

**INOVASI E-SURADI (ELEKTRONIK-SURAT DIGITAL) DI
KELURAHAN SUMBERSARI**

SKRIPSI

Di Ajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik



OLEH:

LASMI

NIM. 2018210012

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG**

2022

**INOVASI E-SURADI (ELEKTRONIK-SURAT DIGITAL) DI
KELURAHAN SUMBERSARI**

SKRIPSI

Di Ajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik



**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2022**

LEMBAR PERSETUJUAN

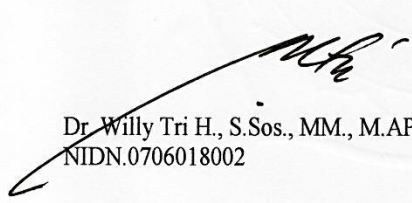
**INOVASI E-SURADI (ELEKTRONIK - SURAT DIGITAL) DI
KELURAHAN SUMBERSARI**

SKRIPSI

OLEH:
LASMI
2018210012

Disetujui oleh Dosen Pembimbing
untuk dipertahankan di depan Tim Penguji
Pada Tanggal: 15 Februari 2022

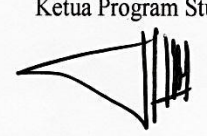
Dosen Pembimbing
Utama,


Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
NIDN.0706018002

Dosen Pembimbing
Pendamping,


Dewi Citra Larasati, S.AP., M.Si
NIDN. 0722128602

Mengetahui,
Ketua Program Studi


Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP
NIDN. 0714059101

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI E-SURADI (ELEKTRONIK - SURAT DIGITAL) DI
KELURAHAN SUMBERSARI**

SKRIPSI

OLEH:
LASMI
NIM. 2018210012

Telah dipertahankan di hadapan dan telah diterima
Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tribhuwana Tunggadewi
Pada Tanggal: 15 Februari 2022

Tim Penguji:

1. Dr. Willy Tri H., S.Sos., MM., M.AP
2. Dewi Citra Larasati, S.AP., M.Si
3. Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.AP



Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Agung Suprojo, S.Kom., M.AP
NIDN. 0727087301

PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lasmi
NIM : 2018210012
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : **"INOVASI E-SURADI (ELEKTRONIK - SURAT
DIGITAL) DI KELURAHAN SUMBERSARI"**

Merupakan karya tulis yang saya buat sendiri dan menurut keyakinan dan pengamatan saya, skripsi ini tidak mengandung bagian skripsi atau karya tulis yang pernah diterbitkan atau ditulis oleh orang lain. Kecuali kutipan referensi yang dimuat di dalam naskah skripsi ini dan ditulis mencantumkan sumber yang jelas.

Apabila ternyata dikemudian hari pernyataan saya ini tidak benar, saya sanggup menerima sanksi akademik sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Malang, 15 Februari 2022

Yang menyatakan



Lasmi

NIM. 2018210012

MOTTO

Maka Sesungguhnya Bersama Kesulitan Itu Ada Kemudahan

(QS: Al Insyirah : 5)

Keberhasilan itu hanya bisa dilakukan oleh diri sendiri bukan orang lain

(LASMI-2022)



Lasmi, FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN IMU POLITIK, 2022

INOVASI E-SURADI (ELEKTRONIK SURAT DIGITAL) DI KELURAHAN
SUMBERSARI

Dosen Pembimbing Utama : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP

Dosen Pembimbing Pendamping : Dewi Citra Larasati, S.AP., M.Si

ABSTRAKSI

Penelitian yang berjudul inovasi e-suradi (elektronik surat digital) di kelurahan sumbersari, memiliki fokus penelitian terhadap inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)* di Kelurahan Sumbersari dan Faktor-faktor yang berperan dalam inovasi *E-Suradi (Elektronik Surat Digital)* di Kelurahan Sumbersari meliputi faktor pendukung dan faktor penghambat, penelitian ini menggunakan metode kualitatif, pengumpulan data ini dengan teknik pengumpulan data Sugiyono (2016) yakni yang terdiri dari wawancara, observasi, dokumentasi, wawancara yang dilakukan kepada sekretaris kelurahan, pegawai kelurahan, dan masyarakat, observasi yang dilakukan yakni selama 1 bulan dengan hasil yang didapatkan bahwa pemerintahan kelurahan yaitu Dalam hal ini, aplikasi E-Suradi memiliki beberapa inovasi yang telah lakukan oleh Diskominfo Kota Malang dan kemudian di implementasikan di Kelurahan Sumbersari. Dalam segi teknis, inovasi yang dikembangkan yaitu berupa tanda tangan menggunakan teknologi barcode, data terintegrasi langsung dengan server Dispendukcapil, dan aplikasi E-Suradi yang user friendly. Sedangkan dari Sumber Daya Manusia yaitu berupa Sosialisasi dan Bimtek. Maka dari penelitian ini peneliti dapat menyimpulkan bahwa inovasi e-suradi di kelurahan sumbersari sudah terealisasi dengan baik. Faktor pendukung dari inovasi e-suradi yaitu adanya dukungan sarana dan prasarana serta adanya dukungan dari Diskominfo.

