

# **PENERAPAN *ELECTRONIC GOVERNMENT* MELALUI SISTEM LAYANAN SURAT KETERANGAN ELEKTRONIK (E-SUKET) DI KELURAHAN POJOK KECAMATAN MOJOROTO KOTA KEDIRI**

**Regita Ade Irawan**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[Regita59@gmail.com](mailto:Regita59@gmail.com)

**Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya  
[Efanida@yahoo.com](mailto:Efanida@yahoo.com)

## **Abstrak**

Seiring perkembangan teknologi, Walikota Kota Kediri bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri menciptakan dan mengembangkan sebuah inovasi dalam pelayanan publik yaitu Surat Keterangan Elektronik (E-Suket) yang berbasis aplikasi dan *website*. E-Suket merupakan sistem layanan pembuatan surat keterangan *online* yang dapat digunakan oleh seluruh warga di Kota Kediri tanpa harus datang dan mengantri di kantor Kelurahan. Tidak hanya digunakan oleh warga, E-Suket juga digunakan oleh petugas kelurahan dalam pembuatan surat keterangan. Salah satu kelurahan di Kota Kediri yang menerapkan E-Suket adalah Kelurahan Pojok. Kelurahan Pojok merupakan kelurahan pertama yang berhasil dalam uji coba penerapan E-Suket di Kota Kediri. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan penerapan Sistem Layanan Surat Keterangan Elektronik (E-Suket) di Kelurahan Pojok Kecamatan Mojoroto Kota Kediri. Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Untuk menganalisis penelitian ini digunakan 3 faktor keberhasilan penerapan *electronic government* oleh Hafid (2017) yang meliputi *Institutional Success Factor*, *Organizational Success Factor*, *Technological Success Factor*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut didukung berdasarkan faktor-faktor keberhasilan penerapan *electronic government* menurut Hafid (2017). Pada faktor otoritas pemimpin, seorang pemimpin di Kelurahan Pojok memiliki pengaruh yang begitu besar dalam memberikan pelayanan melalui E-Suket. Selanjutnya pada faktor *Standard Operating Procedure* (SOP), penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok telah dilakukan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan. Faktor selanjutnya yaitu keahlian teknologi dan infrastruktur teknologi. Penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok telah didukung dengan sumber daya manusia dan peralatan yang memadai. Namun pada fiturnya, tidak semua jenis surat keterangan ada pada aplikasi E-Suket. Pada faktor manajemen proyek dan finansial sudah berjalan dengan baik dan tidak ada masalah terhadap anggaran.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, *Electronic Government*, E-Suket.

## **Abstract**

Along with the development of technology, the Mayor of Kediri City with the Department of Communication and Information of the City of Kediri created and developed an innovation in public services, namely the Electronic Letter Of Statement (E-Suket) wich based on applications and websites. E-Suket is an online certificate making service system that can be used by all residents in Kediri City without having to come and queue at the village office. Not only used by residents, E-Suket is also used by village officials in making latter of statement. One of the villages in Kediri City implementing E-Suket is Pojok. Pojok is the first village that succeeded in the trial implementation of E-Suket in Kediri City. The purpose of this study is to describe the implementation of electronic government trough service system of Electronic Letter Of Statement (E-Suket) in Pojok Mojoroto Kediri. The research method used is descriptive methodology in qualitative approach. To analyze this study, 3 factors were used to successfully implement electronic government by Danang Mukhtar Hafid (2017) which included institutional factors, organizational factors, and technological factors. The results showed that the application of E-Suket in Pojok Village runs well. This is supported based on factors approved by the adoption of electronic government according to Hafid (2017). On the leader authority factor, a leader in Pojok Village has a great interest in providing services through E-Suket. Furthermore, in the Standard Operating Procedure (SOP) factor, the application of E-Suket in Pojok Village has been carried out based on established SOP. The next factor is technological expertise and technological infrastructure. The application of E-Suket in Pojok Village has been supported by adequate human resources and equipment. But in the feature, not all types of

letters exist in the E-Suket application. The project management and financial factors are running well and there are no problems with the budget.

