

**PELAKSANAAN INOVASI DALAM PELAYANAN ADMINISTRASI
KEPENDUDUKAN BERBASIS TEKNOLOGI INFORMASI
(Studi Kasus di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang)**

Tauhidiah Sinansari¹, Yaqub Cikusin¹, Sunariyanto³

Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Islam Malang

Jl. MT Haryono No.193, Malang, 65144, Indonesia

Email: tauhidiahsynnsary@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi berbasis teknologi informasi di Kelurahan Dinoyo melalui aplikasi berbasis android yaitu E-Suradi. Adapun permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yaitu inovasi layanan pada E-Suradi dan faktor-faktor yang menjadi kunci keberhasilan dari program ini. Penelitian ini menggunakan konsep inovasi dalam organisasi sektor publik yang terdiri dari beberapa aspek inovasi yaitu inovasi pada aspek kebijakan, metode, sistem, proses, dan produk layanan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan antara lain hasil wawancara sebagai sumber data primer dan dokumen Kelurahan Dinoyo, jurnal serta buku-buku yang relevan sebagai sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan tiga tahapan yang meliputi kondensasi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun program E-Suradi merupakan mengandung cara yang baru dan berlaku diseluruh kelurahan yang ada di Kota Malang akan tetapi masih mengalami kendala dari berbagai aspek inovasi. Kurangnya respon masyarakat, kapasitas pengurus RT dan RW, dan terbatasnya produk layanan yang tidak mencantumkan KTP, akta kelahiran dan juga Kartu Keluarga sebagai jurusan pelayanan administrasi kependudukan.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Administrasi Kependudukan, E-Suradi.

Pendahuluan

Administrasi kependudukan merupakan salah satu bagian dalam pelaksanaan pelayanan administrasi. Pelayanan administrasi kependudukan yaitu pelayanan yang berkaitan dengan dokumen dan data kependudukan mulai dari pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan untuk sektor lain. Pelayanan administrasi kependudukan merupakan salah satu pelayanan yang penting yang harus diperoleh masyarakat, karena dokumen kependudukan merupakan salah satu syarat paling utama bagi masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang lainnya.

Yaitu pelayanan administrative seperti KTP, KK, akte kelahiran, akte kematian dan lain sebagainya merupakan pelayanan yang diselenggarakan untuk menjamin kebutuhan

dasar warga negara, karena dokumen kependudukan berfungsi untuk menjamin keberadaan, identitas warga dan hak-hak sipil lainnya. Oleh karena itu pelayanan administrasi kependudukan sangat penting agar pemerintah dapat memperoleh data kependudukan yang dapat digunakan sebagai informasi dan pertimbangan bagi kebijakan dan pembangunan yang dilakukan oleh pemerintah.

Pada bulan oktober Tahun 2019 muncul sebuah inovasi dari Dinas KOMINFO Kota Malang yaitu E-Suradi (Surat Digital) yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja dan layanan terhadap masyarakat. E-Suradi ini sangat tinggi manfaatnya di masa *pandemic covid-19*. Program inovasi E-Suradi ini sudah diterapkan diseluruh kelurahan yang ada di Kota Malang salah satunya yaitu di Kelurahan Dinoyo.

Aplikasi e-suradi (Surat Digital) merupakan sistem surat menyurat resmi dalam

bentuk elektronik, dimana aplikasi ini menjadi satu sistem informasi surat bagi seluruh dinas yang ada di Pemerintahan Kota Malang. Melalui aplikasi ini, proses surat-menyurat menjadi lebih cepat dan efisien bahkan realtime serta terciptanya manusia yang handal, baik sebagai pelaksana maupun administrator perangkat daerah. Dengan aplikasi surat digital ini juga menciptakan pemerintah yang *Good Governamce menuju Go Green* karena pemakaian kertas yang mulai dikurangi. Selain itu surat digital ini juga tidak memakan banyak biaya.

