

Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Melalui Penerapan Surat Digital (SURADI)

Dewi Citra Larasati¹, Abd. Rohman²

^{1,2}Administrasi Publik, Fisip, Universitas Tribhuwana Tungadewi

Jl. Telaga Warna Tlogomas, Kecamatan Lowokwaru, Kota Malang, Jawa Timur 65144,
Indonesia

Correspondence Author: abd.rohman@unitri.ac.id

Received: 16 April 2024 | Revised: 17 Mei 2024 | Accepted: 20 Mei 2024

Abstract: The SURADI application is an official correspondence system in digital form. where this application is used as an information system Throughout the Malang City Regional Apparatus Organization, besides that at the sub-district level this application is the Regulation of the Minister of State for Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 6 of 2011 concerning Electronic Service Manuscripts in Government Environments. SURADI is designed to improve the city's script system, handle incoming and outgoing mail digitally, and optimize mail management within the government. The main objective of this research is to explore how the SURADI application contributes to improving administrative services. Based on the research that has been carried out, it is concluded that the digitalization of sub-district administration services through the application of Suradi has been carried out in the processing of letters such as cover letters, marriage transfer letters, marriage certificates, unmarried certificates, SKTM, SKCK, and crowd permit certificates. However, there are several obstacles faced in using this digital letter, there have been no updates and improvements, so the initial aim was to help, but instead it has become an obstacle to service. Apart from that, there needs to be communication and renewal of the MOU between the Malang City Government and the Ministry of Home Affairs regarding the authority to use dukcapil data so that data access can be achieved. NIK can be easier to use in the Suradi application. **Keywords:** Suradi application and administrative services.

Keywords: suradi application; services; administrative

Abstrak: SURADI adalah surat digital yang berfungsi sebagai alat informasi dalam Organisasi Perangkat Daerah Kota Malang. Selain itu, pada tingkat yang lebih luas, digunakan untuk mendukung digitalisasi layanan administrasi. Pembentukan sistem ini berakar pada Permendagri Nomor 6 Tahun 2011 tentang Naskah Kota Elektronik dalam Lingkungan Pemerintah. Surat digital dirancang untuk meningkatkan sistem naskah kota, menangani surat masuk dan keluar secara digital, dan mengoptimalkan pengelolaan surat di dalam pemerintah. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana aplikasi SURADI berkontribusi pada peningkatan layanan administrasi. Berdasarkan penelitian yang telah dilaksanakan, diperoleh kesimpulan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi kelurahan melalui penerapan Suradi telah dilakukan dalam pengurusan surat seperti surat pengantar, surat pindah nikah, surat keterangan nikah, surat keterangan belum menikah, SKTM, SKCK, dan Surat keterangan ijin keramaian. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pemakaian surat digital ini belum adanya pembaharuan dan penyempurnaan, sehingga tujuan awalnya adalah membantu malah menjadi penghambat pelayanan, selain itu perlu adanya komunikasi dan pembaharuan MOU antara Pemkot Malang dengan Kemendagri terkait wewenang penggunaan data Dukcapil sehingga akses data NIK bisa lebih mudah digunakan di aplikasi Suradi.

Kata kunci: aplikasi suradi; pelayanan; administrasi

Cara Mengutip: Larasati, D. C., & Rohman, A. (2024). Digitalisasi Pelayanan Administrasi Kelurahan Melalui Penerapan Surat Digital (SURADI). *Reformasi: Jurnal Ilmiah Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 14(1), 73-85. Doi: <https://10.33366/rfr.v%vi%i.5809>

PENDAHULUAN

Setiap aspek kehidupan manusia terkait dengan teknologi sebagai hasil dari revolusi industri 4.0. Perkembangan teknologi ini berdampak terhadap semua lini kehidupan manusia, baik pada bidang akademisi, perdagangan dan bidang lainnya termasuk dalam dunia pemerintahan. Pemerintah sekarang berlomba-lomba menyediakan layanan berbasis elektronik. Hal ini dilakukan sebagai upaya pemerintah untuk menciptakan tata kelola yang baik, bersih, dan akuntabel, serta mempermudah jangkauan dan melakukan penghematan waktu, sesuai dengan Peraturan Pemerintah RI Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE).

Dalam Upaya mewujudkan Kota Malang menjadi smart city, pemerintah Kota Malang menggunakan aplikasi surat berbasis digital dengan tujuan memudahkan administrasi di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) (*Dinas Kominfo Kota Malang Gelar Bimtek e-Suradi*, 2022). Penggunaan aplikasi surat digital ini sangat mudah, mengurangi penggunaan kertas, yang akan menguntungkan masyarakat dan menjaga keamanan semua dokumen. Selain itu, semua dokumen yang diurus oleh masyarakat disimpan dalam database untuk membuat pelayanan yang efisien. Masyarakat dapat mengunduhnya sendiri jika mereka benar-benar membutuhkan bukti (Hafidz, 2022). Selain berfungsi untuk mengirimkan surat dinas antar Organisasi Perangkat Daerah Kota Malang, aplikasi SURADI ini juga menyediakan berbagai surat pelayanan administrasi kependudukan, seperti izin usaha, pindah masuk, dan keterangan miskin.

