

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Semakin pesatnya perkembangan di bidang teknologi memiliki tanggung jawab yang besar dalam menghadapi perkembangan industri yang kian maju. Perkembangan di bidang teknologi saat ini adalah sebuah ketentuan umum yang harus dihadapi seluruh lapisan masyarakat. Dimana kondisi seperti ini menjadikan sebuah tantangan untuk pemerintah supaya bisa menyediakan kebutuhan seperti sarana dan prasarana yang berkualitas dan memadai, serta tersedianya sumber daya manusia (aparatur) yang bersifat kompeten dan berkualitas pula demi untuk meningkatkan pelayanan publik. Dalam hal ini juga menuntut pemerintah pusat serta daerah untuk secepatnya melakukan berbagai macam inovasi pelayanan publik. Inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah untuk masyarakat juga diharapkan bisa mempermudah, akurat, transparan, dan lebih cepat sesuai dengan standart pelayanan. Standart pelayanan publik di indonesia terdapat di dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 ayat 7.

Hadirnya pandemi sekarang ini, membuat semua pelayanan menjadi terganggu, di suatu sisi, masyarakat memiliki hak untuk terus mendapatkan pelayanan, tetapi di sisi lain, aktivitas perkantoran bisa menambah eskalasi pandemi covid 19 menjadi tinggi, maka dari itu pelayanan diharuskan beradaptasi dengan kondisi yang ada, sehingga di butuhkan inovasi *e-government* sebagai upaya untuk melaksanakan administrasi dalam pelayanan publik.

*E-government* atau pemerintah elektronik adalah salah satu bentuk model pelayanan pemerintah dengan memanfaatkan kemajuan teknologi, seperti seluruh pekerjaan administrasi pelayanan publik, serta pengawasan dan pengendalian sumberdaya yang dimiliki organisasi yang bersangkutan dan serta di kendalikan oleh satu sistem. Oleh sebab itu, terdapat poin-poin penting yang berkaitan dengan *e-government* yaitu, poin pertama nya adalah internet, dan poin kedua yaitu tujuan pemanfaatannya sehingga pemerintahan lebih maksimal dalam menjalankan tujuan pokok dan fungsinya. Yang harus di perhatikan dalam menghadapi persiapan penyelenggaraan *e-government* yaitu seperti sumber daya manusia, anggaran dana, serta sarana dan prasarana itu adalah poin penting yang harus di sediakan di dalam penyelenggaraan *e-government*.

Pemerintah Kota Malang sendiri berupaya meningkatkan kualitas tiap bidang pemerintahan, khususnya pada bidang SDM (Sumber Daya Manusia) sebagai poin awal dalam menciptakan Kota Pintar di Kota Malang. Beberapa penghargaan juga telah diperoleh oleh Kota Malang (Inovasi) yaitu melalui Dinas Ketenaga kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Disnaker PMPTSP) serta Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) berhasil meraih penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB). Dua dinas ini dapat dikatakan sebagai dinas yang menyelenggarakan fungsi pelayanan publik dengan sangat baik. Berdasarkan hasil evaluasi Kementerian PANRB pada 2020, Disnaker PMPTSP dan Disdukcapil Kota Malang meraih predikat A, (*Republika.co.id*).

Pemerintah Kota Malang juga meningkatkan kemampuan serta kualitas SDM (sumber daya manusia) aparatur pemerintah Kota Malang terkhususnya para petugas admin surat dan pejabat struktural semua perangkat daerah sebagai pejabat administrator dan pelaksana, dengan mengadakan sosialisasi yang diberikan langsung oleh Dinas Komunikasi dan Informatika (kominfo) sekaligus memberikan bimbingan teknis Surat Digital (*E-Suradi*) di Ijen Suites Hotel Malang, *impact* ini adalah sebagai bentuk interaksi dua arah antara pemerintah dan masyarakat demi terwujudnya Kota Malang sebagai Kota Pintar dan juga tepat sasaran pembangunan RPJMD dalam dokumen roadmap/masterplan Kota Pintar. Sehingga pada akhirnya pemanfaatan E-Suradi dalam proses administrasi daerah yang merupakan bentuk poin pelaksanaan Kota Pintar yaitu *smart governance*.

Tantangan yang di hadapi saat ini dalam melaksanakan inovasi berbasis *e-government* adalah dimana pemerintah harus mampu memberikan anggaran dana dan penyediaan sarana dan prasarana yang memadai dan pemenuhan sumber daya manusia (aparatur) yang bersifat kompeten serta berkualitas untuk meningkatkan pelayanan publik. Hal ini pun menjadi tantangan tersendiri bagi kantor Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang di dalam memberikan pelayanan administrasi. Pelayanan publik di bidang administrasi di kerjakan oleh para pegawai Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang.

Pelayanan pada bidang administrasi di Kelurahan Sumbersari Kecamatan Lowokwaru Kota Malang sudah menggunakan aplikasi yang bernama *E-Suradi* (*Elektronik Surat Digital*). *E-Suradi* sendiri merupakan aplikasi surat meyrut

antar perangkat daerah dan pemerintahan resmi dalam bentuk elektronik yang berfungsi sebagai sistem informasi di seluruh Dinas dan Organisasi Perangkat Daerah di Kota Malang. Yang sudah dikembangkan oleh Diskominfo pada tahun 2015 dan kemudian hingga 2019 baru bisa digunakan sepenuhnya. Dalam hal ini juga kelurahan sumbersari merupakan salah satu instansi yang dijadikan Diskominfo untuk menguji coba aplikasi E-Suradi. Dalam pengujian cobaannya, kelurahan sumbersari dalam hal pelayanan administrasi khususnya surat menyurat, sudah menggunakan aplikasi E-Suradi. Dalam masa uji coba aplikasi ini masih belum melakukan transformasi terhadap teknologinya. Aplikasi e-suradi hanya menyediakan template yang ada diaplikasinya dan penggunaannya masih manual. Kendala yang dialami sejauh ini seperti aplikasi *E-Suradi* sering mengalami trouble, kemudian juga jaringan wifi yang kurang lancar serta masih di temui masyarakat yang tidak memenuhi persyaratan dalam pembuatan surat menyurat.

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, peneliti tertarik mengangkat judul yaitu “ Inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)* di Kelurahan Sumbersari.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Peneliti di harapkan untuk bisa menjelaskan permasalahan dalam bentuk pertanyaan dan akan menjadi fokus penelitian sehingga rumusan masalah sebagai dari “ Inovasi *E-Suradi (Elektronik-Surat Digital)*” sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)* di kelurahan sumbersari?

2. Apa saja faktor-faktor yang berperan dalam Inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)* di kelurahan sumbersari?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian adalah untuk menunjukkan hasil yang di dapat setelah penelitian selesai sehingga peneliti mendapatkan jawaban atas permasalahan penelitian yang di ajukan. Berikut ini adalah tujuan dari penelitian sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis Inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)* di kelurahan sumbersari.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor yang berperan dalam Inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)* di kelurahan sumbersari.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Secara garis besar manfaat dari penelitian ini yakni:

1. Manfaat Praktis : sebagai sumbangan ilmu kepada pembaca yang ingin memahami Inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)*.
2. Manfaat akademis : sebagai referensi bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk kembali membahas Inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)*.

Penelitian ini juga dimaksudkan menambah wawasan pengetahuan sekaligus sebagai referensi dalam melakukan pengembangan penelitian terkait Inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)*.