

PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK MELALUI SISTEM DIGITAL SRIKANDI DI KANTOR BAKESBANGPOL KOTA BLITAR

Oleh:

Ferida Asih Wiludjeng¹

Universitas Islam Balitar Blitar

Alamat: Jl. Imam Bonjol No. 16, Jl. Majapahit No.2- 4, Sananwetan, Kec.

Sananwetan, Kota Blitar, Jawa Timur (66137).

Korespondensi Penulis: wiludjeng02@gmail.com

Abstract. *The purpose of this study is to explain the public administration services for managing letters using the SRIKANDI digital system at the Bakesbangpol office in Blitar City. Services to the public at Bakesbangpol have used both digital and manual systems, which have been running quite well. However, there are still obstacles in its implementation, including data inconsistencies in both digital and manual systems, limited employee skills in mastering the use of digital systems, and internet network constraints. The method used in this study is a qualitative approach. Data collection uses observation, interviews, and documentation techniques. The results of this study indicate that the provision of public administration services regarding letter documents to the public using digital systems has been running quite well, however, it requires accuracy in data access both using digital and manual systems. By using the e-GovQual digital-based service model, with indicators of Efficiency, Reliability, Responsiveness, Citizen Support, and Security, it can be seen that there are still obstacles faced. The ability or competence of employees in utilizing digital systems in providing administrative services to the public needs to be improved through regular digital system education and training tailored to conditions and capabilities. Infrastructure improvements, maintenance, and management must be carried out periodically.*

Keywords: *Services, Public Administration, Digital Systems, e-GovQual, Bakesbangpol*

PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK MELALUI SISTEM DIGITAL SRIKANDI DI KANTOR BAKESBANGPOL KOTA BLITAR

Abstrak. Tujuan daripada penelitian ini yaitu untuk menjelaskan pelayanan administrasi publik pengelolaan surat dengan menggunakan sistem digital SRIKANDI di kantor Bakesbangpol Kota Blitar kepada masyarakat. Layanan pada masyarakat di Bakesbangpol sudah memakai sistem digital dan secara manual yang berjalan cukup baik. Akan tetapi masih terdapat kendala-kendala dalam penerapannya antara lain ketidaksesuaian data baik secara sistem digital maupun manual, keterbatasan kemampuan pegawai dalam penguasaan pemanfaatan sistem digital, maupun kendala jaringan internet. Metode yang dipergunakan pada penelitian ini adalah metode pendekatan kualitatif. Pengumpulan data mempergunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian layanan administrasi publik tentang surat dokumen kepada masyarakat dengan menggunakan sistem digital sudah dapat berjalan cukup baik, akan tetapi perlu ketelitian dalam akses data baik penggunaan sistem digital maupun manual. Dengan menggunakan model layanan berbasis digital *e-GovQual*, dengan indikator *Efficiency* (Efisiensi), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Citizen Support* (Dukungan Pengguna), *Security* (Keamanan) dapat terlihat masih ada kendala yang dihadapi. Kemampuan atau kompetensi pemanfaatan sistem digital dari pegawai dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan dengan jalan pendidikan dan pelatihan sistem digital yang berkala disesuaikan dengan kondisi, kemampuan. Perbaikan infrastruktur, perawatan dan pengelolaannya harus dilakukan secara berkala.

Kata Kunci: Pelayanan, Administrasi Publik, Sistem Digital, *e-GovQual*, Bakesbangpol

LATAR BELAKANG

Peradaban manusia semakin hari semakin berkembang dan tidak dapat lepas yang namanya teknologi informasi. Di segala sisi kehidupan manusia dalam pemenuhan kebutuhannya dipengaruhi oleh keberadaan dari teknologi informasi tersebut. Dalam rangka memenuhi kebutuhan daripada masyarakat, maka diperlukannya kehadiran dari suatu sistem layanan yang terbaik. Sebagai pondasi utama penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada kebutuhan masyarakat, maka perlu dibangun pelayanan administrasi publik yang dapat maksimal dan berkelanjutan. Dengan seiringnya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang terus berkembang dengan

pesatnya, sebagai abdi negara, pemerintah yang diberikan amanah oleh negara khususnya harus dapat melayani masyarakat dengan baik bahkan dapat secara optimal. Pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur negara dalam mencukupi kebutuhan-kebutuhan daripada masyarakat. Pelayanan administrasi yang baik dapat tercermin pada kesiapan daripada seluruh perangkat pemerintah, memiliki kemampuan yang dapat dipertanggungjawabkan.

