
PENINGKATAN PELAYANAN MASYARAKAT MELALUI INOVASI APLIKASI DIGITAL: STUDI KASUS IMPLEMENTASI SURADI DI KANTOR KELURAHAN KESATRIAN, KECAMATAN BLIMBING, KOTA MALANG

Hadiwiyono¹, Taufiq Soeltanto², Iqbal Rulliansyah³

¹Program Studi Ilmu Administrasi

^{2,3}Program Studi Ilmu Administrasi Publik

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Malang

Email: hadiwiy59@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini mengeksplorasi dampak dan efektivitas implementasi aplikasi digital "SURADI" di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Dengan fokus pada inovasi dalam administrasi pemerintahan, studi ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk memeriksa bagaimana aplikasi digital tersebut telah mempercepat proses administrasi, meminimalkan kesalahan input data, dan meningkatkan keterjangkauan layanan bagi masyarakat. Data dikumpulkan melalui wawancara, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SURADI telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan efisiensi layanan publik. Meskipun demikian, tantangan seperti keterbatasan akses internet dan pemahaman teknologi di kalangan masyarakat menjadi hambatan dalam efektivitas penggunaan aplikasi ini. Dengan demikian, penelitian ini menyimpulkan perlunya sosialisasi, pelatihan, dan perbaikan infrastruktur teknologi untuk memastikan kesuksesan implementasi aplikasi digital dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di tingkat lokal.

Kata Kunci: Inovasi, Surat Digital

Abstrack

This research explores the impact and effectiveness of implementing the "SURADI" digital application at the Kesatrian Subdistrict Office, Blimbing District, Malang City in improving community services. With a focus on innovation in government administration, this study uses a case study approach to examine how these digital applications have accelerated administrative processes, minimized data input errors, and increased the affordability of services for the public. Data was collected through interviews, observation and document analysis. The research results show that the implementation of SURADI has had a positive impact in increasing the efficiency of public services. However, challenges such as limited internet access and technological understanding among the public are obstacles to the effective use of this application. Thus, this research concludes the need for socialization, training and improvement of technological infrastructure to ensure the successful implementation of digital applications in improving community services at the local level.

Keywords: Innovation, Digital Letters

PENDAHULUAN

Peningkatan layanan publik telah menjadi agenda penting dalam pembangunan di berbagai negara. Inovasi teknologi, khususnya dalam bentuk aplikasi digital, telah menjadi salah satu solusi yang diadopsi oleh pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan bagi masyarakat. Dalam konteks administrasi pemerintahan, aplikasi digital mampu

mempercepat proses, mengurangi birokrasi, dan meningkatkan transparansi.

Salah satu contoh inovasi tersebut adalah aplikasi digital "SURADI" yang diterapkan di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Aplikasi ini bertujuan untuk memfasilitasi proses administrasi pemerintahan, seperti pembuatan surat-surat administrasi, pendaftaran penduduk, dan pencatatan data

kependudukan. Implementasi SURADI diharapkan dapat mengurangi waktu dan biaya dalam proses administrasi, serta meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Meskipun potensi aplikasi digital dalam meningkatkan pelayanan publik sangat besar, namun implementasinya sering kali menghadapi berbagai tantangan. Tantangan tersebut dapat berupa keterbatasan akses teknologi, resistensi terhadap perubahan dari pihak internal, serta tingkat literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, penelitian tentang implementasi aplikasi digital seperti SURADI di tingkat lokal sangat penting untuk dilakukan guna mengevaluasi efektivitas dan menemukan cara untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul.

Dalam konteks ini, penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi dampak dan efektivitas implementasi aplikasi digital SURADI di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Melalui pendekatan studi kasus, penelitian ini akan mengevaluasi sejauh mana aplikasi ini telah berhasil dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan, serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan atau kegagalan implementasi tersebut. Dengan pemahaman yang lebih mendalam tentang inovasi teknologi dalam pelayanan publik, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan sistem administrasi pemerintahan yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam administrasi

pemerintahan telah menjadi tren global yang tak terelakkan. Dalam konteks pelayanan publik, penggunaan aplikasi digital telah terbukti dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut ini adalah beberapa tinjauan pustaka terkait dengan penerapan inovasi aplikasi digital dalam meningkatkan pelayanan masyarakat:

Peningkatan Efisiensi Administrasi Pemerintahan: Penelitian oleh Alshathry dan Rahman (2019) menunjukkan bahwa aplikasi digital dapat mengurangi waktu dan biaya dalam proses administrasi pemerintahan. Dengan mengotomatisasi proses-proses rutin, seperti pembuatan surat-surat administrasi dan pencatatan data, aplikasi digital mampu meningkatkan produktivitas dan mengurangi beban kerja petugas administrasi.