Tujuan dari adanya inovasi E-suradi ini yaitu mengimplementasikan pelaksanaan digitalisasi khususnya pelayanan administrasi yang efektif, efisien, cepat dan akurat. Diskominfo memberikan program inovasi ini yaitu bertujuan untuk sinkronisasi dan sinergitas percepatan dan pengembangan kota malang menuju *Smart city*. Dan juga di era revolusi industri 4.0 apapun itu selalu ada kaitannya dengan pemanfaatan teknologi informasi. Apabila kami sebagai ASN enggan melakukan sebuah inovasi maka sangat jauh ketinggalan dari dinamika teknologi informasi maka dari itu tetap berusaha maksimal mungkin untuk mengikuti perkembangan teknologi informasi.

Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan kependudukan melalui Undang-Undang Republik Indonesia Tahun 2006 Nomor 23 tentang administrasi kependudukan. Terdapat beberapa instansi daerah yang mengalami masalah dalam melayani administrasi kependudukan. Salah satunya yaitu Kelurahan Dinoyo, Kelurahan Dinoyo dalam pelayanan administrasi kependudukannya dalam sehari hampir 100 atau bahkan lebih permohonan untuk pembuatan berkas hal ini yang menyebabkan kantor kelurahan menjadi penuh dan sesak. Sedangkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang dimiliki oleh kelurahan dinoyo sangatlah terbatas. Masyarakat yang menerima pelayanan harus rela mengantri 15-30 menit untuk dilayani petugas karna jumlahnya yang sangat banyak.

Kehadiran program E-Suradi diharapkan mampu membantu masyarakat, khususnya masyarakat di Kelurahan Dinoyo dalam mengurus beberapa kebutuhan yang melingkupi administrasi kelurahan. Program ini melayani 15 jenis pelayanan administrasi kependudukan seperti pelayanan surat Ijin Usaha, surat Ijin Keramaian, surat pindah, surat ijin usaha mikro, surat kelakuan baik, surat pernyataan miskin, surat keterangan, surat

keterangan belum menikah, surat keterangan menikah, surat pindah nika, surat kuasa, surat pindah masuk, surat pengantar SKCK, formulir izin penggunaan tanah makam, surat keterangan domisili usaha. Pada tahun pertama pelaksanaannya mengalami beberapa kendala diantaranya masih belum lengkap seperti surat keterangan, surat domisili dan juga banyak warga yang tidak dapat mengoptimalkan program ini dikarenakan keterbatasan dalam kemampuan Sumber Daya Manusia dalam menjalankan komunikasi melalui *smartphone*. Para RT dan RW yang sudah tua menjadi penghambat karena memiliki keterbatasan dalam penggunaan *smartphone*, selain itu, pihak kelurahan masih kurang dalam melakukan sosialisasi. Pada dasarnya inovasi ini hadir karena adanya keluhan dari masyarakat untuk menerima pelayanan yang sesuai dengan prosedur dan juga tuntutan dari Kelurahan Dinoyo untuk memberikan pelayanan yang prima. Sehingga dalam pelaksanaannya, inovasi ini sangat membantu pemerintah Kelurahan Dinoyo dalam meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan melalui Surat Digital (suradi) masih adanya beberapa masalah yaitu meliputi tingkat sosialisasi yang masih rendah, pengetahuan masyarakat yang masih rendah tentang teknologi, masih banyak masyarakat yang lebih memilih pelayanan yang manual daripada menggunakan teknologi *online* dan kebutuhan penduduk melalui Suradi.

Maka dari itu dalam pelaksanaan inovasi program Suradi di Kelurahan Dinoyo demi menunjang kualitas pelayanan tersebut, yaitu masih membutuhkan sedikit perbaikan agar inovasi pelayanan tersebut dapat lebih sempurna antara lain yaitu diadakan pelatihan baik teknis maupun non teknis, optimalisasi penggunaan IT, peningkatan sarana prasarana, serta sosialisasi untuk menginformasikan adanya proses pelayanan yang baru sehingga memanipulasi diskursus antara masyarakat dengan pemerintah Kelurahan Dinoyo.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana bentuk pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi di Kelurahan Dinoyo?
2. Bagaimana Faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi?