**Keywords:** Public Services, Electronic Government, E-Suket.

## PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pemerintah Indonesia ditujukan semata mata hanya untuk kesejahteraan rakyat. Melalui pelayanan publik kebutuhan masyarakat akan terpenuhi. Pemerintah dibentuk untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai organ yang mengorganisir dalam penyelenggaraan publik (Isbandono dan Pawestri, 2019). Sinambela (dalam Harbani Pasolong 2013: 128) mengungkapkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan oleh pemerintah yang diberikan kepada masyarakat dimana kepuasan menjadi tujuannya.

Dengan kebutuhan masyarakat yang beraneka ragam, tentunya pelayanan publik memiliki berbagai jenis bergantung pada kebutuhan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, kegiatan pelayanan publik antara lain pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Salah satu bentuk dari pelayanan administrasi adalah pelayanan administrasi kependudukan. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan menjelaskan bahwa administrasi kependudukan adalah kegiatan dalam penyusunan, penataan dan penertiban data dan dokumen penduduk yang diperoleh melalui pencatatan sipil, pendaftaran penduduk, pengelolaan informasi kependudukan, dan penggunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lainnya.

Dalam pelaksanaannya, sering muncul permasalahan yang membuat pelayanan administrasi kependudukan tidak dapat berjalan efektif dan efisien. Permasalahan dalam administrasi kependudukan dapat terjadi di seluruh wilayah Indonesia. Salah satunya Kota Kediri. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Nugroho dan Abdul Malik (2016), pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri masih belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh kurangnya kompetensi dan profesional pegawai.

Lebih jauh lagi, hasil observasi awal peneliti mengungkapkan bahwa permasalahan pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri disebabkan oleh sistem pelayanan yang masih manual sehingga pelayanan yang diberikan memakan waktu yang cukup lama. Pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri yang dinilai belum efektif dan efisien adalah pada tingkat kelurahan. Sebelumnya pembuatan surat keterangan di Kota Kediri masih dilakukan secara manual atau *offline* sehingga menambah jumlah antrian yang ada.

Pembuatan surat yang dilakukan secara manual atau *offline* juga menyebabkan sering terjadinya kesalahan data pada saat data dimasukkan. Kesalahan data tersebut akan berpengaruh pada keabsahan surat yang akan dibuat. Selain berdampak pada keabsahan surat, kesalahan

tersebut akan memakan waktu yang lama dan membuat antrian di kelurahan semakin panjang.

Dari fakta masalah kependudukan di Kota Kediri, Pemerintah Kota Kediri selalu berupaya memberikan perubahan dengan menerapkan penggunaan teknologi pada setiap instansi penyelenggara pelayanan publik. Bentuk dari penggunaan teknologi dalam layanan publik adalah penerapan *electronic government* di lingkungan pemerintah.

*Electronic government* merupakan pemanfaatan teknologi informasi di sektor pemerintah dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik agar berjalan secara efektif dan efisien. Indrajit (2002) menjelaskan bahwa *electronic government* adalah pemanfaatan teknologi informasi dalam kegiatan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pada awal pelaksanaannya *electronic government* masih diartikan pada penyediaan *website* oleh pemerintah, namun saat ini tidak hanya penyediaan *website* melainkan sudah beranjak pada pengembangan aplikasi (Eprilianto, Sari & Saputra, 2019). Seperti yang dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri yang menerapkan *electronic government* di lingkungan pemerintah dengan menciptakan sebuah inovasi dalam pelayanan administrasi kependudukan yaitu Surat Keterangan Elektronik (E-Suket).

E-Suket merupakan sistem layanan *online* berbasis aplikasi dan *website* yang berfungsi untuk pembuatan surat keterangan di kantor kelurahan. Beberapa jenis surat yang dapat diproses melalui E-Suket ini adalah surat belum nikah, surat boro kerja, surat domisili, surat keterangan, surat pengajuan KK, surat penghasilan, surat pindah, SKCK, surat keterangan miskin, dan surat usaha.

Tujuan diciptakannya E-Suket ini adalah untuk memudahkan warga Kota Kediri dalam mengurus surat keterangan tanpa harus datang ke kantor kelurahan dan mengantri. Selain memudahkan warga yang akan melakukan pembuatan surat keterangan, E-Suket akan memberikan kemudahan pada petugas kelurahan dalam memproses pembuatan surat keterangan. Manfaat yang dirasakan oleh petugas di kelurahan adalah proses pembuatan surat keterangan dapat dilakukan secara cepat.

