

**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI “DINAS PENDIDIKAN MAIL”
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PERSURATAN PADA
KANTOR DINAS PENDIDIKAN KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Oleh

Muhammad Mirzaq Dian Prayitno

NIM. 210106110063



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

2025

**PENGARUH PENERAPAN APLIKASI “DINAS PENDIDIKAN MAIL”
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PERSURATAN PADA
KANTOR DINAS PENDIDIKAN KOTA KEDIRI**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang
Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana Pendidikan (S.Pd)

Oleh

Muhammad Mirzaq Dian Prayitno

NIM. 210106110063



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

2025

LEMBAR PERSETUJUAN
PENGARUH PENERAPAN APLIKASI “DINAS PENDIDIKAN MAIL”
TERHADAP EFEKTIVITAS PELAYANAN PERSURATAN PADA
KANTOR DINAS PENDIDIKAN KOTA KEDIRI

SKRIPSI

Oleh:

Muhammad Mirzaq Dian Prayitno

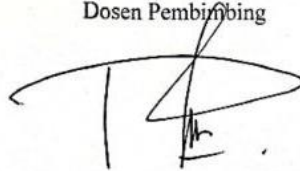
NIM. 210106110063

Telah disetujui,

Pada tanggal 5 Juni 2025

Oleh

Dosen Pembimbing



Prayudi Lestantyo, M.Kom

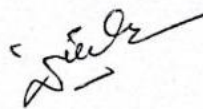
NIP. 198612282020121002

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. 197811192006041001

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi berjudul **Pengaruh Penerapan Aplikasi “Dinas Pendidikan Mail” Terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri** yang ditulis oleh **Muhammad Mirzaq Dian Prayitno** telah dipresentasikan dan dipertanggungjawabkan di hadapan dewan penguji serta dinyatakan lulus pada tanggal 19 Juni 2025.

Dewan Penguji

Tanda Tangan

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

Ketua (Penguji Utama)

Prof. Dr. H. Nur Ali, M.Pd
1965403 199803 1 002

Penguji

Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002

Sekretaris

Prayudi Lestantyo, M.Kom
NIP. 198612282020121002

Dosen Pembimbing

Mengesahkan

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan
Universitas Islam Malang



Dr. H. Nur Ali, M.Pd
1965403 199803 1 002

NOTA DINAS PEMBIMBING

Prayudi Lestantyo, M. Kom

Dosen Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

Malang, 5 Juni 2025

Yang terhormat,

Dekan Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim
Malang

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

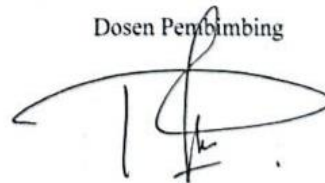
Setelah melakukan beberapa kali bimbingan, baik dari segi bahasa, teknik penulisan, maupun dari segi isi dari penelitian skripsi dari mahasiswa di bawah ini:

Nama : Muhammad Mirzaq Dian Prayitno
NIM : 210106110063
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Aplikasi "Dinas Pendidikan Mail" Terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri

Oleh karena itu, kami selaku pembimbing berpendapat bahwa mahasiswa tersebut sudah layak untuk mempertanggungjawabkan penelitian skripsinya untuk diujikan. Demikian rekomendasi dari kami, kurang lebihnya mohon maaf.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Dosen Pembimbing



Prayudi Lestantyo, M. Kom
NIP. 198612282020121002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Mirzaq Dian Prayitno
NIM : 210106110063
Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Aplikasi “Dinas Pendidikan Mail” Terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi dari karya tulis atau diterbitkan oleh orang lain. Adapun pendapat atau temuan orang lain pada skripsi ini dikutip atau dirujuk sesuai kode etik penulisan karya ilmiah dan dicantumkan dalam daftar rujukan.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sadar dan tidak ada paksaan dari pihak manapun.

Malang, 3 Juni 2025



Muhammad Mirzaq Dian Prayitno

NIM. 210106110063

LEMBAR MOTTO

وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ

Dan katakanlah: “Bekerjalah kalian, maka Allah akan melihat pekerjaan kalian, begitu juga Rasul-Nya dan orang-orang mukmin” (Q.S. At-Taubah:105)¹

¹ nu online, “Q.S At-Taubah Ayat 105, Diakses Pada Tanggal 26 Mei 2025, Pukul 21.15 WIB,” n.d., <https://quran.nu.or.id/at-taubah/105>.

LEMBAR PERSEMBAHAN

Alhamdulillah, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat dan karunia serta kekuatan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Dengan segala rasa syukur, penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua, Bapak Sudarto Prayitno dan Ibu Supinah, yang senantiasa mendoakan keberhasilan penulis selama proses penyusunan skripsi ini.

Terima kasih atas kasih sayang yang tak terhingga, kesabaran yang tiada henti, dan dukungan yang selalu menguatkan setiap langkah perjuangan. Doa-doa tulus yang menjadi dan sumber kekuatan penulis hingga mencapai titik ini. Semoga karya sederhana ini menjadi awal dari pencapaian-pencapaian yang lebih besar dan menjadi persembahan kecil atas segala pengorbanan yang telah diberikan.

KATA PENGANTAR

Segala puji hanya milik Allah Subhanahu Wa Ta'ala, Zat Maha Agung, yang dengan rahmat dan petolongan-Nya telah menuntun setiap hela nafas dan langkah penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Sholawat dan salam selalu tercurahkan kepada junjungan Nabi Muhammad Shollallahu'Alaihi Wa Sallam, yang membawa cahaya dan petunjuk bagi seluruh alam.

Skripsi disusun sebagai bentuk upaya peneulis untuk menggali ilmu lebih dala mengenai “Pengaruh Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail Terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri”. Penulis menyadari tanpa adanya bimbingan, doa dan dukungan dari berbagai pihak, proses penyusunan skripsi ini tidak akan berjalan dengan lancar. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung selama proses penyusunan skripsi ini, antara lain:

1. Bapak Prof. Dr. H. M. Zainuddin, M.A., 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 UIN Maulana Malik Ibrahim Malang.
3. Bapak Dr. Nurul Yaqien, S.Pd.I., M.Pd., selaku Ketua Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, UIN Maulana Malik Ibrahim Malang beserta pengurus prodi lainnya.
4. Bapak dan Ibu Dosen Manajemen Pendidikan Islam Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Maulana Malik Ibrahim Malang yang telah berjasa mendidik selama perkuliahan ini.

5. Bapak Agung dan Bapak Darmaji, selaku staff Dinas Pendidikan Kota Kediri yang berkenan membantu selama proses penelitian.

Penulis berharap semoga Allah selalu meridhoi dalam setiap langkah bagi semua pihak yang telah terlibat selama ini. Penulis juga menyadari bahwa karya ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karenanya penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi yang membutuhkan.

Malang, 3 Juni 2025

Muhammad Mirzaq Dian Prayitno
NIM. 210106110063

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
NOTA DINAS PEMBIMBING	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN.....	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvi
ABSTRACT	xvii
ملخص	xviii
PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB LATIN	xix
BAB I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Batasan Masalah.....	7
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian	8
F. Orisinalitas Penelitian	9
G. Definisi Istilah.....	14
H. Sistematika Pembahasan	15
BAB II. KAJIAN PUSTAKA	17
A. Kajian Teori.....	17
B. Perspektif Teori Dalam Islam.....	42
C. Kerangka Berpikir.....	45
D. Hipotesis.....	46

BAB III. METODE PENELITIAN	47
A. Pendekatan dan Jenis Penelitian.....	47
B. Lokasi Penelitian.....	48
C. Variabel Penelitian	48
D. Populasi dan Sampel Penelitian	51
E. Data dan Sumber Data	52
F. Instrumen Penelitian.....	53
G. Teknik Analisis Data	56
H. Teknik Pengumpulan Data	60
I. Prosedur Penelitian.....	61
BAB IV. PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN.....	63
A. Paparan Data	63
1. Sejarah Dinas Pendidikan Kota Kediri	63
2. Letak Geografis.....	64
3. Visi, Misi dan Tujuan Dinas Pendidikan Kota Kediri.....	65
4. Struktur Organisasi.....	65
B. Hasil Penelitian	66
1. Gambaran Umum Responden	66
2. Analisis <i>Outer Model</i>	73
3. Analisis <i>Inner Model</i>	82
C. Uji Hipotesis	85
BAB V. PEMBAHASAN.....	85
A. Pengaruh Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail Terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan	85
B. Interpretasi Hasil Analisis Variabel Penerapan Aplikasi	87
C. Interpretasi Hasil Analisis Variabel Pelayanan Persuratan.....	94
BAB VI. PENUTUP	99
A. Kesimpulan	99
B. Saran.....	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN	109

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian.....	11
Tabel 3.1 Variabel, Indikator Instrumen Penelitian.....	53
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 4.2 Deskripsi Variabel X.....	67
Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Penerapan Aplikasi.....	69
Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Y.....	70
Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pelayanan Persuratan.....	72
Tabel 4.6 Outer Loading Variabel X Sebelum Eliminasi.....	75
Tabel 4.7 Outer Loading Variabel X Sesudah Eliminasi.....	76
Tabel 4.8 Outer Loading Variabel Y Sebelum Eliminasi.....	77
Tabel 4.9 Outer Loading Variabel Y Sesudah Eliminasi.....	78
Tabel 4.10 Nilai Fronell Lorcker Criterion.....	79
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	81
Tabel 4.12 Hasil Uji R-square dan R-square Adjusted.....	82
Tabel 4.13 Hasil Uji F-square.....	83
Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis.....	85

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir.....	45
Bagan 4.1 Struktur Organisasi	65

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Outer Loading Sebelum Eliminasi	74
Gambar 4.2 Outer Loading Setelah Eleminasi.....	80

ABSTRAK

Prayitno, Muhammad Mirzaq Dian. 2025. Judul: “Pengaruh Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail Terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri”. Skripsi: Program Studi Manajemen Pendidikan Islam, Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dosen Pembimbing: Prayudi Lestantyo, M.Kom

Perkembangan teknologi digital mendorong instansi pemerintahan, termasuk Dinas Pendidikan Kota Kediri, untuk melakukan inovasi dalam pelayanan administrasi. Salah satu bentuk digitalisasi tersebut adalah penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail yang bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat proses persuratan, menggantikan sistem manual yang dianggap kurang efisien. Hal ini menjadi penting mengingat kebutuhan akan pelayanan yang cepat, tepat, dan terorganisir semakin meningkat di era modern.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) pengaruh penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri, dan (2) indikator-indikator dari penerapan aplikasi yang berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pelayanan tersebut. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei dan teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 64 orang pegawai. Analisis data dilakukan menggunakan aplikasi SmartPLS dengan teori pengukuran EUCS (*End User Computing Satisfaction*) untuk variabel aplikasi, dan Servqual (*Service Quality*) untuk variabel pelayanan..

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan, dengan nilai R-square sebesar 76,4%. Dari lima indikator EUCS, tiga di antaranya berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan, yaitu format (23,1%), ease of use (31,7%), dan timeliness (27,7%). Sementara itu, indikator content dan accuracy berpengaruh namun tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa aspek tampilan, kemudahan penggunaan dan kecepatan menjadi factor utama dalam meningkatkan efektivitas pelayanan administrasi..

Kesimpulannya, Aplikasi Dinas Pendidikan Mail terbukti mampu mendukung proses pelayanan administrasi persuratan yang lebih cepat, akurat, dan efisien di lingkungan Dinas Pendidikan Kota Kediri. Penerapan aplikasi ini tidak hanya mempermudah tugas pegawai, tetapi juga meningkatkan kualitas pelayanan publik secara keseluruhan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan bagi instansi lain yang ingin menerapkan digitalisasi dalam pelayanan administrasi.

Kata Kunci: Digitalisasi, Efektivitas, Pelayanan Persuratan.

ABSTRACT

Prayitno, Muhammad Mirzaq Dian. 2025. *The Influence of the Implementation of the Dinas Pendidikan Mail Application on the Effectiveness of Correspondence Services at the Kediri City Education Office.* Thesis: Islamic Education Management Study Program, Faculty of Tarbiyah and Teacher Training, Maulana Malik Ibrahim State Islamic University of Malang. Supervisor: Prayudi Lestantyo, M.Kom.

The advancement of digital technology encourages government institutions, including the Kediri City Education Office, to innovate in administrative services. One form of this digital transformation is the implementation of the "Dinas Pendidikan Mail" application, which aims to simplify and accelerate the correspondence process, replacing the less efficient manual system. This is crucial considering the increasing demand for fast, accurate, and organized services in the modern era.

This study aims to (1) determine the effect of the Dinas Pendidikan Mail Application on the effectiveness of letter administration services at the Department of Education of Kediri City, and (2) identify the application indicators that significantly influence service effectiveness. The study employs a quantitative approach with a survey method and data collection through questionnaires distributed to 64 employees. Data analysis was conducted using SmartPLS software, utilizing the EUCS (End User Computing Satisfaction) model for the application variable and the Servqual model for the service variable.

The results indicate that the application has a significant influence on the effectiveness of letter administration services, with an R-square value of 76.4%. Of the five EUCS indicators, three were found to have a significant positive influence: format (23.1%), ease of use (31.7%), and timeliness (27.7%). Meanwhile, content and accuracy showed influence but were not statistically significant. These findings highlight that ease of use, clarity of interface design, and system responsiveness are key factors in improving service effectiveness.

In conclusion, the Dinas Pendidikan Mail application effectively supports faster, more accurate, and more efficient correspondence administrative services at the Kediri City Education Office. The application not only facilitates staff duties but also improves overall public service quality. This research is expected to serve as a reference for other institutions seeking to implement digitalization in administrative services.

Keywords: Digitalization, Effectiveness, Correspondence Services.

الملخص

فرايتنو، محمد ميرزاق ديان. 2025. "تأثير تطبيق نظام "بريد مديرية التربية والتعليم" على فعالية خدمات المراسلات في مكتب مديرية التربية والتعليم بمدينة كديري". بحث تخرج: برنامج إدارة التعليم الإسلامي، كلية العلوم التربوية وإعداد المعلمين، جامعة مولانا مالك إبراهيم الإسلامية الحكومية. مالانج. المشرف: برايو دي ليستانتينو، ماجستير في علوم الحاسوب.

يدفع تطور التكنولوجيا الرقمية المؤسسات الحكومية، بما في ذلك مديرية التربية والتعليم بمدينة كديري، إلى الابتكار في تقديم الخدمات الإدارية. ومن أشكال هذا التحول الرقمي تطبيق "بريد مديرية التربية والتعليم" الذي يهدف إلى تسهيل وتسريع عملية المراسلات، بديلاً عن النظام اليدوي الذي يُعتبر أقل كفاءة. وتكتسب هذه المسألة أهمية متزايدة في ظل الحاجة المتزايدة لخدمات سريعة ودقيقة ومنظمة في العصر الحديث.

تهدف هذه الدراسة إلى: (1) معرفة مدى تأثير تطبيق البريد الإلكتروني لدائرة التعليم على فعالية خدمة المراسلات الإدارية في دائرة التعليم بمدينة كديري، و(2) تحديد المؤشرات التطبيقية التي تؤثر بشكل كبير على فعالية الخدمة. وقد استخدمت الدراسة المنهج الكمي من خلال توزيع استبيانات على 64 موظفًا، وتم تحليل البيانات باستخدام (رضا مستخدم النظام النهائي) لمتغير التطبيق، ونموذج EUCS، بالاعتماد على نموذج SmartPLS برنامج .. لمتغير الخدمة Servqual.

R-square أظهرت نتائج الدراسة أن التطبيق يؤثر بشكل كبير على فعالية خدمة المراسلات، حيث بلغت قيمة الخمسة، وُجد أن ثلاثة منها تؤثر بشكل إيجابي ومعنوي، وهي: EUCS حوالي 76.4%. ومن بين مؤشرات تنسيق العرض (23.1%)، سهولة الاستخدام (31.7%)، والوقت المناسب (27.7%). في حين أن مؤشري المحتوى والدقة أظهرتا تأثيرًا غير معنوي. وتشير هذه النتائج إلى أن سهولة الاستخدام، ووضوح واجهة النظام، وسرعة الاستجابة، تُعد من العوامل الأساسية في تحسين فعالية الخدمة.

وفي الختام، يثبت تطبيق "بريد مديرية التربية والتعليم" فعاليته في دعم تقديم خدمات المراسلات الإدارية بشكل أسرع وأكثر دقة وكفاءة في بيئة مديرية التربية والتعليم بمدينة كديري. فهو لا يساهم فقط في تسهيل مهام الموظفين، بل يعزز أيضًا جودة الخدمات العامة بشكل عام. ومن المأمول أن يكون هذا البحث مرجعًا للمؤسسات الأخرى التي تسعى إلى تطبيق الرقمنة في خدماتها الإدارية.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة، الفعالية، خدمات المراسلات.

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

1. Vokal (a) panjang = â
2. Vokal (i) panjang = î
3. Vokal (u) panjang = û

C. Vokal Diftong

أو = aw
أي = ay
أو = û
إي = î

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Digitalisasi menghadirkan perubahan yang besar dalam berbagai aspek kehidupan. Termasuk pada bidang pendidikan, komunikasi dan tata kelola pemerintahan.² Hal ini memberikan kemudahan pada setiap kegiatan yang dilakukan manusia. Sebagai salah satu bagian dari perkembangan teknologi, digitalisasi menjadi kebutuhan dalam berbagai aktivitas manusia.³ Sehingga mampu mendukung produktivitas, seperti dalam bidang pelayanan administrasi.

Digitalisasi merupakan proses transformasi dari system manual menjadi digital, menggunakan teknologi dengan system pengoperasian yang otomatis.⁴ Selaras dengan hal tersebut, Gartner IT Glossary juga menyebutkan, bahwa digitalisasi adalah proses perubahan atau transformasi data format manual menjadi digital.⁵ Sehingga memungkinkan informasi dan data dikelola menjadi lebih cepat dan terstruktur dibandingkan dengan sistem manual. Hal ini menjadi solusi atas semakin meningkatnya berbagai kebutuhan layanan yang responsif dan akuntabel. Dengan demikian, digitalisasi memberikan kemudahan bagi

² Ratna Wulandari. Dampak Perkembangan Teknologi Dalam Pendidikan. *Jurnal Pgsd Indonesia* 9, No. 2 (2023): 66–76.

³ A Irhamsyah Buana. 2024. Efektivitas Penggunaan Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Pada Umkm F&B (Food And Beverage) Di Kota Lhokseumawe."

⁴ Sri Rahayu Azhari, 2022. "Implementasi Digitalisasi Dalam Distribusi Penyaluran Kerang Hijau Untuk Meningkatkan Pendapatan Nelayan (Kalibaru Rw 01, Cilincing).

⁵ Oktaria Ardika Putri And Sri Hariyanti, "Review Artikel: Transformasi Digital Dalam Bisnis Dan Manajemen," *Proceedings Of Islamic Economics, Business, And Philanthropy* 1, No. 1 (2022): 135–66.

penyedia layanan, termasuk pemerintah untuk merespon tuntutan masyarakat yang terus meningkat sepanjang waktu.

Pesatnya perkembangan teknologi, menuntut pemerintah untuk melakukan inovasi dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Oleh sebab itu, digitalisasi menjadi kebutuhan yang harus dilakukan untuk mengurangi resiko kesalahan dalam pengelolaan data seperti kesalahan pencatatan dan kehilangan dokumen. Selain itu, sistem digital juga dapat mengurangi penggunaan sumber daya yang tidak diperlukan, seperti penggunaan kertas, dan ruang penyimpanan fisik.⁶ Perubahan ini menjadi langkah penting guna peningkatan efisiensi dan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Transformasi digital memberikan dampak positif dalam komunikasi antar manusia. Memungkinkan berbagai pihak seperti pemerintah, dapat mengakses informasi secara langsung tanpa adanya batasan, seperti waktu dan tempat. Dengan adanya sistem digital yang terintegrasi, memungkinkan terciptanya kerja sama yang baik antar instansi lembaga. Sehingga digitalisasi tidak hanya mempengaruhi cara kerja, tetapi juga memberikan peluang pembaruan teknologi untuk masa depan.⁷

Penerapan sistem digital dalam sistem pemerintahan, memberikan peningkatan yang signifikan terhadap layanan dan efisiensi kerja.⁸ Hal ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi sangatlah penting dalam

⁶ Muhammad Refki Pranata, "Arsip Digital Untuk Efisiensi Pengelolaan Dan Percepatan Pelayanan," *Significant: Journal Of Research And Multidisciplinary* 3, No. 01 (2024): 33–45.

⁷ Sri Anjarwati Et Al., 'Pengaruh Digitalisasi Akuntansi Terhadap Efisiensi Dan Pengurangan Biaya Pada Perusahaan Wirausaha Umkm Di Kota Bandung,' *Jurnal Aktiva*. No. 1 (2023): 57–72.

⁸ Mukhsin Mukhsin, "Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi," *Teknokom* 3, No. 1 (2020): 7–15.

mendukung aktivitas kerja. Selaras dengan hal tersebut, pada tahun 2023, hasil survei Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) yang dikeluarkan oleh Kementrian dan Komunikasi Informatika (Kominfo), menunjukkan adanya peningkatan adopsi teknologi di berbagai sektor, termasuk pemerintah. Pada awalnya skor penggunaan teknologi dari 37,80% pada tahun 2022 menjadi 43,18% di tahun 2023.⁹ Artinya pemanfaatan teknologi digital dalam kehidupan sehari-hari semakin dibutuhkan untuk mendorong efisiensi kerja.

Salah satu bentuk penerapan digitalisasi pada sistem layanan administrasi adalah aplikasi persuratan, mengubah sistem pengelolaan surat dari manual menjadi elektronik. Dengan adanya aplikasi tersebut, proses pengelolaan dokumen seperti pencatatan, pengarsipan, dan distribusi surat menjadi lebih cepat dan efisien.¹⁰ Hal ini bukan hanya memberikan keuntungan bagi para pegawai, tetapi juga masyarakat sebagai penerima layanan. Teknologi ini memungkinkan pemerintah untuk meningkatkan produktivitas sekaligus mengurangi birokrasi yang berbelit. Dengan demikian, pemerintah dapat memberikan pelayanan yang lebih baik dalam memenuhi harapan masyarakat.

Dalam mewujudkan pemerintahan yang profesional, teknologi digital memegang peranan yang sangat penting. Pemerintah diharuskan mengadopsi teknologi agar dapat menjawab tantangan globalisasi dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Inovasi berbasis teknologi tidak hanya meningkatkan kinerja internal pemerintahan, tetapi juga membangun dan meningkatkan kepercayaan

⁹ Bpptik, "Indeks Masyarakat Digital Indonesia 2023 Mengalami Peningkatan," Kementerian Komunikasi Dan Informatika (Kominfo), 2023, <https://Imdi.Sdmdigital.Id/Home>. Diakses Pada 20 November 2024 Pukul 14.13 Wib

¹⁰ Olga Ayu Anisyah, "Pengelolaan Arsip Digital Dalam Menjaga Keamanan Informasi Konsumen Di Pt Fif Group Cabang Blitar," 2023.

masyarakat melalui pelayanan yang lebih baik.¹¹ Langkah ini menjadi bukti komitmen pemerintah dalam mendukung perubahan birokrasi tata kelola yang baik.

Pemerintah memiliki peran sentral dalam menghadirkan pelayanan yang optimal kepada masyarakat. Oleh karena itu, penerapan teknologi digital menjadi bagian dari strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.¹² Seperti pengembangan sistem aplikasi digital yang dirancang khusus untuk pengelolaan persuratan. Hal ini tentunya dapat memberikan solusi atas kendala-kendala administratif yang sering dihadapi. Dengan dukungan teknologi, pelayanan pemerintah tidak hanya lebih cepat, tetapi juga lebih transparan dan akurat.

Sebagai bagian dari pelayanan publik, administrasi menjadi kunci keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dengan peningkatan layanan publik, penggunaan teknologi sangatlah diperlukan untuk membantu mengatasi hambatan yang sering terjadi, seperti keterlambatan atau ketidaktepatan informasi.¹³ Dengan sistem digital, setiap langkah dalam proses administrasi dapat dipantau secara langsung, demi memastikan pelayanan berjalan dengan baik.. Hal ini mendukung terciptanya pemerintahan yang lebih professional.

¹¹ Nastia Nastia, "Transformasi Digital Melalui Inovasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan," *Governance* 12, No. 2 (2024): 268–81.

¹² Nia Endri Wiranti And Aldri Frinaldi, "Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Dengan Teknologi Di Era Digital," *Jim: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah* 8, No. 2 (2023): 748–54.

¹³ Fazhli Ridwan Husbi And Arief Ichwani, "Digitalisasi Proses Survei Badan Litbang Dan Diklat Kementerian Agama Republik Indonesia Melalui Pembuatan Aplikasi E-Survey Berbasis Web," *Methomika: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi* 8, No. 2 (2024): 222–33.

Aplikasi Dinas Pendidikan Mail sebagai salah satu bentuk inovasi dalam pelayanan persuratan. Aplikasi tersebut merupakan aplikasi yang dirancang oleh Dinas Pendidikan Kota Kediri dalam membantu proses pelayanan persuratan. Sebagai bentuk digitalisasi, fitur yang terdapat pada aplikasi ini memungkinkan proses persuratan menjadi lebih cepat, terorganisir, dan aman. Pengguna dapat dengan mudah mengakses informasi surat masuk dan keluar tanpa harus tergantung pada sistem manual yang terkadang lambat dan rentan terhadap kesalahan. Aplikasi ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan layanan publik yang membutuhkan solusi terpadu dalam mengelola administrasi persuratan.

Keunggulan utama aplikasi Dinas Pendidikan Mail ialah mampu mengoperasikan berbagai proses surat dalam satu platform, seperti surat masuk dan surat keluar. Selain itu, aplikasi ini juga membantu mengurangi penggunaan sumber daya seperti kertas dan tinta, sehingga lebih ramah lingkungan. Dengan sistem keamanan yang andal, aplikasi ini juga memastikan bahwa data yang dikelola tetap terlindungi dari akses luar. Hal ini memberikan rasa aman bagi pengguna dalam menjalankan tugas-tugas administratif sehari-hari.

Kebermanfaatan aplikasi ini bukan hanya dirasakan oleh pegawai kantor, tetapi juga dirasakan masyarakat sekitar. Proses administrasi yang sebelumnya membutuhkan waktu yang cukup lama, kini dapat diselesaikan dengan lebih cepat. Dapat dilihat dari terciptanya pelayanan publik yang lebih responsif dan mudah diakses. Selain itu, aplikasi ini memungkinkan pegawai untuk mengalokasikan waktu dan sumber daya pada tugas-tugas lain yang lebih strategis. Dengan adanya aplikasi Dinas Pendidikan Mail tidak hanya

meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga meningkatkan kualitas layanan publik secara keseluruhan pada Dinas Pendidikan Kota Kediri.

Implementasi aplikasi Dinas Pendidikan Mail memberikan dampak positif terhadap layanan persuratan di Dinas Pendidikan Kota Kediri. Dengan mengurangi ketergantungan pada sistem manual, dapat menciptakan birokrasi kerja modern dan profesional. Aplikasi ini juga berperan dalam meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan surat.¹⁴ Namun peneliti mengidentifikasi masih terdapat beberapa kendala dalam penerapannya. Seperti gangguan pada server internal, konektivitas internet dan kesalahan penginputan data oleh pegawai, sehingga menyebabkan perlu adanya verifikasi ulang.

Kendala lainnya juga muncul pada sistem operasionalnya yaitu pembatasan penggunaan aplikasi hanya kepada tiga operator yang ditunjuk. Berbeda ketika pada awal penerapannya yang memungkinkan aplikasi dapat diakses secara langsung oleh seluruh pegawai. Perubahan ini dilakukan untuk mengurangi kesalahan input data yang sebelumnya pernah terjadi. Sehingga para pegawai diharuskan melakukan proses tambahan berupa permintaan manual atau mendatangi langsung operator. Di sisi lain, hal ini memunculkan sebuah tantangan baru, seperti ketergantungan pada operator dan berpotensi mengurangi kecepatan dalam pelayanan.

Penerapan aplikasi Dinas Pendidikan Mail di instansi pemerintah Dinas Kota Kediri menjadi isu yang menarik dibahas di era digital saat ini. Dari permasalahan tersebut, menjadi salah satu faktor penting untuk dilakukan

¹⁴ Wawancara Pribadi Dengan Bapak Darmaji, 12 Agustus 2024

pengkajian secara mendalam dalam menganalisis pengaruh penerapan sistem tersebut dalam mendukung efektivitas layanan persuratan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk mengkaji lebih lanjut terkait **“Pengaruh Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail Terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.”**

B. Rumusan Masalah

Peneliti telah menentukan fokus utama dalam penelitian ini. Berfokus pada subjek pembahasan utama, yaitu:

1. Bagaimana pengaruh penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri?
2. Indikator apa saja yang memberikan pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, penulis membatasi pembahasan masalah dikarenakan keterbatasan waktu, tenaga, kemampuan dan biaya penulis. Dengan demikian, penelitian berfokus pada pengaruh penerapan aplikasi yang mencakup konten, akurasi, format, kemudahan penggunaan dan ketepatan waktu.

D. Tujuan Penelitian

Selain membahas persoalan utama yang telah dijelaskan sebelumnya, penelitian ini juga memiliki tujuan khusus yang ingin dicapai, yaitu:

1. Mengetahui pengaruh penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.
2. Mengetahui indikator yang memberikan pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.

E. Manfaat Penelitian

Peneliti berharap dengan uraian dan pembahasan tersebut akan memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, hasil akhir penelitian ini diharapkan dapat memperkuat teori tentang sistem informasi manajemen. Selain itu, mampu berkontribusi di bidang keilmuan, khususnya pada bidang administrasi dan pelayanan.

2. Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini dapat menjadi sumber rujukan yang berharga, bagi seseorang yang terlibat secara langsung dalam pengelolaan pelayanan persuratan lembaga secara langsung.

b. Bagi instansi

Hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai panduan dalam melakukan evaluasi terkait pengembangan aplikasi persuratan dalam meningkatkan layanan persuratan.

F. Orisinalitas Penelitian

Beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, sebagai berikut:

1. Penelitian yang dilakukan oleh Tiara Amalia dari jurusan Manajemen Pendidikan Islam, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Dengan judul *Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Dalam Kegiatan Administrasi Pegawai Negeri Sipil (PNS) di Dinas Pendidikan Kota Batu*. Penelitian ini meneliti perihal Efektivitas penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK). Terdapat kesamaan dengan penelitian pada yang dilakukan, yaitu tentang efektivitas dan penerapan sistem serta kesamaan metode penelitian. Tetapi, terdapat perbedaannya, yaitu aplikasi yang dikaji dan jumlah variabel.¹⁵
2. Penelitian yang dilakukan oleh Destalia dari jurusan Ketatalaksanaan Angkatan Laut dan Kepelabuhan, Sekolah Tinggi Ilmu Pelayanan. Dengan penelitiannya yang berjudul *Pengaruh Penerapan Aplikasi SIMLALA Terhadap Proses Pembuatan Keagenan Kapal Asing Untuk Keberangkatan Kapal di PT Bahari Dharma Nusantara*. Pada penelitian skripsi ini, meneliti tentang pengaruh dari penerapan aplikasi simlala. Terdapat persamaan yang dilakukan oleh penulis, yaitu tentang mengkaji tentang pengaruh dari penggunaan aplikasi dan metode penelitian yang digunakan. Namun, terdapat

¹⁵ Tiara Amalia. 2024. "Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) Dalam Kegiatan Administrasi Pegawai Negeri Sipil (Pns) Di Dinas Pendidikan Kota Batu." Skripsi, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang. Malang: Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang

perbedaan diantara keduanya yaitu jenis sistem aplikasi yang dikaji dan jumlah variabel.¹⁶

3. Penelitian yang berjudul *Efektivitas Penggunaan New Media Dalam Pengelolaan Persuratan {Studi Kasus Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (Sipadek) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi}*, yang dilakukan oleh Najla Anindiya. Penelitian ini memiliki kesamaan dalam mengkaji efektivitas, tetapi terdapat perbedaan signifikan, yaitu pada objek aplikasi yang diteliti.¹⁷
4. Penelitian yang berjudul *Pengaruh Penerapan Program Layanan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor terhadap Efektivitas Layanan Publik* yang dilakukan oleh Ratu Ulfa Zakiah, dkk. Pada penelitian artikel ini meneliti tentang pengaruh penerapan aplikasi dan efektivitas layanan publik. Terdapat kesamaan dalam hal variabel dan metode penelitian. Namun masih memiliki perbedaan yaitu pada aplikasi yang diteliti..¹⁸
5. Penelitian yang dilakukan oleh Riau Sujarwani, dkk dari jurusan Administrasi Publik dan Ilmu Pemerintahan, dengan judul *Pengaruh Penggunaan Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Pada Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang*. Artikel ini

¹⁶ Destalia, “Pengaruh Penerapan Aplikasi Simlala Terhadap Proses Pembuatan Keagenan Kapal Asing Untuk Keberangkatan Kapal Di Pt Bahari Dharma Nusantara” (Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, 2022).

¹⁷ Najla Anindiya, “Efektivitas Penggunaan New Media Dalam Pengelolaan Persuratan { Studi Kasus Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (Sipadek) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi}” (Universitas Lampung, 2023).

¹⁸ Ratu Ulfah Zakiah, Rita Rahmawati, And Euis Salbiah, “Pengaruh Penerapan Program Layanan Publik Melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (Asinan) Kota Bogor Terhadap Efektivitas Layanan Publik” 3 (2024): 4776–92.

meneliti perihal tentang pengaruh penggunaan aplikasi dan efesiensi. Terdapat persamaan pada penelitian ini yaitu membahas pengaruh aplikasi dan juga kesamaan pada metode penelitian. Namun terdapat perbedaan penelitian yaitu aplikasi dan variabel penelitian.¹⁹

6. Penelitian yang dilakukan oleh Susatyo Herlambang dan Muhammad Isnaini Fathoni, dari jurusan Manajemen Administrasi Yogyakarta, berjudul *Pengaruh Penggunaan Teknologi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD) Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Artikel ini meneliti tentang pengaruh penggunaan teknologi dan efektivitas pelayanan. Kesamaan dengan penelitian yang akan dikaji yaitu variabel dan metodenya. Namun terdapat perbedaan penelitian yaitu pada aplikasi dan variabel penelitian.²⁰

Tabel 1.1 Orisinalitas Penelitian

NO	Nama Peneliti dan Judul Penelitian	Persamaan	Perbedaan	Orisinalitas
1	Tiara Amalia (April 2024). <i>Efektivitas Penerapan Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (Sapk) Dalam Kegiatan Administrasi Pegawai Negeri</i>	Tujuan Penelitian ini sama-sama untuk mencari tahu tingkat efektivitas penerapan dari suatu aplikasi. Metode Penelitian ini memiliki persamaan dalam	Fokus Penelitian Penelitian ini berfokus pada aplikasi kepegawaian yaitu SAPK, sedangkan penelitian ini berfokus pada aplikasi	Penelitian ini berfokus pada pengaruh

¹⁹ Nindya Nitrisari Riau Sujarwani, Suherry, "Pengaruh Penggunaan Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Pada Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang Suherry Nindya Nitrisari Administrasi Publik Stisipol Raja Haji Ilmu Pemerintahan Email : Riausujarwani@" 3, No. 2 (2022): 787–801.

²⁰ Muhammad Isnaini Fathoni Susatyo Herlambang, "Pengaruh Penggunaan Teknologi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta," *Jurnal Jempper* 2 (2023).

	<i>Sipil (Pns) Di Dinas Pendidikan Kota Batu. Skripsi</i>	menggunakan metode kuantitatif.	persuratan yaitu Dinas Pendidikan Mail	aplikasi dinas Pendidikan mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri
2	Destalia (Agustus 2023). <i>Pengaruh Penerapan Aplikasi SIMLALA Terhadap Proses Pembuatan Keagenan Kapal Asing Untuk Keberangkatan Kapal di PT Bahari Dharma Nusantara. Skripsi</i>	Metode Penelitian ini memiliki persamaan dalam pendekatan metode kuantitatif.	Fokus Penelitian Penelitian tersebut berfokus pada penggunaan aplikasi simlala, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh aplikasi Dinas Pendidikan Mail.	
3	Najla Anindya (Oktober 2023). <i>Efektivitas Penggunaan New Media Dalam Pengelolaan Persuratan { Studi Kasus Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (Sipadek) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi. Skripsi</i>	Metode Penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan metode kuantitatif.	Fokus Penelitian Penelitian tersebut berfokus pada penggunaan aplikasi sipadek, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh aplikasi Dinas Pendidikan Mail.	
4	Ratu Ulfa Z, Rita R, dan Euis	Metode Penelitian ini memiliki kesamaan	Fokus Penelitian	

	Salbiah. (April 2024). <i>Pengaruh Penerapan Program Layanan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor terhadap Efektivitas Layanan Publik.</i> Artikel	dalam penggunaan metode kuantitatif.	Penelitian tersebut berfokus pada pengaruh penerapan layanan publik, sedangkan penelitian ini berfokus pada aplikasi dan layanan persuratan.	
5	Riau Sujarwani, Suherry, Nindya Nitrisari. (Februari 2022). <i>Pengaruh Penggunaan Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Pada Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang.</i> Artikel	Tujuan Penelitian ini memiliki kesamaan untuk mencari tahu pengaruh dari adanya SIM Metode Penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan metode kuantitatif.	Fokus Penelitian Penelitian tersebut berfokus terhadap efisiensi kerja, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan persuratan	
6	Susatyو Herlambang, Muhammad Isnaini Fathoni, (Mei 2023). <i>Pengaruh Penggunaan Teknologi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Badan Kepegawaian Daerah (BKD)</i>	Tujuan Penelitian ini memiliki kesamaan untuk mencari tahu pengaruh penerapan teknologi . Metode Penelitian ini memiliki kesamaan dalam penggunaan metode kuantitatif.	Fokus Penelitian Penelitian tersebut berfokus terhadap efektivitas pelayanan pegawai, sedangkan penelitian ini berfokus pada efektivitas pelayanan persuratan	

	<i>Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.</i> Artikel			
--	--	--	--	--

Berdasarkan penjelasan di atas, menunjukkan keorisinalitas-an dan belum ada penelitian yang membahas mengenai “Pengaruh Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail Terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri”. Dengan demikian, penelitian ini dapat dikategorikan sebagai kontribusi baru dalam konteks tersebut. Selain itu, hasil dari penelitian juga dapat digunakan untuk melakukan rencana penelitian selanjutnya guna mengisi kekurangan pada penelitian ini.

G. Definisi Istilah

Definisi istilah bertujuan untuk memberikan kejelasan atau klasifikasi perihal pengertian atau istilah khusus yang terdapat pada judul, sehingga mempermudah dalam pemahaman tanpa menimbulkan kebingungan. Berikut definisi istilah dalam penelitian ini.

1. Aplikasi Dinas Pendidikan Mail

Aplikasi Dinas Pendidikan Mail adalah sebuah aplikasi surat berbasis web yang digunakan untuk membantu dalam pengelolaan surat di Dinas Pendidikan Kota Kediri.

2. Persuratan

Persuratan adalah komunikasi yang dilakukan secara tertulis di kertas. Pada umumnya persuratan seringkali digunakan dalam urusan administrasi.

3. Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat keberhasilan dalam tercapainya tujuan yang telah ditetapkan.

H. Sistematika Pembahasan

Sistematika pembahasan adalah urutan pembahasan dalam sebuah penelitian. Untuk mempermudah dan memberikan pemahaman tentang bagaimana penelitian ini ditulis.

Pada bab I, penulis membahas latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, hipotesis serta asumsi penelitian, ruang lingkup penelitian, orisinalitas penelitian, definisi istilah, dan sistematika pembahasan.

Pada bab II, penulis menguraikan tentang tinjauan pustaka, membahas tentang landasan teori yang mendasari penelitian ini, juga menjelaskan deskripsi terkait tentang teori dan kerangka berpikir.

Pada bab III, penulis membahas tentang metode penelitian berisikan pembahasan tentang jenis pendekatan dan jenis penelitian, variabel populasi dan sampel penelitian, teknik pengumpulan data, instrumen penelitian dan teknik analisis data, serta teknik pengabsahan data.

Pada bab IV ini, penulis memaparkan paparan data dan hasil penelitian, di dalamnya mengolah hasil data lapangan dan melakukan analisis tentang pengaruh penerapan aplikasi terhadap efektivitas pelayanan persuratan yang dianalisis melalui aplikasi smartpls.

Pada bab V, penulis menguraikan pembahasan dari hasil analisis olah data yang telah dilakukan pada bab keempat, sehingga dapat menjawab rumusan masalah.

Adapun bab VI, penulis membahas penutup yang berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran terhadap penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM)

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas manajerial dalam organisasi untuk mengambil suatu keputusan.²¹ Dalam hal pelayanan publik, sim terkadang sering kali digunakan untuk mempermudah pengelolaan data informasi dan meningkatkan efesiensi serta akurasi kerja. Oleh karena itu, sim sangatlah diperlukan karena memberikan manfaat besar terhadap pengelolaan data dan efesiensi dalam organisasi, terutama pemerintahan.

Definisi sim menurut Gordon B. Davis adalah sistem manusia dan mesin yang informasi untuk mendukung fungsi operasi manajemen dan pengambilan keputusan dalam organisasi.²² Sedangkan Robert G. Murdick dan Joel E. Ross, menjelaskan bahwa sim ialah proses komunikasi ketika masuknya informasi, diolah atau diproses, kemudian menghasilkan (*output*) keputusan seperti perencanaan, pengoperasian dan pengawasan.²³ Selaras

²¹ Rayyan Firdaus M. Aulia Fitra, "Peran Dan Tantangan Sistem Informasi Manajemen Dalam Era Digital: Tinjauan Literatur," *Jicn: 1* No 3 (2024): 3.

²² Hamdi Agustin, *Sistem Informasi Manajemen*, (Pekanbaru, Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam FAI UIR, 2016).

²³ Roni Marsiana Suhendi Deassy Ratna Juwita Sari, Enjang Nursolih, "Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Decision Support System Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Pt Bank Bjb Cabang Ciamis," *Jmt: Jurnal Media Teknologi* Volume 10 (2023): 5, <https://doi.org/10.25157/jmt.v10i01.3318>.

dengan hal tersebut, Soetedjo Moeldiharjo mengemukakan bahwa sim sebagai metode yang menghasilkan informasi yang mendukung pengambilan keputusan guna memperbaiki perencanaan dan pengendalian.²⁴

Berdasarkan hal tersebut, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen ialah metode integrasi teknologi, informasi dan sumber daya manusia guna mengelola data. Maka, informasi yang akan dihasilkan terjadi secara cepat, akurat, dan relevan. Selain itu, informasi tersebut dapat dipakai untuk mengambil keputusan demi meningkatkan pertumbuhan organisasi.

b. Komponen Sistem Informasi Manajemen

SIM menjadi penting dalam memberikan informasi yang akurat. Terdapat terdapat sub-unsur yang turut serta dalam membentuk suatu sistem informasi manajemen. Unsur tersebut dikenal dengan sebutan komponen pembentukan sim. Menurut Susanto, terdapat komponen dalam sistem informasi manajemen, antara lain:²⁵

- 1) *Hardware* (Perangkat Keras) adalah peralatan atau alat fisik yang digunakan dalam proses pengelolaan data dalam bentuk informasi, terdiri dari pengumpulan, pemasukan, penyimpanan, dan pengeluaran hasil data;

²⁴ Yunifa Sivana Zulfa, "Sistem Informasi Manajemen (Sim) Berbasis Teknologi Informasi (Ti) Dalam Pengelolaan Dan Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah (Studi Kasus Di Sman 5 Taruna Brawijaya Jawa Timur)" (2021).

²⁵ Wayan Gede Endra Bratha, "Literature Review Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware," *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3, No. 3 (2022): 344–60.

- 2) *Software* (Perangkat Lunak) ialah sekumpulan dari beberapa program data digital yang digunakan perangkat keras pada sebuah aplikasi komputer;
- 3) *Brainware* adalah bagian utama dari komponen sim, yaitu manusia. Berperan penting dalam pengoperasian dan mengelola sistem computer;
- 4) Prosedur yaitu serangkain langkah-langkah kegiatan atau aktivitas yang dikerjakan secara berkala untuk menyelesaikan suatu tujuan;
- 5) Basis data yaitu kumpulan data yang disimpan untuk dikelola dan memudahkan dalam pencarian informasi;
- 6) Jaringan komputer dan komunikasi data.

Semua komponen tersebut adalah bagian dari suatu sistem yang lebih luas, karena sistem informasi harus dirancang dan dikelola secara terintegrasi. Oleh karena itu, dapat dikatakan bahwa sistem informasi manajemen sebagai metode untuk menghasilkan suatu informasi dalam membantu manajemen mengambil sebuah keputusan.

c. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Dari penjelasan sebelumnya, diketahui bahwa sim bermaksud untuk menghasilkan informasi yang dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan oleh organisasi, seperti pemerintahan. Adapun tujuan dari adanya sim, sebagai berikut:²⁶

²⁶ Murni Yanto, (2021). "Sistem Informasi Manajemen Mengelola Lembaga Pendidikan." Penerbit Buku Literasiologi.

- 1) Menyajikan informasi untuk mengambil keputusan.
- 2) Informasi yang dihasilkan digunakan dalam menghitung harga produk, jasa dan tujuan lainnya untuk keperluan manajemen.
- 3) Menyediakan informasi dalam proses perencanaan, pengendalian, pengevaluasian dan perbaikan secara berkala atau berkelanjutan.

d. Fungsi Sistem Informasi Manajemen

Terdapat berbagai fungsi dalam sim, seperti yang dijelaskan oleh Murni Yant pada buku “Sistem Informasi Manajemen: Mengelola Lembaga Pendidikan”, bahwa sim memiliki fungsi, antara lain:²⁷

- 1) Memudahkan manajemen untuk melakukan perencanaan, pengawasan dan pengarahannya;
- 2) Dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengolahan data dengan menyajikan data secara tepat dan akurat.
- 3) Meminimalisir biaya dan meningkatkan jumlah produktivitas.
- 4) Sebagai sarana peningkatan sumber daya manusia (sdm) dengan bagian yang sistematis dan terkoordinir berbasis teknologi.

Dari keempat fungsi tersebut, menguatkan bahwa sistem informasi manajemen sangatlah penting dalam mengelola suatu informasi. Disamping itu, sim memberikan manfaat yang besar bagi organisasi seperti pemerintahan dalam mengelola dan mengambil keputusan.

e. Manfaat Sistem Informasi Manajemen

²⁷ Yanto.2021. Sistem Informasi Manajemen Mengelola Lembaga Pendidikan.”

Terdapat manfaat dalam penggunaan sistem informasi manajemen (sim). Hal tersebut memberikan pengaruh dalam pengambilan keputusan. Adapun beberapa manfaat dari adanya sim, yaitu:²⁸

1) Meningkatkan Akurasi Data

Dengan sim, data dikelola secara otomatis untuk membantu pekerjaan tim manajemen menjadi efektif dan efisien.

2) Mempermudah Koordinasi

Menyajikan informasi sebagai panduan dalam perencanaan, pengawasan dan pengarahannya.

3) Meningkatkan Kualitas SDM

Dengan pengolahan data yang akurat, turut mempengaruhi kualitas sumber daya manusia. Untuk menghasilkan informasi akurat, kualitas individu sangatlah penting, terutama pemahaman baik tentang teknologi. Dengan keterampilan sumber daya manusia yang semakin berkembang, memberikan dampak positif pada pertumbuhan dan kemajuan organisasi.

4) Menekan Biaya Operasional

Penerapan sim dalam organisasi dapat meminimalisir resiko kesalahan manusia (*human error*). Dengan minimnya kesalahan, membuat produktivitas meningkat dan menekan biaya operasional.

2. Aplikasi

Aplikasi merupakan program perangkat lunak yang dibuat dengan tujuan menjalankan tugas tertentu. Menurut Kadir, aplikasi ialah program yang

²⁸ Ritonga And Firdaus, "Pentingnya Sistem Informasi Manajemen Dalam Era Digital The Importance Of Management Information Systems In."

direka dan siap pakai untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna.²⁹ Aplikasi juga diartikan sebagai penerapan suatu konsep sebagai program komputer yang dirancang atau dibuat untuk melaksanakan dan membantu tugas manusia. Dengan kata lain, aplikasi dibuat untuk mempermudah pekerjaan manusia dalam melaksanakan tugas tertentu, seperti pengelolaan data informasi berbasis teknologi.

Selaras dengan hal tersebut, Sari mengungkapkan bahwa aplikasi adalah sebuah perangkat lunak (*software*) yang tujuan dibuatnya adalah agar dapat melayani setiap kegiatan komputerisasi yang dilakukan oleh pengguna.³⁰ Sedangkan Shelly, Cashman dan Vermaat, menjelaskan bahwa aplikasi adalah seperangkat instruksi khusus komputer yang dibuat untuk menyelesaikan tugas tertentu.³¹ Adapun Yuhefizar, menjelaskan bahwa aplikasi ialah program yang dikembangkan untuk membantu pengguna dalam memenuhi kebutuhannya seperti menjalankan pekerjaan tertentu.³²

Aplikasi dikelompokkan dalam tiga bagian, antara lain:

a. Aplikasi Dekstop

Aplikasi desktop adalah aplikasi yang hanya dapat dijalankan di perangkat komputer atau laptop.