Sejalan dengan Peraturan Walikota Nomor 49 Tahun 2011 tentang Tata Naskah Dinas di Lingkungan Kota Malang bahwa sistem pemerintahan elektronik telah memasukkan semua aturan substantif. Dengan demikian, sistem tersebut dapat digunakan oleh semua Organisasi Perangkat Daerah, Kecamatan, dan Kelurahan di Kota Malang. Namun, pemanfaatan aplikasi SURADI pada tingkat kelurahan masih belum sempurna. Karena terdapat beberapa masalah yang dihadapi salah satunya adalah server yang sering *down*. Akhirnya beberapa kelurahan melakukan proses pelayanan administrasi secara manual. Sehingga digitalisasi pelayanan dirasa kurang efektif karena pelayanan yang diberikan membutuhkan waktu yang lama (Kamila et al., 2022). Dari penjelasan di atas mengenai permasalahan aplikasi SURADI maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai digitalisasi pelayanan administrasi kelurahan melalui aplikasi surat digital (SURADI).

Sebelumnya sudah ada penelitian-penelitian yang kemudian menjadi sumber inspirasi yang nantinya membantu pelaksanaan penelitian (Siregar, dkk., 2022). Penelitian terdahulu merupakan upaya peneliti untuk mencari perbandingan dan menemukan fenomena yang berbeda yang akan menjadi inspirasi bagi peneliti. Penelitian terdahulu dari Mega Otavia Budi Ranasari dkk., membahas tentang analisis pengembangan *E-government* pada pelayanan administrasi pemerintahan Studi pada SURADI di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang tahun 2022. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan SURADI Pada Dinas Komunikasi dan Informatika sebagai sistem pemerintah berbasis *online* pada layanan administrasi di Pemerintah Kota Malang berjalan dengan baik menggunakan ke lima elemen pengembangan *e-government* dengan baik (Ratnasari, Mega Oktavia Budi, dkk., 2024).

Kedua penelitian yang dilakukan Yefani dkk dengan judul implementasi E-SURADI (surat digital) dalam mewujudkan *good governance* di Kota Malang. Penelitian ini menggunakan

metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi e-suradi di kota malang sudah sesuai dengan teori yang di ungkapkan oleh George C Edwar III dan memenuhi empat variabel implementasi kebijakan dan memenuhi prinsip-prinsip *good governance* (Yefani, dkk., 2021). Sedangkan Sinansari, dkk., pada tahun 2022 membahas tentang Pelaksanaan Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi melalui aplikasi berbasis android yaitu E-SURADI. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa e-suradi merupakan cara yang baru dalam pelayanan yang berlaku di seluruh Kota Malang, tetapi masih berbagai kendala dari aspek inovasi (Sinansari, dkk., 2022).

KAJIAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat (Rahmadana, dkk., 2020). Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Mustanir, pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga Negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu instansi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen telah dibentuk berdasarkan undang-undang kegiatan yang dibentuk semata-mata untuk penyelenggaraan pelayanan publik (Mustanir, 2022).

Pelayanan Administrasi

Pelayanan administrasi adalah pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk yang dibutuhkan oleh publik seperti: pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Tanah, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (INB) dan Paspor (Rahmadana, dkk. 2020). Pelayanan administrasi adalah seperti pelayanan KTP, Akta Kelahiran, Sertifikat Tanah dan Perizinan dan diselenggarakan untuk menjamin kebutuhan dasar dan hak warga Negara. Pelayanan seperti ini tentu menjadi sangat penting dan menjadi bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Negara (Dwiyanto, 2018).

Pelayanan publik dalam aspek administrasi diatur dalam pasal 5 ayat 7 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 yaitu:

1. Tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam Peraturan Perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga kehormatan, martabat, dan harta benda warga Negara.
2. Tindakan administratif oleh instansi nonpemerintah diwajibkan oleh Negara dan diatur dalam Peraturan Perundang-undangan serta diterapkan berdasarkan perizinan dengan penerima layanan.