Salah satu kelurahan yang menerapkan E-Suket di Kota Kediri adalah Kelurahan Pojok Kecamatan Mojojoto. Kelurahan Pojok juga ditetapkan sebagai kelurahan pertama yang berhasil dalam uji coba penerapan E-Suket diantara dua kelurahan lainnya yaitu Kelurahan Setonopande dan Kelurahan Balowerti. Uji coba penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok dilakukan sejak tahun 2016 dan E-Suket diresmikan pada tahun 2018.

Namun dibalik keberhasilan tersebut, penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok memiliki beberapa kendala. Kendala tersebut berasal dari banyaknya masyarakat yang

belum paham tentang E-Suket. Selain itu permasalahan yang muncul dalam sistem layanan E-Suket adalah sistem *error* yang menyebabkan proses layanan menjadi terhambat. Padahal Kelurahan Pojok merupakan kelurahan pertama yang dikatakan berhasil dalam uji coba penerapan E-Suket. Melihat kontrakdisi antara prestasi dengan fakta di lapangan, maka peneliti menilai penting untuk dilakukan penelitian terkait penerapan *electronic government* melalui sistem layanan E-Suket di Kelurahan Pojok. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk meneliti bagaimana penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok dengan judul penelitian “Penerapan Electronic Government Melalui Sistem Layanan Surat Keterangan Elektronik (E-Suket) di Kelurahan Pojok Kecamatan Mojojoto Kota Kediri”.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini merujuk pada faktor keberhasilan penerapan *electronic government* menurut Hafid (2017) yaitu *Institutional Success Factor, Organizational Success Factor, Technological Success Factor*.

Penelitian dilakukan di Kelurahan Pojok Kecamatan Mojojoto Kota Kediri. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model interaktif Miles dan Huberman yang dikutip oleh Sugiyono (2018) yaitu pengumpulan data, pengolahan data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penyelenggaraan pelayanan publik tidak dapat terlepas dari permasalahannya. Permasalahan pelayanan publik berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan publik bergantung dari beberapa aspek yaitu pola penyelenggaraannya, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaannya (Maryam, 2016).

Melihat berbagai permasalahan pelayanan publik, Pemerintah Kota Kediri memberikan sebuah inovasi dalam pelayanan publik khususnya pada pelayanan administrasi kependudukan di Kota Kediri. Inovasi tersebut adalah Surat Keterangan Elektronik (E-Suket).

E-Suket merupakan sebuah aplikasi *online* yang dapat digunakan warga untuk mengurus surat keterangan di kelurahan Kota Kediri. Adapun jenis surat yang dibuat menggunakan E-Suket adalah Surat Belum Nikah, Surat Keterangan Boro Kerja, Surat Domisili, Surat Keterangan Kelahiran, Surat Pengantar Keterangan Kematian, Surat Permohonan KTP, Surat Pengajuan Pengurusan KK, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Pengantar SKCK, Surat Penghasilan, Surat Pernyataan, Surat Pindah, Surat Usaha dan Surat Keterangan.

Tidak hanya digunakan oleh warga, E-Suket juga digunakan oleh petugas kelurahan dalam memberikan pelayanan pembuatan surat kepada warga. Dengan adanya E-Suket ini, petugas kelurahan tidak lagi melayani pembuatan surat dengan manual. Inovasi ini mulai diterapkan di seluruh Kelurahan Kota Kediri pada tahun

2018. Namun sebelum diterapkan di seluruh kelurahan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri telah melakukan uji coba penerapan E-Suket di beberapa kelurahan Kota Kediri sejak tahun 2016. Kelurahan tersebut adalah Kelurahan Pojok, Kelurahan Setonopande, Kelurahan Balowerti.

Untuk mengetahui sejauh mana penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok Kecamatan Mojojoto Kota Kediri, peneliti menggunakan teori faktor keberhasilan penerapan *electronic government* menurut Hafid (2017) yang meliputi *Institutional Success Factor, Organizational Success Factor, Technological Success Factor*. Dengan penjelasan sebagai berikut:

### a. *Institutional Success Factor* (Faktor Kelembagaan)

#### 1. *Leader Authority* (Otoritas Pemimpin)

Keberhasilan suatu pelaksanaan program dipengaruhi oleh otoritas seorang pemimpin yang mampu menggunakan kekuasaannya untuk melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sebagai seorang pemimpin. Pemimpin bertugas dan bertanggung jawab dalam mewujudkan tercapainya visi dan misi organisasi. Selain itu dibutuhkan peran seorang pemimpin untuk mendorong dan menggerakkan para pegawainya dalam melaksanakan tugas dan tanggungjawabnya.