Meningkatkan Keterjangkauan Layanan: Berdasarkan studi yang dilakukan oleh Hanifah et al. (2020), aplikasi digital memberikan akses yang lebih mudah dan cepat bagi masyarakat untuk mengakses layanan publik. Dengan menggunakan aplikasi melalui perangkat seluler, masyarakat dapat melakukan berbagai transaksi dan permohonan layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan.

Transparansi dan Akuntabilitas: Implementasi aplikasi digital juga dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam administrasi pemerintahan. Penelitian oleh Suryadi et al. (2018) menemukan bahwa penggunaan aplikasi digital memungkinkan proses-proses administrasi menjadi lebih terdokumentasi dan mudah dilacak, sehingga meminimalkan potensi terjadinya korupsi dan penyalahgunaan wewenang.

Tantangan dan Hambatan: Namun demikian, penerapan aplikasi digital dalam administrasi pemerintahan juga dihadapkan pada berbagai tantangan. Tantangan utama meliputi keterbatasan akses teknologi, resistensi terhadap perubahan dari pihak internal, serta tingkat literasi digital yang rendah di kalangan masyarakat (Rahayu et al., 2019).

Dari tinjauan pustaka tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan inovasi aplikasi digital dalam administrasi pemerintahan memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik. Namun demikian, perlu adanya pemahaman yang mendalam tentang faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, serta upaya untuk mengatasi hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam proses tersebut. Oleh karena itu, penelitian tentang implementasi aplikasi digital seperti SURADI di tingkat lokal sangat relevan untuk dilakukan guna memberikan kontribusi bagi pengembangan sistem administrasi pemerintahan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan studi kasus untuk mendalami implementasi aplikasi digital SURADI di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang. Pendekatan studi kasus dipilih karena memungkinkan peneliti untuk melakukan analisis mendalam terhadap fenomena yang spesifik dan konteks yang kompleks. Subjek penelitian adalah Kantor Kelurahan Kesatrian di Kecamatan Blimbing, Kota Malang, yang telah menerapkan aplikasi digital SURADI dalam proses administrasi pemerintahan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Studi ini bertujuan untuk mengevaluasi dampak implementasi aplikasi digital "SURADI" di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, terhadap pelayanan masyarakat. Berikut adalah hasil penelitian yang diperoleh:

1. Peningkatan Efisiensi Administrasi: Implementasi aplikasi SURADI telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam efisiensi administrasi pemerintahan. Proses-proses administrasi, seperti pembuatan surat-surat administrasi dan pencatatan data, menjadi lebih cepat dan efisien dengan adopsi teknologi digital.
2. Peningkatan Keterjangkauan Layanan: Aplikasi SURADI telah memperluas aksesibilitas layanan publik bagi masyarakat. Dengan kemampuan untuk mengajukan permohonan secara daring melalui aplikasi ini, masyarakat tidak perlu lagi datang langsung ke kantor kelurahan, meningkatkan keterjangkauan layanan bagi mereka yang tinggal di luar wilayah perkotaan atau memiliki keterbatasan mobilitas.
3. Transparansi dan Akuntabilitas: Implementasi aplikasi digital ini juga telah meningkatkan tingkat transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi. Segala aktivitas yang dilakukan melalui aplikasi, termasuk pembuatan surat dan pemrosesan data, terdokumentasi dengan baik, memungkinkan pemantauan dan evaluasi yang lebih efektif.

Pembahasan

Implementasi aplikasi digital SURADI di Kantor Kelurahan Kesatrian, Kecamatan Blimbing, Kota Malang, menunjukkan dampak positif dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Kemampuannya untuk meningkatkan efisiensi administrasi,

memperluas keterjangkauan layanan, dan meningkatkan transparansi merupakan indikator keberhasilan implementasi inovasi teknologi ini.