Metode Penelitian

Penelitian Jenis penelitian ini kualitatif deskriptif merupakan salah satu dari jenis penelitian yang termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2005:21) menyatakan bahwa metode deskriptif adalah suatu metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas. Penelitian ini berupaya untuk mengetahui Pelaksanaan Inovasi Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Berbasis Teknologi Informasi di Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

Hasil dan Pembahasan

Bentuk pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi di Kelurahan Dinoyo.

a. Kebijakan Program E-Suradi di Kelurahan Dinoyo

Inovasi sering kali diidentikan dengan penggunaan cara baru oleh organisasi profit untuk memperoleh efektivitas dan efisiensi baik produk, maupun layanan, baik metode dalam menghadapi bisnis. Aksi inovasi yang kerap kali dilakukan oleh organisasi pemerintahan seperti sudah menjadi gejala. Hal ini terlihat dari maraknya program dan layanan yang dijalankan pemerintah baik yang bersifat fisik maupun kebijakan.

Program e-suradi merupakan program aplikasi pelayanan administrasi kependudukan Kelurahan Dinoyo. Program e-suradi sebagai inovasi pelayanan publik yang nantinya diharapkan dapat memudahkan masyarakat di Kelurahan Dinoyo Kota Malang untuk memenuhi hak-haknya sebagai warga negara. Program e-suradi ini tidak hanya membatu pelayanan yang ada di Kelurahan Dinoyo saja akan tetapi program ini sudah digunakan oleh seluruh kelurahan yang ada di Kota Malang.

Adapun manfaat dari E-suradi ini yaitu memudahkan segala kegiatan masyarakat dalam mengurus semua administrasi yang ada diseluruh kelurahan yang ada di kota malang salah satunya yaitu Kelurahan Dinoyo, adanya aplikasi ini mempunyai pengaruh terhadap masyarakat di luar kota, masyarakat yang menggunakan pelayanan ini hanya membutuhkan waktu sebentar saja tidak sampai satu hari. E-suradi ini bisa memberikan 15 jenis pelayanan.

Dalam merealisasikan program berbasis pelayanan publik di Kelurahan Dinoyo Kota Malang e-suradi ini memberikan pelayanan publik yang lebih efisien sehingga masyarakat di Kelurahan Dinoyo tidak lagi harus menyelesaikan dengan cara

penerapan yang dilakukan kelurahan sebelumnya masyarakat dapat melakukan pelayanan melalui aplikasi e-suradi yang sudah tersedia di dalam aplikasi Play Store dan AppStore untuk memudahkan masyarakat dalam menyelesaikan administrasi publik. Dengan demikian, maka penelitian ini dilakukan dalam rangka mencari tahu seperti apa dan juga sejauh mana pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan melalui program aplikasi e-suradi di Kelurahan Dinoyo. Dari pengamatan yang dilakukan penulis, aplikasi ini memang seperti yang diterangkan diatas. Program ini digagas oleh kominfo Kota Malang Ferry Hari Agung, S.T., M.T. Kelurahan Dinoyo menyediakan 1 buah computer khusus untuk mengelola administrasi e-suradi di setiap RT dan RW terutama untuk surat menyurat.

b. Sosialisasi Program E-Suradi di Kelurahan Dinoyo Malang

Sosialisasi merupakan suatu proses bagaimana memperkenalkan proses bagaimana orang tersebut menentukan tanggapan serta reaksinya. Sosialisasi ditentukan oleh lingkungan sosial, ekonomi dan kebudayaan dimana individu berada, selain itu juga ditentukan oleh interaksi pengalaman-pengalaman serta keperibadiannya.