Dalam penelitian ini, penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok dipimpin oleh seorang Kepala Kelurahan. Pada pelaksanaannya, Kepala Kelurahan bertugas dan bertanggung jawab dalam pelayanan yang diberikan di Kelurahan Pojok. Memang untuk pembuatan dan pengelolaan E-Suket dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan di seluruh kelurahan Kota Kediri salah satunya Kelurahan Pojok. Jadi Kepala kelurahan Pojok menjadi penanggung jawab organisasi dalam menjalankan E-Suket di Kelurahan Pojok.

Pemimpin Kelurahan Pojok selalu menggerakkan dan mengarahkan pegawai Kelurahan Pojok agar memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat seperti yang ada pada visi misi organisasi. Tidak hanya itu, dukungan berupa motivasi juga diberikan kepada pegawai Kelurahan Pojok. Motivasi diberikan dengan mengingatkan kepada para pegawai Kelurahan Pojok bahwa tujuan utama organisasi adalah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Dalam pengambilan keputusan organisasi, pegawai turut dilibatkan dengan memberikan kesempatan berpendapat. Seperti halnya untuk memberikan masukan dan keluhan yang sedang terjadi dalam organisasi. Pada pelaksanaan E-Suket sendiri, pemimpin selalu meminta kepada pegawai di Kelurahan Pojok untuk melaporkan setiap terjadi masalah sistem, walaupun masalah sistem yang terjadi menjadi tanggung jawab Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri. Dengan melaporkan setiap adanya masalah yang terjadi di kantor Kelurahan Pojok akan dapat dijadikan

bahan evaluasi dalam rapat rutin yang diadakan setiap minggunya.

## 2. *Standard Operational Prosedur (SOP)*

Keberhasilan penerapan *electronic government* juga didukung oleh faktor SOP. Penerapan SOP pada program yang dijalankan akan memperjelas alur pelaksanaan dan tanggung jawab pegawai yang menjalankan. SOP digunakan sebagai acuan dalam menjalankan program agar tidak terjadi masalah dan ketidakpastian dalam pekerjaan.

Penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok dijalankan dengan mengacu pada SOP yang telah ditetapkan melalui Surat Keputusan Lurah Pojok Nomor 188/ 52 /419.408/2018 tentang Penetapan Standar Operasional (SOP) Kelurahan Pojok Kecamatan Mojojoto Kota Kediri. Terdapat 17 SOP kepengurusan surat yang digunakan untuk memberikan pelayanan kepada warga melalui E-Suket yaitu Surat Pengantar KTP, Surat Pengantar KK, Surat Domisili, Surat Pindah Keluar, Surat Pindah Datang, SKCK, Surat Kredit, Surat Legalisasi Umum, Surat Kelahiran, Surat Kematian, Surat Pengantar Nikah, Talak, Cerai, Rujuk (NTRC), Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Usaha, Surat Santunan Kematian, Surat Pengantar Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Ahli Waris, dan Surat Ijin Keramaian.

17 SOP di atas dibentuk sebelum E-Suket diterapkan di Kelurahan Pojok. Namun pada pelaksanaannya, SOP tersebut masih dirasa relevan untuk digunakan sehingga tidak ada perubahan hingga E-Suket dijalankan. Hanya saja cara-cara dalam pemberian pelayanan berbeda jika warga mengajukan surat secara online melalui E-Suket. SOP yang telah ditetapkan tidak dijalankan begitu saja. Akan ada evaluasi SOP agar SOP yang ditetapkan selalu relevan dengan kebutuhan. Salah satu contoh hasil dari evaluasi SOP yaitu dengan penambahan keterangan pelunasan PBB sebagai syarat pengajuan pembuatan surat.

Sedangkan cara pengoperasian sistem E-Suket di Kelurahan Pojok sangat mudah dilakukan. Terdapat pula modul untuk penggunaan E-Suket yang dapat di unduh di halaman website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri. Modul tersebut berisikan fungsi-fungsi fitur dari E-Suket dan cara penggunaan E-Suket oleh petugas kelurahan. Dengan adanya modul tersebut E-Suket akan lebih mudah dipahami dan dijalankan.