Digitalisasi Pelayanan

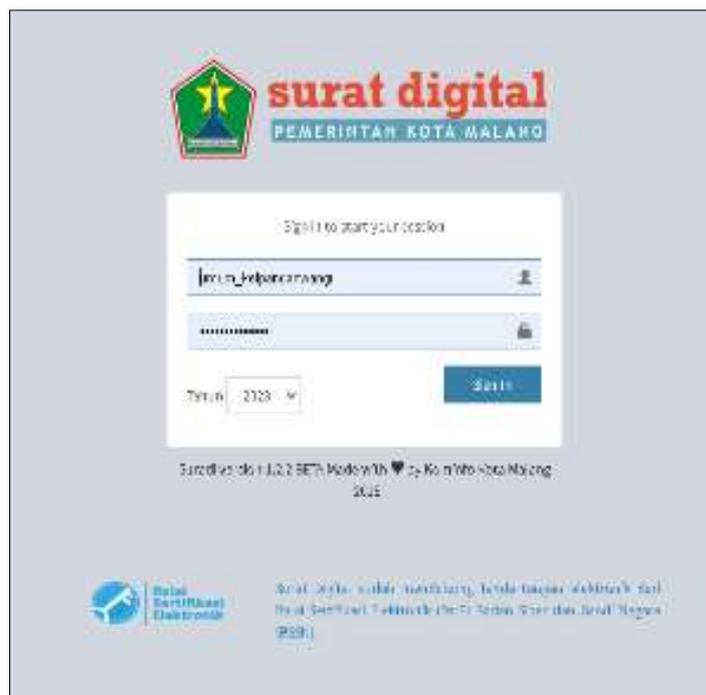
Pembangunan ekosistem digital membutuhkan pemerintahan digital. Seluruh bagian pemerintahan, baik di pusat maupun daerah, harus bekerja sama untuk membangun sistem pemerintahan yang terpadu di seluruh negeri. Tujuannya tidak lain ialah membuat layanan pemerintah mudah digunakan dan diakses oleh semua orang. Konstruksi dan manajemen yang tepat dari Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang menekankan prinsip pemerintahan yang didorong oleh data memungkinkan transformasi tata kelola pemerintahan menuju era digital yang dikenal sebagai *Governance 4.0*. Selain itu, untuk mewujudkan *Governance 4.0* yang dapat menawarkan birokrasi kelas dunia dan layanan publik prima, serta pembangunan SPBE yang optimal, diperlukan pembangunan kerangka kelembagaan dan sumber daya manusia yang memungkinkan transformasi digital di sektor pemerintahan. Digitalisasi dalam pelayanan publik, diharapkan mempermudah masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Dengan adanya kemudahan pelayanan, diharapkan juga dapat mengubah stigma ketidakpercayaan masyarakat atas pelayanan buruk pemerintah dapat menghilang.

METODE PENELITIAN

Pendekatan riset yang dipilih dalam komposisi artikel ini menggunakan metodologi deskriptif kualitatif. Alasan di balik pemilihan pendekatan khusus ini terletak pada tujuan peneliti untuk menyelidiki secara menyeluruh dan mendalam focus penelitian yang ada. Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menggambarkan proses digitalisasi layanan administrasi melalui pemanfaatan aplikasi Suradi, sekaligus mengidentifikasi masalah yang dihadapi selama implementasi. Untuk memperoleh data yang komprehensif, peneliti telah menggunakan metode triangulasi, yang menggabungkan berbagai Teknik pengumpulan data wawancara, dokumentasi, dan observasi lapangan. Penelitian dilakukan di 10 wilayah kelurahan (dua kelurahan mewakili setiap kecamatan di Kota Malang). Selain itu, penelitian ini menggabungkan metodologi analisis data, yang melibatkan deskripsi dan pemeriksaan data yang kemudian disintesis menjadi pernyataan yang koheren. Setelah pengumpulan data, tahap selanjutnya melibatkan pemrosesan dan pemanfaatan informasi untuk menyederhanakan data menjadi format yang lebih mudah diakses untuk membaca dan interpretasi (Sugiyono, 2019; Moleong, 2018).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Surat digital (SURADI) merupakan sistem surat-menyurat resmi dalam bentuk elektronik, dimana aplikasi ini menjadi satu sistem informasi surat bagi seluruh organisasi perangkat daerah yang ada di Kota Malang. Aplikasi ini telah dilakukan uji coba sejak tahun 2015, kemudian dilakukan pembaharuan oleh Dinas Komunikasi dan Informasi (Diskominfo) Kota Malang pada tahun 2019. Pemerintah Kota Malang menerapkan SURADI sebagai salah satu wujud dari usaha percepatan *smart city*. Melalui aplikasi ini proses surat-menyurat antar bagian/bidang di perangkat daerah menjadi lebih efektif sehingga proses monitoring surat dan pembuatan disposisi juga lebih cepat. Berikut ini merupakan gambar tampilan Suradi di halaman depan (*home*):



Gambar 1. Tampilan Depan SURADI
Sumber: Screenshot (2023)