Menurut Moenir (2002:26) mengatakan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan sistem, prosedur, dan metode tertentu untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Sedangkan pendapat dari Hardiansyah (2011:11), menyebutkan pelayanan publik adalah pemberian layanan oleh pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Ratminto dan Winarsih (2005:22) berpendapat bahwa pelayanan administrasi publik merupakan proses pelayanan yang berkaitan dengan administrasi pemerintahan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Senada dengan itu, Dwiyanto (2006:18) juga berpendapat bahwa pelayanan administrasi publik adalah aktivitas birokrasi publik dalam memberikan layanan administratif kepada warga negara untuk memenuhi kebutuhan yang berkaitan dengan urusan pemerintahan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik, mewajibkan penyelenggara layanan (pemerintah atau korporasi) untuk memenuhi kebutuhan dasar warga negara sesuai standar, serta memberikan hak kepada masyarakat untuk mengawasi dan mengadu jika pelayanan tidak sesuai. Salah satu kebutuhan masyarakat yang harus dipenuhi oleh Negara adalah pengurusan administrasi. Di era yang serba digital ini tidak menutup kemungkinan juga dalam pemberian layanan urusan administrasi yang dibutuhkan masyarakat juga memanfaatkan penggunaan teknologi. Bentuk daripada pelayanan administrasi yang penting adalah tata kelola administrasi surat-menyurat baik yang surat masuk maupun surat-surat yang keluar sebagai bagian dari media komunikasi antarinstansi.

Salah satu bentuk dari pelayanan kepada masyarakat yang dasar adalah pelayanan tentang administrasi. Sondang P. Siagian (2003: 8) mengungkapkan bahwa administrasi publik sebagai keseluruhan kegiatan aparatur pemerintah untuk mencapai tujuan negara dan pembangunan. Administrasi publik adalah seluruh kegiatan yang dilakukan oleh

PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK MELALUI SISTEM DIGITAL SRIKANDI DI KANTOR BAKESBANGPOL KOTA BLITAR

aparatur pemerintah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Administrasi publik bukan saja kegiatan yang bersifat teknis, akan tetapi juga melibatkan berbagai segi yaitu sosial, politik, hukum, dan etika di dalam penerapan daripada kebijakan publik.

Teknologi informasi merupakan konsep yang meliputi dari pemanfaatan perangkat keras (*hardware*), perangkat lunak (*software*), jaringan, serta sistem pengelolaan data dalam rangka menghasilkan, menyimpan, mengolah, dan menyebarkan informasi secara efektif. Ditegaskan pula bahwa teknologi informasi yang memiliki peran sebagai sarana utama didalam pengelolaan informasi secara sistematis dan terstruktur. Menurut **Raymond McLeod dan George P. Schell (2007:14)**, **menyebutkan bahwa** sistem informasi berbasis komputer adalah sistem yang menggunakan teknologi komputer untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi. Sedangkan menurut Jogiyanto (2005:11), **teknologi informasi merupakan teknologi yang dipergunakan dalam mengolah data**, termasuk di dalamnya adalah memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, dan memanipulasi data di dalam bermacam-macam cara untuk menghasilkan informasi yang kualitas tinggi, yaitu informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu, yang dapat dipakai untuk kepentingan secara pribadi, bisnis, dan pemerintahan serta merupakan informasi yang strategis dalam kegiatan pengambilan keputusan.

Menurut **Stair dan Reynolds (2010:5)**, menekankan bahwa sistem informasi merupakan seperangkat elemen yang bekerja bersama untuk menghasilkan informasi yang berguna bagi pengguna, terutama dalam mendukung operasi dan pengambilan keputusan. Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategis organisasi. **teknologi informasi berupa sistem digital** adalah sarana berbasis komputer dan jaringan yang digunakan untuk mengelola data dan informasi secara terintegrasi guna mendukung proses operasional, manajerial, dan pengambilan keputusan. Penerapan sistem digital menjadi kebutuhan utama dalam era modern untuk menciptakan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas dalam organisasi.