## b. *Organizational Success Factor (Faktor Keberhasilan Organisasi)*

### 1. *Project Management (Manajemen Proyek)*

Salah satu faktor keberhasilan dari penerapan *electronic government* adalah manajemen proyek. Manajemen proyek merupakan langkah-langkah strategis yang diambil untuk menerapkan sebuah inovasi agar inovasi dapat dijalankan sesuai dengan rencana dan tujuan. Menurut Terry (dalam Winardi, 2000: 6) menyatakan bahwa proses

manajemen terdiri dari apa yang disingkat menjadi P.O.A.C. Pengertian P.O.A.C adalah sebagai berikut:

#### a) *Planning* (Perencanaan)

Merupakan penentuan strategi yang tepat untuk masa depan dengan tujuan untuk mewujudkan tercapainya tujuan dari organisasi.

#### b) *Organizing* (pengorganisasian)

Merupakan proses pengaturan perencanaan yang telah ditetapkan ke dalam sebuah struktur organisasi untuk menciptakan semua pihak yang ada pada organisasi dapat berjalan dengan baik dan terciptanya tujuan organisasi.

#### c) *Actuating* (mengerakkan)

Merupakan proses memberikan gerkan, arahan, dan motivasi kepada seluruh pihak yang ada pada organisasi agar tugas dan tanggung jawab dapat dilakukan dengan baik sesuai dengan tujuan organisasi.

#### d) *Controlling* (pengawasan)

Merupakan proses untuk memastikan bahwa kegiatan yang telah direncanakan dan dilakukan berjalan seperti harapan dan tujuan organisasi.

Dalam penelitian ini, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri merupakan pembuat dan pengelola aplikasi E-Suket sedangkan Kelurahan Pojok merupakan salah satu kelurahan di Kota Kediri yang menerapkan E-Suket untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pada aspek *planning* (perencanaan), Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri selaku pembuat dan pengelola aplikasi menerima masukan-masukan baik dari masyarakat maupun kelurahan. Dengan melibatkan kelurahan saat rapat perencanaan pembuatan aplikasi, Dinas Komunikasi dan Informatika akan mengetahui apa saja fitur-fitur yang dibutuhkan masyarakat dan petugas kelurahan. Sehingga fitur-fitur yang ada dalam aplikasi sudah sesuai dengan kebutuhan dan pelayanan kepada warga dapat diberikan dengan cepat. Dalam melakukan perencanaan pembuatan E-Suket tidak ada kendala yang dihadapi, karena perencanaan benar-benar dilakukan secara matang mulai dengan mendengarkan keluhan-keluhan masyarakat, melakukan rapat dengan kelurahan dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri, menyiapkan sumber daya manusia yang berkompeten, dan menyediakan infrastruktur teknologi.

Pada aspek *organizing* (pengorganisasian), Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri menempatkan satu pegawai di setiap kelurahan Kota Kediri yang akan memantau penerapan E-Suket. Sedangkan di Kelurahan Pojok sendiri memiliki pegawai yang bertugas untuk memberikan pelayanan kepada warga melalui sistem E-Suket. Dalam penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok, petugas memiliki tugas-tugas yang berbeda. Pembagian tugas yang jelas pada pelaksanaan E-Suket di Kelurahan Pojok dapat menciptakan semua pihak yang ada pada

organisasi dapat menjalankan tugas secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan organisasi. Dalam melakukan pengorganisasian penerapan E-Suket, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri dan Kelurahan Pojok tidak memiliki kendala yang dapat menghambat proses pengorganisasian. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri telah menyiapkan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi yang memadai dalam penerapan E-Suket.

Dalam segi *actuating* (menggerakkan) yang merupakan proses penggerakan program agar program dapat dijalankan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri memberikan sosialisasi dan pelatihan kepada petugas kelurahan agar dapat mengoperasikan E-Suket dengan benar. Di Kelurahan Pojok sendiri motivasi diberikan oleh Kepala Kelurahan selaku pimpinan untuk selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada warga dan tercapainya visi misi organisasi. Namun untuk sosialisasi kepada masyarakat dirasa sangat kurang. Masih ada warga Kelurahan Pojok yang tidak paham tentang E-Suket dan tetap melakukan pembuatan surat di kantor Kelurahan Pojok. Hal tersebut membuat E-Suket hanya berjalan di kantor kelurahan. Sedangkan untuk E-Suket yang dipakai warga sangat jarang digunakan.