Meskipun demikian, beberapa tantangan dan hambatan juga ditemui dalam proses implementasi. Salah satunya adalah keterbatasan akses teknologi di kalangan masyarakat, yang dapat menghambat adopsi aplikasi digital ini. Selain itu, perlu juga memperhatikan aspek literasi digital dan resistensi terhadap perubahan dari pihak internal sebagai faktor yang mempengaruhi efektivitas penggunaan aplikasi ini.

Untuk mengoptimalkan manfaat dari implementasi aplikasi digital seperti SURADI, diperlukan upaya yang berkelanjutan dari berbagai pihak terkait. Pemerintah setempat perlu memperhatikan infrastruktur teknologi yang memadai, menyediakan pelatihan dan pendampingan kepada masyarakat dalam penggunaan aplikasi, serta melakukan sosialisasi secara luas untuk meningkatkan kesadaran akan manfaat teknologi digital.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi aplikasi digital memiliki potensi besar dalam meningkatkan pelayanan masyarakat. Namun, upaya kolaboratif yang melibatkan pemerintah, masyarakat, dan sektor swasta diperlukan untuk mengatasi tantangan dan memastikan kesuksesan implementasi inovasi ini dalam konteks administrasi pemerintahan lokal.

PENUTUP

Kesimpulan :

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi aplikasi digital "SURADI" secara signifikan meningkatkan pelayanan masyarakat di Kantor Kelurahan Kesatrian.

Efisiensi dalam proses administrasi, aksesibilitas layanan yang ditingkatkan, dan peningkatan transparansi merupakan indikator keberhasilan dari penerapan inovasi teknologi ini.

Saran

Berikut adalah beberapa saran untuk meningkatkan efektivitas dan kesinambungan implementasi aplikasi digital "SURADI" serta inovasi serupa di masa depan:

1. **Pelatihan dan Sosialisasi:** Pemerintah setempat perlu menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi secara teratur kepada petugas administrasi dan masyarakat tentang penggunaan aplikasi digital. Hal ini akan membantu meningkatkan literasi digital dan pemahaman akan manfaat aplikasi tersebut.
2. **Peningkatan Infrastruktur Teknologi:** Peningkatan infrastruktur teknologi, termasuk akses internet yang lebih luas dan stabil, perlu diprioritaskan untuk memastikan bahwa masyarakat dapat mengakses aplikasi digital dengan mudah.
3. **Evaluasi dan Pembaruan Berkala:** Perlu dilakukan evaluasi rutin terhadap penggunaan aplikasi digital untuk mengidentifikasi potensi perbaikan dan pembaruan yang diperlukan guna meningkatkan kualitas dan efektivitas pelayanan.
4. **Kolaborasi dengan Pihak Eksternal:** Kerjasama dengan pihak eksternal, termasuk lembaga pendidikan dan sektor swasta, dapat membantu dalam pengembangan dan pemeliharaan aplikasi digital, serta peningkatan kapasitas teknis petugas administrasi.

Dengan menerapkan saran-saran tersebut, diharapkan implementasi aplikasi digital "SURADI" dan inovasi sejenisnya dapat terus memberikan manfaat yang maksimal

dalam meningkatkan pelayanan masyarakat dan mempercepat pembangunan di tingkat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Alshathry, O., & Rahman, A. (2019). The impact of digitalization on government performance: Evidence from electronic services. *International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 466-486.
- Hanifah, N., Dewi, R. K., & Wulandari, A. A. (2020). Mobile Government: A case study of Mobile Village Administration Information System (Sistem Informasi Administrasi Desa Mobile) in West Lombok. *Journal of Public Administration and Governance*, 10(2), 1-9.
- Rahayu, R., Nurfaidah, R., & Kurniawan, A. A. (2019). Challenges in the implementation of e-government services in Indonesia. *Journal of Information Systems Engineering and Business Intelligence*, 5(1), 1-8.
- Suryadi, A., Santoso, H. B., & Rismayadi, R. (2018). The Role of E-Government for Improving Transparency and Accountability in Public Service Delivery (Case Study: e-KTP in Indonesia). *Journal of Public Administration and Governance*, 8(2), 99-108.