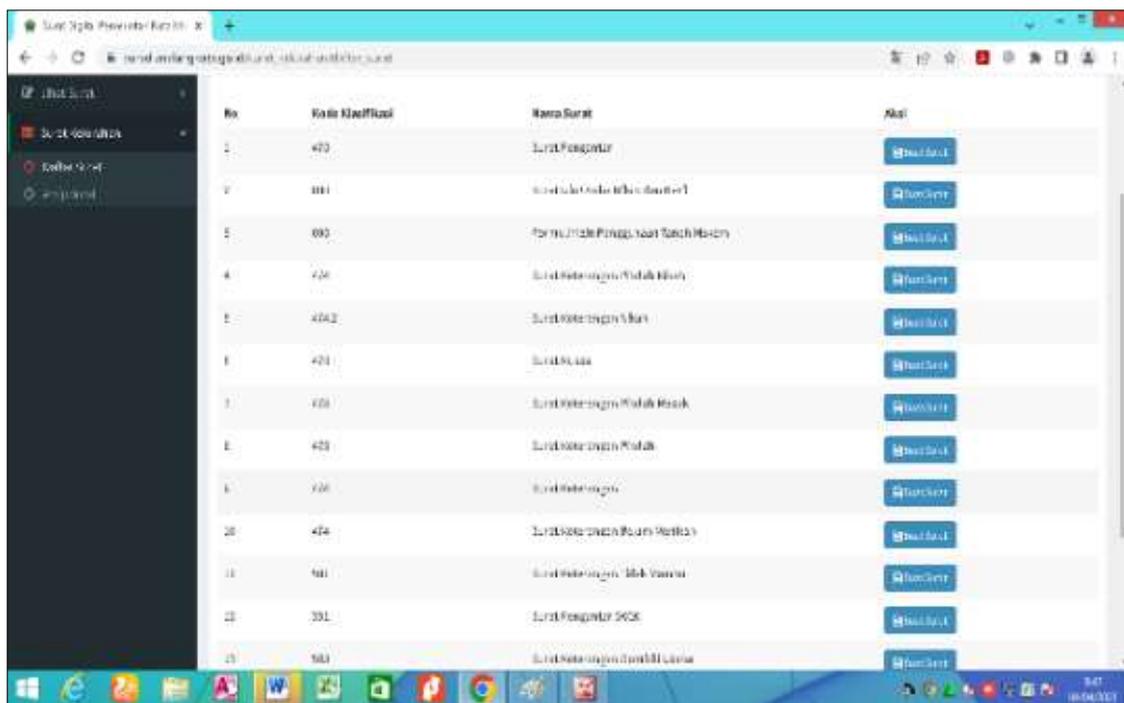
Gambar tersebut merupakan tampilan *login* dari aplikasi surat digital. Suradi ini juga dirancang untuk penyelenggaraan pelayanan administrasi di kelurahan-kelurahan di Kota Malang. Pada aplikasi ini pihak kelurahan bisa menerima surat masuk yang dikirimkan antar organisasi Perangkat Daerah Kota Malang. Begitupun juga kelurahan bisa mengirim surat dengan instansi lainnya. Jadi dengan adanya aplikasi ini, perangkat daerah Kota Malang tidak membutuhkan jasa pengiriman. Surat digital yang ada di dinas ataupun badan memiliki beberapa perbedaan dengan aplikasi pada kelurahan yaitu unsur untuk masuk atau *login* ke aplikasi Suradi serta di aplikasi yang ada di kelurahan memiliki banyak *template* yang tersedia dalam mengurus surat.

Pelayanan administrasi aplikasi Suradi yang ada di kelurahan memiliki 15 jenis pelayanan surat- menyurat di antaranya sebagai berikut:

1. Surat pengantar
Surat resmi yang dikeluarkan instansi atau lembaga tertentu untuk memberikan informasi penting memenuhi keperluan pihak tertentu.
2. Surat pengantar izin usaha mikro
Surat legalitas bagi pelaku usaha mikro dalam mengembangkan usahanya.
3. Formulir Izin Penggunaan Tanah Makam
Formulir yang digunakan untuk perizinan untuk melakukan pemakaman jika ada warga yang meninggal dunia.
4. Surat keterangan pindah nikah
Surat rekomendasi yang dijadikan syarat ketika seorang akan melangsungkan pernikahan di luar wilayah tempat tinggalnya.
5. Surat keterangan nikah