Pada aspek *controlling* (pengawasan) yang dilakukan untuk memastikan program dapat berjalan sesuai dengan perencanaan, Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri menempatkan satu pegawai untuk melakukan pemantauan sistem di setiap kelurahan. Pemantauan sistem di Kelurahan Pojok dilakukan dengan melakukan mencatat dan melaporkan jika terjadi permasalahan. Permasalahan sistem yang terjadi dilaporkan pada pimpinan kelurahan dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri. Setelah dilakukan pelaporan maka akan dilakukan perbaikan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri. Dalam melakukan pengawasan, tidak ada kendala yang dapat menghambat proses pemantauan. Karena pemantauan dilakukan secara sistematis dan dilakukan oleh pegawai yang ahli dibidangnya.

Berdasarkan informasi di atas, dapat disimpulkan bahwa langkah-langkah yang diambil dalam penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok dapat dikatakan telah terorganisir dengan cukup baik. Namun, pada aspek penggerakan kepada masyarakat dirasa kurang karena pengguna E-Suket pada warga masih sangat sedikit.

## 2. **Finance (Anggaran)**

Penerapan *electronic government* juga didukung oleh sumber daya finansial. Penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok sendiri tidak membutuhkan anggaran khusus untuk menjalankannya, dikarenakan Kelurahan Pojok sendiri merupakan pengguna aplikasi bukan pembuat aplikasi. Dana yang dibutuhkan hanyalah untuk melakukan penambahan perangkat,

perawatan perangkat, dan pemeliharaan jaringan wifi.

Pemeliharaan jaringan wifi tidak sepenuhnya menggunakan anggaran kelurahan. Hanya satu wifi yang menggunakan anggaran Kelurahan Pojok. Sedangkan dua wifi lainnya dibiayai oleh BPKA dan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri. Dengan begitu, anggaran untuk menjalankan E-Suket di Kelurahan Pojok dirasa sudah cukup dan tidak ada masalah terhadap keuangan kelurahan.

## c. **Technological Success Factor (Faktor Keberhasilan Teknologi)**

### 1. **Information and Communication Technology (ICT) Infrastructure (Infrastruktur Teknologi)**

Faktor keberhasilan penerapan *electronic government* selanjutnya adalah infrastruktur teknologi. Infrastruktur teknologi menjadi faktor yang penting pada penentu *keberhasilan electronic government* di lingkungan pemerintah. Dukungan infrastruktur seperti perangkat lunak ataupun perangkat keras menjadi hal utama dalam pelaksanaan *electronic government*.

Sistem layanan E-Suket diliris pada tahun 2018 oleh Walikota Kota Kediri bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri sebagai pengembang dan pengelola aplikasi. Pengguna E-Suket adalah warga dan petugas kelurahan. E-Suket yang digunakan warga adalah aplikasi berbasis *android* yang dapat diunduh di *app store* dan *website* yang dapat diakses melalui <http://esuket.kedirikota.go.id/>. Sedangkan E-Suket yang digunakan oleh petugas kelurahan dibuat dalam bentuk *website* yang dapat diakses melalui <http://esuket.kedirikota.go.id/admin>.

Keunggulan dari E-Suket ini adalah aplikasi dapat diakses dimana saja dan hanya dibutuhkan koneksi internet untuk mengaksesnya. Perangkat keras yang dibutuhkan untuk mengakses E-Suket di Kelurahan Pojok hanyalah perangkat komputer dan jaringan wifi. Untuk mendukung pelaksanaan E-Suket di Kelurahan Pojok berjalan lancar, Kelurahan Pojok melakukan pembaruan dan pemeliharaan pada perangkat keras dan jaringan wifi. Pembaruan perangkat keras dilakukan dengan penambahan unit komputer untuk mendukung pelaksanaan E-Suket di Kelurahan Pojok.

Selain dari dukungan perangkat keras, sistem E-Suket sendiri menyediakan fitur-fitur yang dibuat berdasarkan kebutuhan pegawai kelurahan. Untuk kedepannya pengembangan fitur akan terus dilakukan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri. Fitur yang akan ditambahkan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri adalah tanda tangan digital oleh Kepala Kelurahan. Akan tetapi pada E-Suket, tidak semua jenis surat keterangan ada dalam aplikasi. Sehingga surat keterangan yang tidak ada pada aplikasi akan dibuat secara manual melalui Microsoft Word.