Kata kunci: Inovasi dan E-Suradi (elektronik surat digital)

Lasmi, FACULTY OF SOCIAL AND POLITICAL SCIENCES, 2022
(ELEKTRONIS DIGITAL MAIL) IN SUMBERSARI

Main Supervisor : Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos., MM., M.AP

Co-supervisor : Dewi Citra Larasati, S.AP., M.Si

ABSTRACTION

The research entitled *e-Suradi innovation (electronics digital mail) in Summersari Village*, has a research focus on *E-Suradi innovation (Digital Letter Electronics) in Summersari Village* and the factors that play a role in *E-Suradi innovation (Digital Letter Electronics) in Kelurahan Summersari* includes supporting factors and inhibiting factors, this study uses qualitative methods, this data collection uses data collection techniques Sugiyono (2016) which consists of interviews, observations, documentation, interviews conducted with village secretaries, village employees, and the community, observations made carried out for 1 month with the results obtained that the village government, namely In this case, the *E-Suradi* application has several innovations that have been carried out by the Malang City Communication and Information Agency and then implemented in Summersari Village. In technical terms, the innovations developed are in the form of signatures using barcode technology, data integrated directly with the *Dispendukcapil* server, and the user friendly *E-Suradi* application. Meanwhile, from Human Resources, namely in the form of socialization and technical guidance. So from this research, the researcher can conclude that the *e-suradi* innovation in Summersari Village has been well realized. The supporting factors for *e-suradi* innovation are the support for facilities and infrastructure and the support from Diskominfo.

Keywords: inovations and *E-Suradi (electronics digital mail)*

Halaman persembahan

Karya tulis skripsi ini saya persembahkan kepada:

Sembah sujud serta puji dan syukurku kepada Allah SWT. Tuhan semesta alam yang menciptakan dengan bekal yang begitu teramat sempurna. Taburan cinta, kasih sayang dan rahmat dan hidayahnya-Mu, telah memberikan kekuatan, kesehatan, semangat pantang menyerah.

Teruntuk kedua orang tua saya, bapak Limsyah dan ibu Laili yang telah mendidik serta membesarkan saya dengan rasa cinta yang tak terhingga dan tidak pernah memudar, dengan dukungannya, doa tulusnya, pengorbanannya, dan dengan segala kekuatan yang mereka lakukan dengan segenap hati dan untuk selalu membahagiakan saya.

Teruntuk saudara ku, bang Haiban, bang Eko, kak Ira, adek Azzam, adek Dalila, dan ponakan ku terima kasih untuk doa, dukungan dan semangat nya, terimakasih juga telah menemani saya sedari kecil, kalian selalu menjadi penghibur dikala aku sedang lelahnya dalam menempuh pendidikan.

Teruntuk keluarga besar yang selalu mendoakan dan menyemangati saya dalam suka dan duka melewati setiap tantangan selama menempun pendidikan ini.

Teruntuk David Nasrun ST.MT yang telah mengantarkan saya untuk menjadi bagian dari Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.

Teman teman : via, febry, dwi, eva, floren, febry, yulpina, veril, Leonardus Willa Tengga S.AP, Buyung S.AP, Ferdinandus S.AP, dan angkatan 2018 administrasi publik yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, terimakasih untuk kebersamaan dalam merasakan pahit manisnya perjuangan disetiap semester.

**PERJALAN YANG SANGAT BERHARGA DAN TAK AKAN PERNAH
TERLUPAKAN.**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya dan memberikan kesempatan penulis dalam menyelesaikan skripsi dengan judul **“Inovasi E-Suradi (Elektronik-Surat Digital) Di Kelurahan Sumpersari”**.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Eko Handayanto, M.Sc, selaku Rektor Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
2. Bapak Dr. Agung Suprojo, S. Kom.,M.AP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
3. Ibu Dr. Asih Widi Lestari, S.AP., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi publik.
4. Bapak Dr. Willy Tri Hardianto, S.Sos.,MM.,M.AP selaku Dosen Pembimbing Pembimbing I yang telah memberikan arahan dan bimbingannya dalam penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dewi Citra Larasati, S.AP., M.Si selaku Dosen Pembimbing kedua/ pendamping yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada penulis.
6. Dody Setyawan, S.Sos., M.AP selaku Dosen Wali yang telah memberikan dukungan dan arahan selama masa perkuliahan.

7. Seluruh jajaran Dosen dan Staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tribhuwana Tungadewi Malang.
8. Kedua orang tua beserta yang telah memberikan doa dan dukungan selama proses pembuatan laporan ini.
9. Teman-teman dan sahabat yang telah memberikan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan pembuatan laporan ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih kurang sempurna. Oleh sebab itu kritik, saran dan masukan yang membangun untuk perbaikan dikemudian hari sangat penulis harapkan. Penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi penulis khususnya, dan bagi pembaca pada umum-nya.

Malang, Februari 2022

Lasmi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN MOTTO	
HALAMAN ABSTRAKSI	
HALAMAN ABSTRACT	
HALAMAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu	6
2.2 Manajemen Pelayanan Publik	10
2.3 Inovasi	12
2.3.1 Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan Publik	13
2.3.2 Cara Menerapkan Inovasi	14
2.4 Faktor-faktor pendukung dan penghambat inovasi	15
2.5 E-Government	16
2.5.1 Jenis-jenis pelayanan e-government	17
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	19
3.2 Lokasi Penelitian	19
3.3 Fokus Penelitian	20
3.4 Sumber dan Jenis Data	20
3.5 Teknik Pengumpulan Data	22
3.6 Informan dan Teknik Penentuan Informan	25

3.7 Keabsahan Data	27
3.8 Teknik Analisis Data	28
3.8.1 Reduksi Data	28
3.8.2 Penyajian Data	29
3.8.3 Penarikan Kesimpulan	29
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	30
4.1.1 Profil Singkat Kelurahan Sumbersari Kota Malang	30
4.1.2 Visi Dan Misi Kelurahan Sumbersari Kota Malang	30
4.1.3 Susunan Organisasi Pemerintahan Kelurahan Sumbersari	32
4.2 Penyajian Data Penelitian	34
4.2.1 Inovasi Aplikasi E-Suradi (<i>Elektronik Surat Digital</i>) Di Kelurahan Sumbersari	34
4.2.2 Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Inovasi <i>E-Suradi (Elektronik Surat Digital)</i> Di Kelurahan Sumbersari	54
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	56
4.3.1 Inovasi Aplikasi E-Suradi (<i>Elektronik Surat Digital</i>) Di Kelurahan Sumbersari	56
4.3.2 Faktor-Faktor Yang Berperan Dalam Inovasi <i>E-Suradi (Elektronik Surat Digital)</i> Di Kelurahan Sumbersari	61
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	67

DAFTAR GAMBAR

3.1 Teknik Pengumpulan Data	23
3.2 Triangulasi Teknik	27
4.1 Peta Kelurahan Sumbersari	31
4.2 Bagan Susunan Organisasi Pemerintahan Kelurahan Sumbersari	32
4.3 Kegiatan Sosialisasi Dan Bimtek	35
4.4 Gambar Surat Stempel Basah dan Teknologi Barcode	36
4.5 Gambar Pemberitahuan Pelayanan Tanpa Pungutan	38
4.6 Gambar Sop Pelayanan dan Aplikasi E-Suradi terjadi gangguan	39
4.7 Tempat Cuci Tangan, Handsanitizer, Alat Cek Suhu	41
4.8 Form login.....	44
4.9 Gambar Dashboard.....	45
4.10 Jenis Surat Digital Pemerintah Kota Malang	49
4.11 Pembuatan Surat Pernyataan Miskin	50
4.12 Contoh Formulir Surat Pernyataan Miskin	51
4.13 Staf memberikan prosedur pembuatan surat pernyataan miskin kepada Peneliti Dan Gambar Surat Manual	52
4.14 Gambar Komputer/Pc Di Setiap Meja Staf Pelayanan	53
4.15 Gambar Aplikasi E-Suradi terjadi gangguan	55

DAFTAR TABEL

2.1 Penelitian Terdahulu	7
4.1 Data Aparat Kelurahan Sumbersari Kota Malang	32