²⁹ Rahmad Hidayat Et Al., “Pelatihan Dan Pendampingan Implementasi Aplikasi Kepegawaian Pada Sma Pgri Pagaralam Berbasis Web,” *Jurnal Nasional Pengabdian Masyarakat* 2, No. 2 (2021): 118–24.

³⁰ Saropna, 2020. “Aplikasi Prediksi Usia Kelahiran Bayi Menggunakan Metode Naïve Bayes Berbasis Web”. Institut Darmajaya Lampung.

³¹ Misveria Villa Waru, “Aplikasi Registrasi Laporan Pertanggungjawaban Kegiatan Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng,” *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (Jisti)* 5, No. 1 (2022): 37–42.

³² Waru.

b. Aplikasi Web

Aplikasi web memiliki kemiripan dengan aplikasi desktop, hanya saja terdapat perbedaan dalam pengoperasiannya, yaitu penggunaan koneksi internet. Maka, aplikasi ini merupakan aplikasi yang dioperasikan di computer namun memerlukan koneksi internet.

c. Aplikasi Mobile

Aplikasi mobile ialah aplikasi yang dijalankan di perangkat smartphone, seperti hp android.

Pembuatan aplikasi biasanya disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, sehingga memiliki karakteristik dan bentuk model yang beragam. Namun dalam proses pembuatannya perlu melalui berbagai proses tahapan, mulai dari analisis kebutuhan, desain sistem, pengkodingan, pengujian hingga implementasi.³³ Oleh karena itu dengan proses tersebut, aplikasi dikembangkan untuk membantu pengguna dalam menyelesaikan tugas tertentu.

Dalam konteks lembaga pemerintahan, aplikasi memiliki peranan penting dalam mendukung proses kegiatan di dalamnya, seperti layanan publik, administrasi dan manajemen. Seperti yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Kediri yang menerapkan aplikasi persuratan, yaitu Aplikasi Dinas Pendidikan Mail. Aplikasi tersebut dirancang khusus untuk mempermudah dalam pelayanan persuratan, seperti pencatatan surat masuk dan keluar serta

³³ Arkaan Nurul Iman And Tri Astoto Kurniawan, "Pengembangan Aplikasi Untuk Mengukur Reusability Perangkat Lunak Menggunakan Object-Oriented Metric," *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 5, No. 12 (2021): 5468–74.

pengarsipan elektronik. Dengan adanya aplikasi ini, memberikan dampak positif terhadap peningkatan layanan publik, terutama dalam bidang persuratan.

Aplikasi Dinas Pendidikan Mail merupakan aplikasi persuratan yang dikembangkan oleh Dinas Pendidikan Kota Kediri sebagai solusi digital dalam pengelolaan surat menyurat di lingkungan instansi. Aplikasi ini dirancang untuk menangani proses administrasi surat masuk, surat keluar, disposisi, hingga pengarsipan dokumen secara elektronik. Dengan tampilan antarmuka yang sederhana dan akses berbasis web, aplikasi ini memungkinkan operator untuk mencatat dan memantau seluruh alur surat dengan lebih efisien dan terstruktur.

Sebelum adanya aplikasi ini, proses pencatatan dan pengelolaan surat dilakukan secara manual, sehingga berisiko terhadap keterlambatan, kehilangan dokumen, serta kurangnya transparansi. Kini, dengan penerapan aplikasi dinas Pendidikan mail, pegawai cukup menyerahkan kebutuhan suratnya kepada tiga operator yang telah ditunjuk, kemudian operator akan memproses surat tersebut melalui sistem.

Secara fungsional, aplikasi ini memuat tiga modul utama: Surat Masuk, Surat Keluar, dan Disposisi. Modul Surat Masuk memungkinkan pencatatan setiap dokumen yang diterima, lengkap dengan pengunggahan file digitalnya. Modul Surat Keluar berfungsi untuk menyusun dan mengelola pengiriman surat, baik ke instansi internal maupun eksternal. Sedangkan Modul Disposisi digunakan untuk memberikan arahan atau tindak lanjut terhadap isi surat yang diterima. Aplikasi ini juga memberikan laporan periodik mengenai jumlah dan

jenis surat yang diproses, sehingga mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat dinas terkait.

Aplikasi Dinas Pendidikan Mail memberikan kemudahan dalam proses persuratan di Dinas Pendidikan (Dindik) Kota Kediri. Dengan adanya aplikasi tersebut, pencatatan surat masuk dan keluar menjadi semakin terorganisir dengan baik, akurat dan efisien. Proses yang sebelumnya dilakukan secara manual, kini dapat dilakukan secara digital, sehingga mempercepat distribusi surat, menghemat waktu, dan mengurangi resiko kehilangan dokumen, serta meningkatkan transparansi dalam pengarsipan dokumen surat.³⁴ Selain itu, terdapat fitur yang dapat melacak status surat secara real time oleh pegawai, sehingga memberikan kontribusi pada peningkatan kualitas pelayanan administrasi. Namun, untuk mengetahui tingkat keberhasilan penerapan aplikasi dinas Pendidikan mail, perlu adanya evaluasi terhadap aplikasi tersebut.

Metode yang dapat digunakan dalam mengukur penerapan aplikasi dinas Pendidikan Mail adalah teori *End User Computing Satisfaction* (EUCS). Metode *end user computing satisfaction* merupakan alat ukur yang digunakan untuk menilai sistem atau aplikasi berdasarkan pengalaman pengguna sistem itu sendiri.³⁵ Menurut Wyne W. Chin yang dikutip pada penelitian Nani Suriani Munthe, menerangkan bahwa EUCS adalah evaluasi keseluruhan atas sistem

³⁴ Wawancara Pribadi Dengan Bapak Darmaji, 12 Agustus 2024

³⁵ ALVIN ALVIN and Saputri Nurul Adha Oktariani, "Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs)" (Universitas Bina Darma, 2019).

informasi atau aplikasi yang digunakan oleh pengguna.³⁶ Dari pengalaman tersebut digunakan untuk mengukur apakah sistem informasi atau aplikasi yang digunakan efektif dan sesuai dengan apa yang diinginkan. Selain itu, *eucs* juga berfungsi untuk menilai tingkat kepuasan pengguna atas penggunaan suatu sistem.

Model evaluasi *end user computing satisfaction* (eucs) dikembangkan oleh Doll dan Torkzadeh pada tahun 1998.³⁷ Model ini menekankan pada tingkat kepuasan pengguna yang didasari dari pengalaman atas penggunaan suatu sistem. Dengan kata lain, eucs merupakan evaluasi keseluruhan dari penerapan sistem berdasarkan pengalaman langsung pengguna dalam mengoperasikan sistem itu sendiri.³⁸ Sehingga dengan metode ini dapat mengetahui seberapa besar pengaruh penerapan aplikasi dinas Pendidikan Mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan. Doll menerangkan dalam teori yang dikembangkannya bahwa terdapat lima dimensi pengukur yang digunakan pada EUCS yaitu, *Content, Accuracy, Format, Ease of Use dan Timeliness*.³⁹ Adapun penjelasan dari kelima dimensi tersebut, sebagai berikut:

³⁶ Nani Suriani Munthe, "Tingkat Kepuasan Pengguna Opac Dengan Metode End User Computing Statisfaction (Eucs) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh" (UIN Ar-Raniry Banda Aceh, 2019).

³⁷ Pandu Mahesa, "Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs)" (Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023).

³⁸ Alfian Arifandi, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Usabilitas Sistem Informasi E-Learning Berbasis Website Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Analysis Usability" (Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023).

³⁹ Munthe, "Tingkat Kepuasan Pengguna Opac Dengan Metode End User Computing Statisfaction (Eucs) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh."

a. *Konten (Content)*

Dimensi konten menjadi salah satu aspek dalam mengukur kepuasan pengguna. Penilaian berdasarkan modul, seberapa tepat dan relevan serta informasi yang disajikan.

b. *Accuracy*

Dimensi *Accuracy* menilai kepuasan pengguna akhir yang diukur dari sisi ketepatan data dihasilkan oleh sistem. Sehingga menjadi informasi berguna dan penting bagi pengguna.

c. *Format*

Pada dimensi *Format* berkaitan dengan menilai aspek tampilan atau visual dan bentuk format penulisan yang disajikan dalam sistem. Sehingga dapat membantu pengguna untuk agar mendapatkan informasi yang diperlukan.

d. *Ease of Use*

Aspek kemudahan penggunaan (*ease of use*) ialah dimensi untuk mengukur kemudahan yang dirasakan oleh pengguna terhadap sistem, seperti dalam hal pengolahan data dan pencarian informasi. Selain itu, juga menilai fleksibilitas sistem dalam melayani kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, dimensi ini mengukur seberapa mudah sistem digunakan.

e. *Timeliness*

Dimensi *Timeliness* (kecepatan waktu) berkaitan untuk mengukur kecepatan dan akurasi sistem dalam menghasilkan informasi. Hal ini dinilai dari seberapa akurat, responsive dan efisien sistem dapat menyiapkan informasi dan menangani kebutuhan pengguna akhir.

Kelima dimensi tersebut menjadi bagian standar dalam pengukuran End User Computing Satisfaction (EUCS) yang mengevaluasi penerapan suatu sistem dari kepuasan pengguna. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Darwati dalam penelitian Alfian Arifandi, bahwa tingginya tingkat kepuasan dihasilkan dari adanya peningkatan adopsi atau penggunaan teknologi, dan mengarah pada efektivitas dan efisiensi seluruh kinerja organisasi secara keseluruhan.⁴⁰ Dengan kata lain, hasil dari pengukuran *EUCS* nantinya, dapat mengetahui seberapa optimal aplikasi Dinas Pendidikan Mail dalam membantu proses pelayanan persuratan di Dinas Pendidikan Kota Kediri.

3. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan memiliki peranan penting dalam kehidupan manusia, sebab dalam memenuhi kebutuhan seringkali dibutuhkan bantuan dari orang lain. Terdapat proses pemenuhan kebutuhan, dengan cara interaksi langsung antar manusia, terutama dalam konteks kelembagaan seperti pemerintahan. Pada dasarnya, pelayanan adalah serangkaian kegiatan melayani yang berlangsung secara rutin. Sehingga dari bentuk pelayanan, mencerminkan kualitas suatu individu, kelompok maupun organisasi.

Menurut Ratminto dan Atik dalam tulisan Nurazizah, pelayanan di definisikan sebagai proses memberi bantuan kepada orang lain menggunakan metode tertentu, melalui kepekaan dan interaksi antar sesama

⁴⁰ Arifandi, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Usabilitas Sistem Informasi E-Learning Berbasis Website Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Analysis Usability."

Berdasarkan penjelasan di atas, disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan pemerintah atau instansi lain untuk memunihi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan layanan yang efektif dan efisien sesuai standar yang telah ditetapkan. Dari hal tersebut juga menunjukkan bahwa pelayanan publik bertujuan memberikan manfaat kepada masyarakat dalam berbagai aspek kehidupan, seperti pendidikan, kebutuhan sosial dan administrasi.

b. Asas-Asas Pelayanan Publik

Proses kegiatan pelayanan diharapkan dapat memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Lembaga atau pemerintah diharuskan melayani kepada secara baik dan profesional terhadap masyarakat. Hal ini ditujukan agar meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pihak yang memberikan layanan. Oleh karena itu, menurut Mahmudi terdapat asas yang perlu diperhatikan oleh instansi penyedia layanan, yaitu:⁴⁵

1) Transparansi

Pemberian layanan publik harus bersifat transparan,, artinya harus terbuka dan mudah diakses oleh setiap pihak yang membutuhkan.

2) Akuntabilitas

Pelayanan yang diberikan bersifat aman dan dapat dipertanggung jawabkan sebagaimana undang-undang yang mengatur hal tersebut.

0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI.

⁴⁵ Taufik Irfadat Muhammad Iptidaiyah, “Efektivitas Penerapan Standar Operasional Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Penane Kota Bima” 4, No. 1 (2024): 150–57.

3) Kondisional

Setiap pelayanan diberikan sesuai dengan kemampuan dan kondisi pemberi dan penerima layanan.

4) Partisipasi

Mengajak masyarakat untuk aktif dalam pelaksanaan pelayanan publik dengan memperhatikan kebutuhan, aspirasi dan harapan masyarakat.

5) Tidak Diskriminatif

Dalam memberikan pelayanan, tidak diperbolehkan melakukan diskriminasi dengan membedakan suku, ras, agama dan golongan serta status sosial.

6) Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberian pelayanan publik diharuskan untuk memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Dengan demikian, menggambarkan bahwa dalam pemberian pelayanan publik terdapat asas-asas dan unsur yang perlu diperhatikan agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dan professional.

c. Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan publik yang dilakukan haruslah melayani dengan sepenuh hati, selain memperhatikan asas-asas pelayanan, instansi penyedia layanan diharuskan melayani dengan sebaik mungkin. Kasmir menjelaskan bahwa terdapat ciri-ciri pelayanan publik yang baik, yaitu: (1) Adanya pegawai; (2) sarana dan prasarana yang baik; (3) Penuh tanggung jawab; (4) Dapat melayani secara cepat dan akurat; (5) Dapat berkomunikasi secara baik; (6) Memberi jaminan privasi pada setiap layanan; (7) Berpengetahuan

dan memiliki skill yang baik; (8) Memahami kebutuhan pelanggan; (9) Dapat memberikan kepercayaan kepada pelanggan.⁴⁶

Penjelasan tersebut, menunjukkan bahwa pelayanan publik yang baik harus dilakukan secara maksimal, agar memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Untuk mewujudkan pelayanan yang optimal, tidak hanya bergantung pada efektivitas dan efisiensi sistem, namun juga kualitas sumber daya manusia, kebijakan dan infrastruktur yang memadai. Oleh karena itu, instansi pemerintah, seperti Dinas Pendidikan perlu melakukan inovasi dan beradaptasi dengan perkembangan zaman, seperti mengadopsi teknologi yaitu aplikasi dalam memberikan pelayanan publik.

Untuk mengetahui seberapa optimal tingkat kualitas pelayanan yang diberikan, perlu dilakukan pengukuran dengan menggunakan pendekatan yang sesuai, seperti *Service Quality (Servqual)*. Metode Servqual atau service quality dikembangkan oleh Parasuraman dan Berry pada tahun 1985. Menurut Parasuraman yang dikutip pada penelitian Gloriano, menjelaskan bahwa metode servqual adalah metode pengukuran yang membandingkan kinerja pelayanan antara atribut yang relevan dengan standar yang ideal pada pelayanan.⁴⁷ Maksudnya, metode ini menilai antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang tidak diterima. Jika suatu kinerja memenuhi atau bahkan melebihi standar maka penilaian

⁴⁶ Yan Kusdyana Bambang Suryantoro, "ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA POLITEKNIK PELAYARAN SURABAYA," *Jurnal Baruna Horizon* 3, no. 2 (2020): 223–29.

⁴⁷ Gloriano Gloriano and Jaka Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa," *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (JPAP)* 10, no. 3 (2022): 233–45.

kualitas pelayanannya positif, namun jika kinerja tidak memenuhi standar maka pelayanannya negatif.

Pada analisis *servqual*, menggunakan lima dimensi atau lima indikator yang menentukan kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*realibility*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Adapun penjelasan kelima dimensi tersebut, sebagai berikut:

1) *Tangibles*

Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) berkaitan dengan aspek fisik dan tampilan dari layanan yang diberikan.

2) *Reliability*

Dimensi *Reliability* (keandalan) berkaitan untuk mengukur kemampuan dalam hal pelayanan secara cepat dan akurat.

3) *Responsiveness*

Dimensi *responsiveness* (ketanggapan) berkaitan dengan pengukuran terhadap seberapa jauh penyedia layanan dalam melayani dan memberikan informasi yang jelas.

4) *Assurance*

Dimensi *Assurance* (jaminan) digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan dan keamanan yang dirasakan pengguna terhadap pelayanan yang diberikan.

5) *Empathy*

Dimensi *Empathy* (empati) digunakan untuk mengukur perhatian yang diberikan dengan cara memahami kebutuhan dan keinginan dan kebutuhan pelanggan.

Hasil pengukuran dari kelima dimensi *Service Quality (Servqual)* tersebut nantinya akan memberikan gambaran tingkat kualitas pelayanan dalam memenuhi harapan pelanggan. Dengan kata lain, tingkat kualitas pelayanan persuratan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri dapat diketahui dengan mengukur menggunakan lima dimensi teori Servqual. Karena semakin tinggi kepuasan yang dirasakan, mencerminkan kualitas pelayanan yang diberikan.⁴⁸ Oleh karena itu, penting untuk meningkatkan pelayanan dan mempertahankan agar memperoleh dari mempertahankan kepercayaan pelanggan.

4. Persuratan dan Arsip

Persuratan menjadi bagian yang tidak lepas dari aktivitas kehesarian, terlebih sesuatu yang berkaitan dengan sistem pemerintahan. Surat menjadi sarana komunikasi dalam bentuk tulisan kertas. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Junus dalam penelitian Ardila, surat merupakan sarana komunikasi tertulis pada kertas untuk memberikan informasi antar pihak.⁴⁹ Selaras dengan hal tersebut, Semi menjelaskan bahwa surat adalah komunikasi tertulis antara seseorang dan orang lain, ataupun antar

⁴⁸ Nur Binti Suarti, "Studi Empirik Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di J&T Cabang Kec. Sumbersari (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express)" (Universitas Muhammadiyah Jember, 2021).

⁴⁹ Ardila A Y U Febriana, , "Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web Di Kecamatan Pati," N.D.

lembaga.⁵⁰ Dari pengertian tersebut, disimpulkan bahwa surat adalah alat komunikasi berbentuk tulisan yang berisikan suatu informasi.

Menurut Semi dalam peneltian Riska Maulina, menjelaskan ada lima fungsi surat, antara lain:⁵¹

- a. Surat berfungsi sebagai representasi dari sebuah organisasi atau instansi, yang mencerminkan karakter dari suatu organisasi tersebut.
- b. Surat sebagai bukti tertulis yang dapat dijadikan pegangan, seeperti surat perjanjian atau surat kuasa.
- c. Surat berfungsi menjadi pedoman kerja, misalnya surat perjanjian, surat instruksi.
- d. Surat sebagai sumber informasi, alat pengingat untuk menganalisis seperti surat resmi yang telah diarsip.
- e. Surat berfungsi nilai sejarah, sebagai bukti perkembangan suatu organisasi atau instansi, seperti arsip surat lama yang digunakan sebagai sumber perkembangan masa lalu.

Dapat diketahui bahwa surat memiliki peran penting sebagai sarana komunikasi formal, baik internal maupun eksternal.

Pengelolaan surat terbagi dua macam, yaitu surat masuk dan surat keluar.

Untuk surat masuk ialah surat yang diterima rganisasi atau kantor, sedangkan

⁵⁰ Riska Maulina, "Kemampuan Menelaah Struktur Dan Bahasa Surat Dinas Pada Siswa Mts Negeri 1 Pringsewu Tahun Pelajaran 2019-2020." (Universitas Muhammadiyah Pring Sewu, 2020), [Http://Repository.Umpri.Ac.Id/Id/Eprint/908](http://Repository.Umpri.Ac.Id/Id/Eprint/908).

⁵¹ Maulina. "Kemampuan Menelaah Struktur Dan Bahasa Surat Dinas Pada Siswa Mts Negeri 1 Pringsewu Tahun Pelajaran 2019-2020."

surat keluar adalah balasan atau tanggapan terhadap surat masuk yang diterima.⁵² Proses pengelolaan surat masuk dan keluar, sebagai berikut:⁵³

a. Prosedur Surat Masuk

Menurut Sri Endang, dkk terdapat tahapan yang dilakukan dalam penerimaan surat masuk, antara lain:

1) Penerimaan Surat

Proses diterimanya surat setiap kantor bervariasi, biasanya surat diterima oleh bagian Tata Usaha (TU)

2) Sortir Surat

Setelah surat diterima, surat-surat akan disortir atau dikelompokkan sesuai kategori tertentu

3) Pembukaan Surat

4) Surat dibuka lalu mencocokkan alamat pada surat dan amplop untuk memastikan kecocokan. Jika alamat pada bagian amplop berbeda dengan isi surat, amplop digabung pada bagian belakang surat. Namun, jika alamatnya sama, amplop tidak perlu disertakan.

5) Pencatatan

Pencatatan surat dilakukan pada buku agenda untuk mendokumentasikan informasi surat masuk. Pencatatan ini

⁵² Anjar Aswari Duwinta, “Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat” (Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020).

⁵³ Dhian Suryatama, “Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Kecamatan Kalasan Yogyakarta” (Universitas Negeri Yogyakarta, N.D.).

penting untuk memantau jumlah surat yang diterima secara harian, mingguan, bulanan, maupun tahunan.

6) Penyertaan Lembar Disposisi

Setiap surat disertakan lembar disposisi guna mencatat instruksi dari pimpinan terkait tindak lanjut surat tersebut.

7) Pencatatan di Buku Ekspedisi Intern

Surat dicatat dalam buku ekspedisi internal sebagai dokumentasi distribusi surat di dalam kantor yang kemudian diserahkan kepada pihak yang dituju.

8) Pendistribusian Surat

Bagian tata usaha mendistribusikan surat ke unit kerja atau unit pengolah yang bertanggung jawab untuk memprosesnya lebih lanjut.

9) Klasifikasi Surat

Staf administrasi atau sekretaris membaca dan mengklasifikasikan surat berdasarkan kategori atau tingkat urgensinya.

10) Penyampaian Surat

Surat yang telah diproses dan diklasifikasikan disampaikan kepada pimpinan untuk mendapatkan disposisi lebih lanjut.

11) Tindak Lanjut Surat Pasca Disposisi

Setelah pimpinan memberikan disposisi, tindak lanjut surat dapat berupa: surat diedarkan, surat dibalas, atau surat disimpan untuk arsip.

b. Prosedur Surat Keluar

Menurut Rosalin, terdapat beberapa tahapan dalam pengelolaan surat keluar, antara lain:⁵⁴

1) Penyusunan Konsep Surat

Surat dibuat konsep awal oleh sekretaris/admin dan diperiksa oleh pimpinan untuk meminimalkan kesalahan.

2) Persetujuan Konsep Surat

Pimpinan menyetujui konsep surat dengan membubuhkan paraf.

3) Pengetikan Surat

Surat yang disetujui diketik dengan rapi, mencantumkan alamat tujuan.

4) Pemeriksaan Pengetikan

Konsep surat diperiksa kembali untuk memastikan sesuai dengan persetujuan pimpinan.

5) Penandatanganan Surat

Surat yang sudah dibuat, ditandatangani oleh pimpinan atau pejabat yang bersangkutan.

6) Pencatatan di Buku Agenda

Surat ditulis dalam buku agenda keluar, kemudian diberi nomor agenda.

⁵⁴ Lieke Aisha Putri, "Prosedur Surat Masuk Dan Keluar Berbasis E-Office Di Biro Kerja Sama Daerah Sekretaris Daerah Provinsi Dki Jakarta." (Politeknik Negeri Jakarta, 2023).

7) Pemberian Cap Dinas

Surat diberi stempel resmi dan diperiksa kelengkapannya, termasuk lampiran, sebelum digandakan.

8) Pelipatan Surat

Surat dilipat sesuai aturan untuk dikirim, sementara salinan disimpan sebagai arsip.

9) Pencatatan di Buku Ekspedisi

Surat dicatat di buku ekspedisi untuk memastikan tanda terima dari penerima.

10) Pengiriman Surat

Surat dikirim melalui pos, kurir, faksimile, atau internet.

11) Penyimpanan Surat

Arsip surat disimpan sesuai sistem penyimpanan yang berlaku di instansi.

Dalam persuratan, setelah proses surat masuk dan surat keluar selesai, dokumen terkait akan dikumpulkan dalam suatu tempat tersendiri, proses ini biasa disebut dengan arsip.