Berdasarkan analisis terhadap infrastruktur teknologi yang digunakan untuk menjalankan E-

Suket di Kelurahan Pojok dapat dikatakan sudah baik. Perangkat keras yang dipakai dirasa sudah cukup karena sudah pernah dilakukan penambahan perangkat. Selain itu pemeliharaan jaringan juga selalu dilakukan secara rutin. Akan tetapi jenis-jenis surat keterangan yang ada pada E-Suket masih belum lengkap.

## 2. *Technology Expertise* (Keahlian Teknologi)

Keberhasilan penerapan *electronic government* juga dipengaruhi oleh kemampuan dan keterampilan pegawai. Memiliki pegawai yang berkompoten akan mempermudah dalam menjalankan suatu program dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk memiliki pegawai yang berkompoten dapat dilakukan dengan pemberian pengarahan dan pelatihan kepada pegawai.

Dalam menjalankan sistem E-Suket di Kelurahan Pojok, Kelurahan Pojok memiliki 2 pegawai yaitu Mas Lokes dan Mas Fauzan. Kedua petugas tersebut memiliki tugas yang berbeda dalam mengoperasikan E-Suket. Mas Lokes merupakan pegawai yang direkrut oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri dan ditugaskan untuk melakukan pemantauan sistem di Kelurahan Pojok. Jika terjadi masalah sistem, petugas akan melaporkan pada Dinas Komunikasi dan Informatika untuk dilakukan perbaikan.

Perekrutan petugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika sendiri melewati 4 tahap seleksi. 4 tahap tersebut yaitu seleksi administrasi, tes psikologi, tes praktik, dan tahap terakhir adalah wawancara. Selain itu, latar belakang pendidikan dari pegawai yang direkrut juga sangat diperhatikan. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri memberikan syarat dengan latar belakang pendidikan di bidang informatika yaitu SMK TIK / D1-TIK / D2-TIK / D3-TIK / S1-TIK. Dengan kualifikasi pendidikan tersebut akan menghasilkan sumber daya manusia yang berkompoten dan memiliki keahlian dibidangnya.

Pegawai lain yang menjalankan sistem E-Suket di Kelurahan Pojok adalah Mas Fauzan. Mas Fauzan merupakan pegawai Kelurahan Pojok yang ditugaskan untuk memberikan pelayanan kepada warga melalui E-Suket. Tidak ada kualifikasi khusus yang dimiliki oleh Mas Fauzan. Hanya saja sebelum menjalankan E-Suket, diberikan pelatihan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri untuk pengoperasian E-Suket. Pelatihan tersebut diberikan kepada petugas dari Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri yang ditempatkan di seluruh kelurahan Kota Kediri dan pegawai kelurahan yang nantinya akan ditugaskan untuk mengoperasikan E-Suket di Kelurahan.

Adanya pelatihan pengoperasian E-Suket tentunya sangat berdampak pada pegawai dan organisasi. Pegawai akan semakin dimudahkan dalam menjalankan tugas yang telah diberikan. Selain itu pelayanan pada Kelurahan Pojok dapat diberikan dengan cepat kepada masyarakat.

## PENUTUP

### Simpulan

Sistem layanan Surat Keterangan Elektronik (E-Suket) merupakan sebuah inovasi pembuatan surat keterangan secara *online* di kelurahan Kota Kediri yang diciptakan oleh Pemerintah Kota Kediri bersama Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri dengan tujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengurus pembuatan surat keterangan di kantor kelurahan.

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, penerapan *electronic government* melalui sistem layanan E-Suket di Kelurahan Pojok dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal tersebut didukung berdasarkan faktor-faktor keberhasilan penerapan *electronic government* menurut Hafid (2017). Terdapat beberapa faktor yang mendukung keberhasilan penerapan *electronic government*. Pada faktor otoritas pemimpin, seorang pemimpin di Kelurahan Pojok memiliki pengaruh yang begitu besar dalam memberikan pelayanan melalui E-Suket. Pemimpin bertugas dalam memberikan arahan dan dukungan kepada pegawai. Selain itu, dalam pengambilan keputusan pemimpin Kelurahan Pojok turut melibatkan para pegawainya untuk menyampaikan pendapatnya. Namun, untuk memberikan sosialisasi kepada warga tentang E-Suket dirasa kurang. Karena masih ada warga yang tidak paham tentang E-Suket.