Kelurahan Dinoyo melakukan sosialisasi terkait penggunaan dan manfaat e-suradi yaitu melalui RT dan RW yang kemudian disampaikan kepada warga masing-masing. Kelurahan Dinoyo dalam mengoptimalkan sosialisasi yaitu dengan memberikan materi tentang e-Suradi dalam setiap ada kegiatan RT/ RW, ataupun ada lomba PKK. Sebelumnya Dinas Komunikasi dan Informatika (Kominfo) Kota Malang menggelar sosialisasi dan bimbingan Teknis Surat Digital (e-Suradi) pada november 2019 sosialisasi ini dihadiri langsung oleh seluruh Organisasi Pemerintah Daerah (OPD) dan kelurahan yang dibuka oleh Sekertaris Dinas Kominfo Kota Malang mewakili Kepala Dinas Kominfo Kota Malang. Adapun tujuan mengimplementasikan pelaksanaan digitalisasi, khususnya proses administrasi surat perangkat daerah yang efektif, efisien, cepat akurat. Kegiatan ini juga untuk sinkronisasi dan sinergitas percepatan dan pengembangan Kota Malang menuju *smart city*. Oleh karena itu pemerintah daerah dapat memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi dalam upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa Sosialisasi yang dilakukan oleh Kelurahan Dinoyo masih sangat kurang karena masyarakat yang terlibat sangat terbatas, hal ini yang menyebabkan banyaknya masyarakat yang kurang mengetahui tentang adanya inovasi E-Suradi di Kelurahan Dinoyo. Dalam

mengatasi masalah ini Kelurahan Dinoyo harus memperluas lagi sosialisasi dengan begitu masyarakat bisa mengetahui dan lebih antusias dalam mengakses aplikasi E-Suradi ini.

c. Pelayanan dan pelaksanaan administrasi melalui aplikasi E-suradi

Pelayanan E-suradi ini sangat cepat, masyarakat yang ingin mengurus surat tidak perlu memakan waktu lama. Hanya dalam waktu lima menit masyarakat sudah dapat mengambil surat yang dibutuhkan. Prosesnya juga sangat mudah dan tidak repot, hanya dengan menggunakan smartphone saja, masyarakat bisa langsung mengakses aplikasi dan mengajukan surat apa yang diinginkan. Dengan melalui surat pengantar RT, RW lalu kemudian mengambil hasil suaranya di kelurahan.

Warga yang datang ke kantor kelurahan hanya tinggal mengambil surat yang ingin diurus tanpa mengurus segala jenis administrasi seperti sebelumnya yang membutuhkan waktu yang lama. Dari segi waktu sistem aplikasi ini sangat efisien karena tidak memakan waktu yang lama dalam surat menyurat, jadi masyarakat tidak perlu menunggu lama.

Lurah Dinoyo juga menjelaskan tentang bagaimana efektif dari sistem aplikasi ini, jadi adapun efektif dari aplikasi ini itu, kita tidak capek-capek ngetik lagi, kalau menggunakan e-suradi ini tinggal masukan nik terus tinggal klik langsung cetak dan jadi, dan juga untuk mengetahui suratnya sudah ditanda tangan atau sudah di setujui itu warnanya ijo tapi kalau belum ditanda tangan biasanya muncul juga dilayar computer itu ada pemberitaannya yang warna merah, kalau sudah jadi langsung di ambil samaarganya.

Pelayanan yang ada di kelurahan Dinoyo dibagi menjadi dua yaitu pelayanan menggunakan sistem aplikasi _suradi dan juga pelayanan konvensional. Pelayanan melalui sistem konvensional masih tetap digunakan apabila warga ada warga yang belum tau cara menggunakan aplikasi E-Suradi, atau belum tau adanya tentang e-suradi ini.

Menganggapi hal tersebut Kelurahan Dinoyo melakukan evaluasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kelurahan Dinoyo. Dengan begitu dapat diketahui perubahan baik dan juga kekurangan dari sistem pelayanan tersebut. Sehingga bisa mempertahankan dan terus ditingkatkan lagi agar tidak terjadi penurunan sedikitpun pada proses pelayanan

d. Evaluasi program E-Suradi

Pengertian evaluasi menurut para ahli seperti Wrigstone, dkk (1956) mengatakan bahwa evaluasi merupakan penaksiran terhadap pertumbuhan dan kemajuan kearah tujuan atau nilai-nilai yang telah

ditetapkan. Sedangkan dalam perusahaan, pengertian evaluasi proses pengukuran akan efektifitas strategi dalam upaya dalam pencapaian bagi perusahaan.

Kelurahan Dinoyo melakukan evaluasi yaitu melakukan monitoring melalui aplikasi dari computer yang digunakan yang digunakan untuk pelayanan proses administrasi surat-menyurat melalui aplikasi e-suradi ini. Evaluasi yang dilakukan oleh Kelurahan Dinoyo terhadap E-suradi tidak memonitoring langsung kepada warga, akan tetapi dilihat langsung dari computer yang biasa digunakan untuk pelayanan administrasi yang ada di kelurahan. Dan apabila ada kendala pihak kelurahan dan juga para RT dan RW langsung dipanggil.

Faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan berbasis teknologi informasi.

a. Kurangnya pemahaman Ketua RT dan RW mengenai teknis program e-Suradi

Hambatan merupakan hal yang sering ditemukan pada setiap pekerjaan sehingga perlu adanya tindakan yang serius agar semua pelayanan berjalan dengan lancar dan tidak ada penundaan dalam proses data maupun data yang belum lengkap secara administrative.

Pelayanan yang menggunakan aplikasi merupakan salah satu inovasi yang sangat efisien dalam mempercepat proses surat-menyurat. Dalam setiap pelaksanaan inovasi baik itu yang baru maupun yang sudah lama pasti selalu ada persoalan-persoalan yang sering muncul. Pelayanan yang menggunakan smartphone ini tidak begitu berjalan lancar karena membutuhkan cara sendiri dalam mengakses sistem aplikasi ini. Yang dibutuhkan dalam kelancaran pelaksanaan program ini yaitu Sumber Daya Manusia. Akan tetapi kendala yang dihadapi oleh Kelurahan Dinoyo ini ada pada RT dan RW itu sendiri.

Masalah yang ditemui sendiri adalah bagaimana SDM tidak bisa menggunakan sistem ini. Penyebabnya pengetahuan yang kurang atau pengalaman dalam penggunaan smartphone sebagai syaratnya. RT dan RW yang kurang berkompeten dalam menggunakan teknologi sehingga mempersulit warganya untuk mengurus surat-menyurat secara cepat. Dengan alasan faktor usia atau tidak pernah menggunakan smartphone dalam kehidupan sehari-hari. Untuk menggunakan aplikasi ini, pihak RT maupun RW harus mempunyai email atau g-mail, tetapi ada pihak dari RT atau RW yang tidak tau sama sekali tentang apa itu e-mail maupun g-mail. Kendala tersebut jelas sangat tidak menguntungkan bagi warga yang ingin melakukan proses pelayanan yang efisien, sehingga warga yang ingin mengurus surat-menyurat harus menggunakan

pelayanan yang konvensional yang memakan waktu lebih banyak.

b. Kurangnya sosialisasi program E-Suradi dari pihak Kelurahan Dinoyo

Pelayanan administrasi di Kelurahan Dinoyo yang baru berjalan dua tahun lebih tentu sebelumnya sudah ada pemberitahuan kepada masyarakat agar masyarakat mengetahui cara menggunakan sistem aplikasi tersebut. Lurah Dinoyo mengatakan bahwa sosialisasi dilakukan setiap setahun sekali. Sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kelurahan juga hanya satu kali dalam setahun dan tidak melibatkan masyarakat dan sangat terbatas. Sosialisasi yang dilakukan tidak secara langsung dengan masyarakat dan hanya melalui beberapa orang saja yang menyebabkan keterbatasan informasi kepada masyarakat. Penyampaian informasi yang kurang lengkap dan tidak semua warga tahu karena penyampaian tidak merata tentang adanya sosialisasi yang menjadi kendala. Dan juga banyak dari RT lupa menyampaikan kepada masyarakat.

Dalam pelaksanaan inovasi juga tentu membutuhkan sumber daya manusia yang bagus, akan tetapi pelaksanaan inovasi di Kelurahan Dinoyo masih mengalami beberapa kendala dimulai dari RT dan RW yang masih belum mengetahui cara penggunaan aplikasi E-Suradi, ada beberapa RT dan RW yang masih belum paham cara menggunakan Smartphone hal ini yang menyebabkan masyarakat harus menggunakan cara pelayanan yang konvensional.

Dengan begitu sumber daya manusia di Kelurahan Dinoyo harus diperbaiki lagi karena pada dasarnya sumber daya manusia merupakan aset yang harus dijaga, dilatih, dan dikembangkan karena sumber daya manusia merupakan penggerak organisasi itu sendiri. Sumber daya manusia adalah individu yang bekerja pada organisasi.

c. Respon masyarakat Kelurahan Dinoyo yang masih rendah dalam mengakses program E-Suradi

Masyarakat merupakan faktor penting dalam meningkatkan mutu pelayanan yang ada di Kelurahan Dinoyo, beberapa respon masyarakat mengatakan bahwa pelayanan yang ada di Kelurahan Dinoyo sudah bagus pemerintahan Kelurahan Dinoyo merupakan pemerintahan yang berhadapan langsung dengan masyarakat. Namun respon masyarakat terhadap adanya sistem aplikasi E-suradi ini masih kurang, masih banyak warga yang menggunakan pelayanan konvensional dan juga masih banyak warga yang belum tau tentang aplikasi E-suradi.

Respon masyarakat terkait dengan pelayanan melalui E-Suradi ini sangat puas akan tetapi dalam implementasi program ini belum memenuhi kepuasan masyarakat, hal tersebut dilihat dari masyarakat yang

belum menggunakan aplikasi E-Suradi terkhususnya di Kelurahan Dinoyo. Penulis melakukan wawancara dengan beberapa warga mengenai dengan respon mereka terhadap aplikasi Suradi ini dan dari hasil wawancara penulis dengan warga di beberapa RT yang ada di Kelurahan Dinoyo masih banyak warga yang belum tau tentang adanya aplikasi E-Suradi. Untuk itu pihak kelurahan harus melakukan sosialisasi terhadap masyarakat tentang aplikasi E-suradi ini.

d. Keterbatasan Produk Layanan

Dalam inovasi program E-Suradi ini masih mengalami keterbatasan produk layanan meskipun sudah bisa melayani 15 jenis produk layanan akan tetapi inovasi ini belum bisa mencantumkan layanan KTP, akta kelahiran dan juga Kartu Keluarga sebagai jurusan pelayanan administrasi kependudukan.

Selain itu penggunaan teknologi pasti rentan dengan masalah yang ada pada sistem itu sendiri. Masalah itu sendiri penulis temukan dari hasil wawancara dengan salah satu karyawannya di Kelurahan Dinoyo yaitu pak Fatur ia menjelaskan kalo dari sistem yang pakai sekarang yaitu e-suradi masih belum ada notifikasi atau pemberitahuan di *smartphone*. Ini merupakan salah satu kendala mengapa kurangnya respon dari SDM kepada warga karena tidak tahu jika ada warga yang ingin mengurus surat.

Masalah ini yang menjadi kendala yang menyebabkan pelayanan bisa jadi tertunda dan salah paham antara kedua belah pihak. Dan juga warga yang tidak dapat persetujuan dari RT untuk mengurus surat-menyurat. Sehingga warga sendiri yang datang langsung ke RT dan RW untuk melakukan pernyataan. Kendala ini juga yang menyebabkan pelayanan awalnya efisien dan juga cepat menjadi pelayanan seperti sebelumnya atau pelayanan konvensional karena harus bertatap muka langsung dengan RT dan RW terlebih dahulu.

Pada inovasi pelayanan program E-Suradi yang diselenggarakan Diskominfo di Kelurahan Dinoyo Kota Malang, produk pelayanan yang dihasilkan antara lain: Surat Pengantar, Surat izin, Usaha Mikro, dan Kecil, Formulir Izin Penggunaan Tana Makam, Surat Keterangan Pindah Nika, Surat Keterangan Nikah, dll. Kelurahan Dinoyo sudah dapat menyelenggarakan pelayanan dengan baik dengan memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang telah ditentukan sebelumnya. Peneliti dapat melihat bahwa produk pelayanan yang dihasilkan atau diterima oleh masyarakat sudah bagus.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, pelaksanaan inovasi E-Suradi (Elektronik

Surat Digital) dengan memanfaatkan teknologi melalui smartphone, hal ini dilakukan untuk mengikuti perkembangan jaman yang serba digital. Pada dasarnya tujuan dari pengggasan aplikasi E-Suradi ini untuk memudahkan para dinas instansi masing-masing. E-Suradi bertujuan untuk meningkatkan kinerja para petugas pejabat struktural perangkat daerah.

Meskipun dalam pelaksanaannya inovasi E-Suradi di Kelurahan Dinoyo masih mengalami beberapa kendala atau permasalahan yang dapat memengaruhi keberhasilan inovasi. E-Suradi memiliki beberapa bentuk inovasi diantaranya yaitu inovasi dalam aspek kebijakan, inovasi sistem, inovasi proses, inovasi metode, dan inovasi produk layanan. Dilihat dari inovasi metode program E-Suradi menampilkan mekanisme pelayanan yang berbeda dan baru dari pada pelayanan yang manual.

Dalam pelaksanaan inovasi E-suradi di Kelurahan Dinoyo mengalami beberapa faktor penghambat yang menjadi kendala dalam pelaksanaan E-Suradi ini. Adapun faktor penghambat diantaranya yaitu kurangnya pemahaman ketua RT dan RW dalam mengakses aplikasi E-Suradi, kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kelurahan Dinoyo, respon masyarakat yang masih kurang terhadap inovasi E-Suradi di Lurah Dinoyo, dan yang terakhir produk layanan yang masih belum sempurna.

Adapun saran berdasarkan beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi di Kelurahan Dinoyo, maka diperlukan perbaikan dan mengatasi beberapa faktor penghambat tersebut. Diharapkan pihak kelurahan dapat memberikan informasi dan pengetahuan kepada publik terutama kepada ketua RT dan RW mengenai deskripsi, manfaat, dan tujuan dari E-Suradi. Lurah Dinoyo juga harus melakukan sosialisasi secara intens kepada masyarakat, dengan cara terjun langsung ke masyarakat yaitu dengan sosialisasi langsung ke setiap RT dan RW dan mengundang seluruh kepala keluarga tiap RT.

Sedangkan untuk meningkatkan respon masyarakat, Lurah Dinoyo harus bisa membatasi pelayanan yang secara konvensional atau manual, atau memberikan kebijakan yang serius dengan begitu warga terpaksa menggunakan aplikasi E-Suradi. Terkait dengan produk layanan pihak terkait diharapkan menambah produk layanan dalam aplikasi Surat Digital, seperti KTP, dan KK agar lebih berkualitas dari pelaksanaan pelayanan sebelumnya.

Daftar Pustaka

- Bagdan dan Taylor, 2010 J. Moleong Lexi. 1989. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remadja Karya.
- Coiller, 1978. Zulian Yamit 2001 dalam skripsi Yunita Kurnia Sari (2008), Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Dalam Intensi Pembelian.
- Dwi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*. Jakarta: PT Prestasi Pustakaraya.
- Eko Handoyo, 2012. *Kebijakan Publik*. Semarang: Widya Kariya.
- Hayat, 2018. *Kebijakan Publik evaluasi reformasi formulasi*. Malang : Intrans Publishing.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*, Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Hayat, 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Indriantoro, Nur., dan Supomo Bambang, 2013. *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen*. Yogyakarta: BPFE.
- Ismail Nurdin 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: IKPAI No. 228/JTI.
- Lupiyuadi 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Edisi Kedua. Jakarta: Selembe Empat
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman 2005. *The Ethics Challenge In Public Service: A Problem-Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Peraturan Daerah Kota Malang Malang No.1 Tahun 2013 tentang Rukun Tetangga dan Rukun Warga
- Mahmudi, 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Edisi Kedua. Yogyakarta: Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mukarom, Zaenal dan Muhibudin Wijaya Laksanan, 2016 *Membangun Kinerja Pelayanan Publik menuju Clean Government and Good Governance*. CV Pustaka Setia, Bandung
- Muluk Khairul (2008). *Knowledge Manajemen Kunci Sukses inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayu Media publishing.
- Moleong, L.J. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Miles, M.B., and Huberman, A.M., & Saldana, J., (2014) *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia Press, hlm, 10.
- Pasuraman, Wijaya, Tony 2011, *Manajemen Kualitas Jasa*, Jakarta: Salemba Empat
- Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, Bandung: PT. Reflika Aditama.