Arsip menurut Wiyasa adalah kumpulan dokumen berupa tulisan, gambar atau benda yang diklasifikasikan dan disimpan secara sistematis sehingga dapat ditemukan kembali apabila dibutuhkan.⁵⁵ Sedangkan Barthos menuturkan bahwa arsip sebagai segala bentuk catatan, gambar

⁵⁵ Rabiatal Adawiah, "Pengelolaan Arsip Pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Polewali Mandar," *Skripsi: UIN Alauddin Makassar FAH*, 2017.

atau bagan yang di dalamnya berisi keterangan peristiwa tentang suatu objek yang dapat membantu daya ingat seseorang.⁵⁶

Sejalan dengan hal tersebut, The Liang Gie juga menerangkan tentang arsip adalah kumpulan atau dokumen yang memiliki fungsi dan disimpan secara sistematis, sehingga ketika diperlukan kembali dapat ditemukan dengan mudah.⁵⁷ Dalam UU No 43 tahun 2009 tentang kearsipan, juga menjelaskan definisi dari arsip, yaitu rekaman kegiatan atau peristiwa dalam berbagai bentuk dan media, sesuai dengan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang dibuat dan diterima oleh lembaga negara, lembaga pemerintahan daerah, lembaga pendidikan, perusahaan, organisasi politik, dan organisasi kemasyarakatan serta perseorangan dalam pelaksanaan bermasyarakat berbangsa dan bernegara.⁵⁸

Berdasarkan penjaelasan tersebut, dapat disimpulkan bahwasanya arsip adalah kumpulan dokumen berisikan catatan atau gambar yang disimpan secara teratur agar mudah untuk ditemukan kembali. Sehingga arsip dapat dikatakan sebagai barang yang disimpan, adapun cara mengatur atau mengelola arsip disebut sebagai kearsipan.

⁵⁶ Nurul Hidayati, "Pengelolaan Arsip Sebagai Pendukung Tertib Administrasi Di SMK Al-Huda Kota Kediri" (IAIN KEDIRI, 2021).

⁵⁷ Novrini Lawongo, Johhny J Senduk, And Rejune Lesnusa, (2021). "Peranan Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Proses Temu-Kembali Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Talaud," *Acta Diurna Komunikasi* 3, No. 2.

⁵⁸ Rizki Fillya Curtinawati, "The Implementation of Dynamic Records Management Policy," *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)* 12, no. 2 (2022): 140–48.

5. Efektivitas

Efektivitas menjadi tolak ukur keberhasilan dari suatu sistem yang telah diterapkan pada setiap aktivitas manusia. Hal ini dimaksudkan untuk mendukung setiap proses yang telah ditentukan agar berjalan optimal dan efisien. Dalam dunia kerja instansi pemerintahan, tentunya banyak sekali menghadapi tantangan dalam meningkatkan pelayanan, baik dari segi administrasi maupun persuratan. Misalnya, pada layanan persuratan yang dituntut untuk cepat dan akurat, agar dapat memberikan pelayanan publik yang optimal dan tidak menghambat kinerja operasional kantor. Oleh karena itu, efektivitas menjadi poin penting untuk mengukur tingkat keberhasilan suatu layanan persuratan. Untuk memahami hal tersebut, berikut beberapa teori yang menjelaskan tentang efektivitas, antara lain:

Menurut Devung, efektivitas adalah tingkat kemampuan untuk dapat mencapai suatu tujuan dengan cepat dan baik.⁵⁹ Adapun menurut Handoko, mengartikan efektivitas sebagai kemampuan untuk menentukan tujuan atau alat yang tepat untuk menggapai tujuan yang telah ditetapkan. Gibson juga menjelaskan bahwa efektivitas ialah terwujudnya tujuan yang telah disepakati dan atas usaha bersama.⁶⁰ Kemudian Schermerhin John R. Jr,a

⁵⁹ Khaerullah Khaerullah, Hafiz Elfiansyah Parawu, and Nurbiah Tahir, "Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Barang Dan Kekayaan Daerah Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Makassar," *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)* 4, no. 2 (2023): 431–44.

⁶⁰ Akbar Budi Sanjaya, "Efektivitas Program Area Traffic Control System (Atcs) Dalam Meminimalisir Pelanggaran Lalu Lintas Di Kota Bandung" (Universitas Komputer Indonesia, 2020).

mendefinisikan efektivitas sebagai tercapainya target, yang diukur dengan membandingkan hasil dari *output* anggaran dengan *output* realisasi.⁶¹

Berdasarkan definisi menurut para ahli tersebut, disimpulkan bahwa efektivitas adalah tingkat keberhasilan pekerjaan dalam menggapai suatu tujuan yang telah ditentukan dan sesuai dengan harapan. Suatu pekerjaan dapat dikatakan efektif bukan hanya karena tujuan yang telah tercapai, namun dilakukan dengan cara yang optimal.

B. Perspektif Teori dalam Islam

1. Sistem Informasi Manajemen

Surah Al-hujurat ayat: 6

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا إِن جَاءَكُمْ فَاسِقٌ بِنَبَأٍ فَتَبَيَّنُوا أَن تُصِيبُوا قَوْمًا
بِجَهَالَةٍ فَتُصْحَبُوا عَلَى مَا فَعَلْتُمْ نَادِمِينَ

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: 6)

Dalam tafsir Jalalain yang dikarang oleh Imam Jalaluddin Muhammad bin Ahmad, menafsirkan bahwa ayat ini memberikan arahan untuk mencari terlebih dahulu kebenarannya apabila menerima suatu informasi. Apabila dikaitkan dalam konsep sistem informasi manajemen, ayat ini memberitahukan kepada setiap orang untuk memproses suatu informasi agar

⁶¹ Lia Indriyani, “Efektivitas Kinerja Penyaluran Dana Zakat Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Perspektif Manajemen Syariah (Studi Pada Badan Amil Zakat Nasional Jawa Timur Periode 2016–2020)” (IAIN Kediri, 2021).

menjadi data yang akurat. Selain itu ayat ini juga menganjurkan manusia agar berhati-hati ketika menerima dan mengambil suatu keputusan.⁶²

2. Pelayanan Publik

Surah Al Baqarah: 267

يَا أَيُّهَا الَّذِينَ آمَنُوا أَنْفِقُوا مِنْ طَيِّبَاتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّا أَخْرَجْنَا لَكُمْ
مِّنَ الْأَرْضِ ۖ وَلَا تَيَمَّمُوا الْخَبِيثَ مِنْهُ تُنْفِقُونَ وَلَسْتُمْ بِأَخِيذِهِ إِلَّا
أَنْ تُغْمِضُوا فِيهِ ۚ وَاعْلَمُوا أَنَّ اللَّهَ غَنِيٌّ حَمِيدٌ ﴿٢٦٧﴾

Artinya: “Wahai orang-orang yang beriman, infakkanlah sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang Kami keluarkan dari bumi untukmu. Janganlah kamu memilih yang buruk untuk kamu infakkan, padahal kamu tidak mau mengambilnya, kecuali dengan memicingkan mata (enggan) terhadapnya. Ketahuilah bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji . (Al-Baqarah: 267)⁶³

Apabila dikaitkan dalam konsep pelayanan public, ayat ini mengajak untuk memberikan pelayanan sepenuh hati dan secara baik kepada masyarakat. Dengan maksud untuk meningkatkan jiwa kemanusiaan dan menjalin hubungan baik dengan sesama.⁶⁴

⁶² Athok Mahfud, “Penafsiran Surat Al-Hujarat Ayat 6 Dan Kontekstualisasinya Di Era Post-Truth,” N.D.

⁶³ “Nu Online, Surah Al-Baqarah Ayat 267,” n.d., <https://quran.nu.or.id/al-baqarah/267>.

⁶⁴ Firly Maulana Sani, “Nilai – Nilai Pendidikan Karakter Dalam Al – Qur’an Surat Al – Baqarah Ayat 261 - 267” (Universitas Islam Negeri Walisongo, 2016).

3. Efektivitas

Surah Al Kahf: 103-104⁶⁵

قُلْ هَلْ نُنَبِّئُكُمْ بِالْأَخْسَرِينَ أَعْمَالًا ۝ الَّذِينَ ضَلَّ سَعْيُهُمْ فِي
الْحَيَاةِ الدُّنْيَا وَهُمْ يَحْسَبُونَ أَنَّهُمْ يُحْسِنُونَ صُنْعًا ۝

Artinya: Katakanlah (Nabi Muhammad), ‘Apakah perlu kami beri tahukan orang-orang yang paling rugi perbuatannya kepadamu?’. (Yaitu) orang-orang yang sia-sia usahanya dalam kehidupan dunia, sedangkan mereka mengira bahwa mereka berbuat sebaik-baiknya.

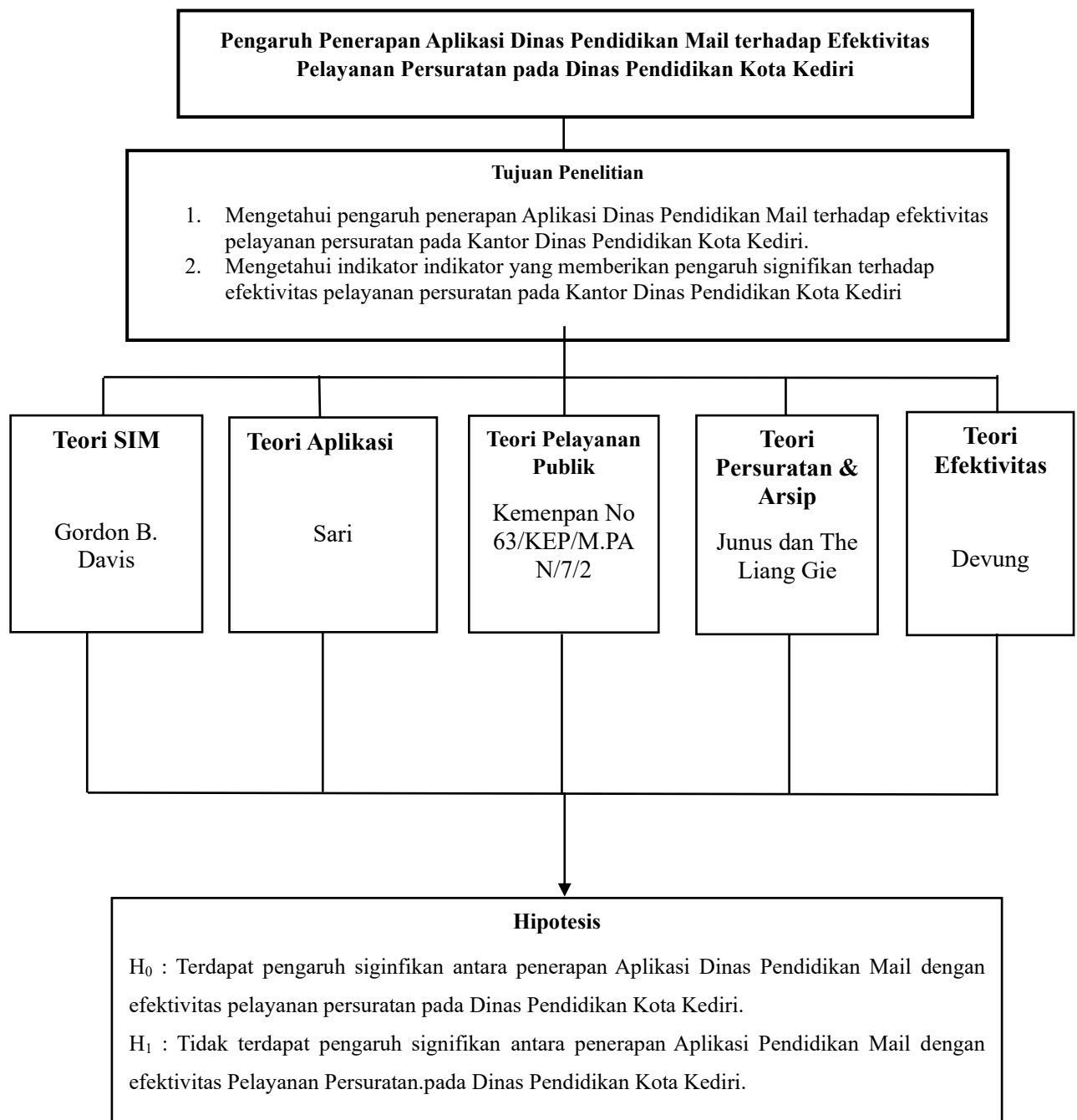
Ayat ini apabila dikaitkan dengan konsep efektivitas, memiliki maksud sebagai teguran agar setiap orang lebih memperhatikan langkahnya dalam mengerjakan sesuatu supaya tujuan yang diinginkan dapat tercapai secara optimal dan tidak sia-sia selama prosesnya.

⁶⁵ “Nu Online, Surah Al-Kahf Ayat 103 Dan 104,” n.d., <https://quran.nu.or.id/al-kahf/103>. Diakses Pada 20 Desember 2024, Pukul 13.01 Wib

C. Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir dari penelitian Pengaruh Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan pada Dinas Pendidikan Kota Kediri, dijelaskan dalam bagan berikut:

Bagan 2.1 Kerangka Berpikir



D. Hipotesis

Hipotesis adalah pernyataan deklaratif yang bersifat sementara atau spekulatif yang kebenarannya harus dibuktikan apakah salah atau benar berdasarkan data empiris. Dengan kata lain hipotesis ialah dugaan sementara atas suatu permasalahan dalam penelitian yang kebenarannya dibuktikan secara empiris.⁶⁶ Merujuk pada latar belakang masalah, yaitu tentang pengaruh enerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail terhadap pelayanan persuratan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri, maka hipotesis penelitian sebagai berikut:

H_0 : Tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail dengan efektivitas pelayanan persuratan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.

H_1 : Terdapat pengaruh signifikan antara penerapan Aplikasi Pendidikan Mail dengan efektivitas Pelayanan Persuratan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.

⁶⁶ Amiruddin, Dkk. 2022. "Metodologi Penelitian Kuantitatif." Cv. Pradina Pustaka. Hal 63

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Artinya, pendekatan didasarkan pada pemikiran positif dan menekankan pengumpulan data secara konkret dan dapat diukur dengan cara numerik. Selain itu, data penelitian dikumpulkan dalam bentuk angka dan dianalisis secara statistik.⁶⁷ Sebagaimana Prof. Dr. Sugiyono menjelaskan, bahwa penelitian kuantitatif ialah penelitian yang berawal dari suatu hal yang bersifat abstrak dan difokuskan pada landasan teori sehingga merumuskan hipotesis untuk diuji pada peristiwa yang konkret.⁶⁸

Pendekatan pada penelitian ini bermaksud untuk mengevaluasi dan menganalisa penerapan aplikasi terhadap efektivitas pelayanan persuratan. Melalui metode ini, peneliti akan mengumpulkan data dari populasi, yaitu pegawai di Dinas Pendidikan Kota Kediri, menggunakan kuesioner yang disebarkan secara acak. Data yang terkumpul akan dilakukan analisis untuk mengetahui pengaruh penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail terhadap pelayanan persuratan.

2. Jenis Penelitian

Untuk mengetahui suatu populasi, penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan purposive sampling, Teknik ini adalah suatu

⁶⁷ Denok Sunarsi Sidik Priadana, *Metode Penelitian Kuantitatif*, Ed. Della (Pascal Books, 2021).

⁶⁸ Sidik Priadana, *Metode Penelitian Kuantitatif*.

metode pengambilan sampel dengan penentuan atau pertimbangan tertentu.⁶⁹

Artinya, pengambilan sampel dilakukan berdasarkan beberapa pertimbangan dan kriteria tertentu yang telah dirumuskan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian dilakukan di kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri yang beralamat di Jl. Mayor Bismo no. 10-12, Semampir, Kota Kediri, Jawa Timur 64121. Alasan pemilihan lokasi ini karena Dinas Pendidikan Kota Kediri menerapkan aplikasi persuratan yang dikembangkan sendiri, yaitu Dinas Pendidikan Mail, sehingga menjadi tempat yang tepat untuk mengetahui dan mengevaluasi bagaimana dampak aplikasi terhadap efektivitas pelayanan. Dengan kata lain, adanya penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi bagi pengembangan aplikasi digital di instansi pemerintahan lainnya.

C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono dalam buku yang berjudul *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi dan Bisnis* yang ditulis oleh Benny S. Pasaribu, dkk, menjelaskan bahwa variabel penelitian adalah segala hal yang ditentukan oleh peneliti untuk dikaji, kemudian dianalisis untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dan mendapatkan sebuah kesimpulan.⁷⁰ Terdapat dua variabel dalam penelitian ini, yaitu:

⁶⁹ Rizki Adha Fakhri, “Pengaruh Keadilan Organisasi, Pengembangan Karir, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Pt. Pertamina Training And Consulting),” *SI Manajemen*, 2021, 1–18.

⁷⁰ Rizqon Halal Syah Aji Benny S. Pasaribu, Aty Herawati, Kabul Wahyu Utomo, *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*, Ed. Ahmad Muhaimin (Media Edu Pustaka, 2022).

1. Variabel Bebas

Variabel bebas (independen) disebut sebagai variabel penyebab, yaitu variabel yang mempengaruhi variabel terikat.⁷¹ Variabel bebas pada penelitian ini adalah Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail. (X).

Untuk mengukur indikator dalam variabel bebas, peneliti menggunakan pendekatan teori *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Teori ini sering digunakan untuk mengevaluasi penggunaan suatu sistem atau aplikasi, yang diukur berdasarkan tingkat kepuasan pengguna dan pengalaman dalam menggunakan atau menjalankan sistem tersebut.⁷² Pada *user computing satisfaction* menggunakan lima dimensi dalam melakukan pengukuran, antara lain:

a. *Content* (X1)

Dimensi content adalah aspek untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap Aplikasi Dinas Pendidikan Mail

b. *Accuracy* (X2)

Accuracy atau akurasi digunakan untuk menilai seberapa tepat informasi yang disediakan aplikasi Dinas Pendidikan Mail

c. *Format* (X3)

Dimensi ini berkaitan dengan tampilan atau aspek visual yang disajikan dalam aplikasi Dinas Pendidikan Mail

⁷¹ Sidik Priadana, *Metode Penelitian Kuantitatif*.

⁷² Arifandi, "Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Usabilitas Sistem Informasi E-Learning Berbasis Website Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Analysis Usability."

d. *Ease of Use* (X4)

Aspek dimensi ini berkaitan dengan seberapa mudah aplikasi Dinas Pendidikan Mail digunakan.

e. *Timeliness* (X5)

Dimensi *Timeliness* (ketepatan waktu) berkaitan untuk menilai akurasi dan kecepatan aplikasi Dinas Pendidikan Mail dalam menyediakan informasi atau layanan.

2. Variabel Terikat (Dependen Variable)

Variabel terikat ialah variabel yang dipengaruhi akibat adanya variabel bebas.⁷³ Variabel terikat pada penelitian ini adalah Efektivitas Pelayanan (Y).

Indikator untuk mengukur variabel terikat pada penelitian ini menggunakan pendekatan *Service Quality (ServQual)*, yang digunakan untuk mengukur kualitas suatu pelayanan. Indikator penilaian kualitas layanan pada servqual memiliki 5 dimensi, antara lain:⁷⁴

a. *Tangibles* (Y1)

Dimensi *Tangibles* (bukti fisik) berkaitan dengan aspek fisik yang terlihat dalam pelayanan persuratan, seperti perangkat teknologi dan desain aplikasi.

⁷³ Sidik Priadana, *Metode Penelitian Kuantitatif*.

⁷⁴ Imelda Christy Poceratu And Nil Edwin Maitimu, "Aplikasi Metode Service Quality Dalam Menganalisis Kualitas Pelayanan Pt. Pln (Persero) Pltd Poka Ambon," *Ale Proceeding* 5 (2022): 121–28.

b. *Reliability* (Y2)

Dimensi *Reliability* (keandalan) berkaitan untuk mengukur kemampuan sistem dalam memberikan layanan.

c. *Responsiveness* (Y3)

Dimensi *Reliability* (ketanggapan) berkaitan dengan pengukuran terhadap seberapa jauh penyedia layanan (aplikasi, pengembang dan operator) tanggap dalam kebutuhan layanan.

d. *Assurance* (Y4)

Dimensi *Assurance* (jaminan) digunakan untuk mengukur tingkat kepercayaan dan keamanan yang dirasakan pengguna saat menggunakan layanan.

e. *Empathy* (Y5)

Dimensi *Empathy* (empati) digunakan untuk mengukur pemahaman akan kebutuhan pelayanan.

D. Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi Penelitian

Populasi adalah keseluruhan objek penelitian, sebagaimana yang dijelaskan oleh Sugiyono, mengartikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang meliputi objek atau subjek yang dapat ditarik kesimpulannya.⁷⁵ Adapun populasi pada penelitian ini yaitu semua pegawai Dinas Pendidikan Kota Kediri yang menggunakan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail yang berjumlah 95 orang.

⁷⁵ Nur Fadilah Amin, Sabaruddin Garancang, And Kamaluddin Abunawas, “Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian,” *Pilar* 14, No. 1 (2023): 15–31.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan bagian dari suatu populasi. Menurut Sugiyono sampel adalah sebagian kecil dari total populasi yang mewakilinya.⁷⁶ Namun karena jumlah populasi dalam penelitian ini kurang dari 100 orang, metode yang digunakan adalah total sampling. Selaras dengan pendapat Arikunto, mengatakan jika populasi berjumlah kurang dari 100, maka seluruh populasi dijadikan sampel. Tetapi, jika jumlahnya lebih dari 100 orang, maka sampel dapat diambil 10%-15% atau 20%-25% dari total keseluruhan populasi. Berdasarkan dari hal tersebut, sampel pada penelitian berjumlah 95 orang yang diambil dari seluruh populasi.

Maka peneliti akan memilih sejumlah pegawai dari keseluruhan populasi di Dinas Pendidikan Kota Kediri yang menggunakan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail.

E. Data dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan data kuantitatif, yaitu data berupa angka (numerik), berkaitan tentang penerapan aplikasi dan kualitas pelayanan. Sumber data pada penelitian ini ialah semua pegawai Dinas Pendidikan Kota Kediri. Untuk memperkuat hasil penelitian sumber data diperoleh dari data primer dan data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan secara langsung dari sumbernya, dengan melalui berbagai cara atau metode. Misalnya, dilakukan

⁷⁶ Amin, Garancang, And Abunawas.

pengukuran, menghitung dalam bentuk angket, observasi wawancara dan lain sebagainya.

2. Data Sekunder

Adapun data sekunder ialah data yang didapatkan dengan cara tidak langsung dari orang lain, seperti data dalam bentuk dokumen, sumber pustaka, dan laporan.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen berfungsi sebagai alat untuk mengumpulkan data Menurut Sugiono, instrumen penelitian merupakan alat yang dipakai untuk melakukan pengukuran suatu fenomena alam atau sosial yang sedang diamati.⁷⁷ Dalam instrumen ini, menggunakan kuesioner yang dirancang berupa pertanyaan berdasarkan variabel dan indikator yang telah ditentukan sebelumnya. Hal ini ditujukan untuk mengumpulkan data mengenai pengaruh penerapan aplikasi Dinas Pendidikan Mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri. Selain itu, kuesioner ini menggunakan skala likert yang terdiri dari 5 rentang penilaian, yaitu; 1) Sangat Tidak Setuju (STS), (2) Tidak Setuju (TS), (3) Netral (N), (4) Setuju (S), dan (5) Sangat Setuju (SS).

Tabel 3.1 Variabel, Indikator Instrumen Penelitian

Variabel	Indikator	Item	No Item
	Indikator <i>Content</i> =	Informasi yang diberikan melalui aplikasi DIIL membantu saya dalam mengurus surat menjadi lebih mudah	1

⁷⁷ I Komang Sukendra And I Atmaja, "Instrumen Penelitian," 2020.

Variabel X Teori End User Computing Satisfaction (EUCS) oleh Doll dan Torkzadeh. Berfungsi untuk mengevaluasi penggunaan aplikasi yang diukur dari pengalaman dan kepuasan pengguna.	Tentang informasi yang disediakan aplikasi	Aplikasi DIIL memberikan informasi yang cukup untuk mengelola persuratan dengan efektif	2
		Data dalam aplikasi DIIL mudah diakses dan diperbarui sesuai dengan kebutuhan.	3
	Indikator <i>Accuracy</i>= Tentang ketepatan informasi dalam aplikasi	Data yang dihasilkan aplikasi DIIL selalu sesuai dengan kebutuhan persuratan	4
		Aplikasi DIIL membantu memastikan bahwa informasi terkait persuratan dan arsip dapat diakses dengan akurat	5
		Saya jarang mengalami kesalahan dalam proses persuratan yang disebabkan oleh aplikasi DIIL	6
	Indikator <i>Format</i>= Tentang penyajian informasi dalam aplikasi.	Tampilan informasi dalam aplikasi DIIL membuat saya lebih mudah memahami alur dan proses surat-menyurat.	7
		Format penyajian informasi dalam aplikasi DIIL membantu saya dalam mengetahui status dan riwayat surat yang diproses.	8
		Tampilan informasi dalam aplikasi DIIL membuat pelayanan surat-menyurat lebih tertata dan mudah dipantau.	9
	Indikator <i>Ease of Use</i>= Tentang kemudahan penggunaan aplikasi.	Proses pengajuan atau penerimaan surat melalui aplikasi DIIL mudah untuk dilakukan..	10
		Proses persuratan melalui aplikasi DIIL terasa sederhana dan tidak memerlukan keahlian khusus	11
		Dengan adanya aplikasi DIIL, saya merasa lebih terbantu dalam urusan surat-menyurat	12

	Indikator <i>Timeliness</i> = Tentang ketepatan waktu dalam menyediakan informasi.	Aplikasi DIIL membantu proses pembuatan dan pengarsipan surat	13
		Proses input dan pencarian surat dalam aplikasi DIIL lebih cepat dibandingkan dengan metode manual..	14
		Aplikasi DIIL membantu mempercepat proses disposisi surat di kantor..	15
Variabel Y Teori Service Quality (Servqual) oleh Parasuraman. Berfungsi untuk mengevaluasi pelayanan persuratan yang telah diberikan.	Indikator <i>Tangible</i> = Tentang Tampilan dan infrastruktur aplikasi. Tampilan dan infrastruktur aplikasi.	Proses pelayanan persuratan di kantor sudah didukung dengan sarana dan fasilitas memadai	16
		Tata kelola administrasi surat menyurat menjadi lebih rapi dengan adanya aplikasi DIIL	17
		Surat yang diproses melalui aplikasi DIIL lebih tertata daripada cara manual	18
	Indikator <i>Realibility</i> = Tentang keandalan sistem dalam memberikan layanan.	Saya merasa proses persuratan di kantor berjalan lebih lancar sejak menggunakan aplikasi DIIL	19
		Sistem aplikasi dapat diakses kapan saja tanpa gangguan yang berarti ketika pelayanan berlangsung	20
		Pelayanan persuratan melalui aplikasi DIIL membantu mempercepat proses penyelesaian tugas administratif.	21
	Indikator <i>Responsiveness</i> = Tentang ketanggapan dalam menangani kebutuhan pengguna.	Keluhan pelayanan persuratan melalui aplikasi DIIL ditangani dengan cepat dan tepat.	22
		Tersedia dukungan teknis untuk membantu menyelesaikan kendala dalam pelayanan persuratan melalui aplikasi DIIL	23
		Operator aplikasi DIIL selalu siap membantu jika ada	24

		kendala dalam pengurusan surat.	
	Indikator <i>Assurance</i> = Tentang kepercayaan dan keamanan layanan	Saya merasa lebih aman dalam mengurus surat karena aplikasi DIIL membantu mengurangi resiko kehilangan dokumen.	25
		Saya percaya bahwa aplikasi ini dikelola secara professional dalam mendukung layanan persuratan	26
		Saya yakin bahwa informasi persuratan dalam aplikasi DIIL dijaga dengan baik dan tidak mudah disalahgunakan.	27
	Indikator <i>Empathy</i> = Tentang perhatian terhadap kebutuhan pelayanan	Operator aplikasi DIIL memberikan pelayanan yang ramah dan membantu dalam proses pengelolaan surat.	28
		Saya merasa terbantu dengan adanya aplikasi DIIL karena mengurangi beban administrasi yang berbelit.	29
		Operator aplikasi DIIL memberikan solusi yang baik jika saya mengalami kendala dalam pengurusan surat.	30

G. Teknik Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) sebagai analisis multivariate. SEM sendiri merupakan teknik statistik analisis pada suatu pola hubungan antara konstruk variabel yang satu dengan variabel lainnya.⁷⁸ Dalam proses analisisnya, diperlukan software yang sesuai, salah satunya pendekatan *Partial Least Square* (PLS). *Partial Least Square* (PLS)

⁷⁸ Zakheus Putlely et al., "Structural Equation Modeling (SEM) Untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, Dan Keselamatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 Di Kota Ambon," *Indonesian Journal of Applied Statistics* 4, no. 1 (2021): 1–13.

adalah teknik statistik untuk menguji hubungan antar variabel laten dalam model struktural.⁷⁹ Adapun variabel laten sendiri ialah konstruk variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, tetapi dinilai dari indikator yang mewakilinya.

Teknik analisis PLS-SEM digunakan untuk mengkonfirmasi teori dan dapat mendeskripsikan ada atau tidaknya suatu hubungan antar variabel. Dalam analisisnya, SEM-PLS terdiri dari dua tahapan, yaitu model pengukuran (*measurement model*) atau sering disebut *outer model* dan model struktural atau *inner model*.

1. Model Pengukuran (Outer Model)

Model pengukuran atau *outer model* digunakan untuk mengetahui hubungan setiap indikator dengan variabel latennya. Analisis ini memastikan bahwa ukuran (*measurement*) yang dipakai layak untuk dijadikan pengukur. Terdapat beberapa tahapan dalam *oute model*, yaitu:

a. Uji Valdiitas Konvergen

Validitas Konvergen (*Convergent Validity*) merupakan indikator yang menilai seberapa besar hubungan antara konstruk indikator dengan variabel laten. Dalam evaluasinya dapat dilihat dari hasil *loading factor* atau *outer loading*, nilai tersebut nantinya menggambarkan besarnya korelasi pada setiap item pengukur atau indikator dengan konstruk variabel latennya. Ukuran konstruk dapat dikatakan tinggi jika *outer loading* memiliki nilai lebih dari 0,70. Adapun menurut Ghazali dan Laten, nilai

⁷⁹ Hafiez Sofyani, "Penggunaan Teknik Partial Least Square (PLS) Dalam Riset Akuntansi Berbasis Survei," *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia* 9, no. 1 (2025): 80–94.

outer loading antara 0,50-0,60 masih dapat diterima untuk skala penelitian tahap awal pengukuran.

b. Uji Validitas Diskriminan

Validitas diskriminan mengukur seberapa jauh perbedaan antara suatu konstruk dengan konstruk lainnya. Model pengukurannya dengan melihat nilai *Average Variance Extracted* (AVE). Jika nilai AVE semakin tinggi, menunjukkan semakin efektif konstruk dalam menjelaskan variasi pada tiap indikator konstruk. Nilai AVE dapat dikatakan memadai jika mencapai lebih dari 0,5, namun jika nilai AVE kurang dari 0,5 maka tingkat validitasnya rendah.

c. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas digunakan untuk menguji tingkat akurasi, ketepatan dan konsistensi suatu instrument dalam mengukur konstruk. Uji reliabilitas dilakukan dengan dua metode, yaitu *cronbach's alpha (cr)* dan *composite reliability*. Suatu konstruk dapat dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach'Alpha* memiliki nilai lebih dari 0,7. Namun, jika nilainya antara rentang 0,6 hingga 0,7 masih dapat diterima. Sebagaimana pendapat Hair et al, mengatakan bahwa nilai *Cronbach's alpha* masih dapat diterima jika nilai reliabilitasnya antara 0,60 dan 0,70 dalam penelitian eksploratif.⁸⁰

2. Model Struktural (Inner Model)

Model struktural atau *Inner Model* berperan untuk mengukur hubungan antar variabel laten. Selaras dengan pendapat Santoso, menjelaskan bahwa

⁸⁰ Alvin Alvin, Putri Nastiti, and Elisabeth Marsella, "Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna Pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM)," *Edu Komputika Journal* 10, no. 1 (2023): 38–45.

model struktural adalah alat ukur yang digunakan untuk mengetahui hubungan suatu konstruk dengan konstruk lainnya.⁸¹ Artinya, *inner model* berfungsi untuk menguji dampak antara variabel laten dengan variabel lainnya. Dari hal tersebut dapat menentukan pengaruh positif atau tidak pada konstruk. *Inner Model* dapat dinilai dari beberapa analisis, yaitu:

a. Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determinasi atau sering disebut R-Square berfungsi untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel laten independen terhadap variabel dependen.⁸² Semakin tinggi nilai r-square, menunjukkan model penelitian semakin baik. Nilai r-square terbagi menjadi tiga kriteria, yaitu 1) dikatakan kuat jika nilai r-square mencapai lebih dari 0,75, 2) jika kurang dari 0,50 termasuk menengah, dan 3) termasuk lemah jika nilai kurang dari 0,25.

b. *Effect Size* (f^2)

Effect Size atau sering disebut f-square berfungsi untuk mengukur dampak dari variabel independen terhadap variabel dependen. Dalam f-square terdapat tiga kriteria, yaitu 1) jika nilai f^2 berada pada rentang nilai 0,02 hingga 0,15 berpengaruh kecil, 2) berpengaruh sedang jika berada pada rentang nilai 0,15 hingga 0,35, dan 3) berpengaruh besar jika nilai rentangnya 0,35 atau lebih.

⁸¹ Irvania Pramuswari, "Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Dimoderasi Pengalaman Belanja Produk Fashion Tiktokshop" (STIA dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya, 2023), http://repositori.stiamak.ac.id/id/eprint/458/8/Skripsi_Irvania_Pramuswari_19110042_LayOutOK2.pdf.

⁸² Alvin, Nastiti, and Marsella, "Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna Pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM)."

3. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah pengujian untuk menjawab apakah variabel independent berpengaruh atau tidak terhadap variabel dependen. Dalam pengujian hipotesis, variabel dianalisa menggunakan *Bootstrapping* pada *software* SmartPLS, dilihat dari nilai t-statistik dan nilai P-value, dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Sehingga kriteria penerimaan hipotesa, sebagai berikut:

- a. Dikatakan signifikan jika nilai T-statistik $> 1,96$ dan p-values $< 0,05$
- b. Tidak signifikan jika nilai T-statistik $< 1,96$ dan p-values $< 0,05$

H. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data meliputi serangkaian langkah dalam mengumpulkan data atau informasi yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti menggunakan beberapa metode dalam mengumpulkan data, yaitu:

1. Kuesioner atau Angket

Kuesioner adalah metode mengumpulkan data dengan cara memberikan beberapa macam pertanyaan yang berkaitan dengan penelitian secara tertulis. Sebagaimana menurut Sugiyono, kuesioner merupakan cara yang dilakukan untuk mengumpulkan data melalui berbagai pertanyaan tertulis kepada responden. Pertanyaan pada kuesioner dirancang untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan, agar jawaban yang diberikan oleh responden dapat memberikan hasil yang terukur dan jelas.

Dalam proses penyerahan lembar kuesioner, dilakukan dengan cara membagikan kepada setiap pegawai dan menjelaskan mengenai maksud dari

penelitian. Kemudian data yang terkumpul, akan dianalisis secara statistik untuk menarik kesimpulan mengenai pengaruh penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.

2. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data penelitian dengan cara mengambil gambar atau dokumen yang berkaitan. Data biasanya diperoleh dari catatan, laporan atau gambar pendukung yang memperkuat penelitian. Dalam proses pengumpulan data, peneliti memperoleh temuan informasi dan data mengenai aplikasi dinas Pendidikan mail dan pelayanan persuratan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.

I. Prosedur Penelitian

1. Tahap Awal

Tahap awal, peneliti menentukan rancangan populasi dan sampel. Dalam penentuan rancangan berisikan beberapa tahapan, seperti pencarian lama website resmi, pengurusan surat izin dari pihak kampus dan penyerahan surat izin kepada dinas Pendidikan Kota Kediri.

2. Tahap Perlakuan

Pada tahap ini, dilakukan penentuan sampel dari total populasi dan mendistribusikan angket kuesioner dan sampel penelitian. Kemudian, melakukan pengumpulan data lapangan yang dilaksanakan di kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.

3. Tahap Akhir

Pada tahap ini tahap ketika data sudah terkumpul dan peneliti mengolah data sesuai dengan rumus yang telah ditetapkan, kemudian mengolah data dengan rujukan perhitungan yang ada pada pustaka.

BAB IV

PAPARAN DATA DAN HASIL PENELITIAN

A. Paparan Data

1. Sejarah & Profil Dinas Pendidikan Kota Kediri

Kota Kediri merupakan salah satu kota yang berkembang pesat di Jawa Timur. Selain dikenal dengan sejarah dan industrinya, Kota Kediri juga memiliki sistem pendidikan yang terus mengalami peningkatan. Keberhasilan ini tidak terlepas dari peran Dinas Pendidikan Kota Kediri sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam mengelola dan mengembangkan sektor pendidikan di wilayah tersebut. Dinas Pendidikan Kota Kediri berperan sebagai pelaksana kebijakan pemerintah daerah dalam bidang pendidikan dan berada di bawah koordinasi langsung dengan pemerintah kota yang dipimpin oleh seorang kepala dinas. Saat ini, Kepala dinas yang menjabat ialah Moh. Anang Kurniawan, S.STP, M.M. Dinas Pendidikan Kota Kediri beralamatkan Jalan Mayor Bismo No. 10 – 12 Kelurahan Semampir Kecamatan Mojoroto Kota Kediri.

Dinas Pendidikan Kota Kediri memiliki tugas utama dalam mengelola dan meningkatkan mutu pendidikan, baik formal maupun nonformal. Sebagai lembaga yang mengoordinasikan kebijakan pendidikan, dinas ini bertanggung jawab dalam merancang dan melaksanakan program-program yang mendukung kemajuan dunia pendidikan sesuai dengan regulasi yang berlaku. Dalam menjalankan tugasnya, Dinas Pendidikan Kota Kediri melaksanakan berbagai fungsi, termasuk perumusan kebijakan teknis, penyusunan rencana

strategis, pengelolaan anggaran pendidikan, pelaksanaan program kependidikan, serta pemantauan dan evaluasi kegiatan pendidikan. Selain itu, dinas ini juga bertanggung jawab dalam pembinaan tenaga pendidik serta peningkatan kualitas layanan pendidikan bagi masyarakat Kota Kediri.

Sumber daya manusia di Dinas Pendidikan Kota Kediri didukung oleh tenaga profesional yang berkompeten di bidangnya. Sebagian besar pegawainya telah memiliki latar belakang pendidikan tinggi yang sesuai dengan bidang tugas mereka. Setiap bagian dalam dinas ini memiliki peran dan tanggung jawab masing-masing guna mencapai visi dan misi pendidikan Kota Kediri.

Dinas Pendidikan Kota Kediri mengelola berbagai jenjang sekolah yang tersebar di seluruh wilayah kota, meliputi 3 kecamatan yaitu Kecamatan Mojoroto, Kecamatan Kota dan Kecamatan Pesantren dengan jumlah 242 sekolah jenjang Pendidikan Anak Usia Dini (PIAUD), 140 sekolah jenjang Sekolah Dasar (SD) dan 35 sekolah jenjang Sekolah Menengah Pertama (SMP), Serta tidak kurang dari 3883 guru dan 51.422 siswa yang berada di bawah pengelolaannya menjadi indikator penting dalam menilai perkembangan sektor pendidikan di Kota Kediri.

2. Letak Geografis Dinas Pendidikan Kota Kediri

Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri beralamat di Jalan. Mayor Bismo no. 10-12, Semampir, Kota Kediri, Jawa Timur dengan kode pos 64121.

3. Visi Misi Dinas Pendidikan Kota Kediri

a. Visi

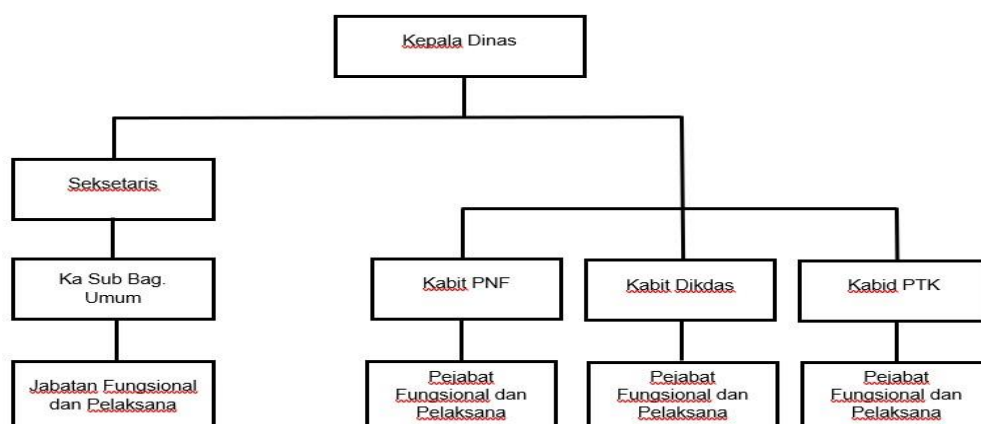
“Mewujudkan Optimalisasi Pelayanan Bidang Pendidikan Yang Profesional”

b. Misi

“Menjadi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang Memenuhi Standar Pelayanan Publik”

4. Struktur Organisasi

Setiap instansi atau organisasi perlu memiliki struktur yang terdefinisi dengan baik. Dinas Pendidikan Kota Kediri memiliki struktur organisasi yang mencakup tugas, wewenang, dan tanggung jawab. Hal ini melibatkan seluruh sumber daya manusia yang ada, sehingga memudahkan instansi dalam memantau perkembangan dan kemunduran instansi untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Dinas Pendidikan Kota Kediri memiliki struktur organisasi yang telah ditetapkan, mirip dengan struktur organisasi lainnya, yang melibatkan tenaga kerja yang profesional.



Bagan 4.1 Struktur Organisasi Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri

B. Hasil Penelitian

1. Gambaran Umum Responden Penelitian

Penelitian ini memiliki responden dengan jumlah 64 orang, yang diambil dari keseluruhan pegawaidari Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri. Deskripsi tentang responden disajikan dalam bentuk tabel disertai dengan peresentase berdasarkan jenis kelamin. Berdasarkan analisis tersebut, diperoleh sebaran sebagai berikut:

Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki – laki	35	54,69%
2.	Perempuan	29	45,31%
Total		64	100%

Sumber: Pengelolaan Data Pribadi

Tabel di atas menggambarkan persentase responden yang terlibat dalam penelitian ini. Dari total keseluruhan, responden berjenis kelamin laki-laki berjumlah 35 orang, dengan persentase 54,69%. Sedangkan responden perempuan berjumlah 29 orang, dengan persentase 45,31%. Sehingga dapat disimpulkan, bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

2. Deskripsi Variabel

a. Variabel X (Penerapan Aplikasi)

Variabel X pada penelitian ini adalah penerapan aplikasi, yang diukur menggunakan teori *End User Computing Satisfaction (EUCS)*. Teori ini memiliki 5 indikator dalam pengukurannya, yang dijelaskan melalui 15 item

pernyataan dalam format kuesioner. Adapun daftar indikator digambarkan sebagai berikut:

Tabel 4.2 Deskripsi Variabel X

No	Indikator EUCS	Kode Item
1	Content	X1.1
		X1.2
		X1.3
2	Accuracy	X2.1
		X2.2
		X2.3
3	Format	X3.1
		X3.2
		X3.3
4	Ease of Use	X4.1
		X4.2
		X4.3
5	Timeliness	X5.1
		X5.2
		X5.3

Pada tabel 4.2 menggambarkan lima indikator dalam mengukur tingkat variabel X (penerapan aplikasi). Setiap indikator memiliki 3 item pertanyaan yang diberi kode secara sistematis. Kode tersebut digunakan untuk memudahkan dalam menganalisis data melalui aplikasi SmartPLS 3.

Penilaian pada kuesioner menggunakan skala likert dengan skor 1 hingga 5. Untuk mendapatkan deskripsi yang jelas mengenai hasil kuesioner. Peneliti mengelompokkan hasil jawaban dalam bentuk tabel frekuensi, dengan melalui beberapa langkah berikut:

1) Rentang Data (R)

Dalam menentukan nilai rentang data, dihitung dengan nilai maksimum dikurangi dengan nilai minimum:

$$\text{Rentang } (R) = \text{Nilai Maksimum} - \text{Nilai Minimum}$$

2) Jumlah Kelas Interval

Untuk menentukan jumlah kelas interval pada setiap variabel, peneliti menggunakan rumus *Stuergess*, yaitu:⁸³

$$K = 1 + 3.3 \log n$$

Keterangan:

K = Kelas Interval

n = Jumlah Sampel

3) Panjang Kelas (P)

Panjang kelas didapatkan dari pembagian antara nilai rentang dengan jumlah kelas:

$$\text{Panjang kelas } (P) = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Penyelesaian:

1) Menentukan rentang

$$R = \text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum} = 75 - 50 = 25$$

2) Menentukan jumlah kelas

$$K = 1 + 3.3 \log n$$

$$K = 1 + 3.3 \log 64$$

$$K = 1 + 3.3 \times 1.806$$

$$K = 1 + 5.9598$$

$$K = 6.9598 = 7$$

3) Menentukan panjang kelas

$$P = \frac{25}{7}$$

$$P = 3.57 = 4$$

⁸³ Abdul Wahab, Akhmad Syahid, and Junaedi Junaedi, "Penyajian Data Dalam Tabel Distribusi Frekuensi Dan Aplikasinya Pada Ilmu Pendidikan," *Education and Learning Journal* 2, no. 1 (2021): 40–48.

Dari hasil perhitungan tersebut, dibuat data frekuensi dengan kelas interval berjumlah 7 dan panjang kelas 4. Adapun data dsitribusi frekuensi disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Distribusi Frekuensi Penerapan Aplikasi

No	Skor Interval	Frekuensi	Persentase
1	50-53	1	1,56%
2	54-57	5	7,81%
3	58-61	20	31,25%
4	62-65	16	25,00%
5	66-69	8	12,50%
6	70-73	12	18,75%
7	74-75	2	3,13%

Sumber: Pengelolaan Data Pribadi

Pada tabel 4.3 tentang hasil distribusi frekuensi, didapatkan skor total pada variabel X, berkisar antara 50 hingga 75. Rentang skor terbagi menjadi tujuh kelas interval dengan masing-masing kelas berjarak empat point. Kelas interval dengan frekuensi paling tinggi adalah 58-61 dengan 20 responden (31,25%). Urutan kedua berada pada kelas interval 62-65 dengan 16 responden (25%), diikuti oleh kelas 70-73 dengan 12 responden (18,75%).

Pada urutan ke empat berada pada kelas 66-69 dengan responden berjumlah 8 (12,50%), urutan kelima dengan kelas interval 54-57 dengan 5 responden (7,81%). Sementara itu kelas tertinggi yaitu, 74-75 hanya diisi dengan 2 responden (3,13%) dan responden paling sedikit yaitu hanya 1 orang berada pada kelas 50-53 (1,56%). Dari analisis tersebut, mengindikasikan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian sedang hingga tinggi

terhadap variabel penerapan aplikasi (X). Meski terdapat responden yang menilai pada kelas interval tertinggi tergolong sedikit.

b. Variabel Y (Pelayanan Persuratan)

Pada variabel pelayanan persuratan (Y), pengukuran menggunakan teori *Service Quality (ServQual)*. Teori ini diukur dengan 5 indikator melalui 15 item pernyataan yang digambarkan pada tabel berikut:

Tabel 4.4 Deskripsi Variabel Y

No	Indikator EUCS	Kode Item
1	Tangibles	Y1.1
		Y1.2
		Y1.3
2	Reliability	Y2.1
		Y2.2
		Y2.3
3	Responsiveness	Y3.1
		Y3.2
		Y3.3
4	Assurance	Y4.1
		Y4.2
		Y4.3
5	Empathy	Y5.1
		Y5.2
		Y5.3

Tabel 4.4 menggambarkan lima indikator yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan persuratan (Y). Setiap indikator memiliki 3 pertanyaan yang telah diberikan kode secara sistematis. Kode tersebut digunakan agar memudahkan peneliti dalam melakukan analisis data melalui aplikasi SmartPLS 3.

Penilaian dilakukan menggunakan skala likert dengan skor 1 hingga 5. Hal ini bertujuan untuk memberikan deskripsi yang jelas tentang variabel pelayanan persuratan. Peneliti mengelompokkan hasil jawaban kuesioner dalam bentuk tabel frekuensi, dengan beberapa langkah sebagai berikut:

1) Rentang Data (R)

Penentuan rentang data, diperoleh dari perhitungan nilai maksimum dikurangi dengan nilai minimum:

$$\text{Rentang (R)} = \text{Nilai Masimum} - \text{Nilai Minimum}$$

2) Jumlah Kelas Interval

Dalam menentuka jumlah kelas interval, peneliti menggunakan rumus *Sturgess*, yaitu:⁸⁴

$$K = 1 + 3.3 \log n$$

Keterangan:

K = Kelas Interval

n = Jumlah Sampel

3) Panjang Kelas (P)

Untuk menentukan panjang kelas, dilakukan dengan pembagian antara rentang data dengan jumlah kelas:

$$\text{Panjang kelas (P)} = \frac{\text{Rentang}}{\text{Banyak Kelas}}$$

Penyelesaian:

1) Menentukan rentang

$$R = \text{nilai maksimum} - \text{nilai minimum} = 75 - 51 = 24$$

2) Menentukan jumlah kelas

$$K = 1 + 3.3 \log n$$

$$K = 1 + 3.3 \log 64$$

$$K = 1 + 3.3 \times 1.806$$

$$K = 1 + 5.9598$$

$$K = 6.9598 = 7$$

⁸⁴ Wahab, Syahid, and Junaedi.

3) Menentukan panjang kelas

$$P = \frac{24}{7}$$

$$P = 3.42 = 4$$

Dari hasil perhitungan tersebut, didapatkan bahwa kelas interval berjumlah 7 dan panjang kelas ada 4. Adapun tabel frekuensi sebagai berikut:

Tabel 4.5 Distribusi Frekuensi Pelayanan Persuratan

No	Kelas Interval	Frekuensi	Persentase
1	51-54	1	1.56%
2	55-58	9	14.06%
3	59-62	22	34.38%
4	63-66	11	17.19%
5	67-70	11	17.19%
6	71-74	7	10.94%
7	75-78	3	4.69%

Pada tabel 4.5 diketahui hasil pengukuran variabel pelayanan persuratan (Y). Dari hasil tabel distribusi frekuensi, diketahui bahwa kelas interval 59-62 memiliki responden yang paling banyak, berjumlah 22 orang (34.38%). Diikuti kelas 63-66 dan 67-70 dengan jumlah responden yang sama yaitu 11 orang (17.19%). Sementara itu kelas interval 55-58 berjumlah 9 responden (14.06%), dan kelas 71-74 terdapat 7 orang (10.94%). Adapun kelas 75-78 dengan jumlah 3 responden (4.69%), dan kelas 51-54 memiliki jumlah responden yang paling sedikit yaitu 1 orang (1.56%)

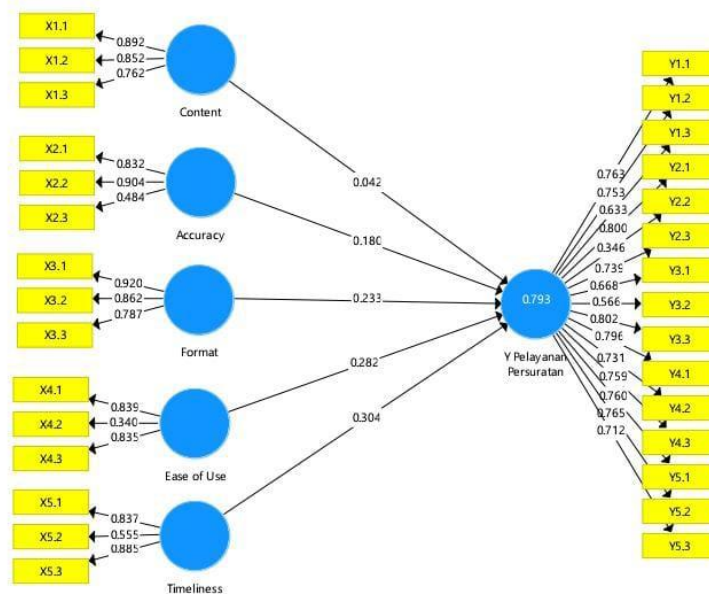
Dari data tersebut, menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan persuratan berada pada tingkat baik hingga sangat baik. Artinya, sebagian besar

responden menilai pelayanan persuratan melalui aplikasi dinas pendidikan mail dirasakan cukup optimal. Meski masih terdapat sebagian kecil responden menilai bahwa pelayanan persuratan melalui aplikasi tersebut masih kurang maksimal.

3. Analisis Model Pengukuran (Outer Model)

Penelitian ini dalam menganalisis data menggunakan pendekatan *Partial Least Square* (PLS) dengan software aplikasi SmartPLS 3.0. *Partial Least Square* (PLS) adalah suatu teknik statistik yang digunakan dalam menguji hubungan antar variabel laten dalam model struktural yang kompleks.⁸⁵ Variabel laten diartikan sebagai konstruk atau variabel yang tidak dapat diukur secara langsung, tetapi diukur dari indikator yang mewakilinya., perlu dilakukan analisis mengenai pengaruh tiap indikator, yang disajikan dalam gambar berikut:

⁸⁵ Sofyani, "Penggunaan Teknik Partial Least Square (PLS) Dalam Riset Akuntansi Berbasis Survei."



Sumber data *SmpartPLS*, data diolah 2025

Gambar 4.1 Oute Model sebelum eliminasi item indikator

Berdasarkan gambar di atas, maka akan dilakukan pengukuran terhadap model pengukuran. Outer model atau evaluasi terhadap pengukuran adalah bentuk penilaian untuk menguji seberapa baik indikator yang digunakan dapat menggambarkan konstruk laten (variabel) dalam penelitian ini. Dalam outer model dilakukan pengujian yang terdiri dari uji validitas konvergen, uji validitas diskriminan dan uji reliabilitas.

a. Uji Validitas Konvergen

Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menerapkan validitas konvergen, yang dianalisis melalui nilai *loading factor*. Menurut Ghazali, validitas dapat diuji dengan menggunakan *SmartPLS* melalui analisis *loading factor* pada setiap konstruk.⁸⁶ Sebuah variabel dianggap memiliki

⁸⁶ Isti Riana Dewi, Rut Jeges Michel, and Dewi Anggun Puspitarini, "Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Toko Prima Freshmart Cirebon," *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)* 11, no. 1 (2022): 314–21.

validitas yang baik terhadap variabel laten jika nilai *loading factor*nya mencapai atau melebihi 0,7. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai *loading factor* dianggap signifikan apabila nilainya melebihi atau sama 0,7. Namun, jika skor *loading* dibawah 0,7 maka indikator tersebut dapat dihapus dari konstruksya, karena indikator tersebut tidak terintegrasi (*load*) kedalam konstruk yang diwakilinya.

Uji validitas konvergen bertujuan untuk mengukur hubungan antara item atau indikator yang digunakan dengan variabel laten yang bersangkutan. Hasil dari pengujian validitas konvergen dapat dianalisis melalui *loading factor* untuk setiap item

1) Uji Validitas Konvergen Variabel X (Penerapan Aplikasi)

Pengukuran uji validitas konvergen pada variabel X, yaitu penerapan aplikasi didapatkan hasil sebagai berikut:

Tabel 4.6 Nilai Outer loading variabel X sebelum eliminasi indikator

No	Indikator	Variabel	Hasil	Keterangan
1	Content	X1.1	0.892	Valid
		X1.2	0.852	Valid
		X1.3	0.762	Valid
2	Accuracy	X2.1	0.832	Valid
		X2.2	0.904	Valid
		X2.3	0.484	Tidak Valid
3	Format	X3.1	0.920	Valid
		X3.2	0.862	Valid
		X3.3	0.787	Valid
4	Ease of Use	X4.1	0.839	Valid
		X4.2	0.340	Tidak Valid
		X4.3	0.835	Valid

5	Timeliness	X5.1	0.837	Valid
		X5.2	0.555	Tidak Valid
		X5.3	0.885	Valid

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3

Berdasarkan hasil analisis outer loading pada table di atas, terdapat tiga item dengan nilai loading factor di bawah 0,70, yaitu X2.3 sebesar 0,484, X4.2 sebesar 0,340, dan X5.2 sebesar 0,555. Sehingga ketiga item tersebut harus di drop atau dihapus dari model karena belum valid. Hal ini bertujuan untuk meningkatkan validitas konstruk.

Tabel 4.7 Nilai Outer loading variabel X sesudah eliminasi indikator

No	Indikator	Variabel	Hasil	Keterangan
1	Content	X1.1	0.896	Valid
		X1.2	0.861	Valid
		X1.3	0.748	Valid
2	Accuracy	X2.1	0.857	Valid
		X2.2	0.914	Valid
3	Format	X3.1	0.918	Valid
		X3.2	0.861	Valid
		X3.3	0.791	Valid
4	Ease of Use	X4.1	0.824	Valid
		X4.3	0.866	Valid
5	Timeliness	X5.1	0.913	Valid
		X5.3	0.880	Valid

Setelah dilakukan eliminasi pada item X2.3, X4.2 dan X5, model diperbarui dan dilakukan pengujian ulang. Sehingga pada tabel tersebut, menunjukkan bahwa hasil semua indikator memiliki nilai loading factor di

atas 0,7. Artinya, semua konstruk pada model akhir variabel X dapat dikatakan valid.

2) Uji Validitas Variabel Y (Pelayanan Persuratan)

Hasil pengujian validitas pada variabel pelayanan persuratan disajikan pada tabel berikut:

Tabel 4.8 Nilai Outer loading variabel Y sebelum eliminasi indikator

No	Indikator	Variabel	Hasil	Keterangan
1	Tangibles	Y1.1	0,763	Valid
		Y1.2	0,753	Valid
		Y1.3	0,633	Tidak Valid
2	Reliability	Y2.1	0,800	Valid
		Y2.2	0,346	Tidak Valid
		Y2.3	0,739	Valid
3	Responseveness	Y3.1	0,668	Tidak Valid
		Y3.2	0,566	Tidak Valid
		Y3.3	0,802	Valid
4	Assurance	Y4.1	0,796	Valid
		Y4.2	0,731	Valid
		Y4.3	0,759	Valid
5	Empathy	Y5.1	0.760	Valid
		Y5.2	0.765	Valid
		Y5.3	0.712	Valid

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3

Berdasarkan hasil analisis outer loading pada tabel di atas, terdapat empat item yang memiliki nilai *loading factor* di bawah ambang batas 0,7, yaitu Y1.3 sebesar 0,633, Y2.2 sebesar 0,346, Y3.1 sebesar 0,668, dan Y3.2 sebesar 0,566. Maka keempat itemtersebut perlu dieliminasi dari model,

dikarenakan tidak memenuhi kriteria. Hal ini dilakukan untuk meningkatkan nilai validitas. Adapun hasil eliminiasi sebagai berikut:

Tabel 4.9 Nilai Outer loading variabel Y sesudah eliminasi indikator

No	Indikator	Variabel	Hasil	Keterangan
1	Tangibles	Y1.1	0,783	Valid
		Y1.2	0,747	Valid
2	Reliability	Y2.1	0,810	Valid
		Y2.3	0,738	Valid
3	Responseveness	Y3.3	0,770	Valid
4	Assurance	Y4.1	0,817	Valid
		Y4.2	0,742	Valid
		Y4.3	0,777	Valid
5	Empathy	Y5.1	0.782	Valid
		Y5.2	0.786	Valid
		Y5.3	0.735	Valid

Berdasarkan hasil pengolahan data setelah item Y1.3, Y2.2, Y3.1 dan Y3.2 dieliminasi. Model pada variabel Y menunjukkan semua item memiliki nilai *loading factor* di atas 0,70. Sehingga dapat dikatakan semua indikator pada variabel Y adalah valid.

b. Uji Validitas Diskriminan

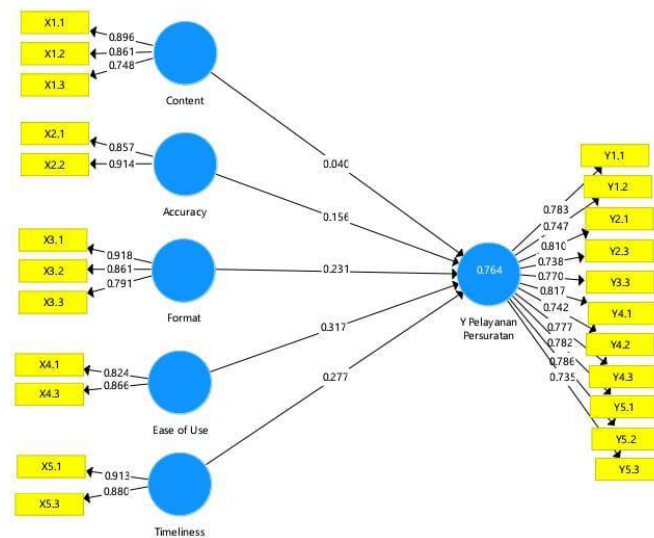
Uji Validitas diskriminan menguji sejauh mana perbedaan suatu konstruk dengan konstruk lainnya. Suatu konstruk dapat dikatakan valid apabila suatu indikator memiliki koefisien korelasi yang lebih besar dibanding dengan nilai koefisien korelasi yang lain. Pengujian validitas diskriminan dapat dinilai dari nilai *Fornell Larcker Criterion*. Adapun hasil uji validitas diskriminan menggunakan *Fornell Larcker Criterion*, sebagai berikut:

Tabel 4.10 Nilai fornell Larcker Criterion

	Content	Accuracy	Format	Ease of Use	Timeliness	Pelayanan Persuratan
Content	0.837					
Accuracy	0.642	0.886				
Format	0.565	0.526	0.858			
Ease of Use	0.709	0.669	0.665	0.845		
Timeliness	0.640	0.671	0.559	0.715	0.897	
Pelayanan Persuratan	0.672	0.701	0.702	0.801	0.763	0.772

Berdasarkan hasil perhitungan validitas diskriminan pada tabel di atas, dapat dilihat nilai pada bagian yang ditandai angka paling besar pada setiap baris merupakan akar dari nilai *Average Variance Extracted (AVE)* dari masing-masing variabel. Nilai tersebut menunjukkan seberapa besar variabel mampu menjelaskan indikator-indikatornya dibandingkan dengan hubungannya terhadap variabel lain. Dapat dikatakan memiliki diskriminan yang valid, nilai diagonal harus lebih besar dari nilai korelasi antar variabel yang ada di baris dan kolom yang sama. Pada tabel tersebut menunjukkan bahwa Content memiliki nilai AVE sebesar 0.837, Accuracy memiliki nilai AVE sebesar 0.886, Format nilai AVEnya sebesar 0.858, Ease of Use dengan nilai AVEnya sebesar 0.845, dan Timeliness nilai AVE sebesar 0.897, serta Pelayanan Persuratan dengan nilai 0.772, memiliki nilai yang lebih tinggi dibandingkan korelasi dengan variabel lainnya.

Berdasarkan hasil hasil uji kedua validitas di atas, setelah dilakukan eliminasi pada variabel X dan Y yang terdapat pada tabel 4.7 dan 4.9, maka tampilan outer loading yang memenuhi kriteria valid, sebagai berikut:



Gambar 4.2 Outer Output Mode sesudah eliminasi item indikator

Sumber: *Output SmartPLS data diolah 2025*

c. Uji Reliabilitas Instrumen

Uji reliabilitas dilaksanakan untuk mengonfirmasi keakuratan dan ketepatan instrumen atau item yang digunakan dalam pengukuran konstruk. Uji reabilitas dalam penelitian ini bertujuan untuk menghitung tingkat keandalan alat ukur yang digunakan.⁸⁷ Item yang digunakan untuk menguji reliabilitas ialah item yang valid pada uji validitas.

Pengukuran dalam uji reliabilitas dilihat dari nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach's Alpha*. Menurut Ghozali, indikator dianggap reliabel jika nilai koefisien *Cronbach Alpha* dan *Composite Reliability* mencapai nilai $\geq 0,70$. Berikut merupakan hasil dari uji reliabilitas:

⁸⁷ Ina Marthiani, "Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Biologi," *Jurnal Yudistira: Publikasi Riset Ilmu Pendidikan Dan Bahasa* 2, no. 2 (2024): 351–56.

Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	Reliabilitas Komposit	AVE	Keterangan
Accuracy	0,730	0,879	0,785	Reliabel
Content	0,784	0,875	0,701	Reliabel
Ease of Use	0,602	0,833	0,715	Reliabel
Format	0,819	0,893	0,737	Reliabel
Timeliness	0,757	0,891	0,804	Reliabel
Y Pelayanan Persuratan	0,932	0,942	0,596	Reliabel

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3

Pada tabel di atas, menunjukkan nilai dari uji reliabilitas. Berdasarkan hasil analisis, seluruh variabel dalam model memiliki nilai *Cronbach's Alpha* dan *Composite Reliability* di atas 0,7. Artinya, indikator yang digunakan mengindikasikan tingkat konsistensi yang baik. Seperti, indikator *Accuracy* memiliki nilai CR sebesar 0,879, *Content* sebesar 0,875, *Format* sebesar 0,893, *Timeliness* sebesar 0,891, dan variabel Y (*Pelayanan Persuratan*) sebesar 0,942. Nilai-nilai tersebut menunjukkan bahwa indikator yang mewakili setiap konstruk bersifat konsisten dalam mengukur variabel laten.

Namun, terdapat satu indikator, yaitu *Ease of Use* yang memiliki nilai CR sebesar 0,833, tetapi nilai *Cronbach's Alpha*-nya adalah 0,602, sedikit di bawah ambang batas umum 0,70. Meski demikian, dalam penelitian eksploratif, nilai *Cronbach's Alpha* antara 0,60 hingga 0,70 masih dapat diterima. Sebagaimana pendapat Hair et al, mengatakan bahwa nilai *Cronbach's alpha* masih dapat diterima jika nilai reliabilitasnya antara 0,60 dan 0,70 dalam penelitian

eksploratif.⁸⁸ Sehingga indikator *Ease of Use* masih dapat dianggap reliabel dalam konteks penelitian ini.

4. Analisis Model Struktural (*Inner Model*)

Setelah instrumen dilakukan uji validitas dan reliabilitas, langkah selanjutnya adalah dengan melakukan uji model struktural. Inner model atau uji model struktural digunakan untuk mengetahui hubungan antar variabel laten. Uji model struktural dievaluasi dengan cara, sebagai berikut:

a. *R-Square* (R²)

R-Square, sering disebut sebagai R², adalah koefisien yang dilakukan untuk mengukur sebesar besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Nilai *R-Square* terbagi menjadi tiga kategori, yaitu nilai yang kuat dengan rentang >0,75, jika nilai >0,50 termasuk menengah, dan jika nilai >0,25 dikatakan lemah.⁸⁹ Hasil pengujian yang diperoleh adalah sebagai berikut:

Tabel 4.12 Hasil *R-Square* dan *R-Square Adjusted*

Variabel	<i>R-Square</i>	<i>R-Square Adjusted</i>
Pelayanan Persuratan	0.764	0.743

Sumber: *Pengelolaan Data SmartPLS 3*

Berdasarkan pada tabel di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa nilai *R-Square* sebesar 0,764, yang berarti termasuk kategori yang kuat. Sehingga dapat dijelaskan bahwa variabel X memberikan pengaruh sebesar 0,764 terhadap variabel Y dengan nilai *R-Square Adjusted* sebesar 0,743. Dengan demikian, variabel independen yaitu penerapan aplikasi memiliki pengaruh yang kuat

⁸⁸ Alvin, Nastiti, and Marsella, "Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna Pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM)."

⁸⁹ Alvin, Nastiti, and Marsella.

terhadap variabel dependen yaitu efektivitas pelayanan persuratan, dengan nilai sebesar 76,4%.

b. *Effect Size* (f^2)

Effect size, yang dikenal sebagai *F-Square* dan dilambangkan dengan (f^2), adalah suatu pengukuran untuk menilai dampak dari suatu variabel independen terhadap variabel dependen.⁹⁰ Pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dikategorikan tinggi jika skor melebihi 0,35, dan sedang jika berada dalam rentang 0,15 hingga 0,35, serta rendah atau lemah jika skor berada antara 0,02 hingga 0,15⁹¹. Hasil dari pengujian *F-Square* adalah sebagai berikut:

Tabel 4.13 Hasil uji *F-Square*

	<i>Content</i>	<i>Accuracu</i>	<i>Format</i>	<i>Ease of Use</i>	<i>Timeliness</i>	Y (Pelayanan Persuratan)
<i>Content</i>						0,003
<i>Accuracy</i>						0,046
<i>Format</i>						0,120
<i>Ease of Use</i>						0,135
<i>Timeliness</i>						0,132
(Y) Pelayanan Persuratan						

Sumber: Pengelolahan Data SmartPLS 3

⁹⁰ Indah Nurjannah, "Pengaruh Content Marketing Dan Event Marketing Terhadap Customer Engagement Calon Mahasiswa Iib Darmajaya Bandar Lampung Dengan Variabel Social Media Marketing Sebagai Variabel Moderasi." (Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, 2023)" (NSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA BANDAR LAMPUNG, 2023), <http://repo.darmajaya.ac.id/14875/>.

⁹¹ 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, no. 1 (2023): 1–10.

Berdasarkan hasil analisis nilai f-square, diketahui bahwa indikator *Content* memiliki pengaruh yang sangat kecil dengan nilai f^2 sebesar 0,003. Menunjukkan bahwa *Content* hampir tidak memberikan dampak yang berarti dalam model. Sementara indikator *Accuracy* memberikan pengaruh yang kecil dengan nilai f^2 sebesar 0,046. Adapun indikator lainnya termasuk dalam kategori sedang, yaitu indikator *format* dengan nilai f^2 sebesar 0,120, indikator *Ease of Use* sebesar 0,135 dan *Timeliness* sebesar 0,132.

Temuan ini menunjukkan bahwa dalam model penelitian ini, *Content* bukan merupakan faktor dominan dalam meningkatkan kualitas pelayanan persuratan, sehingga perlu evaluasi lebih lanjut terhadap peran indikator-indikator yang membentuknya

C. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan untuk mengidentifikasi apakah variabel X yaitu penerapan aplikasi dinas pendidikan mail berpengaruh terhadap variabel Y, yaitu efektivitas pelayanan persuratan. Proses pengujian ini diukur dengan membandingkan antara nilai $t_{\text{statistik}}$ dan t_{tabel} , serta analisis nilai *P-Values*. Hipotesis diterima jika hasil penelitian menunjukkan nilai $t_{\text{statistik}}$ melebihi 1,96 (t_{tabel} pada tingkat signifikansi 5%) dan *P-Values* berada dibawah 0,05. Berikut adalah hasil pengujian hipotesis menggunakan metode *bootstrapping*.

Tabel 4.14 Hasil Uji Hipotesis

Variabel	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics (O/STDEV)	P Values
Content=>y	0,040	0,035	0,084	0,472	0,637
Accuracy =>Y	0,156	0,152	0,125	1,247	0,213
Format=> Y	0,231	0,230	0,0873	2,643	0,008
Ease of Use=>Y	0,317	0,325	0,137	2,359	0,019
Timeliness =>Y	0,277	0,277	0,104	2,661	0,008

Sumber: Pengolahan Data SmartPLS 3

Berdasarkan hasil tersebut diketahui dari lima indikator dari penerapan aplikasi, terdapat 3 indikator yang berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan. Hal ini dikarenakan memiliki nilai *p-value* kurang dari 0,05, yaitu indikator Format sebesar 23,1%, *Ease of Use* sebesar 31,7% dan *Timeliness* sebesar 27,7%. Sedangkan pada indikator *content* dan *accuracy* memiliki nilai *p-value* lebih dari 0,05. Maka, hipotesisi alternatif H1 diterima dan H0 ditolak, yang berarti penerapan aplikasi Dinas Pendidikan Mail terbukti berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.

Berdasarkan hasil pengujian tersebut, hal ini mendukung hipotesis yang diajukan sebelumnya, yaitu:

- a. H1= Terdapat pengaruh signifikan antara penerapan aplikasi Dinas Pendidikan Mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada Kantor dinas Pendidikan Kota Kediri.
- b. H0= Tidak terdapat pengaruh signifikan antara penerapan aplikasi Dinas Pendidikan Mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada Kantor dinas Pendidikan Kota Kediri.

Hipotesis yang diterima adalah H1 yang berarti penerapan aplikasi dinas Pendidikan Mail memiliki pengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.

BAB V

PEMBAHASAN

Pembahasan yang disajikan dalam bab ini disusun secara sistematis dengan menintegrasikan kajian teori yang telah diuraikan, temuan penelitian, dan hasil-hasil yang diperoleh. Tujuan dari bab ini adalah untuk memperjelas tujuan penelitian yang telah ditetapkan, sehingga memastikan bahwa setiap poin pembahasan sesuai dengan tujuan penelitian tersebut, yaitu: mengetahui penerapan aplikasi dinas pendidikan mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada kantor dinas pendidikan Kota Kediri.

A. Pengaruh Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail Terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada tabel 4.13, terdapat indikator dari variabel pelayanan persuratan yang berpengaruh terhadap variabel dependen, yaitu pelayanan persuratan. Indikator yang berpengaruh signifikan, yaitu 1) indikator *format* dengan nilai *P-value* sebesar 0,008, 2) indikator *ease of use* dengan nilai *P-value* sebesar 0,019, dan 3) indikator *timeliness* dengan nilai *p-value* sebesar 0,008. Sementara itu, dua indikator lainnya seperti indikator *content* dan *accuracy* masih dapat dikatakan berpengaruh, namun tidak signifikan, sebab nilai *p-value* yang melebihi ambang batas 0,005. Seperti indikator *content* dengan nilai *p-value* sebesar 0,637 dan indikator *accuracy* sebesar 0,213.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Destalia dengan judul Pengaruh Penerapan Aplikasi Simlala Terhadap Proses Pembuatan Keagenan Kapal Asing Untuk Keberangkatan Kapal di PT. Bahari

Dharma Nusantara, yang menjelaskan bahwa penerapan aplikasi Simlala berpengaruh positif dan signifikan terhadap proses pembuatan surat pemberitahuan kapal, dengan nilai tstatistik 4,924 dan P value sebesar 0,009.⁹² Dengan demikian, dari hasil uji hipotesis yang telah dilakukan, maka hipotesis yang diterima adalah H1, yang berarti penerapan aplikasi dinas pendidikan mail berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri.

B. Intepretasi Hasil Analisis Variabel Penerapan Aplikasi

Penerapan aplikasi dinas Pendidikan Mail pada kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri berjalan cukup sistematis. Hal ini dikarenakan, aplikasi tersebut berfungsi sebagai media utama dalam mengelola surat masuk, surat keluar dan disposisi secara digital. Penggunaan aplikasi ini menggantikan sebagian besar proses layanan administrasi dari manual menjadi lebih modern. Sehingga meningkatkan efesiensi kerja dan pengarsipan surat.

Sehubungan dengan hal tersebut, dilakukan pengukuran pada variabel X, yaitu penerapan aplikasi terhadap variabel pelayanan persuratan. Pengukuran menggunakan teori *End User Computing Satisfaction (eucs)*, yang umum digunakan untuk menilai bagus tidaknya dari sistem atau aplikasi yang diterapkan. Pada teori EUCS terdapat lima indikator yang dijadikan sebagai acuan dalam pengukuran atas variabel aplikasi, yaitu *content*,

⁹² Destalia, "Pengaruh Penerapan Aplikasi SIMLALA Terhadap Proses Pembuatan Keagenan Kapal Asing Untuk Keberangkatan Kapal Di PT Bahari Dharma Nusantara."

accuracy, format, ease of use, dan timeliness. Dengan kata lain, kelima indikator tersebut berperan sebagai konstruk yang mewakili variabel laten dalam menilai pengaruh variabel X terhadap variabel Y.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, maka dilakukan pembahasan tentang hasil penelitian dan bagaimana pengaruh aplikasi dinas Pendidikan mail terhadap efektivitas pelayanan persuratan. Adapun pembahasan sebagai berikut:

1. Content

Berdasarkan hasil analisis bab 4, pada tabel 4.7 menunjukkan hasil dari pengujian validitas dan reliabilitas dan eliminasi indikator. Pada indikator *content* diwakilkan pada item X1.1, X1.2, X1.3, ketiga item tersebut memiliki nilai yang valid dengan rentang 0,896, 0,861, dan 0,748. Namun, setelah dianalisis untuk diketahui nilai koefisiennya jauh dari ambang batas signifikan. Suatu hipotesis dapat diterima jika menunjukkan nilai Tstatistik lebih dari 1,96 dan nilai P-Values dibawah 0,05. Sedangkan nilai Tstatistik pada indikator *content* memiliki nilai 0,472 dan nilai P-values sebesar 0,637. Sehingga hipotesis pada indikator *content* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Y, yaitu pelayanan persuratan.

Hasil tersebut menandakan bahwa meskipun isi *content* atau informasi yang tersedia dalam aplikasi tidak terlalu berdampak pada peningkatan efektivitas pelayanan persuratan. Dalam teori sistem informasi manajemen, kualitas informasi yang disajikan sangat menentukan keberhasilan implementasi teknologi dalam mendukung kinerja

organisasi.⁹³ Sebagaimana yang telah disebutkan oleh Raymon Coleman bahwa sistem informasi manajemen dapat berfungsi untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menyajikan data.⁹⁴ Dari pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa pengembangan konten yang sesuai, pada aplikasi dapat meningkatkan efektivitas pelayanan persuratan. Dengan melakukan perbaikan dan penyesuaian pada sisi konten aplikasi, efektivitas pelayanan persuratan dapat lebih optimal di masa mendatang.

2. Accuracy

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya, pada tabel 4.6, menunjukkan item yang mewakili indikator *Accuracy*, yaitu X2.1 dengan nilai outer loading 0,832, X2.2 dengan nilai 0,904, dan X2.3 sebesar 0,484. Suatu item dikatakan valid, jika nilai outer loadingnya di atas 0,70, sehingga dilakukan eliminasi pada item X2.3. Dengan demikian, item yang valid dan mewakili indikator *Accuracy* adalah X2.1 dan X2.2. Kemudian dilakukan uji reliabilitas dengan nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,730, artinya indikator *Accuracy* dikatakan reliabel.

Namun setelah dilakukan analisis mendalam untuk mengetahui pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Pada tabel 4.13 menunjukkan bahwa indikator *accuracy* memiliki pengaruh positif sebesar 15,6% dengan nilai original sample 0,156. Namun tidak signifikan dikarenakan nilai T-statistik sebesar 1,247, masih jauh dari batas 1,96 dan nilai P-valuenya berada di atas 0,05, yaitu sebesar 0,213. Hal ini berarti meski keakuratan data dalam aplikasi dinas pendidikan mail tergolong baik, tetapi belum cukup kuat dalam meningkatkan efektivitas

⁹³ Larasati Siregar and Rayyan Firdaus, "Meningkatkan Kinerja Organisasi Melalui Sistem Informasi Manajemen Yang Terintegrasi," *Jurnal Intelek Insan Cendikia* 1, no. 4 (2024): 957–61.

⁹⁴ Yanto, "Sistem Informasi Manajemen Mengelola Lembaga Pendidikan."

pelayanan persuratan. Sehingga indikator *accuracy* dikatakan berpengaruh, namun tidak signifikan.

Berdasarkan hasil tersebut, mengindikasikan bahwa akurasi data yang disajikan oleh aplikasi masih belum sepenuhnya dalam menunjang efektivitas pelayanan persuratan. Dalam sudut pandang sistem informasi manajemen, penting untuk meningkatkan sistem aplikasi, seperti bagian akurasi pada aplikasi, sebab dapat meningkatkan pekerjaan menjadi efektif. Sebagaimana yang dijelaskan oleh Ritonga dalam artikelnya, bahwa manfaat dari sim yang bagus dapat meningkatkan akurasi data.⁹⁵ Jika hal tersebut terus diperhatikan dan ditingkatkan, indikator *accuracy* bukan hanya berkontribusi terhadap pelayanan persuratan, tetapi juga terhadap seluruh manajemen operasional di Dinas Pendidikan Kota Kediri.

3. Format

Berdasarkan hasil analisis pada bab 4, pada tabel 4.7, menunjukkan item yang mewakili indikator *format* beserta hasil *outer loading*, yaitu X3.1 dengan nilai sebesar 0,918, X3.2 sebesar 0,861, dan X3.3 dengan nilai sebesar 0,791. Ketiga item tersebut, dikatakan valid karena memiliki nilai loading factor di atas 0,70. Adapun hasil uji reliabilitas pada tabel 4.10, menunjukkan bahwa indikator *format* memiliki nilai *Cronbach's Alpha* sebesar 0,819, dan composite reliability sebesar 0,893, yang berarti indikator tersebut reliabel.

Kemudian dilakukan uji hipotesis, seperti pada tabel 4.13, indikator *format* berpengaruh sebesar 23,1% dengan nilai *original sample* sebesar 0,231, dan

⁹⁵ Ritonga and Firdaus, "PENTINGNYA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM ERA DIGITAL THE IMPORTANCE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN."

signifikan dengan nilai Tstatistik melebihi batas 1,96, yaitu sebesar 2,643 dan P-Value sebesar 0,008, berada jauh di bawah 0,05. Dengan demikian indikator *format* dapat dikatakan berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan. Hal ini menunjukkan bahwa tampilan antar muka pada aplikasi dinas pendidikan mail mudah dipahami dan memudahkan pegawai dalam mengakses dan memproses informasi yang tersedia. Sehingga mempercepat pekerjaan dan mengurangi risiko kesalahan akibat ketidaktahuan dalam navigasi sistem.

Dalam teori pengembangan suatu aplikasi, tampilan sistem yang intuitif menjadi aspek penting untuk meningkatkan pengalaman pengguna. Sebab tampilan desain aplikasi menjadi penghubung antara sistem dengan penggunanya⁹⁶. Tampilan yang mudah dipahami, tentunya dapat membantu pegawai dalam menyelesaikan tugas. Oleh sebab itu, pengembangan format perlu disesuaikan dengan karakteristik dan kebutuhan lembaga, seperti pada lembaga Dinas Pendidikan Kota Kediri. Jika terus ditingkatkan, bukan tidak mungkin tingkat efektivitas dapat terus bertambah.

4. Ease of Use (Kemudahan Penggunaan)

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, pada bab 4, tabel 4.6, menunjukkan item yang mewakili dan nilai outer loading indikator *ease of use* yaitu X4.1 dengan nilai sebesar 0,839, X4.2 dengan nilai 0,340 dan X4.3 sebesar 0,835. Dari ketiga item tersebut, dilakukan eliminasi pada item X4.2, karena memiliki nilai yang jauh di bawah dari 0,70 untuk dapat dikatakan valid. Sehingga item yang mewakili indikator *ease of use*, yang terdapat pada tabel 4.7, yaitu

⁹⁶ Diana Nur Yastin, Hendra Bayu Suseno, and Viva Arifin, "Evaluasi Dan Perbaikan Desain User Interface Untuk Meningkatkan User Experience Pada Aplikasi Mobile Siaran Tangsel Menggunakan Metode Goal Direct Design (Gdd)," *Jurnal Teknik Informatika* 13, no. 2 (2020): 157–70.

adalah X4.1 dan X4.3. Kemudian dilakukan uji reliabilitas, pada tabel 4.10 menunjukkan indikator *ease of use* memiliki nilai *composite reliability* lebih dari 0,70, yaitu sebesar 0,833 sementara itu nilai *cronbach's alpha* kurang dari batas nilai 0,70, yaitu dengan nilai 0,602. Meski begitu, indikator *ease of use* masih dapat dikatakan reliabel, sebagaimana pendapat Hair et al, mengatakan bahwa nilai *cronbach's alpha* masih dapat diterima jika memiliki rentang nilai antara 0,60 hingga 0,70.⁹⁷

Kemudian pada tabel 4.13 menunjukkan hasil analisis hipotesis, bahwasanya indikator *ease of use* memberikan pengaruh sebesar 31,7% dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,317. Selain itu, memiliki korelasi signifikan terhadap variabel Y, karena nilai Tstatistik melebihi 1,96 yaitu sebesar 2,359 dan nilai P-Value dibawah 0,05 yaitu sebesar 0,008. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator *ease of use* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan.

Dengan hasil tersebut, mencerminkan bahwa penerapan aplikasi dinas pendidikan mail dinilai cukup mudah digunakan oleh para pegawai selama proses pengelolaan surat masuk, surat keluar dan arsip. Dalam pelayanan, kemudahan menjadi aspek penting dalam menentukan produktivitas. Sebab dengan aplikasi yang mudah digunakan, dapat mempercepat proses kerja, dalam hal ini pelayanan persuratan.

Dalam konteks efektivitas pelayanan, kemudahan sistem menjadi salah satu aspek yang sangat menentukan produktivitas pengguna. Aplikasi yang

⁹⁷ Alvin, Nastiti, and Marsella, "Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna Pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (ECM)."

mudah dioperasikan akan mempercepat proses kerja serta meminimalisasi kebutuhan akan bantuan teknis tambahan. Dari perspektif efektivitas, sistem yang mudah digunakan dapat memperkecil resistensi pengguna terhadap adopsi teknologi baru.⁹⁸ Oleh karena itu, pengembangan sistem sebaiknya mempertimbangkan kebutuhan pengguna, sebab semakin mudah digunakan aplikasi, semakin tinggi pula tingkat efektivitas pelayanannya.

5. Timeliness

Timeliness adalah indikator yang menilai kemampuan sistem dalam menyampaikan informasi secara tepat waktu. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan pada bab 4, tabel 4.6 menunjukkan item yang mewakili indikator timeliness beserta nilai *outer loading*-nya. Item indikatornya yaitu X5.1 dengan nilai *outer loading* sebesar 0,913, item X5.2 dengan nilai 0,555, dan item X5.3 dengan nilai sebesar 0,885. Dari ketiga item yang mewakili tersebut, terdapat satu item yang tidak mencapai batas validitas 0,70, sehingga perlu dieliminasi yaitu item X5.2. Sehingga item yang mewakili indikator *timeliness* untuk dilakukan uji tahap selanjutnya, yaitu X5.1 dan X5.3, sebagaimana yang terdapat pada tabel 4.7.

Kemudian dilakukan uji reliabilitas yang terdapat pada tabel 4.10. Berdasarkan tabel tersebut, dapat diketahui indikator *timeliness* memiliki nilai *cronbach's alpha* sebesar 0,757 dan nilai *compisite reliability* sebesar 0,891. Artinya, indikator *timeliness* dapat dikatakan reliabel, sebab mencapai nilai koefisien *cronbach's alpha* dan *composite reliability* lebih dari 0,70. Pada tahap

⁹⁸ Ibnu Ubaidillah, "Analisis Penggunaan Aplikasi Pinhome Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) Di Jabodetabek," n.d.

selanjutnya dilakukan uji hipotesis yang terdapat pada tabel 4.13, menunjukkan indikator *timeliness* memberikan pengaruh kepada variabel Y sebanyak 27,7%, yang dilihat dari nilai *original sample* sebesar 0,277. Adapun nilai Tstatistik melebihi batas 1,96, dengan nilai sebesar 2,661 dan P-Valuenya jauh berada di bawah 0,005, dengan nilai sebesar 0,008. Sehingga dapat dikatakan bahwa indikator *timeliness* berpengaruh signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan.

. Dalam konteks pelayanan publik, ketepatan waktu merupakan dimensi penting dalam mengukur keberhasilan suatu sistem pelayanan. Dengan manajemen waktu yang baik, suatu organisasi dapat memaksimalkan waktu dalam setiap aktivitasnya.⁹⁹ Oleh karena itu, ketepatan waktu yang diberikan oleh aplikasi dapat menghemat waktu dalam proses pelayanan persuratan. Selain itu, juga memberikan kesan yang responsif dan profesional terhadap kebutuhan pengguna. Dengan demikian, keunggulan aplikasi dinas pendidikan mail dapat meningkatkan efektivitas dalam pelayanan persuratan.

B. Interpretasi Hasil Analisis Variabel Efektivitas Pelayanan Persuratan

Pelayanan persuratan pada kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hal ini dilihat dari banyaknya jumlah responden yang menilai pelayanan persuratan dari kategori 59-75 dengan total 54 orang. Untuk mengetahui melihat bagaimana pelayanan persuratan berjalan di Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri, penting untuk memahami bagaimana layanan itu dirasakan langsung oleh para penggunanya. Dalam penelitian ini, kualitas

⁹⁹ Lilis Kurnianingsih et al., "PENGARUH MANAJEMEN WAKTU TERHADAP PRODUKTIVITAS ORGANISASI," *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (JRPP)* 7, no. 4 (2024): 17743–45.

layanan diukur menggunakan pendekatan *Service Quality (ServQual)*, yang terdiri dari lima aspek utama, yaitu tampilan fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsivineess*), jaminan (*assurance*), dan kepedulian (*empathy*).

Kelima aspek tersebut berperan sebagai indikator yang mempresentasikan variabel laten. Artinya, pengukuran variabel pelayanan persuratan dinilai dari teori *ServQual* yang diukur dari kelima indikatornya. Namun, sebelum pembahasan lebih lanjut, peneliti memberi batasan bahwa penelitian ini berfokus pada analisis variabel independent terhadap variabel dependen. Sehingga pembahasan lebih berfokus pada penerapan aplikasi dinas Pendidikan mail sebagai variabel dependen. Oleh karena itu, pembahasan mengenai variabel efektivitas pelayanan persuratan hanya sebatas menggambarkan dampak atau perubahan yang terjadi dari akibat adanya penerapan aplikasi tersebut.

1. Tangibles

Tangibles menggambarkan aspek fisik dari pelayanan, seperti tampilan aplikasi, fasilitas kantor, dan perangkat kerja. Berdasarkan uji validitas, dua indikator tangibles yaitu Y1.1 dan Y1.2 dinyatakan valid dengan nilai loading factor masing-masing sebesar 0,783 dan 0,747. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai merasakan keberadaan sarana dan prasarana sebagai bagian penting dalam mendukung proses pelayanan surat.

Dalam konteks pelayanan publik, tangibles menjadi aspek awal yang dilihat oleh pengguna layanan. Sebab dengan fasilitas yang memadai menjadi

nilai tambah dalam memperoleh kepuasan pelanggan.¹⁰⁰ Keberadaan fasilitas yang memadai menunjukkan kesiapan organisasi dalam memberikan pelayanan digital. Aplikasi yang tampilannya jelas dan mudah digunakan juga menambah nilai pada dimensi ini. Oleh sebab itu, penguatan sarana fisik tetap perlu diprioritaskan dalam menunjang kelangsungan pelayanan digital.

2. Reliability

Reliability menunjukkan kemampuan instansi dalam memberikan layanan yang akurat dan konsisten. Pada penelitian ini, dua indikator yaitu Y2.1 dan Y2.3 valid dengan nilai loading factor masing-masing sebesar 0,810 dan 0,738. Artinya, pegawai dianggap mampu menjalankan prosedur dengan baik melalui aplikasi dinas pendidikan mail. Hal Ini menandakan bahwa sistem sudah berjalan stabil dan dapat diandalkan.

Dalam teori layanan publik, reliability menjadi inti dari keberhasilan organisasi publik. Ketika layanan diberikan secara konsisten dan sesuai prosedur, maka pengguna akan merasa yakin terhadap kualitas pelayanan.¹⁰¹ Hal ini secara tidak langsung juga meningkatkan kepuasan dan loyalitas terhadap sistem. Maka, penting bagi instansi untuk terus menjaga konsistensi prosedural dan pemeliharaan sistem aplikasi.

3. Responsiveness

Responsiveness mengukur seberapa cepat dan tanggap pegawai dalam merespon kebutuhan pengguna. Dari tiga item, hanya Y3.3 yang valid dengan nilai loading factor 0,770, menunjukkan bahwa meskipun terbatas, indikator

¹⁰⁰ Angga Adi Saputra, "Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien," *JMK (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)* 3, no. 2 (2018): 72–89.

¹⁰¹ Ezra Laurentia Widjaja and Agung Harianto, "Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air" (Petra Christian University, 2017).

ini tetap relevan. Pegawai dinilai cukup responsif dalam memberikan disposisi surat atau membantu pengguna yang mengalami kendala teknis. Hal ini menunjukkan adanya kepedulian terhadap waktu dan kebutuhan pengguna.

Responsiveness juga menjadi indikator penting dalam pelayanan publik modern yang berbasis teknologi. Pelayanan yang cepat dan tidak berbelit-belit memberi kesan efisien dan profesional sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.¹⁰² Ketika pengguna merasa ditanggapi dengan cepat, maka rasa dihargai pun meningkat. Oleh karena itu, peningkatan daya tanggap pegawai perlu dilakukan melalui sistem pengingat otomatis atau layanan bantuan daring.

4. Assurance

Assurance mengacu pada rasa aman dan kepercayaan pengguna terhadap kualitas layanan. Dalam penelitian ini, seluruh indikator dimensi assurance dinyatakan valid dengan nilai *loading factor* di atas 0,70, seperti Y4.1 sebesar 0,817 dan Y4.3 sebesar 0,777. Ini berarti pegawai mampu menjelaskan proses pelayanan dengan baik serta memberikan rasa aman kepada pengguna aplikasi. Kepercayaan terhadap keamanan data surat dan informasi juga cukup tinggi.

Assurance menjadi semakin penting ketika layanan dilakukan melalui media digital, karena aspek perlindungan data menjadi sorotan. Tingginya persepsi keamanan menunjukkan keberhasilan sistem dalam menjamin

¹⁰² Mashur Hasan Bisri and Bramantyo Tri Asmoro, "Etika Pelayanan Publik Di Indonesia," *Journal of Governance Innovation* 1, no. 1 (2019): 59–76.

kenyamanan pengguna. Dalam konteks SIM, dengan adanya aspek *assurance* (keamanan), dapat memastikan bahwa informasi yang disimpan tetap rahasia, utuh dan tersedia bagi pihak yang berwenang.¹⁰³ Ketika pegawai mampu memberikan informasi dengan keamanan data, maka rasa percaya terhadap layanan akan meningkat. Hal ini mendukung loyalitas serta partisipasi aktif pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas pegawai dan sistem keamanan tetap menjadi fokus yang tidak boleh diabaikan.

5. Empathy

Empathy menilai sejauh mana pegawai memahami dan peduli terhadap kebutuhan pengguna. Semua indikator empati dinyatakan valid dengan nilai *loading factor* di atas 0,70 seperti Y5.1 dengan nilai sebesar 0,782 dan Y5.2 sebesar 0,786, serta Y5.3 yang menandakan bahwa pegawai menunjukkan perhatian dan sikap kooperatif kepada pengguna aplikasi. Meskipun layanan berbasis digital, pegawai tetap menunjukkan dukungan kepada pengguna yang mengalami kendala teknis.

Empathy juga memperkuat ikatan sosial dalam sistem birokrasi yang semakin terdigitalisasi. Ketika pengguna merasa dan diperhatikan, kepercayaan terhadap sistem pelayanan publik akan meningkat. Oleh karena itu, meski sistem berbasis teknologi, sikap personal dari pegawai tetap memiliki dampak besar terhadap kualitas layanan. Dengan demikian, pendekatan dengan melihat kebutuhan pengguna menjadi kunci pelayanan..

¹⁰³ Adelia Marwah Ujung and Muhammad Irwan Padli Nasution, "Pentingnya Sistem Keamanan Database Untuk Melindungi Data Pribadi," *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika* 1, no. 2 (2023): 44–47.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan tentang “Pengaruh Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail Terhadap Efektivitas Pelayanan Perusatan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dilakukan, Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail memberikan pengaruh yang signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan. Hal ini dibuktikan dari hasil analisis data pada nilai R-square sebesar 76,4%, yang menunjukkan bahwa variabel penerapan aplikasi memiliki pengaruh yang kuat terhadap variabel efektivitas pelayanan persuratan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa penerapan aplikasi secara umum mampu meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan surat-menysurat di lingkungan instansi.
2. Terdapat tiga indikator dari penerapan aplikasi berdasarkan teori End User Computing Satisfaction (EUCS) yang terbukti berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap efektivitas pelayanan persuratan. Ketiga indikator tersebut, yaitu 1) Format, dengan nilai Tstatistik sebesar 2,643 dan P-value 0,008, 2) Ease of Use, dengan nilai Tstatistik sebesar 2,359 dan P-value 0,019, dan 3) Timeliness, dengan nilai Tstatistik sebesar 2,661 dan P-value 0,008.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka saran yang dapat diberikan sebagai berikut:

1. Bagi Lembaga

Hendaknya dinas Pendidikan Kota Kediri terus mengembangkan dan menyempurnakan aplikasi dinas Pendidikan mail. Agar dapat lebih maksimal dalam mendukung pelayanan persuratan. Sebab masih terdapat kendala teknis, seperti hanya dapat diakses melalui computer. Alangkah lebih bagus lagi, jika aplikasi dapat diakses melalui smartphone, sehingga mempermudah dalam aksesibilitas bagi seluruh pegawai. Selain itu, lembaga juga perlu melakukan evaluasi secara berkala untuk menerima masukan dari pengguna sebagai pondasi pengembangan aplikasi dinas pendidikan mail nanti.

2. Bagi Penelitian Selanjutnya

Untuk peneliti berikutnya, disarankan untuk mengkaji lebih dalam tentang efektivitas pelayanan, atau bahkan pembahasan yang lebih luas lagi seperti kepuasan pengguna, atau dampak terhadap kinerja pegawai. Sebab, penelitian ini hanya berfokus pada pengaruh penerapan aplikasi terhadap efektivitas pelayanan persuratan. Oleh sebab itu, akan lebih baik lagi bagi peneliti di masa mendatang untuk memperluas dan memperdalam fokus kajian untuk mendapatkan hasil yang lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- Adawiah, Rabiatul. “Pengelolaan Arsip Pada Kantor Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Daerah Polewali Mandar.” *Skripsi: Uin Alauddin Makassar Fah*, 2017.
- Agustin, Hamdi. *Sistem Informasi Manajemen*. Pekanbaru, Riau: Pusat Kajian Pendidikan Islam Fai Uir, 2016.
- Alvin, Alvin, Putri Nastiti, And Elisabeth Marsella. “Identifikasi Faktor Loyalitas Pengguna Pada Shopee Games Menggunakan Expectation-Confirmation Model (Ecm).” *Edu Komputika Journal* 10, No. 1 (2023): 38–45.
- Alvin, Alvin, And Saputri Nurul Adha Oktariani. “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Pada Portal Program Studi Sistem Informasi Bina Darma Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs).” Universitas Bina Darma, 2019.
- Amin, Nur Fadilah, Sabaruddin Garancang, And Kamaluddin Abunawas. “Konsep Umum Populasi Dan Sampel Dalam Penelitian.” *Pilar* 14, No. 1 (2023): 15–31.
- Anjarwati, Sri, Rosye Rosaria Zaena, Dwi Fitriyaningsih, And Indra Sulistiana. “Pengaruh Digitalisasi Akuntansi Terhadap Efisiensi Dan Pengurangan Biaya Pada Perusahaan Wirausaha Umkm Di Kota Bandung.” *Jurnal Aktiva: Riset Akuntansi Dan Keuangan* 5, No. 1 (2023): 57–72.
- Arifandi, Alfian. “Pengukuran Kepuasan Pengguna Dan Usabilitas Sistem Informasi E-Learning Berbasis Website Menggunakan End User Computing Satisfaction (Eucs) Dan Analysis Usability.” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim Malang, 2023.
- Ayu Anisyah, Olga. “Pengelolaan Arsip Digital Dalam Menjaga Keamanan Informasi Konsumen Di Pt Fif Group Cabang Blitar,” 2023.
- Ayu Lestari, Siska. “Analisis Kesenjangan Antara Harapan Pelanggan Dan Persepsi Perusahaan Atas Kualitass Layanan Pengiriman Barang Pada Pt. Sinarmas Pelangi (Spl Cargo). Skripsi Thesis.” Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (Stei) Jakarta, 2021.
- Azhari, Sri Rahayu. “Implementasi Digitalisasi Dalam Distribusi Penyaluran Kerang Hijau Untuk Meningkatkan Pendapatan Nelayan (Kalibaru Rw 01, Cilincing).” Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia Jakarta, 2022.
- Azizah, Nur. “Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Camat Mutiara Timur Kabupaten

- Pidie.” *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Pemerintah, Universitas Islam Negeri Ar-Raniry Banda Aceh*, 2020.
- Bambang Suryantoro, Yan Kusdyana. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya.” *Jurnal Baruna Horizon* 3, No. 2 (2020): 223–29.
- Benny S. Pasaribu, Aty Herawati, Kabul Wahyu Utomo, Rizqon Halal Syah Aji. *Metodologi Penelitian Untuk Ekonomi Dan Bisnis*. Edited By Ahmad Muhaimin. Media Edu Pustaka, 2022.
- Binti Suarti, Nur. “Studi Empirik Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Di J&T Cabang Kec. Sumbersari (Studi Kasus Pada Pelanggan J&T Express).” Universitas Muhammadiyah Jember, 2021.
- Bisri, Mashur Hasan, And Bramantyo Tri Asmoro. “Etika Pelayanan Publik Di Indonesia.” *Journal Of Governance Innovation* 1, No. 1 (2019): 59–76.
- Bpptik. “Indeks Masyarakat Digital Indonesia 2023 Mengalami Peningkatan.” Kementerian Komunikasi Dan Informatika (Kominfo), 2023. <https://Imdi.Sdmdigital.Id/Home>.
- Bratha, Wayan Gede Endra. “Literature Review Komponen Sistem Informasi Manajemen: Software, Database Dan Brainware.” *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi* 3, No. 3 (2022): 344–60.
- Buana, A Irhamsyah. “Efektivitas Penggunaan Qris (Quick Response Code Indonesian Standard) Pada Umkm F&B (Food And Beverage) Di Kota Lhokseumawe.” Universitas Malikussaleh, 2024.
- Curtinawati, Rizki Fillya. “The Implementation Of Dynamic Records Management Policy.” *Governance, Jkmp (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)* 12, No. 2 (2022): 140–48.
- Deassy Ratna Juwita Sari, Enjang Nursolih, Roni Marsiana Suhendi. “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dan Decision Support System Terhadap Efektivitas Kerja Karyawan Pada Pt Bank Bjb Cabang Ciamis.” *Jmt: Jurnal Media Teknologi*
- Destalia. “Pengaruh Penerapan Aplikasi Simlala Terhadap Proses Pembuatan Keagenan Kapal Asing Untuk Keberangkatan Kapal Di Pt Bahari Dharma Nusantara.” Sekolah Tinggi Ilmu Pelayaran, 2022.
- Dewi, Isti Riana, Rut Jeges Michel, And Dewi Anggun Puspitarini. “Pengaruh Kualitas

- Produk Terhadap Loyalitas Dengan Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Toko Prima Freshmart Cirebon.” *Jurnal Maneksi (Management Ekonomi Dan Akuntansi)* 11, No. 1 (2022): 314–21.
- Dhian Suryatama. “Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Kecamatan Kalasan Yogyakarta.” Universitas Negeri Yogyakarta, N.D.
- Duwinta, Anjar Aswari. “Efektivitas Penerapan Aplikasi Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Dalam Pengelolaan Arsip Elektronik Di Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Nusa Tenggara Barat.” Universitas Muhammadiyah Mataram, 2020.
- Fakhri, Rizki Adha. “Pengaruh Keadilan Organisasi, Pengembangan Karir, Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Kerja (Studi Kasus Pada Pt. Pertamina Training And Consulting).” *SI Manajemen*, 2021, 1–18.
- Febriana, Ardila A Y U, Victor Gayuh Utomo, And No Jenis File File. “Sistem Informasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web Di Kecamatan Pati,” N.D.
- Fitriani, Kurnia. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pasca Rasionalisasi Jumlah Pegawai Non Pns Pada Kantor Camat Hulu Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- Gloriano, Gloriano, And Jaka Nugraha. “Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus Di Perpustakaan Unesa.” *Jurnal Pendidikan Administrasi Perkantoran (Jpap)* 10, No. 3 (2022): 233–45.
- 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, No. 1 (2023): 1–10.
- Hidayat, Rahmad, Andri Andri, Darius Antoni, And Hadi Syaputra. “Pelatihan Dan Pendampingan Implementasi Aplikasi Kepegawaian Pada Sma Pgri Pagaralam Berbasis Web.” *Jurnal Nasional Pengabdian Masyarakat* 2, No. 2 (2021): 118–24.
- Hidayati, Nurul. “Pengelolaan Arsip Sebagai Pendukung Tertib Administrasi Di Smk Al-Huda Kota Kediri.” Iain Kediri, 2021.
- Husbi, Fazhli Ridwan, And Arief Ichwani. “Digitalisasi Proses Survei Badan Litbang Dan Diklat Kementerian Agama Republik Indonesia Melalui Pembuatan Aplikasi E-

- Survey Berbasis Web.” *Methomika: Jurnal Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi* 8, No. 2 (2024): 222–33.
- Iman, Arkaan Nurul, And Tri Astoto Kurniawan. “Pengembangan Aplikasi Untuk Mengukur Reusability Perangkat Lunak Menggunakan Object-Oriented Metric.” *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer* 5, No. 12 (2021): 5468–74.
- Indriyani, Lia. “Efektivitas Kinerja Penyaluran Dana Zakat Dalam Meningkatkan Citra Lembaga Perspektif Manajemen Syariah (Studi Pada Badan Amil Zakat Nasional Jawa Timur Periode 2016–2020).” Iain Kediri, 2021.
- Khaerullah, Khaerullah, Hafiz Elfiansyah Parawu, And Nurbiah Tahir. “Efektivitas Pemanfaatan Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Barang Dan Kekayaan Daerah Di Badan Pengelolaan Keuangan Dan Aset Daerah Kota Makassar.” *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (Kimap)* 4, No. 2 (2023): 431–44.
- Kurnianingsih, Lilis, Matthew Tirta Dipa Napitupulu, Habibi Zain Almaruf, Lorenzo Runor Tumatar, Erdy Razak Nurhasan, And Feti Fatonah. “Pengaruh Manajemen Waktu Terhadap Produktivitas Organisasi.” *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran (Jrpp)* 7, No. 4 (2024): 17743–45.
- Lawongo, Novrini, Johhny J Senduk, And Rejune Lesnusa. “Peranan Pengelolaan Arsip Dalam Meningkatkan Proses Temu-Kembali Pada Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Kepulauan Talaud.” *Acta Diurna Komunikasi* 3, No. 2 (2021).
- M. Aulia Fitra Purba, Rayyan Firdaus. “Peran Dan Tantangan Sistem Informasi Manajemen Dalam Era Digital: Tinjauan Literatur.” *Jicn: Jurnal Intelek Dan Cendikiawan Nusantara* 1 No 3 (2024): 3.
- Mahesa, Pandu. “Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi Skill Academy Menggunakan Metode End-User Computing Satisfaction (Eucs).” Fakultas Sains Dan Teknologi Uin Syarif Hidayatullah Jakarta, 2023.
- Mahfud, Athok. “Penafsiran Surat Al-Hujarat Ayat 6 Dan Kontekstualisasinya Di Era Post-Truth,” N.D.
- Marthiani, Ina. “Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Pemahaman Konsep Biologi.” *Jurnal Yudistira: Publikasi Riset Ilmu Pendidikan Dan Bahasa* 2, No. 2
- Maulana Sani, Firly. “Nilai – Nilai Pendidikan Karakter Dalam Al – Qur’an Surat Al –

- Baqarah Ayat 261 - 267.” Universitas Islam Negeri Walisongo, 2016.
- Maulidiah, Sri. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu (Paten)*. Bandung, Cv. Indra Prahasta. Bandung: Cv. Indra Prahasta, 2014.
- Maulina, Riska. “Kemampuan Menelaah Struktur Dan Bahasa Surat Dinas Pada Siswa Mts Negeri 1 Pringsewu Tahun Pelajaran 2019-2020.” Universitas Muhammadiyah Pring Sewu, 2020. [Http://Repository.Umpri.Ac.Id/Id/Eprint/908](http://Repository.Umpri.Ac.Id/Id/Eprint/908).
- Muhammad Iptidaiyah, Taufik Irfadat. “Efektivitas Penerapan Standar Operasional Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Penane Kota Bima” 4, No. 1 (2024): 150–57.
- Mukhsin, Mukhsin. “Peranan Teknologi Informasi Dan Komunikasi Menerapkan Sistem Informasi Desa Dalam Publikasi Informasi Desa Di Era Globalisasi.” *Teknokom* 3, No. 1 (2020): 7–15.
- Munthe, Nani Suriani. “Tingkat Kepuasan Pengguna Opac Dengan Metode End User Computing Statisfaction (Eucs) Di Perpustakaan Sekolah Tinggi Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Bina Bangsa Getsempena Banda Aceh.” Uin Ar-Raniry Banda Aceh, 2019.
- Najla Anindya. “Efektivitas Penggunaan New Media Dalam Pengelolaan Persuratan { Studi Kasus Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Perkantoran (Sipadek) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi}.” Universitas Lampung, 2023.
- Nastia, Nastia. “Transformasi Digital Melalui Inovasi E-Government Pada Pemerintah Daerah Kabupaten Buton Selatan.” *Governance* 12, No. 2 (2024): 268–81.
- “Nu Online, Surah Al-Baqarah Ayat 267,” N.D. [Https://Quran.Nu.Or.Id/Al-Baqarah/267](https://Quran.Nu.Or.Id/Al-Baqarah/267).
- “Nu Online, Surah Al-Kahf Ayat 103 Dan 104,” N.D. [Https://Quran.Nu.Or.Id/Al-Kahf/103](https://Quran.Nu.Or.Id/Al-Kahf/103).
- Nu Online. “Q.S At-Taubah Ayat 105, Diakses Pada Tanggal 26 Mei 2025, Pukul 21.15 Wib,” N.D. [Https://Quran.Nu.Or.Id/At-Taubah/105](https://Quran.Nu.Or.Id/At-Taubah/105).
- Nurjannah, Indah. “Pengaruh Content Marketing Dan Event Marketing Terhadap Customer Engagement Calon Mahasiswa Iib Darmajaya Bandar Lampung Dengan Variabel Social Media Marketing Sebagai Variabel Moderasi.” (Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, 2023).” Nstitut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, 2023. [Http://Repo.Darmajaya.Ac.Id/14875/](http://Repo.Darmajaya.Ac.Id/14875/).

- Poceratu, Imelda Christy, And Nil Edwin Maitimu. “Aplikasi Metode Service Quality Dalam Menganalisis Kualitas Pelayanan Pt. Pln (Persero) Pltd Poka Ambon.” *Ale Proceeding* 5 (2022): 121–28.
- Pramuswari, Irvania. “Pengaruh Kualitas Informasi Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Dimoderasi Pengalaman Belanja Produk Fashion Tiktoshop.” *Stia Dan Manajemen Kepelabuhan Barunawati Surabaya*, 2023. [Http://Repositori.Stiamak.Ac.Id/Id/Eprint/458/8/Skripsi_Irvania_Pramuswari_19110042_Layoutok2.Pdf](http://Repositori.Stiamak.Ac.Id/Id/Eprint/458/8/Skripsi_Irvania_Pramuswari_19110042_Layoutok2.Pdf).
- Pranata, Muhammad Refki. “Arsip Digital Untuk Efisiensi Pengelolaan Dan Percepatan Pelayanan.” *Significant: Journal Of Research And Multidisciplinary* 3, No. 01 (2024): 33–45.
- Putlely, Zakheus, Yopi Andry Lesnussa, Abraham Z Wattimena, And Muhammad Yahya Matdoan. “Structural Equation Modeling (Sem) Untuk Mengukur Pengaruh Pelayanan, Harga, Dan Keselamatan Terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Umum Selama Pandemi Covid-19 Di Kota Ambon.” *Indonesian Journal Of Applied Statistics* 4, No. 1 (2021): 1–13.
- Putri, Lieke Aisha. “Prosedur Surat Masuk Dan Keluar Berbasis E-Office Di Biro Kerja Sama Daerah Sekretaris Daerah Provinsi Dki Jakarta.” *Politeknik Negeri Jakarta*, 2023.
- Putri, Oktaria Ardika, And Sri Hariyanti. “Review Artikel: Transformasi Digital Dalam Bisnis Dan Manajemen.” *Proceedings Of Islamic Economics, Business, And Philanthropy* 1, No. 1 (2022): 135–66.
- Riau Sujarwani, Suherry, Nindya Nitrisari. “Pengaruh Penggunaan Sistem Surat Masuk Dan Surat Keluar (Sisumaker) Terhadap Efisiensi Kerja Pegawai Pada Rumah Detensi Imigrasi Pusat Tanjungpinang Suherry Nindya Nitrisari Administrasi Publik Stisipol Raja Haji Ilmu Pemerintahan Email : Riausujarwani@” 3, No. 2 (2022): 787–801.
- Ritonga, Ryan Kurniawan, And Rayyan Firdaus. “Pentingnya Sistem Informasi Manajemen Dalam Era Digital The Importance Of Management Information Systems In,” 2024, 4353–58.
- Romadhoni, Rahman Hakim Arriza. “Pengaruh Service Quality Terhadap Customer Satisfaction Dan Brand Loyalty Telkomsel (Studi Pada Pengguna Telkomsel Di Kota

- Malang).” Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrhahim Malang, 2021.
- Safitri, Dewi. “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Camat Kuok Kabupaten Kampar.” Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, 2020.
- Sanjaya, Akbar Budi. “Efektivitas Program Area Traffic Control System (Atcs) Dalam Meminimalisir Pelanggaran Lalu Lintas Di Kota Bandung.” Universitas Komputer Indonesia, 2020.
- Saputra, Angga Adi. “Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien.” *Jmk (Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan)* 3, No. 2 (2018): 72–89.
- Saropna. “Aplikasi Prediksi Usia Kelahiran Bayi Menggunakan Metode Naïve Bayes Berbasis Web.” Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung, 2020.
- Sidik Priadana, Denok Sunarsi. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Edited By Della. Pascal Books, 2021.
- Siregar, Larasati, And Rayyan Firdaus. “Meningkatkan Kinerja Organisasi Melalui Sistem Informasi Manajemen Yang Terintegrasi.” *Jurnal Intelek Insan Cendikia* 1, No. 4 (2024): 957–61.
- Sofyani, Hafiez. “Penggunaan Teknik Partial Least Square (Pls) Dalam Riset Akuntansi Berbasis Survei.” *Reviu Akuntansi Dan Bisnis Indonesia* 9, No. 1 (2025): 80–94.
- Sukendra, I Komang, And I Atmaja. “Instrumen Penelitian,” 2020.
- Susatyo Herlambang, Muhammad Isnaini Fathoni. “Pengaruh Penggunaan Teknologi Digital Terhadap Efektivitas Pelayanan Kenaikan Pangkat Di Badan Kepegawaian Daerah (Bkd) Propinsi Daerah Istimewa Yogyakarta.” *Jurnal Jempper* 2 (2023).
- Ubaidillah, Ibnu. “Analisis Penggunaan Aplikasi Pinhome Berdasarkan Technology Acceptance Model (Tam) Di Jabodetabek,” N.D.
- Ujung, Adelia Marwah, And Muhammad Irwan Padli Nasution. “Pentingnya Sistem Keamanan Database Untuk Melindungi Data Pribadi.” *Jurnal Sistem Informasi Dan Informatika* 1, No. 2 (2023): 44–47.
- Wahab, Abdul, Akhmad Syahid, And Junaedi Junaedi. “Penyajian Data Dalam Tabel Distribusi Frekuensi Dan Aplikasinya Pada Ilmu Pendidikan.” *Education And Learning Journal* 2, No. 1 (2021): 40–48.
- Waru, Misveria Villa. “Aplikasi Registrasi Laporan Pertanggungjawaban Kegiatan Pada

- Sekretariat Daerah Kabupaten Soppeng.” *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknik Informatika (Jisti)* 5, No. 1 (2022): 37–42.
- Widjaja, Ezra Laurentia, And Agung Harianto. “Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air.” Petra Christian University, 2017.
- Wiranti, Nia Endri, And Aldri Frinaldi. “Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik Dengan Teknologi Di Era Digital.” *Jim: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah* 8, No. 2 (2023): 748–54.
- Wulandari, Ratna. “Dampak Perkembangan Teknologi Dalam Pendidikan.” *Jurnal Pgsd Indonesia* 9, No. 2 (2023): 66–76.
- Yanto, Murni. “Sistem Informasi Manajemen Mengelola Lembaga Pendidikan.” Penerbit Buku Literasiologi, 2021.
- Yastin, Diana Nur, Hendra Bayu Suseno, And Viva Arifin. “Evaluasi Dan Perbaikan Desain User Interface Untuk Meningkatkan User Experience Pada Aplikasi Mobile Siaran Tangsel Menggunakan Metode Goal Direct Design (Gdd).” *Jurnal Teknik Informatika* 13, No. 2 (2020): 157–70.
- Zakiah, Ratu Ulfah, Rita Rahmawati, And Euis Salbiah. “Pengaruh Penerapan Program Layanan Publik Melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (Asinan) Kota Bogor Terhadap Efektivitas Layanan Publik” 3 (2024): 4776–92.
- Zulfa, Yunifa Sivana. “Sistem Informasi Manajemen (Sim) Berbasis Teknologi Informasi (Ti) Dalam Pengelolaan Dan Peningkatan Pelayanan Administrasi Sekolah (Studi Kasus Di Sman 5 Taruna Brawijaya Jawa Timur),” 2021.

LAMPIRAN

Lampiran 1: Surat Izin Penelitian

		KEMENTERIAN AGAMA REPUBLIK INDONESIA UNIVERSITAS ISLAM NEGERI MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG FAKULTAS ILMU TARBIYAH DAN KEGURUAN Jalan Gajayana 50, Telepon (0341) 552398 Faximile (0341) 552398 Malang http://fitk.uin-malang.ac.id email : fitk@uin-malang.ac.id
Nomor	: 794/Un.03.1/TL.00.1/02/2025	26 Februari 2025
Sifat	: Penting	
Lampiran	: -	
Hal	: Izin Penelitian	
Kepada		
Yth. Kepala Dinas Pendidikan Kota Kediri		
di Kediri.		
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	: Muhammad Mirzaq Dian Prayitno	
NIM	: 210106110063	
Jurusan	: Manajemen Pendidikan Islam (MPI)	
Semester - Tahun Akademik	: Genap - 2024/2025	
Judul Skripsi	: Pengaruh Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail Terhadap Efektivitas Pelayanan Persuratan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri	
Lama Penelitian	: Februari 2025 sampai dengan April 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.		
 Art. Dekan, Wakil Dekan Bidang Akademik Dr. Muhammad Walid, MA NIP. 19730823 200003 1 002		
Tembusan :		
1. Yth. Ketua Program Studi MPI		
2. Arsip		

Lampiran 2: Balasan surat oleh Dinas Pendidikan Kota Kediri



PEMERINTAH KOTA KEDIRI DINAS PENDIDIKAN

Jl. Mayor Bismo No. 10-12 Tlpn. (0354) 689923 Fax (0354) 682496
Situs : Pendidikan.kedirikota.go.id Email: dispendik@kedirikota.go.id

Nomor : 400.14.5.4/0863/419.109/2025 Kediri, 10 Maret 2025
Sifat : Penting
Lampiran : -
Perihal : **Rekomendasi Izin Penelitian**

Kepada
Yth. Wakil Dekan Bidang Akademik
Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Malang
Di Tempat

Menindaklanjuti surat Saudara tanggal 26 Februari 2025 nomor 794/Un.03.1/TL.00.1/02/2025 perihal Izin Penelitian. Pada dasarnya kami tidak keberatan siswa Saudara untuk melaksanakan Penelitian, dengan data sebagai berikut:

Nama : Muhammad Mirzaq Dian Prayitno
NIM : 210106110063
Jurusan : Manajemen Pendidikan Islam
Semester- Tahun Akademik : Genap - 2024/2025
Judul Skripsi : Pengaruh Penerapan Aplikasi Dinas Pendidikan Mail Terhadap Efektivitas Pelayanan Pesuratan Pada Kantor Dinas Pendidikan Kota Kediri
Lama Penelitian : Februari 2025 sampai dengan April 2025 (3 bulan)

Demikian atas perhatian dan kerjasamanya disampaikan terima kasih.

Kepala Dinas Pendidikan
Kota Kediri



MOHAMAD ANANG KURNIAWAN, S.STP.,M.M
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 197907051997111002

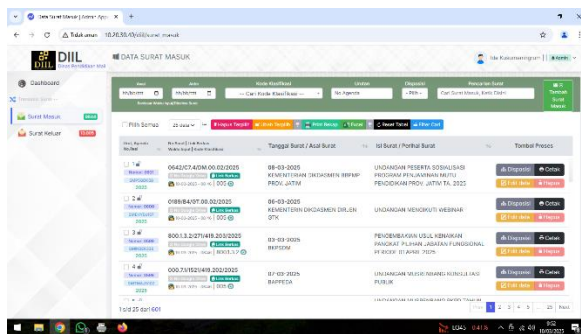
Lampiran 3 : Dokumentasi



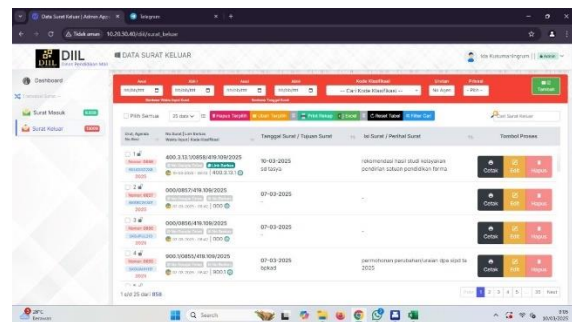
Pembagian lembar kuesioner



Pembagian lembar kuesioner



Tampilan Surat Keluar



Tampilan Surat Keluar

Nama : Muhammad Mirzaq Dian Prayitno

NIM : 210106110063

TTL : Lumajang, 20 Desember 2002

Program Studi : Manajemen Pendidikan Islam

Fakultas : Ilmu Tarbiyah dan Keguruan

Tahun Masuk : 2021

Alamat Rumah : Jl. Veteran Km 5,5 Gg. 46, Rt 13 Rw 02, Kel. Pengambangan, Kec.Banjarmasin Timur, Kota Banjarmasin, Kalimantan Selatan

No. HP : 081559557685

e-mail : mirzaqofficial46@gmail.com

Nama Orang Tua : - Sudarto Prayitno
- Supinah

Riwayat Pendidikan : - TK Harapan Ibu (2007 – 2009)
- SDN Kebun Bunga 06 (2009 – 2015)
- SMP N 7 Banjarmasin (2015 – 2018)
- MAN 2 Model Banjarmasin (2018 – 2021)