Pada faktor *Standard Operating Procedure* (SOP), penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok telah dilakukan berdasarkan SOP yang telah ditetapkan. SOP yang digunakan adalah Surat Keputusan Lurah Pojok Nomor 188/ 52 /419.408/2018 tentang Penetapan Standar Operasional (SOP) Kelurahan Pojok Kecamatan Mojojoto Kota Kediri. Selain itu terdapat modul pengoperasian E-Suket yang dapat diunduh pada *website* Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri.

Faktor keberhasilan penerapan *electronic government* lainnya adalah faktor keahlian teknologi dan infrastruktur teknologi. Sumber Daya Manusia dalam mengoperasikan E-Suket di Kelurahan Pojok sudah mencukupi. Yaitu terdapat dua pegawai yang memiliki tugas berbeda dalam mengoperasikan E-Suket. Selain itu juga diberikan pelatihan kepada para pegawai untuk meningkatkan kualitas para pegawai dalam mengoperasikan E-Suket. Pada aspek infrastruktur teknologi, E-Suket didukung dengan fitur-fitur yang dibutuhkan oleh masyarakat dan para pegawai kelurahan. Di Kelurahan Pojok sendiri untuk mengoperasikan E-Suket telah didukung dengan perangkat yang memadai yaitu perangkat komputer dan jaringan wifi.

Faktor selanjutnya adalah faktor manajemen proyek dan faktor finansial. Pada manajemen proyek penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok dapat dikatakan telah terorganisir dengan cukup baik. Namun, pada aspek penggerakkan kepada masyarakat dirasa kurang karena pengguna E-Suket pada warga masih sangat sedikit. Sedangkan pada faktor finansial, anggaran yang dibutuhkan dalam penerapan E-Suket di Kelurahan Pojok sudah mencukupi. Anggaran yang digunakan adalah

untuk melakukan perawatan komputer dan pemeliharaan jaringan wifi.

### **Saran**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, peneliti memiliki beberapa saran yang dapat digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri dalam mengembangkan sistem E-Suket dan Kelurahan Pojok dalam memberikan mengoperasikan E-Suket. Sehingga pelayanan yang diberikan kepada warga semakin efektif dan efisien. Berikut saran yang akan diberikan:

1. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Kediri untuk menambahkan menu jenis surat keterangan yang ada pada aplikasi E-Suket. Hal tersebut dikarenakan ada beberapa jenis surat keterangan yang dibutuhkan warga tidak ada pada aplikasi.
2. Membuat E-Suket dapat terintegrasi dengan aplikasi pelayanan warga lainnya yang ada di instansi pemerintah Kota Kediri sehingga pelayanan yang diberikan akan semakin efektif dan efisien.
3. Melakukan sosialisasi kepada warga tentang E-Suket karena masih ada warga yang tidak paham tentang adanya E-Suket.

### **Ucapan Terima Kasih**

Ucapan terima kasih diucapkan kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa,
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing,
- c. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Deby Febrian Eprilianto, S.Sos., M.PA. selaku dosen penguji,
- d. dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, Vol 4, No 1. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>. Diakses pada tanggal 11 Juni 2020
- Hafid, Danang Mukhtar. 2017. *Key Factors E-Government Success: Comparative Case Study from Indonesian Ministries*. Graduate School of Public Administration, Seoul National University
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Membangun Aplikasi E-Government*. Jakarta: PT Elek Media Komputindo
- Isbandono, Prasetyo dan Pawestri, Dhiah Ayu. 2019. Analisis Kualitas Pelayanan Pada Perpustakaan Di Badan Pusat Statistik Kota Surabaya. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*. Vol 4, No 1. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p48-54>. Diakses pada tanggal 11 Juni 2020

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Maryam, Neneng Siti. 2016. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Vol 6, No 1. <https://doi.org/10.34010/JIPSI.V6I1.232>. Diakses pada tanggal 11 Juni 2020

Nugroho, Mulyanto dan Abdul Malik. 2016. Penerapan Standar Pelayanan Publik di Kelurahan Kota Kediri. Diakses pada 14 Januari 2019

Pasolong, Harbani. 2013. *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan

Winardi. 2000. *Kepemimpinan dan Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta