836	Valid
Waktu penyelesaian proses surat (Y1)	Proses pengajuan surat dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan	0.796	Valid
	Tugas administratif terkait surat digital diselesaikan dengan cepat dan efisien	0.792	Valid
	Penggunaan sistem surat digital dilakukan secara rutin dan teratur	0.719	Valid
Biaya operasional pengelolaan surat digital (Y2)	Implementasi sistem surat digital telah mengurangi total biaya operasional yang dikeluarkan	0.738	Valid

	oleh Sekretariat Daerah Kota Malang		
	Pelatihan yang diberikan terkait penggunaan sistem surat digital dianggap efektif dalam meningkatkan keterampilan pegawai dan mengurangi waktu penyelesaian tugas	0.645	Valid
	Penggunaan surat digital secara signifikan mengurangi kebutuhan akan kertas dan alat tulis di lingkungan kerja	0.794	Valid
Produktivitas tenaga kerja dalam pengelolaan surat (Y3)	Proses pengelolaan surat menjadi lebih efisien setelah implementasi sistem digital	0.772	Valid
	Kualitas pengelolaan surat di lingkungan kerja memberikan kepuasan yang tinggi	0.712	Valid
	Penggunaan sistem surat digital (SURADI) mengurangi beban	0.787	Valid

	kerja dalam pengelolaan surat		
--	----------------------------------	--	--

Berdasarkan hasil analisis data menggunakan PLS yang ditunjukkan dalam tabel 4.2 *Outer loading*. Diketahui bahwa dengan menerapkan uji validitas, penulis menemukan bahwa semua pernyataan dalam variabel layanan aplikasi Surat Digital (SURADI) (X) dari 15 butir soal valid dan untuk variabel efisiensi operasional (Y) dari 9 butir soal valid. Total butir soal keseluruhan berjumlah 24, nilai *outer loading* dari setiap item indikator mempunyai nilai diatas ketentuan sesuai teori di atas. Dengan demikian, jika disimpulkan maka indikator secara keseluruhan dapat dianggap valid dan memiliki korelasi yang kuat.

b. Uji Validitas Diskriminan (*Discriminant Validity*)

Uji validitas selain diuji dengan *discriminant validty* juga dapat diuji menggunakan *Fornell-Larkcer Criterion*. Pada Kriteria *Fornell-Larcker* yang dilakukan adalah membandingkan korelasi antara konstruk dengan konstruk lainnya, serta membandingkan akar kuadrat AVE dari setiap konstruk. Koefisien korelasi harus lebih tinggi dari akar kuadrat AVE. Hasil uji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut.

Tabel 4.3 *Fornell-Larkcer Criterion*

Variabel	Y	X1	X2	X3	X4	X5
Y Waktu, Biaya, Tenaga	0.752					
X1 Kemudahan	0.602	0.819				
X2 Kepercayaan	0.513	0.607	0.859			
X3 Keandalan	0.651	0.466	0.502	0.770		
X4 Isi dan Tampilan	0.540	0.619	0.521	0.499	0.813	
X5 Pendukung	0.461	0.603	0.483	0.606	0.621	0.868

Sumber: SmartPLS data diolah, 2025

Uji validitas diskriminan menggunakan *Fornell-Larkcer* pada tabel 4.3 menunjukkan jika nilai akar pada AVE untuk variabel Waktu, Biaya, Tenaga dan Kemudahan, Kepercayaan, Keandalan, Isi dan Informasi, Pendukung lebih besar dibandingkan korelasi variabel lain. Hasil *Fornell-Larkcer* menunjukkan nilai terendahnya yaitu Waktu, Biaya, Tenaga sebesar 0,752 serta nilai terbesar adalah Pendukung sebesar 0,868. Dapat disimpulkan, berdasarkan kriteria *Fornell-Larcker*, semua variabel (Y, X1, X2, X3, X4, dan X5) menunjukkan validitas diskriminan yang memadai karena dalam setiap kasus, akar kuadrat AVE lebih besar dibandingkan korelasi antara konstruk dan konstruk lainnya.

Tabel 4.4 Hasil Uji *Heterotrait-monotrait (HTMT)*

Variabel	Y	X1	X2	X3	X4	X5
Y Waktu, Biaya, Tenaga						
X1 Kemudahan	0.727					
X2 Kepercayaan	0.593	0.773				
X3 Keandalan	0.697	0.646	0.697			
X4 Isi dan Tampilan	0.606	0.774	0.657	0.645		
X5 Pendukung	0.529	0.775	0.578	0.874	0.765	

Sumber: SmartPLS data diolah, 2025

HTMT disarankan sebagai metode alternatif untuk menilai validitas diskriminasi. Metode pengukuran ini menggunakan multitrait-multimethod matrix. Menurut Henseler dkk, validitas diskriminasi antara dua konstruk reflektif dapat dipastikan dengan nilai HTMT yang harus berada di bawah 0,9.⁷² Secara keseluruhan, seluruh nilai HTMT dalam tabel 4.4 di bawah 0,9. Hal tersebut membuktikan bahwa semua konstruk mempunyai validitas

⁷² Wibowo Anton Hadi and Stefanus Lukas, 'Seroja Husada', *Seroja Husada Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1.5 (2024), 372–83 <<https://doi.org/10.572349/verba.v2i1.363>>.

diskriminan yang sesuai. Dengan kata lain, setiap variabel tidak sama dengan konstruk lain. Tidak ada masalah dengan konsistensi konvergen dan diskriminan antara konstruk-konstruk tersebut.

4. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi seberapa dapat diandalkan atau dipercaya alat ukur yang digunakan. Pada penelitian ini, reliabilitas diuji menggunakan metode Composite Reliability, Cronbach's Alpha, dan Average Variance Extracted (AVE). Berdasarkan pendapat Ghazali, sebuah indikator dianggap reliabel apabila memiliki nilai koefisien Cronbach's Alpha $\geq 0,70$ dan Composite Reliability $\geq 0,70$. Sementara itu, nilai minimal AVE yang digunakan adalah $> 0,50$. Berikut adalah nilai *Cronbach's Alpha* untuk masing-masing variabel:

Berikut disajikan nilai *Cronbach Alpha* untuk masing-masing variabel:

Tabel 4.5 Hasil *Cronbach Alpha*

Variabel	<i>Cronbach Alpha</i>	Keterangan
Kemudahan (X1)	0.754	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0.823	Reliabel
Keandalan (X3)	0.700	Reliabel
Isi dan Tampilan Informasi (X4)	0.756	Reliabel
Pendukung (X5)	0.835	Reliabel
Waktu, Biaya, dan Tenaga (Y)	0.903	Reliabel

Sumber: SmartPLS data diolah, 2025

Hasil uji reliabilitas menggunakan metode *Alpha Cronbach* memiliki koefisien *Cronbach Alpha* $\geq 0,70$. Didapatkan nilai di atas atau sama dengan 0,70. Bisa disimpulkan bahwa seluruh konstruk telah mencukupi kriteria reliabel yang ditetapkan dan memiliki kekonsistenan dalam mengukur keempat variabel penelitian.

Uji reliabilitas berdasarkan *composite reliability* digunakan untuk mengukur reliabilitas indikator-indikator yang membentuk suatu konstruk. Selain dapat dilihat dari *cronbach alpha*, juga dapat dilihat dari *composite reliability*. Konstruk dianggap reliabel apabila nilai reliabilitas komposit serta *Cronbach's alpha* melebihi 0,70. Hasilnya bisa dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini.

Tabel 4.6 Hasil *Composite Reliability*

Variabel	<i>Composite Reliability</i>	Keterangan
Kemudahan (X1)	0.859	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0.894	Reliabel
Keandalan (X3)	0.811	Reliabel
Isi dan Tampilan Informasi (X4)	0.852	Reliabel
Pendukung (X5)	0.901	Reliabel
Waktu, Biaya, dan Tenaga (Y)	0.921	Reliabel

Sumber: SmartPLS data diolah, 2025

Berdasarkan data yang disajikan dalam tabel 4.6, dapat disimpulkan bahwa semua konstruk telah memenuhi kriteria reliabel, yang ditunjukkan oleh nilai *Composite Reliability* yang lebih besar dari 0,80. Semua indikator menunjukkan konsistensi pada pengukuran setiap variabel.

Tabel 4.7 Hasil *Avarage Variance Extracted (AVE)*

Variabel	<i>Avarage Variance Extracted (AVE)</i>	Keterangan
Kemudahan (X1)	0.672	Reliabel
Kepercayaan (X2)	0.739	Reliabel
Keandalan (X3)	0.593	Reliabel
Isi dan Tampilan Informasi (X4)	0.661	Reliabel
Pendukung (X5)	0.753	Reliabel

Waktu, Biaya, dan Tenaga (Y)	0.566	Reliabel
------------------------------	-------	----------

Sumber: SmartPLS data diolah, 2025

Suatu variabel dianggap reliabel jika nilai AVE-nya minimal 0,50. Berdasarkan data yang terdapat dalam tabel 4.7, nilai AVE untuk semua variabel melebihi 0,50, sehingga seluruh variabel dikatakan reliabel. Semua indikator mampu mewakili variabel yang diukur. Apabila seluruh indikator distandarisasi, nilai AVE akan setara dengan rata-rata nilai pada *block communalities*.

5. Deskripsi Aplikasi Surat Digital (SURADI)

Aplikasi Surat Digital (SURADI) merupakan sistem informasi dan administrasi yang digunakan oleh para pegawai. SURADI dirancang untuk membantu Walikota dalam merumuskan kebijakan serta mengkoordinasikan berbagai instansi di lingkungan pemerintah daerah. Pengguna SURADI berasal dari berbagai bagian di Sekretariat Daerah, yang mencakup bagian umum, pemerintahan, humas, kesejahteraan rakyat dan masyarakat, hukum, perekonomian, infrastruktur dan sumber daya alam, organisasi, serta bagian layanan pengadaan barang/jasa. Aplikasi ini menjadi alat penting dalam menjalankan tugas-tugas administratif dan koordinasi antar bagian.

Penggunaan SURADI mencakup berbagai proses persuratan dan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Dengan adanya SURADI, diharapkan proses administrasi menjadi lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Aplikasi ini memfasilitasi pembuatan, pengiriman, penerimaan, dan pengelolaan surat-surat secara digital, mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik. Fitur-fitur dalam SURADI memungkinkan pengguna untuk melacak status surat, memberikan disposisi, dan melakukan kolaborasi dalam penyusunan dokumen. Selain itu, SURADI juga mendukung pengelolaan arsip digital, sehingga memudahkan pencarian dan penyimpanan dokumen penting.

Penggunaan SURADI di Sekretariat Daerah Kota Malang tidak semua pegawai yang menggunakan, ada juga yang hanya admin atau penanggungjawab SURADI saja yang menggunakan. Data dikumpulkan dari 78 responden yang merupakan pegawai di berbagai bagian di Sekretariat Daerah Kota Malang yang aktif menggunakan SURADI dalam pekerjaan sehari-hari. Dengan demikian, SURADI menjadi elemen penting dalam modernisasi administrasi pemerintahan di Kota Malang, mendukung peningkatan kinerja dan pelayanan publik.

B. HASIL PENELITIAN

1. Analisis Deskriptif Kuantitatif

Analisis deskriptif kuantitatif diterapkan untuk menyajikan gambaran yang jelas dan spesifik terkait variabel-variabel yang terlibat dalam penelitian. Data kuantitatif yang dikumpulkan melalui instrumen penelitian, seperti kuesioner atau data sekunder, akan dianalisis untuk mengukur dan menggambarkan karakteristik implementasi Surat Digital (SURADI) dan efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Analisis ini akan mencakup perhitungan statistik deskriptif seperti mean (rata-rata), median (nilai tengah), modus (nilai yang paling sering muncul), standar deviasi (ukuran penyebaran data), serta nilai minimum dan maksimum.

Melalui perhitungan ini, pemahaman yang lebih mendalam tentang tingkat implementasi SURADI akan didapatkan, persepsi responden terhadap efisiensi operasional, serta variasi dalam data yang ada. Hasil dari analisis deskriptif akan ditampilkan dalam format tabel untuk mempermudah interpretasi serta pemahaman. Dengan demikian, analisis deskriptif kuantitatif akan memberikan dasar yang kuat untuk menjawab pertanyaan penelitian dan mengidentifikasi pola yang mungkin ada antara implementasi SURADI dan efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

2. Analisis Deskriptif Variabel Independen (X)

a. Kemudahan (X1)

Tabel 4.8 Kemudahan (X1)

	Rata-Rata	Median	Minimum	Maksimum	Standar Deviasi	Jumlah Responden
X1.1	3.4	3.0	2.0	4.0	0.5	78
X1.2	3.3	3.0	3.0	4.0	0.5	78
X1.3	3.4	3.0	1.0	4.0	0.6	78

Berdasarkan data di atas, responden menilai bahwa aplikasi SURADI cukup mudah digunakan. Rata-rata penilaian untuk setiap indikator berkisar antara 3.3 hingga 3.4, yang menyatakan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang melebihi rata-rata (di atas 3). Nilai tengah (median) yang berada di angka 3 juga menegaskan hal ini. Meskipun demikian, terdapat variasi dalam penilaian, seperti terlihat dari nilai minimum 1 pada indikator X1.3, yang menunjukkan bahwa ada beberapa responden yang merasa aplikasi ini kurang mudah digunakan.

Sebagian besar responden menilai bahwa aplikasi SURADI cukup mudah digunakan, meskipun ada ruang untuk perbaikan agar aplikasi tersebut lebih gampang dicapai dan diaplikasikan oleh semua pengguna.

b. Kepercayaan (X2)

Tabel 4.9 Kepercayaan (X2)

	Rata-Rata	Median	Minimum	Maksimum	Standar Deviasi	Jumlah Responden
X2.1	3.2	3.0	2.0	4.0	0.5	78
X2.2	3.2	3.0	3.0	4.0	0.5	78
X2.3	3.3	3.0	1.0	4.0	0.5	78

Tingkat kepercayaan terhadap aplikasi SURADI juga dinilai positif oleh responden. Rata-rata penilaian untuk setiap indikator adalah 3.4, dengan nilai tengah 3. Keadaan ini menunjukkan jika sebagian besar responden mempunyai kepercayaan yang baik terhadap keamanan dan kerahasiaan data dalam aplikasi ini. Nilai minimum 2 menunjukkan bahwa ada beberapa responden yang memiliki tingkat kepercayaan yang lebih rendah, namun secara keseluruhan, kepercayaan terhadap aplikasi ini cukup tinggi.

Aplikasi SURADI berhasil membangun tingkat kepercayaan yang baik di antara penggunanya, meskipun ada ruang untuk meningkatkan kepercayaan bagi sebagian kecil responden.

c. Keandalan (X3)

Tabel 4.10 Keandalan (X3)

	Rata-Rata	Median	Minimum	Maksimum	Standar Deviasi	Jumlah Responden
X3.1	3.3	3.0	2.0	4.0	0.5	78
X3.2	3.2	3.0	3.0	4.0	0.4	78
X3.3	3.3	3.0	2.0	4.0	0.5	78

Keandalan aplikasi SURADI juga mendapat penilaian yang baik dari responden. Rata-rata penilaian untuk setiap indikator berkisar antara 3.3 hingga 3.4, dengan nilai tengah 3. Namun, nilai minimum 1 menunjukkan bahwa ada beberapa responden yang mengalami masalah dengan izin aplikasi, seperti kesulitan akses atau masalah teknis lainnya. Standar deviasi yang relatif tinggi (0.6-0.7) juga menandakan bahwa terdapat lebih banyak variasi dalam penilaian yang diberikan dibandingkan dengan variabel lainnya.

Meskipun sebagian besar responden menilai aplikasi SURADI andal, masalah resolusi masih menjadi perhatian sebagian kecil pengguna. Perbaikan teknis dan pemeliharaan sistem perlu dilakukan untuk meningkatkan kinerja aplikasi secara keseluruhan.

d. Isi dan Tampilan Informasi (X4)

Tabel 4.11 Isi dan Tampilan Informasi (X4)

	Rata-Rata	Median	Minimum	Maksimum	Standar Deviasi	Jumlah Responden
X4.1	3.4	3.0	2.0	4.0	0.5	78
X4.2	3.3	3.0	2.0	4.0	0.5	78
X4.3	3.2	3.0	2.0	4.0	0.6	78

Aspek isi dan tampilan informasi dalam aplikasi SURADI dinilai positif oleh responden. Rata-rata penilaian untuk setiap indikator adalah 3,4, dengan nilai tengah 3. Hal ini membuktikan jika mayoritas responden merasakan informasi yang disampaikan pada aplikasi mudah dipahami dan tampilannya menarik. Namun, nilai minimum 1 pada indikator X4.3 menunjukkan bahwa ada beberapa responden yang merasa bahwa konten dalam aplikasi kurang relevan atau tidak diperbarui secara berkala.

Isi dan tampilan informasi dalam aplikasi SURADI sudah cukup baik, tetapi perlu ada upaya untuk memastikan bahwa konten selalu relevan dan diperbarui sesuai dengan kebutuhan pengguna.

e. Pendukung (X5)

Tabel 4.12 Pendukung (X5)

	Rata-Rata	Median	Minimum	Maksimum	Standar Deviasi	Jumlah Responden
X5.1	3.3	3.0	2.0	4.0	0.5	78
X5.2	3.3	3.0	1.0	4.0	0.5	78
X5.3	3.2	3.0	2.0	4.0	0.5	78

Dukungan yang diberikan oleh aplikasi SURADI dalam menyelesaikan masalah juga dinilai baik oleh responden. Rata-rata penilaian untuk setiap indikator adalah 3,4, dengan nilai tengah 3.

Hal tersebut menjelaskan bahwa rata-rata responden merasa bahwa aplikasi ini membantu mereka dalam menyelesaikan masalah administratif dan memberikan informasi yang jelas. Namun, nilai minimum 1 pada indikator X5.1 menunjukkan bahwa ada beberapa responden yang merasa kurang terbantu oleh dukungan yang diberikan oleh aplikasi.

Aplikasi SURADI memberikan dukungan yang cukup baik bagi penggunaannya, tetapi perlu ada peningkatan pada penyampaian solusi yang lebih berguna dan responsif akan masalah yang di hadapi pengguna.

3. Analisis Deskriptif Variabel Dependen (Y)

a. Waktu, Biaya, dan Tenaga (Y)

Tabel 4.13 Waktu, Biaya, Tenaga (Y)

	Rata-Rata	Median	Minimum	Maksimum	Standar Deviasi	Jumlah Responden
Y1	3.3	3.0	3.0	4.0	0.5	78
Y2	3.3	3.0	3.0	4.0	0.5	78
Y3	3.3	3.0	2.0	4.0	0.5	78
Y4	3.3	3.0	2.0	4.0	0.5	78
Y5	3.2	3.0	3.0	4.0	0.4	78
Y6	3.3	3.0	2.0	4.0	0.5	78
Y7	3.4	3.0	3.0	4.0	0.5	78
Y8	3.4	3.0	3.0	4.0	0.5	78
Y9	3.3	3.0	3.0	4.0	0.5	78

Nilai rata-rata untuk setiap indikator berkisar antara 3.2 hingga 3.4. Hal ini menandakan bahwa secara umum, responden cenderung memberikan respon yang baik pada efisiensi operasional setelah penggunaan SURADI. Dengan kata lain, mereka merasakan adanya peningkatan efisiensi dalam hal waktu, biaya, dan tenaga.

Nilai median untuk sebagian besar indikator adalah 3.0. Ini mengindikasikan bahwa sebagian besar responden menilai efisiensi operasional berada di atas nilai tengah skala, yang memperkuat temuan bahwa SURADI memberikan dampak positif.

Nilai minimum bervariasi antara 2.0 dan 3.0, sementara nilai maksimum adalah 4.0 untuk semua indikator. Hal ini berarti meskipun hampir semua responden memberikan penilaian positif, ada beberapa yang merasa manfaatnya tidak terlalu signifikan (nilai minimum lebih rendah).

Nilai standar deviasi berkisar antara 0.4 dan 0.5. Standar deviasi yang relatif kecil menunjukkan bahwa respon responden cukup konsisten dan tidak terlalu bervariasi di sekitar nilai rata-rata.

4. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Evaluasi terhadap model struktural atau *Inner Model* dalam PLS dilakukan dengan menggunakan nilai R^2 untuk konstruk dependen dan nilai koefisien jalur atau nilai *t-values* setiap jalur untuk menguji signifikansi antar konstruk dalam model struktural. Tujuan penggunaan nilai R^2 yaitu untuk mengukur sejauh mana variasi variabel dependen dapat dijelaskan oleh perubahan variabel independen. Seperti yang dinyatakan oleh Jogiyanto dan Abdillah, peningkatan nilai R^2 mengindikasikan bahwa prediksi model yang digunakan dalam penelitian lebih akurat.⁷³

a. Nilai *R-Square* (R^2)

Nilai *R-Square* digunakan untuk menunjukkan seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

Tabel 4.14 Hasil Uji *R-Square*

	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>
Waktu, Biaya, Tenaga (Y)	0.561	0.531

Sumber: SmartPLS data diolah, 2025

⁷³ Kumastuti.

Berdasarkan hasil tabel 4.14, nilai R-Square yang didapat adalah 0,561 atau 56,1%. Ini mengindikasikan bahwa variasi pada variabel independen memberikan pengaruh sebesar 56,1% terhadap variabel dependen, sementara 43,9% sisanya dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Oleh karena itu, pengaruh implementasi surat digital (SURADI) berkontribusi sebesar 56,1% (kategori kuat), sementara sisanya, yaitu 43,9%, dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

b. Nilai F-Square

Berikutnya, ukuran yang digunakan untuk mengukur dampak relatif dari variabel independen terhadap variabel dependen disebut *effect size (F-Square)*. Pada penelitian ini, nilai *F-Square* dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.15 Nilai *F-Square*

Variabel	F-Square	Kriteria
Kemudahan (X1)	0.124	Sedang
Kepercayaan (X2)	0.005	Lemah
Keandalan (X3)	0.302	Kuat
Isi dan Tampilan Informasi (X4)	0.029	Lemah
Pendukung (X5)	0.029	Lemah

Dari hasil tabel tersebut, terlihat bahwa nilai f^2 untuk variabel kemudahan (x1) sebesar 0,124, yang menjelaskan bahwa variabel kemudahan mempunyai pengaruh parsial yang sedang terhadap variabel efisiensi operasional (Y). Untuk variabel kepercayaan (x2), nilai f^2 sebesar 0,005, yang berarti pengaruh parsialnya lemah. Sementara itu, variabel keandalan (x3) memiliki nilai f^2 sebesar 0,302, menunjukkan pengaruh parsial yang kuat. Nilai f^2 untuk variabel isi dan informasi (x4) sebesar 0,029, serta variabel pendukung (x5) juga memiliki nilai f^2 sebesar 0,029, keduanya menunjukkan pengaruh parsial yang lemah.

c. Uji T (Uji Parsial)

Metode Bootstrapping digunakan pada SmartPLS oleh peneliti untuk mendapatkan kesalahan standar (standard errors), koefisien jalur (path coefficient/ β), dan nilai t-statistik. Metode ini memungkinkan penilaian signifikansi model statistik penelitian dengan menguji hipotesis di setiap jalur hubungan.

Hasil *loading* dan nilai *t-statistik* yang diperoleh dari *bootstrapping*, dengan 78 sampel resampling dan 500 kali pengulangan, dapat dilihat pada tabel berikut. Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan tingkat signifikansi 5% dan tingkat kepercayaan 95%, sehingga t-statistik harus lebih besar dari 1,96. Jika t-statistik melebihi nilai t-tabel, maka hipotesis dianggap didukung atau diterima.

Tabel 4.16 Uji T (Uji Parsial)

	Sampel Asli (O)	Rata-rata Sampel (M)	Standar Deviasi (STDEV)	T Statistik (O/STDEV)	P Values
X1 Kemudahan Pengguna -> Y (Waktu, Biaya, Tenaga)	0.343	0.340	0.111	3.101	0.002
X2 Kepercayaan -> Y (Waktu, Biaya, Tenaga)	0.060	0.059	0.124	0.480	0.632

X3 Keandalan -> Y (Waktu, Biaya, Tenaga)	0.483	0.504	0.114	4.258	0.000
X4 Isi dan Tampilan - > Y (Waktu, Biaya, Tenaga)	0.160	0.163	0.118	1.352	0.177
X5 Pendukung -> Y (Waktu, Biaya, Tenaga)	-0.167	-0.173	0.164	1.019	0.309

Sumber: SmartPLS data diolah, 2025

Berdasarkan data pada tabel di atas, *t-statistik* lebih dari 1,96, menunjukkan bahwa dua hipotesis dalam penelitian ini diterima, sedangkan tiga hipotesis ditolak. Selain itu, nilai *p-values* yang kurang dari 0,05 menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan pada empat hipotesis, *p-values* pada variabel X2 Kepercayaan lebih besar dari 0,5. Berikut adalah hasil uji hipotesis untuk setiap variabel yang diperoleh.

a. Pengaruh Kemudahan Surat Digital (SURADI) dengan Efisiensi Operasional

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, diperoleh koefisien jalur sebesar 0,343 dengan nilai *t-statistik* 3,101 yang lebih besar dari 1,96, serta tingkat signifikansi (*P-value*) sebesar

0,002 yang lebih kecil dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kemudahan penggunaan Surat Digital (SURADI) memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional. Hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak karena nilai *t-statistik* lebih besar dari 1,96 (*T-tabel*) dan *P-value* lebih kecil dari 0,05.

b. Pengaruh Kepercayaan Surat Digital (SURADI) dengan Efisiensi Operasional

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, ditemukan bahwa koefisien jalur adalah 0,060 dengan nilai *t statistik* sebesar 0,480, yang lebih kecil dari 1,96. Tingkat signifikansi (*P-value*) sebesar 0,632, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kepercayaan terhadap Surat Digital (SURADI) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi operasional. Oleh karena itu, hipotesis H1 ditolak dan H0 diterima karena *t statistik* lebih kecil dari 1,96 (*T-table*) dan nilai *P-value* lebih besar dari 0,05.

c. Pengaruh Keandalan Surat Digital (SURADI) dengan Efisiensi Operasional

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh koefisien jalur sebesar 0,483 dengan nilai *t-statistik* sebesar 4,258, yang lebih besar dari 1,96, serta nilai signifikan (*P-value*) sebesar 0,000, yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa keandalan Surat Digital (SURADI) memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional. Oleh karena itu, H1 diterima dan H0 ditolak karena nilai *t-statistik* melebihi 1,96 (nilai *T-tabel*) dan *P-value* lebih rendah dari 0,05.

d. Pengaruh Isi dan Tampilan Surat Digital (SURADI) dengan Efisiensi Operasional

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang dilakukan, didapati bahwa koefisien jalur adalah 0,160 dengan nilai *t statistik* sebesar 1,352, yang mana lebih kecil dari 1,96. Tingkat

signifikansi (*P-value*) tercatat sebesar 0,177, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa isi dan tampilan Surat Digital (SURADI) tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi operasional. Dengan demikian, H1 ditolak dan H0 diterima karena nilai t statistik lebih rendah dari 1,96 (*T-table*) dan *P-value* melebihi 0,05.

e. Pengaruh Pendukung Surat Digital (SURADI) dengan Efisiensi Operasional

Berdasarkan hasil uji hipotesis, diperoleh bahwa koefisien jalur sebesar -0,167 dengan nilai t statistik 1,019, yang lebih kecil dari 1,96, serta tingkat signifikansi (*P-value*) sebesar 0,309, yang lebih besar dari 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan Surat Digital (SURADI) tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H1) ditolak dan hipotesis nol (H0) diterima karena nilai t statistik lebih rendah dari 1,96 (*T-table*) dan *P-value* melebihi 0,05.

Dengan demikian, dapat dilihat bahwa variabel kemudahan dan keandalan dari Aplikasi Surat Digital (SURADI) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang, sedangkan variabel kepercayaan, isi dan tampilan informasi, dan dukungan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan.

BAB V

PEMBAHASAN

A. Interpretasi Hasil Data

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan apakah implementasi aplikasi Surat Digital (SURADI) berpengaruh secara signifikan terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Variabel-variabel yang diteliti meliputi kemudahan penggunaan (X1), kepercayaan (X2), keandalan (X3), isi dan tampilan informasi (X4), serta dukungan (X5) sebagai variabel bebas, sedangkan efisiensi operasional (Y) menjadi variabel terikat. Metode penelitian yang diterapkan adalah kuantitatif dengan teknik analisis data berupa uji t. Data dikumpulkan melalui angket yang disebarlang langsung kepada 78 responden, yang terdiri dari pengguna aplikasi Surat Digital (SURADI) di Sekretariat Daerah Kota Malang, yang dipilih secara acak.

Peneliti memutuskan untuk menggunakan model *E-GovQual* karena relevan dengan permasalahan yang dihadapi, yaitu evaluasi terhadap layanan *e-Government*. Model ini sudah mencakup berbagai item dalam setiap dimensinya yang mencerminkan sebab-sebab yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan yang diperlukan oleh masyarakat sebagai pengguna akhir sistem.⁷⁴

Untuk meningkatkan kualitas layanan pemerintah, salah satu indikator yang dapat digunakan adalah tingkat efisiensi dari layanan yang diberikan. Menurut Syam, efisiensi dapat diukur melalui tiga aspek, yaitu: 1) tercapainya atau tercapainya tujuan sesuai harapan; 2) pengurangan atau penghematan penggunaan sumber daya dalam pelaksanaan kegiatan; dan 3) optimalisasi pemanfaatan seluruh sumber daya yang ada.⁷⁵ Hal ini sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Papadomichelaki dalam studi “*E-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-Government service quality*”

⁷⁴ Djuhari Juma Wijaya, ‘Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)’, 2019, 1–400.

⁷⁵ Syam.

yang menunjukkan bahwa variabel efisiensi berpengaruh terhadap peningkatan kualitas layanan pemerintah..⁷⁶ Hal ini berarti termasuk dengan penggunaan aplikasi Surat Digital (SURADI) yang ada di Sekretariat Daerah Kota Malang.

Metode *E-GovQual* terdiri dari 5 variabel yang dikaji dan dianalisis, yaitu kemudahan pengguna, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan, serta pendukung. Hasil deskriptif analisis tingkat kualitas layanan dalam implementasi aplikasi Surat Digital (SURADI) di Sekretariat Daerah Kota Malang berdasarkan data dan hasil temuan peneliti di lapangan menggunakan metode *E-GovQual* adalah sebagai berikut.

1. Variabel Kemudahan (XI)

Variabel ini mengukur seberapa mudah aplikasi SURADI digunakan oleh para pegawai. Kemudahan dalam mendapatkan informasi atau menggunakan aplikasi dapat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna yang meningkatkan efisiensi. Para pengguna dapat dengan mudah untuk mengakses informasi dalam aplikasi Surat Digital (SURADI). Semakin mudah aplikasi SURADI digunakan, semakin tinggi efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Hal tersebut menunjukkan bahwa desain dan implementasi SURADI yang fokus pada kemudahan pengguna sangat penting untuk meningkatkan efisiensi kerja.

Berdasarkan hasil uji *F-Square*, variabel kemudahan memiliki nilai 0,124. Nilai *F-Square* 0,124 menunjukkan bahwa kemudahan mempunyai pengaruh parsial yang sedang terhadap efisiensi operasional. Artinya, kemudahan penggunaan SURADI cukup berperan dalam meningkatkan efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kemudahan SURADI

⁷⁶ Heri Jamiansyah, 'Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan E-Govqual (Studi Kasus : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang)', *Nucleic Acids Research*, 6.1 (2018), 1–7 <<http://dx.doi.org/10.1016/j.gde.2016.09.008>><<http://dx.doi.org/10.1007/s00412-015-0543-8>><<http://dx.doi.org/10.1038/nature08473>><<http://dx.doi.org/10.1016/j.jmb.2009.01.007>><<http://dx.doi.org/10.1016/j.jmb.2012.10.008>><<http://dx.doi.org/10.1038/s4159>>.

berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional (koefisien jalur = 0,343, t statistik = 3,101, *p-value* = 0,002). Adanya pengaruh yang signifikan antara kemudahan (X1) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

Hasil dari penelitian ini konsisten dengan sejumlah penelitian lainnya. Menurut Davis, *perceived ease of use* merujuk pada kemudahan penggunaan yang dirasakan.⁷⁷ Dalam konteks penggunaan aplikasi Surat Digital (SURADI), hal ini berarti bahwa pengguna merasa bahwa sistem tersebut akan mudah digunakan kapan saja dan di mana saja.

2. Variabel Kepercayaan (X2)

Variabel ini mengukur tingkat kepercayaan responden terhadap aplikasi SURADI. Kepercayaan terhadap SURADI tidak secara langsung mempengaruhi efisiensi operasional. Meskipun demikian, kepercayaan tetap penting karena dapat mempengaruhi penggunaan dan penggunaan aplikasi. Faktor lain mungkin lebih berperan dalam menghubungkan kepercayaan dengan efisiensi.

Berdasarkan hasil uji *F-Square*, variabel kepercayaan memiliki nilai 0,005. Nilai *F-Square* 0,005 menunjukkan bahwa kepercayaan memiliki pengaruh parsial yang lemah terhadap efisiensi operasional. Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepercayaan terhadap SURADI tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kepercayaan terhadap SURADI tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional (koefisien jalur = 0,060, t statistik = 0,480, *p-value* = 0,632). Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis kedua ditolak. Hal ini menandakan bahwa tidak terdapat pengaruh parsial antara kepercayaan (X2) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

Davis berpendapat bahwa, *perceived usefulness* atau kepercayaan pengguna merujuk pada sejauh mana individu meyakini bahwa

⁷⁷ Fidelia Syamilah and Muhammad Vicky Abillah, 'Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan Volume 4 No. 2 (2023) Persepsi Tentang Daya Tarik Iklan Dan Pengaruhnya Pada', 4.2 (2023), 374-81.

penggunaan suatu teknologi dapat meningkatkan kinerjanya.⁷⁸ Dapat diartikan bahwa pengguna Surat Digital (SURADI) tingkat kepercayaannya rendah terhadap aplikasi tersebut, yang disebabkan kurangnya sistem kontrol akses serta perlindungan terhadap informasi yang lebih pribadi.

3. Variabel Keandalan (X3)

Variabel ini berukuran sejauh mana aplikasi SURADI dapat dijalankan dalam operasional sehari-hari. Semakin andal aplikasi SURADI, semakin tinggi efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Keandalan sistem menjadi faktor kunci dalam memastikan bahwa aplikasi dapat digunakan secara efektif dan efisien. Berdasarkan hasil uji *F-Square*, variabel kecerahan memiliki nilai 0,302. Nilai *F-Square* 0,302 menunjukkan bahwa kebisingan memiliki pengaruh parsial yang kuat terhadap efisiensi operasional.

Hasil uji hipotesis menjelaskan bahwa SURADI berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional (koefisien jalur = 0,483, t statistik = 4,258, *p-value* = 0,000). Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis ketiga dapat diterima. Hal tersebut mengindikasikan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara keandalan (X3) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Hasil di lapangan pun menunjukkan aplikasi SURADI bisa diakses kapan pun dan di mana pun, yang berarti pengguna menyadari bahwa membutuhkan waktu lebih sedikit untuk mengakses aplikasi tersebut.

Hal ini sesuai dengan penelitian Nur Samsir yang mengatakan keandalan mempunyai pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Dengan didukung juga oleh pendapat dari Parasuraman yang menyatakan, kualitas pelayanan adalah cerminan dari penilaian konsumen terhadap layanan yang mereka terima pada suatu

⁷⁸ Ursila Imro'atu Wakhida and Sanaji Sanaji, 'Peran Perceived Usefulness Dan Perceived Risk Sebagai Variabel Pemediasi Pada Pengaruh Perceived Ease of Use Dan E-WOM Negatif Terhadap Niat Pembelian Para Pengguna Aplikasi Layanan Kesehatan Halodoc', *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8.4 (2020), 1158 <<https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1158-1174>>.

waktu tertentu. Penilaian terhadap kualitas pelayanan ditentukan oleh seberapa penting dimensi-dimensi pelayanan tersebut.⁷⁹

4. Variabel Isi dan Tampilan (X4)

Variabel ini mengukur kualitas informasi yang disajikan oleh aplikasi SURADI serta tampilan antarmuka pengguna. Kualitas isi dan tampilan informasi pada SURADI tidak secara langsung mempengaruhi efisiensi operasional. Faktor ini mungkin memerlukan evaluasi lebih lanjut untuk memastikan bahwa informasi yang disajikan relevan dan mudah dipahami oleh pengguna.

Berdasarkan hasil uji *F-Square*, variabel isi dan informasi memiliki nilai 0,029. Nilai *F-Square* 0,029 menunjukkan bahwa isi dan tampilan informasi memiliki pengaruh parsial yang lemah terhadap efisiensi operasional. Hal ini mengindikasikan bahwa kualitas isi dan tampilan informasi dalam SURADI kurang berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa isi dan tampilan SURADI tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional (koefisien jalur = 0,160, *t statistik* = 1,352, *p-value* = 0,177). Berdasarkan hasil penelitian, hipotesis keempat ditolak. Hal ini menandakan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara isi dan informasi tampilan (X4) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Pernyataan ini bertentangan dengan teori yang diajukan oleh Papadomichelaki dan Mentzas, yang mengatakan bahwa karakteristik seperti warna, grafis, animasi, dan ukuran halaman web dapat memiliki dampak signifikan pada pengalaman pengguna dalam meningkatkan efisiensi.⁸⁰ Namun, pada penelitian ini tidak sejalan karena pengguna merasa hal itu tidak memberikan kepuasan dalam penggunaan aplikasi tersebut.

⁷⁹ Nur Samsir, 'Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography', *Jurnal Respositori Universitas Negeri Makassar*, Februari 2021, 2020, Hal. 5 <http://eprints.unm.ac.id/18997/1/JURNAL_NUR_SAMSIR.pdf>.

⁸⁰ Xenia Papadomichelaki.

5. Variabel Pendukung (X5)

Variabel ini mengukur sejauh mana pengguna merasa didukung dalam penggunaan aplikasi SURADI. Berdasarkan hasil uji *F-Square*, variabel pendukung memiliki nilai 0,029. Nilai *F-Square* 0,029 menunjukkan bahwa pendukung memiliki pengaruh parsial yang lemah terhadap efisiensi operasional. Hal ini mengindikasikan bahwa dukungan terhadap penggunaan SURADI tidak berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa dukungan terhadap penggunaan SURADI berpengaruh tidak signifikan terhadap efisiensi operasional. Dari hasil penelitian, hipotesis kelima juga ditolak. Hal ini bisa diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara pendukung (X5) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Dukungan terhadap penggunaan SURADI tidak secara langsung mempengaruhi efisiensi operasional.

Sejalan dengan penelitian Heeks, penyebab utama kegagalan implementasi e-government di negara-negara berkembang adalah adanya perbedaan yang signifikan antara harapan masyarakat dan pendekatan yang digunakan dalam proses desain. Masalah utama ini sebagian besar disebabkan oleh faktor-faktor yang tidak terkait dengan teknologi, seperti sumber daya manusia, budaya organisasi, dan komitmen manajerial.⁸¹ Hasil evaluasi menunjukkan meskipun layanan digital tersedia, seringkali layanan tersebut tidak membantu dalam menyelesaikan masalah. Informasi yang diberikan bisa jadi tidak jelas atau sulit dipahami, membuat pengguna merasa bingung. Selain itu, layanan yang ada tidak selalu menjelaskan langkah-langkah yang perlu diambil, sehingga pengguna kesulitan memahami proses penyelesaian masalah. Hal ini dapat menyebabkan frustrasi dan mengurangi efektivitas layanan digital.

⁸¹ I Wayan Ordiyasa, 'Failure of the E-Gov Implementation', *Journal Seminar Nasional Informatika*, 3.1 (2015), 6–8.

Berdasarkan hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, terlihat adanya pengaruh antara kemudahan pengguna (X1), kepercayaan (X2), keandalan (X3), isi dan tampilan informasi (X5), pendukung (X6) terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang sebesar 56% sedangkan 43,9% sisanya dipengaruhi oleh faktor lainnya di luar variabel tersebut. Dari hasil penelitian ini bisa disimpulkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima, terdapat pengaruh yang signifikan antara kemudahan pengguna, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan informasi, pendukung secara simultan terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang.

BAB VI

PENUTUP

A. Simpulan

Berdasarkan penelitian terkait pengaruh implementasi surat digital (SURADI) terhadap efisiensi operasional Sekretariat Daerah Kota Malang, dapat disimpulkan bahwa:

1. Penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi Surat Digital (SURADI) berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang, khususnya dalam variabel kemudahan penggunaan dan keandalan. Variabel kepercayaan, dukungan, serta isi dan tampilan tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan. Efisiensi yang dimaksud meliputi pengurangan waktu, biaya, dan tenaga yang terlibat dalam pengelolaan surat menyurat. Hasil ini menggarisbawahi pentingnya pengembangan informasi teknologi dalam mendukung efisiensi administrasi pemerintahan.
2. Secara simultan, variabel kemudahan penggunaan, kepercayaan, keandalan, isi dan tampilan, serta dukungan pengguna dalam implementasi SURADI berpengaruh signifikan terhadap efisiensi operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang. Ini dibuktikan dengan nilai *R-Square* sebesar 0,561 yang berarti 56,1% variasi efisiensi operasional dapat dijelaskan oleh kelima variabel tersebut. Sedangkan sisanya yaitu 43,9% dipengaruhi oleh faktor lainnya yang tidak dijelaskan di penelitian ini, seperti sumber daya manusia, budaya organisasi, komitmen manajerial, pelatihan dan sosialisasi.
3. Secara parsial, tingkat pengaruh masing-masing variabel adalah sebagai berikut:
 - a. Kemudahan Penggunaan (X1) memiliki pengaruh sedang terhadap efisiensi operasional dengan nilai *F-Square* sebesar 0,124. Ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengakses dan memahami fitur SURADI memberikan kontribusi yang cukup penting dalam mempercepat proses administrasi.

- b. Kepercayaan (X2) memiliki pengaruh lemah dengan nilai *F-Square* sebesar 0,005. Rendahnya kepercayaan ini mengindikasikan bahwa aspek keamanan data dan privasi dalam penggunaan SURADI belum sepenuhnya meyakinkan pengguna, sehingga tidak berdampak besar terhadap peningkatan efisiensi.
 - c. Keandalan (X3) memiliki pengaruh kuat dengan nilai *F-Square* sebesar 0,302. Artinya, keandalan aplikasi dalam mendukung aktivitas administrasi, seperti aksesibilitas dan kecepatan, menjadi faktor utama dalam mendorong peningkatan efisiensi operasional.
 - d. Isi dan Tampilan Informasi (X4) memiliki pengaruh lemah dengan nilai *F-Square* sebesar 0,029. Walaupun informasi dalam aplikasi cukup jelas, pengguna merasa bahwa kualitas tampilan dan isi informasi belum secara signifikan mempercepat kinerja administrasi.
 - e. Pendukung (X5) juga menunjukkan pengaruh lemah dengan nilai *F-Square* sebesar 0,029. Ini berarti layanan pendukung pengguna seperti bantuan teknis dan panduan penggunaan masih perlu ditingkatkan agar bisa lebih berkontribusi terhadap efisiensi operasional.
4. Berdasarkan uji hipotesis, variabel keandalan sistem menjadi aspek paling dominan dalam meningkatkan efisiensi operasional melalui implementasi SURADI, sementara aspek kepercayaan, isi tampilan informasi, dan layanan pendukung masih perlu ditingkatkan.

B. Implikasi

Penelitian ini memiliki implikasi bahwa pengembangan lebih lanjut pada aspek keandalan dan kemudahan penggunaan aplikasi SURADI dapat lebih meningkatkan efisiensi operasional. Sementara itu, faktor kepercayaan, isi dan tampilan informasi dan dukungan perlu dievaluasi kembali untuk memastikan bahwa pengguna merasa aman dan didukung dalam penggunaan aplikasi ini serta perlunya perbaikan isi dan tampilan agar lebih mudah dan menarik pengguna. Implikasi praktis dari penelitian

ini adalah perlunya pelatihan dan sosialisasi yang lebih baik kepada para pegawai terkait pentingnya penggunaan dan manfaat dari aplikasi digital ini untuk meningkatkan efektivitas kerja.

Namun temuan bahwa beberapa variabel seperti kepercayaan, isi dan tampilan informasi dan dukungan teknis belum berpengaruh signifikan menunjukkan bahwa masih ada kekurangan dalam sistem penerapan. Hal ini bisa menyebabkan pegawai kurang percaya dan tidak merasa didukung penuh dalam penggunaan aplikasi, yang pada akhirnya dapat mempengaruhi produktivitas mereka. Oleh karena itu, pemerintah perlu melakukan evaluasi berkelanjutan dan memberikan dukungan yang lebih baik kepada para pegawai agar mereka lebih percaya diri dalam menggunakan aplikasi surat digital (SURADI).

C. Saran

Sehubungan dengan penelitian yang telah dilaksanakan, penulis ingin memberikan beberapa saran atau rekomendasi yang dapat mendukung proses penelitian di masa mendatang. Berikut adalah saran-saran tersebut:

1. Pemerintah Kota Malang diharapkan terus melakukan peningkatan terhadap aplikasi Surat Digital (SURADI) agar dapat berfungsi lebih optimal. Peningkatan yang diperlukan terutama terkait dengan keamanan data, stabilitas sistem, dan kecepatan akses. Pemerintah juga disarankan untuk melakukan evaluasi berkala terhadap sistem, serta mengintegrasikan fitur-fitur baru yang mendukung kelancaran administrasi digital. Selain itu, penyelenggaraan pelatihan secara berkala bagi para pegawai agar semakin mengenal sistem digital ini sangat penting agar efisiensi operasional dapat terus meningkat. Pemerintah juga perlu meningkatkan infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet, agar aplikasi dapat digunakan tanpa hambatan teknis.
2. Para pegawai di Sekretariat Daerah Kota Malang diharapkan lebih proaktif dalam memanfaatkan aplikasi Surat Digital (SURADI) untuk mendukung pekerjaan sehari-hari. Diharapkan mereka dapat terus belajar dan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang

semakin cepat, serta memberikan umpan balik kepada pemerintah terkait kendala dan kebutuhan teknis yang dihadapi saat menggunakan aplikasi ini. Pemahaman yang baik terhadap sistem ini akan membantu pegawai bekerja lebih efisien dan memberikan pelayanan publik yang lebih baik.

3. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk memperluas cakupan penelitian dengan meneliti aspek-aspek lain yang mungkin mempengaruhi keberhasilan implementasi Surat Digital (SURADI), seperti budaya organisasi, kesiapan teknologi, dan kebijakan pemerintah terkait digitalisasi. Penelitian yang lebih mendalam mengenai persepsi pegawai terhadap keamanan data dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi penggunaan teknologi juga dapat menjadi topik yang menarik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ab Hamid, M. R., W. Sami, and M. H. Mohmad Sidek, 'Discriminant Validity Assessment: Use of Fornell & Larcker Criterion versus HTMT Criterion', *Journal of Physics: Conference Series*, 890.1 (2017) <<https://doi.org/10.1088/1742-6596/890/1/012163>>
- Adiningsih, Yulia Nur, 'Kajian Layanan Arsip Statis Bagi Pengguna Difabel : Studi Kasus Dinas Kearsipan Dan Perpustakaan Daerah X', *Diplomatika: Jurnal Kearsipan Terapan*, 3.1 (2020), 26 <<https://doi.org/10.22146/diplomatika.51475>>
- Aeni, Ika Nur, Lucky Enggrani Fitri, and Muhammad Roihan, 'Pengaruh E-Payment , Literasi Keuangan Syariah Dan Gaya Hidup Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Dalam Perspektif Ekonomi Islam', 8.2 (2024), 147–62
- Al-Jazairy, Syekh Abu Bakar, 'Maktabah Ulum Wal Hikam', in *Kitab Aysar At-Tafasir* (Madinah), p. 124
- Andayani, Eva, 'Konsep Dan Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen', *Sistem Informasi Manajemen*, 2010, 1–45
- Aneta, Asna, 'Perkembangan Teori Administrasi Negara', *Jurnal Inovasi*, 9.1 (2012), 1–24 <<https://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jin/article/view/703%0Ahttps://ejurnal.ung.ac.id/index.php/jin/article/download/703/647>>
- Apriliani, Rizky Septi, 'Gaya Bahasa Metafora Pada Lirik Lagu Soegi Bornean Dan Implikasinya Terhadap Pembelajaran Bahasa Indonesia Di Sma', 15.1 (2024), 5 <[https://repository.upstegal.ac.id/9805/1/COVER-BAB 3 _ RIZKY SEPTI A. \(PBSI\) - Rizky Septi apriliani.docx](https://repository.upstegal.ac.id/9805/1/COVER-BAB%203%20_%20RIZKY%20SEPTI%20A.%20(PBSI)%20-%20Rizky%20Septi%20apriliani.docx)>
- Ar-Razi, Imam Fakhrudin, 'Dar Ihya' Turats Al-'Araby', in *Tafsir Al-Kabir* (Beirut), XXXII, 279
- Asiva Noor Rachmayani, 'Sistem Informasi Manajemen', 2015, 6
- Asngari, Imam, 'Sistem Informasi Manajemen Dalam Penerimaan Peserta Didik

- Baru Di SMPN 1 Pubian Lampung Tengah’, *Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung*, 111.1 (2023), 54–55
- Ayu, I D A, and Wayan Juni, ‘View Metadata, Citation and Similar Papers at Core.Ac.Uk’, 2017, 81–90
- Balaka, Muh Yani, ‘Metode Penelitian Kuantitatif’, *Metodologi Penelitian Pendidikan Kualitatif*, 1 (2022), 130
- Dewi, Gendhis Haningkas Tinika, and Fitriani, ‘Pengaruh Advertising, Brand Awareness Dan Brand Trust Terhadap Keputusan Pembelian Produk Merek Make Over (Studi Pada Mahasiswa FEB UM Metro)’, *Manajemen Diversifikasi*, 75.17 (2021), 399–405
<<https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/diversifikasi/article/download/1032/471/>>
- Dewi, Sofia Prima, ‘Pengaruh Capital Adequacy Ratio, Non Performing Loan, Loan To Deposit Ratio Dan Efisiensi Operasional Terhadap Profitabilitas Perbankan Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia’, *Jurnal Akuntansi*, 18.3 (2017), 422–37 <<https://doi.org/10.24912/ja.v18i3.274>>
- Evi, Tiolina, and Widarto Rachbini, ‘Partial Least Squares (Teori Dan Praktek)’, *Tahta Media Group*, 2022, 1–23
<<https://tahtamedia.co.id/index.php/issj/article/download/152/153/593>>
- Hadi, Wibowo Anton, and Stefanus Lukas, ‘Seroja Husada’, *Seroja Husada Jurnal Kesehatan Masyarakat*, 1.5 (2024), 372–83
<<https://doi.org/10.572349/verba.v2i1.363>>
- Harahap, Yudi Septian, ‘Pendidikan Teknologi Dalam Al-Qur’an’, *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4 (2022), 1349–1358
- Herniyanti, Herniyanti, Putut Pamilih Widagdo, and Vina Zahrotun Kamila, ‘Pengukuran Penerimaan Website Mulawarman Online Learning System (MOLS) Pada Universitas Mulawarman Menggunakan Theory Of Planned Behavior (TPB)’, *Adopsi Teknologi Dan Sistem Informasi (ATASI)*, 2.1 (2023), 1–10 <<https://doi.org/10.30872/atasi.v2i1.274>>

- Hertati, Lesi, and Otniel Safkaur, 'Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Lingkungan Terhadap Good Government Governance', *Jurnal Ilmu Keuangan Dan Perbankan (JIKA)*, 10.1 (2020), 39–64 <<https://doi.org/10.34010/jika.v10i1.3003>>
- Irianto, 'Sistem Informasi Manajemen Manfaat Dan Tantangan', *Jurnal Valid*, 11.1 (2021), 35–41
- Ishak, Nurfaika, 'Efektivitas Pengawasan Pelayanan Publik Oleh Ombudsman Republik Indonesia', *Mulawarman Law Review*, 7.1 (2022), 71–88 <<https://doi.org/10.30872/mulrev.v7i1.834>>
- Iswanti, Suci, 'Analisis Penugasan Karyawan Dalam Meningkatkan Efisiensi Waktu Produksi Pada Cv.Asugie', *Fakultas Ekonomi, Universitas Pakuan Bogor*, 98 (2023), 8–9 <https://repository-feb.unpak.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/8368/Suci_Skripsi_021116050.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
- Jamiansyah, Heri, 'Analisis Kualitas Layanan E-Government Dengan Menggunakan E-Govqual (Studi Kasus : Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Palembang)', *Nucleic Acids Research*, 6.1 (2018), 1–7 <<http://dx.doi.org/10.1016/j.gde.2016.09.008><http://dx.doi.org/10.1007/s00412-015-0543-8><http://dx.doi.org/10.1038/nature08473><http://dx.doi.org/10.1016/j.jmb.2009.01.007><http://dx.doi.org/10.1016/j.jmb.2012.10.008><http://dx.doi.org/10.1038/s4159>>
- Jansen, 'Pengaruh Service Attributes Terhadap Overall Satisfaction Dan Membership Renewal Intention Member Knockout Boxing Camp Surabaya', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), 1689–99
- Kumastuti, Tiara, *Pengaruh Beban Kerja Dan Konflik Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dengan Stres Kerja Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Pegawai Berstatus Pemeriksa Di Badan Pemeriksa Keuangan (BPK) RI Perwakilan Provinsi Jawa Timur)*, 2024
- Larasati, Dewi Citra, and Abd Rohman, 'Digitalisasi Pelayanan Administrasi

- Kelurahan Melalui Penerapan Surat Digital (SURADI)', 14 (2024), 73–85
- Malang, Pemerintah Kota, 'Prestasi Kota Malang', 2024
<<https://malangkota.go.id/tag/prestasi-kota-malang/>> [accessed 26 September 2024]
- Marwiyah, Siti, 'Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi', 2023, 81
- Mauliddiyah, Nurul L, 'Metode Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian', 2021, 6
- Mauludin, Muhammad Raihan, and Sri Herianingrum, 'Pengaruh Digital Zakat Terhadap Penghimpunan Zakat Dan Kinerja Lembaga Amil Zakat', *Jurnal Ekonomi Syariah Teori Dan Terapan*, 9.1 (2022), 47
<<https://doi.org/10.20473/vol9iss20221pp47-58>>
- MENPANRB, Humas, 'Jamin Pelaksanaan Transformasi Digital Terintegrasi, Pemerintah Susun Perpres Arsitektur SPBE', *PANRB*, 2021
<<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/jamin-pelaksanaan-transformasi-digital-terintegrasi-pemerintah-susun-perpres-arsitektur-spbe>>
- Muiz, Abd, Rohmatul Anisah, Untung Khoiruddin, and Erwin Indrioko, 'Kebijakan Pendidikan Dalam Mengatasi Masalah Kualitas , Kuantitas Efektivitas Dan Efisiensi', 2.4 (2024), 46–64
- Murni, Yanto, *Sistem Informasi Manajemen Mengelola Lembaga Pendidikan*, 2021
<http://repository.iaincurup.ac.id/id/eprint/546%0Ahttp://repository.iaincurup.ac.id/546/1/BUKU_SIM_REFERENSI.pdf>
- Nasution, Leni Masnidar, 'Statistik Deskriptif', *Jurnal Hikmah*, 14.21 (2017), 5472–76 <<https://doi.org/1829-8419>>
- Nauvilla, Ichda, 'Surah Al-Insyirah Dan Pemecahan Masalah', 2008, 126
<[https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/2515/1/BAB I,V, DAFTAR PUSTAKA.pdf](https://digilib.uin-suka.ac.id/id/eprint/2515/1/BAB_I,V_DAFTAR_PUSTAKA.pdf)>
- Ordiyasa, I Wayan, 'Failure of the E-Gov Implementation', *Journal Seminar*

Nasional Informatika, 3.1 (2015), 6–8

Panrb, ‘Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE)’, *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi*, 2020 <<https://www.menpan.go.id/site/kelembagaan/sistem-pemerintahan-berbasis-elektronik-spbe-2>>

Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, Tryana, ‘Validitas Dan Reabilitas’, *Journal GEEJ*, 7.2 (2020), 7–39

Publik, Pelayanan, ‘Pembelajaran Pengembangan Digitalisasi Administrasi Pemerintahan Melalui Inovasi Pelayanan Publik’, 2023

Purba, Roida, Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Dan Bisnis Islam, and Korespondensi Penulis, ‘Peran Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Efisiensi Operasional Bisnis Internasional Roida Purba Hendra Ibrahim’, 2.4 (2023), 454–62 <<https://doi.org/10.30640/digital.v2i4.2061>>

Putri, Oktaria Ardika, Sri Hariyanti, and Iain Kediri, ‘Review Artikel: Transformasi Digital Dalam Bisnis Dan Manajemen’, *Proceedings of Islamics Economics, Business, and Philanthropy*, 1.1 (2022), 135–66 <<https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>>

Putri, Ummul Hanifah, ‘Efektivitas Dan Efisiensi Pembiayaan Pendidikan’ (Padang: Universitas Negeri Padang, 2019), pp. 1-2 (h.1) <<https://osf.io/preprints/inarxiv/yg3an/download>>

Ramadani, Nuraeni, ‘Dalam Pengelolaan Data Peserta Didik’, 7.21 (2024), 75–86

Ramadhani, Siti, Aufa yasifa, and Ridho rizky, ‘Digitalisasi Administrasi Di Mi’, 7.2 (2024), 65–74

Ratnasari, Mega Oktavia Budi, Irwan Noor, and Firda Hidayati, ‘Analisis Pengembangan E-Government Pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi Pada “SURADI” Di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang)’, *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 008.01 (2022), 35–44 <<https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2022.008.01.4>>

- Riani, Nadhilah Putri, Lucky Enggrani Fitri, Muhammad Roihan, and Universitas Jambi, 'Pengaruh Persepsi , Kemudahan , Kualitas Informasi Terhadap Minat Masyarakat Dalam Menggunakan Layanan Mobile Banking Syariah (Studi Kasus Pada Masyarakat Di Provinsi Jambi)', 5.2 (2024), 239–52 <<https://ejournal.kampusmelayu.ac.id/index.php/Bertuah/article/download/821/452/2854>>
- Richard Oliver (dalam Zeithml, dkk 2018), 'Definisi Operasional Variabel Secara Keseluruhan', *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2021, 30–45
- Rusdiana, MM, 'Sistem Informasi Manajemen', *Sistem Informasi Manajemen*, 2014, 1–387
- Samsir, Nur, 'Pengaruh Keandalan Dan Daya Tanggap Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pengguna Jasa Di Mahakarya Photography', *Jurnal Respositori Universitas Negeri Makassar*, Februari 2021, 2020, Hal. 5 <http://eprints.unm.ac.id/18997/1/JURNAL_NUR_SAMSIR.pdf>
- Setia Amalia Indira, Risanti Clariza, Hadi Winata Rivaldo, and Kurniawan Helmy, 'Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan E-GovQual Dan Importance Performance Analysis', *Jurnal Information System & Artificial Intelligence*, 2.6 (2022), 118–24 <<https://wargaklampid-dispendukcapil.surabaya.go.id/>>
- Shafa, Nadhira, 'Pengertian Dan Ruang Lingkup Administrasi', *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53.9 (2019), 1689–99
- Sudarta, 'Metode Penelitian', 16.1 (2022), 1–23
- Sugiyono, 'Populasi Dan Sampel Sugiyono', 2022, 56–80
- Syafiudin, 'Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penilaian Pada Mata Pelajaran Bahasa Arab', *Jurnal Kajian Perbatasan Antarnegara, Diplomasi Dan Hubungan Internasional*, 3.2 (2020), 106–18
- Syam, Shofiana, 'Pengaruh Efektifitas Dan Efisiensi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Kecamatan Banggae Timur', *Jurnal Ilmu Manajemen*

- Profitability*, 4.2 (2020), 128–52
<<https://doi.org/10.26618/profitability.v4i2.3781>>
- Syamilah, Fidelia, and Muhammad Vicky Abillah, ‘Jurnal Bisnis, Manajemen, Dan Keuangan Volume 4 No. 2 (2023) Persepsi Tentang Daya Tarik Iklan Dan Pengaruhnya Pada’, 4.2 (2023), 374–81
- Wakhida, Ursila Imro’atu, and Sanaji Sanaji, ‘Peran Perceived Usefulness Dan Perceived Risk Sebagai Variabel Pemediasi Pada Pengaruh Perceived Ease of Use Dan E-WOM Negatif Terhadap Niat Pembelian Para Pengguna Aplikasi Layanan Kesehatan Halodoc’, *Jurnal Ilmu Manajemen*, 8.4 (2020), 1158
<<https://doi.org/10.26740/jim.v8n4.p1158-1174>>
- Wijaya, Djuhari Juma, ‘Analisis Kualitas Layanan E-Government Menggunakan Metode E-Govqual Dan Importance Performance Analysis (IPA)’, 2019, 1–400
- Wijoyo, Agung, Dina Ichsani, Ismi Nur Chotimah, and Nasywa Pratama, ‘Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Efisiensi Operasional Perusahaan’, *TEKNOBIS: Jurnal Teknologi, Bisnis, Dan Pendidikan*, 1.2 (2023), 1–8
- Xenia Papadomichelaki, Gregoris Mentzas, ‘A Multiple-Item Scale for Assessing’, *Journal of Service Research*, 7.3 (2009), 213–33
<<https://doi.org/10.1007/978-3-642-03516-6>>
- Yati, Melnita, ‘Aplikasi Suradi Dalam Mendukung Optimalisasi Pelayanan Administrasi Di Kelurahan Pandanwangi Kecamatan Blimbing Kota Malang’, *Skripsi*, 13.1 (2023), 104–16
- Yefani, Adinda Kristyanita, M.Mas’ud Said, and Suyeno, ‘Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang (Studi Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Malang)’, *Jurnal Respon Publik*, 15.5 (2021), 69–77
<<http://www.riset.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/12016/9303>>
- Yulianta, Eka, ‘Pelatihan Administrasi Organisasi Masyarakat Di Balaidesa Kalurahan Segoroyoso Kapanewon Pleret Bantul Daerah Istimewa

Yogyakarta’, *Hikmayo: Jurnal Pengabdian Masyarakat Amayo*, 1.1 (2022), 57 <<https://doi.org/10.56606/hikmayo.v1i1.50>>

Yusri, Ahmand Zaki dan Diyan, ‘Modul Pelatihan Penelitian Kuantitatif Dengan Aplikasi SMARTPLS’, *Jurnal Ilmu Pendidikan*, 7.2 (2020), 809–20

Zulfa, YS, ‘Sistem Informasi Manajemen (SIM) Berbasis Teknologi Informasi (TI)’, *Etheses IAIN Kediri*, 2021, Hal. 85 <https://etheses.iainkediri.ac.id/4443/3/92400819023_bab2.pdf>

Zyra, Sidra Nur, Trian Pamungkas Alamsyah, and Rina Yuliana, ‘Penggunaan E-Learning Berbasis Edmodo Terhadap Hasil Belajar Kelas 4 Sekolah Dasar’, *Jurnal PGSD: Jurnal Ilmiah Pendidikan Guru Sekolah Dasar*, 15.2 (2022), 97–106 <<https://doi.org/10.33369/pgsd.15.2.97-106>>

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 Faksimile (0341) 552398 Malang
http://fik.uin-malang.ac.id email : fik@uin-malang.ac.id

Nomor : 4594/Un.03.1/TL.00.1/12/2024 17 Desember 2024
Sifat : Penting
Lampiran : -
Hal : Izin Penelitian

Kepada
Yth. Kepala Sekretariat Daerah Kota Malang C.q. Kepala Bagian Organisasi
Setda 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 : Siti Ulfatul Faizah
NIM : 210106110042
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Semester - Tahun Akademik : Ganjil - 2024/2025
Judul Skripsi : Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang
Lama Penelitian : Desember 2024 sampai dengan Februari 2025 (3 bulan)

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.


Dit. Mohammad Walid, MA
NIP. 19730823 200003 1 002

Tembusan :
1. Yth. Ketua Program Studi MPI
2. Arsip

2. Surat Balasan


WALIKOTA MALANG
PROVINSI JAWA TIMUR

Nomor : 400.14.5.4/282 /35.73.133/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Hal : Kesiediaan menerima kegiatan Penelitian

Malang, 4 Maret 2025
Kepada
Yth. Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang di
MALANG

Berdasarkan surat Saudara tanggal 17 Desember 2024 nomor: 4594/Un.03.1/TL.00.1/12/2024 tentang permohonan izin penelitian untuk mahasiswa dengan judul skripsi "Pengaruh Implementasi Surat Digital (SURADI) terhadap Efisiensi Operasional di Sekretariat Daerah Kota Malang" atas nama mahasiswa:

Nama Mahasiswa : Siti Ulfatul Faizah
NIM : 210106110042
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam (MPI)
Lama Penelitian : Desember 2024 s.d. Februari 2025 (3 bulan)

Pemerintah Kota Malang memberikan ketentuan izin sebagai berikut:

- Izin untuk melakukan penelitian diberikan kepada mahasiswa yang dimaksud dengan syarat kegiatan dilaksanakan pada bulan Desember 2024 s.d. Februari 2025.
- Kegiatan penelitian harus dilakukan dengan memperhatikan kerahasiaan dan keamanan data serta tidak mengganggu kelancaran tugas di lingkungan Sekretariat Daerah Kota Malang.
- Mahasiswa wajib berkoordinasi terlebih dahulu dengan Kepala Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Malang sebelum melaksanakan kegiatan.

Demikian untuk menjadi maklum.


a.n. WALIKOTA MALANG
SEKRETARIS DAERAH
Sub
ASISTEN ADMINISTRASI UMUM,
SRI WINARNI, SH, MM
Pembina Utama Muda
NIP. 19650414 199210 2 001

Jalan Tugu Nomor 1 Malang, Kode Pos 65119 Jawa Timur
Telp: (0341) 362704 Fax: (0341) 362704
www.malangkota.go.id

3. Tampilan SURADI

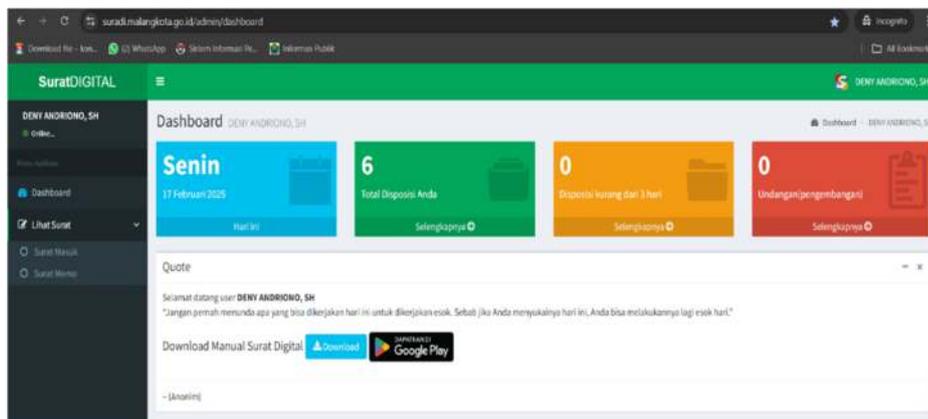
LOGIN

<https://suradi.malangkota.go.id/admin/login>

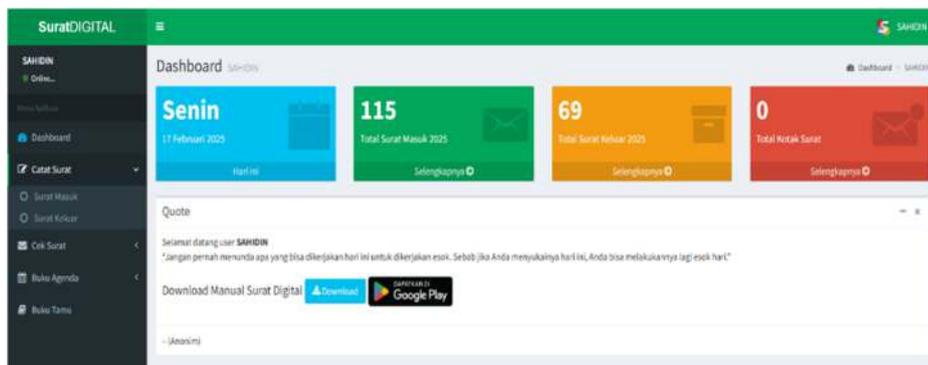
Halaman login, masukkan *user* dan *password* SURADI



Tampilan *dashboard user* pelaksana



Tampilan *dashboard user* pengadministrasi surat



4. Penyebaran Angket



5. Pengambilan Angket

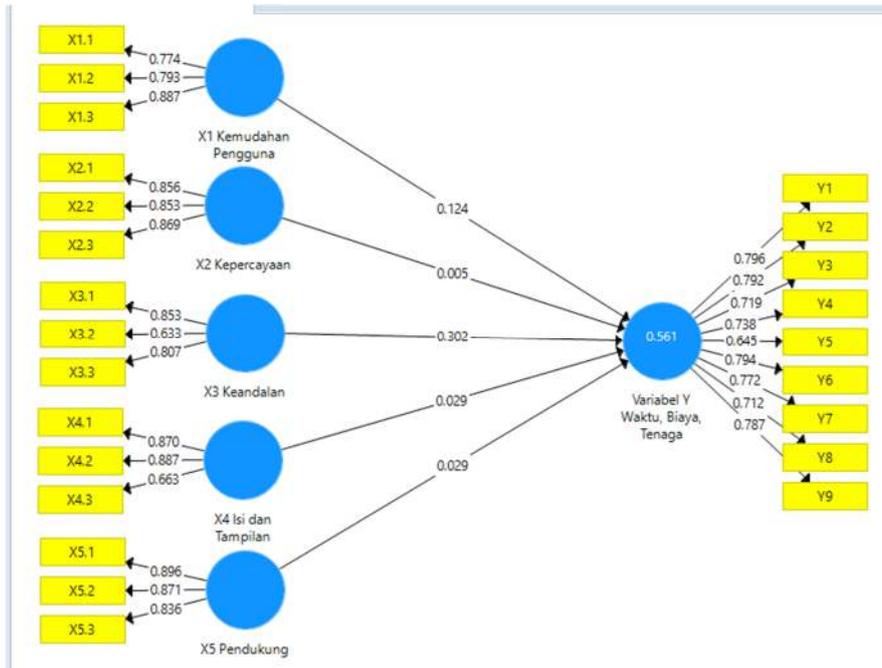


6. Pengolahan Data



7. Penyajian Data

Outer Model



Outer Loading

Outer Loading

Salin ke Clipboard: [Format Excel](#) [Format R](#)

	Variabel Y_Wak...	X1 Kemudaha...	X2 Kepercayaan	X3 Keandalan	X4 Isi dan Tam...	X5 Pendukung
X1.1		0.774				
X1.2		0.793				
X1.3		0.887				
X2.1			0.856			
X2.2			0.853			
X2.3			0.869			
X3.1				0.853		
X3.2				0.633		
X3.3				0.807		
X4.1					0.870	
X4.2					0.887	
X4.3					0.663	

Validitas Diskriminan

Analisis Data Penelitian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1)

Validitas Diskriminan

Kriteria Fornell-Larcker Cross Loadings Rasio Heterotrait-Mono... Rasio Heterotrait-Mono... Salin ke Clipboard: [Fc](#)

	Variabel Y_Wak...	X1 Kemudaha...	X2 Kepercayaan	X3 Keandalan	X4 Isi dan Tam...	X5 Pendukung
Variabel Y_Wak...	0.752					
X1 Kemudahan...	0.602	0.819				
X2 Kepercayaan	0.513	0.607	0.859			
X3 Keandalan	0.651	0.466	0.502	0.770		
X4 Isi dan Tam...	0.540	0.619	0.521	0.499	0.813	
X5 Pendukung	0.461	0.603	0.483	0.606	0.621	0.868

Analisis Data Penelitian.splsm PLS Algorithm (Menjalankan No. 1)

Validitas Diskriminan

Kriteria Fornell-Larcker
 Cross Loadings
 Rasio Heterotrait-Mono...
 Rasio Heterotrait-Mono...

	Variabel Y_Wak...	X1 Kemudaha...	X2 Kepercayaan	X3 Keandalan	X4 Isi dan Tam...	X5 Pendukung
Variabel Y_Wak...						
X1 Kemudahan...	0.727					
X2 Kepercayaan	0.593	0.773				
X3 Keandalan	0.697	0.646	0.697			
X4 Isi dan Tam...	0.606	0.774	0.657	0.645		
X5 Pendukung	0.529	0.755	0.578	0.874	0.765	

R-Square

R Square

Matriks
 R Square
 Adjusted R Square

	R Square	Adjusted R Sq...
Variabel Y_Wak...	0.561	0.531

F-Square

f Square

Matriks
 f Square

	Variabel Y_Wak...	X1 Kemudaha...	X2 Kepercayaan	X3 Keandalan	X4 Isi dan Tam...	X5 Pendukung
Variabel Y_Wak...						
X1 Kemudahan...	0.124					
X2 Kepercayaan	0.005					
X3 Keandalan	0.302					
X4 Isi dan Tam...	0.029					
X5 Pendukung	0.029					

Daftar Riwayat Hidup



Nama Lengkap : Siti Ulfatul Faizah
NIM : 210106110042
Fakultas : Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Tahun Masuk : 2021
Tempat/Tanggal Lahir : Lumajang, 19 Februari 2002
Alamat : Dsn. Sudimoro, Ds. Kalibendo, Kec. Pasirian, Kab. Lumajang, Prov. Jawa Timur, Indonesia.
Domisili : Jln. Joyo Suko Gang III No.09, Merjosari, Lowokwaru, Kota Malang, Provinsi Jawa Timur, Indonesia.
No. Hp : 085807195760
Email : ulfafaizah2002@gmail.com

Pengalaman Organisasi

1. Anggota OSIS MAN Lumajang
2. Anggota PAC IPPNU Pasirian
3. Bendahara PAC IPPNU Pasirian
4. Wakil Sekretaris Jejak Pengabdian Indonesia Chapter Malang
5. Wakil Sekretaris HIMALAYA UIN Malang
6. Anggota HMPS Manajemen Pendidikan Islam
7. Sekretaris HIMALAYA UIN Malang
8. Sekretaris Jejak Pengabdian Indonesia Chapter Malang