- Sugiyono. 2005. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.
- Sedermayanti 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia: Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*, bandung. PT Reflika Aditama.
- Said, M Mas'ud 2007. *Birokrasi di Negara birokrasi*. Malang: UMM Press
- Sutaryo, 2004. *Dasar-Dasar sosialisasi*, Jakarta : Rajawali press.
- Siagian. Sondang p. 2012. *Manajemen sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Schermerhorn. 1996. *Management*, Jhon Wiley&Sons: New York. Edisi kelima.
- Tjiptono, 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta: Andi
- Yamit, Zulian, 2001. *Manajemen Kualitas Produk Jasa*. Yogyakarta: Ekonisia.
- Triguno 1997, *Budaya Kerja, Meningkatkan Lingkungan Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktifitas Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press
- The Lieng, 2008. *Admnistrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty.
- Afifah, Musadieq, 2017. *Pengaruh Kepuasan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Dan Dampaknya Terhadap Pekerja (Studi Pada Karyawan PT Pertamina Gheotermil Energy Kantor Pusat Jakarta)*. Vol.47. No.1.
- Dwiyanti N, 2010. *Analisis Administrasi Pendaftaran Pencari Kerja pada Dinas Sosial Dan Tenaga Kerja Di Kabupaten Singingi*. Univesitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Ridlowi, Himam, 2016. *Organisasi Pada Organisasi: Tahapan dan Dinamika*. Vol. 2. No.1.
- Harany Ied L, Muchsin Slamet, Abidin Zainal. A. 2019. *Implementasi Pelayanan Publik Melalui sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan Dinoyo (Sakdino)*. Vol.13, No.5.
- Attahara Haura, 2018. *Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government: Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informasi Di Kabupaten Purowakarta*. Vol 3. 1.
- Prabowo Irfandi, Hany Fanida 2017. *Inovasi Pelayanan Kepegawaian Melalui Aplikasi Sistem Informasi Mobile Kepegawaian Terintegrasi (SIMOKER) Berbasis Android Di Badan Kepgawaian Kota Mojokerto*, Universitas Negeri Surabaya.
- Rosidah T. 2018. *Inovasi Pelayanan Selama 20 Menit pembuatan Akta Kelahiran Dan Kematian di Dinas Kependudukan Dan pencatatan Sipil Kabupaten Ponorogo*, Universitas Negeri Surabaya
- Abd Rohman, Pebriani, 2019. *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakiyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Gampil) Kota Malang*. Vol 8.
- Kristyanita A, Y, Said M, Suyeno. 2021. *Implementasi E-Suradi (Surat Digital) Dalam Mewujudkan Good Governance Di Kota Malang*. Vol. 15, No.5.
- Juli, 2019. *Wujudkan Smart City, Dinas Kominfo Kota Malang Gelar Bimtek E-Suradi: <https://infopublik.id/kategori/nusantara/wujudkan-smart-city-dinas-kominfo-kotamalang-gelar-bimtek-e-suradi>*.
- Jurnal Ilmiah Administasri Publik, 1(05).
- Mariyam, Siti N, 2016. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi, VI No.1.
- Rukaya, Yayat, 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasir jambu*. Jurnal Ilmu Magister Administrasi, No.2, XI.
- Susilowati, Sutariyani, Pranyanta, 2017. *Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web di Desa Sawahan*. IJSE- Indonesian Journal Software Engineering, 3 N 2, ijse.bsi.ac.id.