- Surat keterangan nikah dibuat untuk syarat ketika seorang akan melangsungkan pernikahan.
6. Surat kuasa
surat yang berisi tentang persyaratan pemberian kuasa atau wewenang yang diberikan oleh pemegang kuasa kepada pihak lain yang dipercayakan.
 7. Surat keterangan pindah masuk
Surat yang digunakan sebagai dasar proses perekaman dalam *database* kependudukan dan diproses untuk perubahan KK/KTP di alamat yang baru.
 8. Surat keterangan pindah
Surat yang digunakan sebagai dasar proses perekaman dalam *database* kependudukan dan proses perubahan KK bagi kepala/anggota keluarga yang tidak pindah
 9. Surat keterangan
Surat keterangan adalah surat yang isinya menerangkan seseorang atau suatu hal.
 10. Surat keterangan belum nikah
Surat yang menerangkan bahwa seorang belum pernah menikah alias lajang. Biasanya peruntukannya sebagai syarat untuk melamar kerja, mengurus pernikahan, pengajuan beasiswa urusan kampus, maupun keperluan atau perjanjian tertentu.
 11. Surat keterangan tidak mampu (SKTM)
Surat yang dikeluarkan oleh pihak kelurahan kepada masyarakat yang tidak mampu.
 12. Surat keterangan Surat Keterangan Catatan kepolisian (SKCK)
Surat pengantar untuk SKCK (biasa dikenal dengan surat keterangan berkelakuan baik).
 13. Surat keterangan domisili usaha
Surat pernyataan resmi atau bukti yang sah mengenai suatu keberadaan usaha atau perusahaan tersebut.
 14. Surat keterangan usaha
Surat yang merupakan bukti legal berdirinya suatu usaha.
 15. Surat pengantar izin keramaian
Surat yang dibuat saat akan mengadakan acara, pertunjukan dan sebagainya.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di beberapa kelurahan di Kota Malang, dapat diketahui bahwa dari kelima belas surat tersebut sejak tahun 2023, hanya beberapa saja yang bisa diakses di aplikasi Suradi yaitu : 1) Surat Keluar dan Surat Masuk, 2) Surat pengantar, 3) Surat pindah nikah, 4) Surat keterangan nikah, 5) Surat keterangan belum menikah, 6) SKTM, 7) SKCK, dan 8) Surat keterangan ijin keramaian. Sedangkan surat-surat lainnya tidak bisa diakses dan sudah tidak melayani karena bukan lagi merupakan kewenangan dari pihak kelurahan. Contohnya : 1) Surat Izin penggunaan tanah makam diurus oleh Dinas Lingkungan Hidup (DLH) UPT Pengelolaan makam, 2) Surat keterangan pindah dan surat keterangan pindah masuk diurus oleh Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil), 3) Surat Izin Usaha Mikro, merupakan kewenangan dan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (Disnaker PMPTSP), 4) Surat Keterangan Domisili Usaha dan Keterangan Usaha, dilayani oleh Kecamatan. Berikut ini adalah tampilan dari surat digital dalam pelayanan administrasi di Kelurahan:



Gambar 2. Tampilan Menu Surat Pelayanan yang dilayani menggunakan SURADI
Sumber: Screenshot (2023)

Digitalisasi pelayanan administrasi ini, masyarakat harus mengikuti semua persyaratan yang dibutuhkan dalam pengisian dalam aplikasi Suradi ini. Seperti yang disampaikan oleh salah satu lurah yang ada di Kecamatan Blimbing menyatakan bahwa Suradi ini hanya disediakan peruntukannya bagi pihak internal kelurahan saja, belum bisa diakses oleh masyarakat. Aplikasi ini hanyalah *tools* untuk membantu mengurus surat oleh pegawai di kelurahan, sehingga masyarakat tetap harus datang ke kelurahan. Masyarakat harus melengkapi persyaratan seperti membawa surat pengantar RT/RW, fotokopi KTP, fotokopi KK dan surat keterangan sesuai dengan surat yang dibutuhkan. Hal tersebut senada dengan keterangan yang disampaikan oleh salah satu sekretaris lurah yang ada di wilayah kerja Kecamatan Lowokwaru, disampaikan bahwa Suradi ini bukan milik kelurahan tetapi milik Pemerintah Kota (Pemkot) Malang, kelurahan hanya sebagai *user*. Sehingga sebagai instansi pemakai layanan hanya bisa melayani masyarakat apabila masyarakat yang hendak mengurus sesuatu, datang dengan persyaratan lengkap sehingga bisa langsung diproses di Suradi. Hal yang sama juga disampaikan oleh staf kelurahan bagian pengadministrasian umum di wilayah kerja Kecamatan Sukun bahwa masyarakat akan terlayani jika datang dengan membawa persyaratan sesuai dengan surat yang dibutuhkan, misalnya untuk mengurus surat keterangan tidak mampu (SKTM) maka persyaratan yang harus dibawa adalah surat pengantar RT/RW, identitas diri dan melampirkan surat pernyataan di atas materai sepuluh ribu yang menyatakan bahwa dia benar-benar tidak mampu. (dirangkum melalui hasil wawancara dengan beberapa narasumber penelitian di Bulan Maret 2024).

Berikut ini adalah salah satu contoh surat pernyataan di atas materai sepuluh ribu yang menyatakan bahwa benar-benar tidak mampu.

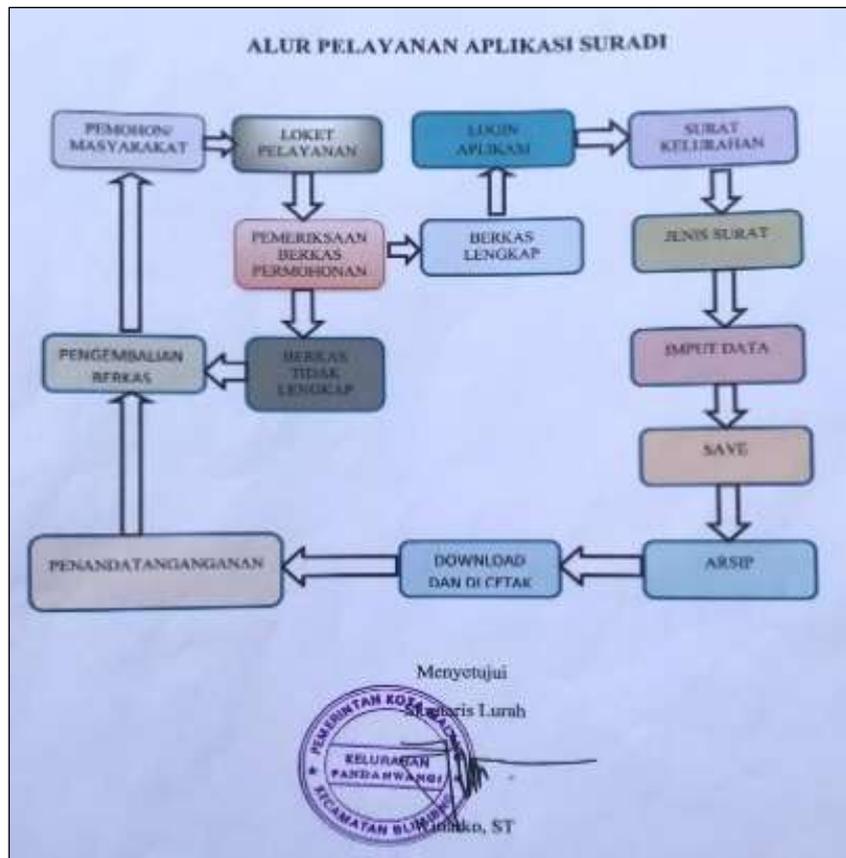


Gambar 3. Contoh Persyaratan Mengurus Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM)
 Sumber: Screenshot (2023)

Gambar tersebut merupakan surat pernyataan, salah satu contoh persyaratan dalam prosedur atau alur pelayanan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mengurus surat menggunakan aplikasi Suradi di salah satu kelurahan. Dalam pelaksanaan pelayanan dibutuhkan standar pelayanan untuk menjamin pelayanan yang berkualitas, sehingga masyarakat dapat menilai kualitas pelayanan yang diberikan (Mahmudi, 2015). Standar pelayanan yang dimaksud yaitu pemberian prosedur layanan oleh pemberi layanan, waktu yang dibutuhkan dalam memberikan pelayanan, berapa biaya yang dikeluarkan oleh penerima layanan, dan terkait dengan bagaimana kompetensi petugas pemberi layanan dan apa saja yang menjadi sarana dan prasarana pendukung dalam memberikan pelayanan tersebut. Standar persyaratan dan prosedur layanan juga harus dilakukan secara baik dan benar. Persyaratan pelayanan menjadi penentu diberikannya pelayanan. Jika syarat lengkap dan memenuhi, kemudian prosedurnya dilakukan secara baik dan sesuai ketentuan akan dapat mempermudah dalam menerima pelayanan. Setiap orang yang ingin mengurus surat harus memahami prosedur layanan.

Standar operasional prosedur penggunaan aplikasi Suradi tentunya mengikuti SOP Pemerintah Kota Malang. Hal ini dikarenakan pihak kelurahan tidak memiliki SOP tersendiri sebab kelurahan Organisasi Perangkat Daerah yang berhak membuat SOP. Kelurahan hanyalah perangkat kecamatan, sehingga kelurahan berada di bawah naungan kecamatan. Sehingga seluruh pelayanan administrasi di kelurahan wajib mengikuti SOP Pemerintah Kota Malang karena SOP pelayanan di seluruh Kota Malang haruslah sama semua. Berdasarkan hasil

observasi dan dokumentasi mengenai prosedur pelayanan administrasi menggunakan aplikasi Suradi diperoleh alur pelayanan sebagaimana berikut:



Gambar 4. Alur Pelayanan Administrasi menggunakan Aplikasi SURADI
 Sumber: Screenshot (2023)

Waktu penyelesaian dalam pemberian pelayanan adalah terkait dengan kecepatan layanan yang diberikan. Semakin tinggi kebutuhan manusia dalam aspek pelayanan publik, maka kecepatan waktu pelayanan menjadi utama dalam pemberian pelayanan. Dengan menggunakan aplikasi surat digital, penginputan data pengurusan layanan administrasi akan lebih cepat maksimal 10 - 15 menit selesai. Karena menggunakan tanda tangan elektronik e-*barcode* (TTE). Semisal lurah atau seklur tidak ada di tempat karena ada dinas luar, surat bisa selesai dengan cepat. Namun ada beberapa kelurahan yang tidak lagi menggunakan TTE karena rawan dimanipulasi, salah satu contoh kasus yang terjadi adalah TTE Lurah dipalsu untuk pengurusan kredit ke Bank, dan pihak Bank melakukan *crosscek* ke Kelurahan dikarenakan e-*barcode* tanda tangan yang tertera tidak bisa dipindai. Dari dasar itulah, maka tanda tangan yang dilakukan beberapa lurah di surat dilakukan dengan tanda tangan basah bukan TTE. Namun hal tersebut tidak menghambat pelayanan administrasi, apabila lurah atau seklur tidak di tempat maka pihak staf layanan akan meminta no. HP/WA warga yang mengurus berkas tersebut, dan akan segera dihubungi jika surat tersebut selesai. Semua pelayanan menggunakan aplikasi surat digital sifatnya gratis alias tidak dipungut biaya.

Sarana dan prasarana dalam pelayanan merupakan salah satu bagian penting dalam pemberian layanan. Untuk mendukung pelayanan administrasi, semua kelurahan terus berusaha membenahi fasilitas, sarana dan prasarana yang ada guna kelancaran dan kenyamanan

masyarakat. Seperti tersedianya ruang tunggu yang nyaman, ber-AC, terdapat pojok anak, kamar mandi yang bersih, tempat parkir yang luas, komputer, printer, jaringan internet dan lain – lain, akan memberikan kelancaran pemrosesan layanan dan bentuk kepuasan dari pemberi layanan kepada penerima layanan. Selain, sarana dan prasarana yang memadai, kompetensi petugas pemberi layanan juga harus tepat, minimal bisa mengoperasikan Suradi. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di beberapa kelurahan yang tersebar di lima kecamatan di Kota Malang, diperoleh hasil bahwa pegawai / operator yang menangani langsung aplikasi Suradi sudah mahir dalam penggunaan karena aplikasi tersebut mudah dipelajari tinggal yang terpenting memiliki akses *login* ke dalam aplikasi tersebut, dan operator tersebut tinggal memilih menu pelayanan surat apa yang akan digunakan, karena sudah ada templatnya hanya perlu klik yang dibutuhkan saja.

Dalam digitalisasi pelayanan administrasi di semua kelurahan di Kota Malang, ternyata juga mengalami beberapa kendala / permasalahan yang mengakibatkan terhambatnya pelayanan administrasi saat menggunakan aplikasi ini. Beberapa lurah dan seklur mengeluhkan hal yang sama bahwa server Diskominfo sering down, sehingga penginputan data harus diulang dan *dirfresh* beberapa kali. Bahkan karena server down harus menunggu jaringan normal kembali dan akhirnya tidak bisa memproses layanan dengan menggunakan Suradi. Namun pelayanan administrasi tetap dilakukan secara manual tanpa aplikasi. Hal ini juga seperti hasil wawancara dengan salah satu petugas layanan bahwa sudah sejak 2022 aplikasi Suradi sering kali eror, sehingga harus dilakukan penginputan secara manual. Selain itu tidak adanya menu edit dalam aplikasi Suradi, sehingga ketika surat sudah jadi dan siap di cetak, kemudian ditemui terdapat kesalahan. Maka operator harus melakukan penginputan dari awal. Perihal lainnya juga berkaitan dengan beberapa redaksi kalimat dalam surat keterangan yang belum diupdate Dinas Kominfo. Hal inilah yang menyebabkan, pelayanan menjadi lebih lama lagi.

Dulu penginputan NIK akan secara otomatis data kependudukan lainnya langsung keluar, namun sekarang harus di satu persatu. Berikut ini adalah tampilan salah satu faktor penghambat penggunaan aplikasi Suradi ketika meng data seperti NIK maka semua akan terisi secara otomatis terkait dengan data diri. Tetapi karena belum ada pembaharuan dari pihak pembuatan aplikasi Suradi yaitu Diskominfo Kota Malang maka harus diketikkan secara manual dan ini membutuhkan waktu.

The screenshot shows a web browser window with the SURADI application. The interface is in Indonesian and features a sidebar menu on the left with options like 'Dashboard', 'Surat', and 'Surat Keluaran'. The main content area is titled 'KEMBARA' and contains a form for entering data. The form fields are organized into two columns. The left column includes: NIK (with a search icon), Nama, Tempat/Tanggal Lahir, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Keterangan, Nomor, and Keperluan. The right column includes: Nomor KK, Alamat, Agama, Status Perkawinan, Pendidikan, Tujuan, and Surat Keterangan RT/RW. The bottom of the browser window shows the Windows taskbar with various application icons and the system clock displaying 10:59 on 04/04/2023.

Gambar 5. Form Suradi untuk Input Data Layanan Surat
Sumber: Screenshot (2023)

Melalui gambar tersebut ditunjukkan bahwa penginputan NIK tidak secara otomatis keluar data nama, dan lain-lain. Pegawai membutuhkan waktu sekitar satu sampai dua menit untuk mengisi data tersebut, padahal jika pengisian bisa otomatis setelah memasukkan NIK, maka pelayanan itu akan jauh lebih cepat. Sehingga inilah yang menyebabkan penyelesaian permintaan surat menjadi 10-15 menit, padahal jauh sebelum tahun 2022 penyelesaian bisa dilakukan hanya 5 menit. Selain itu, semua operator kelurahan yang ditemui oleh peneliti menjelaskan bahwa selama ini belum ada pembaharuan atau penyempurnaan aplikasi surat digital ini kembali yang dilakukan oleh Diskominfo sehingga aplikasi ini semakin kesini semakin buruk, puncaknya di tahun 2022. Berdasarkan hasil wawancara dengan Sekcam Blimbing terdapat alasan yang menyebabkan NIK tidak bisa secara otomatis keluar datanya, dikarenakan MOU antara Kemendagri dan Disdukcapil Kota Malang telah habis dan adanya aturan baru dari Dirjen Dukcapil Kemendagri yang baru terkait wewenang penggunaan data Dukcapil sehingga akses data NIK menjadi sangat terbatas ke aplikasi lain. Oleh karena itu, hendaknya pihak Pemerintah Kota Malang perlu melakukan komunikasi dan pembaharuan MOU, untuk melancarkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

PENUTUP

Digitalisasi pelayanan administrasi kelurahan melalui penerapan Suradi telah dilakukan di kelurahan-kelurahan untuk melayani masyarakat dalam pengurusan surat seperti surat pengantar, surat pindah nikah, surat keterangan nikah, surat keterangan belum menikah, SKTM, SKCK, dan Surat keterangan ijin keramaian. Namun ada beberapa kendala yang dihadapi dalam pemakaian surat digital ini belum adanya pembaharuan dan penyempurnaan, sehingga tujuan awalnya adalah membantu malah menjadi penghambat pelayanan, selain itu perlu adanya komunikasi dan pembaharuan MOU antara Pemkot Malang dengan Kemendagri terkait

wewenang penggunaan data Dukcapil sehingga akses data NIK bisa lebih mudah digunakan di aplikasi SURADI.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2018). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Gadjah Mada University Press.
- Hafidz, S. (2022). *Telah Kesiapan Penerapan Pelayanan Kependudukan Melalui Aplikasi Suradi Di Kelurahan Pandanwangi Kota Malang* [Universitas Muhammadiyah Malang]. <https://eprints.umm.ac.id/id/eprint/84056>
- Kamila, S., Lindawati, L., & Fadhli, M. (2022). Rancangan Aplikasi Autentikasi Surat Digital dengan Metode One Time Password SHA-512 Berbasis Android. *Jurnal Media Informatika Budidarma*, 6(4), 1851. <https://doi.org/10.30865/mib.v6i4.4469>
- Dinas Kominfo Kota Malang Gelar Bimtek e-Suradi, (2022). <https://kominfo.malangkota.go.id/dinas-kominfo-kota-malang-gelar-bimtek-e-suradi/>
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Startegi Nasional Pengembangan E-Government.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. No.63/KEP/M.PAN/2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayan Publik.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Moleong, L. J. (2018). *Metode Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Mustanir, A. (2022). *Pelayanan Publik*. Basya' Media Utama.
- Peraturan Arsip Nasional Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Akun Surat Elektronik Kedinasan Dan Penggunaan Internet Diarsip Nasional Lingkungan Indonesia.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Tata Naskah Dinas Elektronik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 95 Tahun 2018 Tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik.
- Peraturan Wali Kota Malang Nomor 49 Tahun 2011 Tentang Naskah Dinas Di lingkungan Wali Kota Malang.
- Peraturan Wali Kota Malang Nomor 81 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata Kerja Kecamatan.
- Rahmadana, M. F. ; dkk. (2020). *Pelayanan Publik*. Kita Menulis.
- Ratnasari, Mega Oktavia Budi and Irwan Noor, and F. H. (2024). *Analisis Pengembangan E-Government pada Layanan Administrasi Pemerintahan (Studi pada "SURADI" di Dinas Komunikasi Dan Informasi Kota Malang)*. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/209749/>
- Sinansari, T. dkk. (2022). Pelaksanaan Inovasi dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi. *Respon Publik*, 16(2). https://repository.unisma.ac.id/bitstream/handle/123456789/3476/S1_FIA_2170109_1019_TAUHIDIAH_SINANSARI.pdf?sequence=1
- Siregar, M. H. dkk. (2022). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Yefani, A. K. dkk. (2021). Implementasi E-SURADI (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang. *Respon Publik*, 15(5).
<https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/download/12016/9303>