Pelayanan administrasi publik yang diselenggarakan melalui sistem digital (misalnya *e-government*, layanan *online* pemerintahan) mempunyai dimensi-dimensi

kualitas layanan yang perlu dipertimbangkan dengan seksama untuk menjamin adanya layanan yang efektif, efisien, dan memenuhi harapan dari masyarakat. Dalam mengukur kualitas pelayanan publik berbasis sistem digital (*e-government*) yang digunakan untuk menilai seberapa efektif dan berkualitas layanan yang diberikan oleh aparatur negara menurut persepsi pengguna yaitu dalam hal ini masyarakat, dikembangkan model dimensi pengukuran yang disebut ***e-GovQual*** merupakan adaptasi dari konsep kualitas layanan (*service quality*) untuk konteks pemerintahan digital.

Menurut Dela Handayani, I Ketut Adi Purnawan, Gusti Made Arya Sasmita (2020), Model *e-GovQual* adalah satu diantara pendekatan evaluasi yang banyak dipergunakan dalam menilai kualitas layanan publik digital atau *e-Government*. Model ini merupakan penyesuaian dari skema *ServQual* untuk menilai layanan umumnya. Dalam lingkup pemerintahan digital, *e-GovQual* mempunyai fungsi untuk mengukur kesesuaian di antara harapan dan persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan melalui *platform* digital. Menurut Xenia Papadomichelaki & Gregoris Mentzas (2012), dimensi pengukuran pelayanan administrasi publik dengan menggunakan model *e-GovQual* ini meliputi *Efficiency* (Efisiensi), *Reliability* (Keandalan), *Citizen Support* (Dukungan Pengguna), *Trust* (Kepercayaan).

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Blitar yang berada di bawah koordinasi Pemerintah Kota Blitar, merupakan perangkat daerah yang memiliki peran sangat penting dan strategis di dalam menjaga stabilitas sosial dan politik daerah. Selain itu Bakesbangpol juga memiliki peran krusial dalam menyinkronkan kebijakan kesatuan bangsa, politik, dan pembangunan untuk menjaga keseimbangan sosial serta stabilitas politik lokal. Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Bakesbangpol menangani berbagai jenis korespondensi, mulai dari masukan masyarakat, kolaborasi antarlembaga, hingga materi kebijakan yang menuntut pengelolaan administrasi dalam pemberian layanan administrasi surat menyurat, baik surat masuk maupun surat keluar yang tertib, cepat, dan akurat.

Seiring dengan berkembangnya reformasi birokrasi dan digitalisasi administrasi pemerintahan, Bakesbangpol Kota Blitar menerapkan Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI) sebagai upaya dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan surat. **Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi (SRIKANDI)** adalah sebuah **platform aplikasi kearsipan elektronik pemerintah** yang dirancang

PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK MELALUI SISTEM DIGITAL SRIKANDI DI KANTOR BAKESBANGPOL KOTA BLITAR

untuk mengelola arsip dinamis secara digital, terstandar, dan terintegrasi antar-instansi. SRIKANDI ditetapkan sebagai *aplikasi umum* di bidang kearsipan dinamis berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 679 Tahun 2020.

Di dalam melaksanakan layanan administrasi surat, Bakesbangpol masih bergantung pada metode secara semi-manual, sehingga rentan terhadap masalah seperti kehilangan berkas atau keterlambatan distribusi. Kondisi ini dapat menurunkan kualitas pelayanan administrasi secara keseluruhan, sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang menuntut kesederhanaan, pertanggungjawaban, dan keterbukaan. Untuk mengatasi hambatan ini, diperlukan strategi inovatif, seperti penerapan platform digital untuk tata kelola surat, yang dapat mempercepat proses dan meminimalkan risiko kesalahan, sesuai dengan rekomendasi dalam laporan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) tahun 2022.

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, desain penelitiannya memakai metode pendekatan kualitatif, di mana berfokus memahami makna dan pengalaman subjek penelitian secara mendalam. Menurut Moleong (2005:6), metode penelitian kualitatif merupakan penelitian yang memiliki tujuan untuk mengerti fakta yang terjadi pada subjek dari penelitian tersebut contohnya tentang perbuatan, pandangan, inspirasi, tindakan secara **komprehensif** lewat penjelasan didalam wujud **kata-kata serta bahasa** pada situasi alami dengan bermacam-macam teknik pengumpulan datanya.

Berlandaskan pada kenyataan yang ada di lokasi penelitian mengenai pelayanan administrasi dengan memanfaatkan sistem digital SRIKANDI dalam memberikan pemenuhan layanan kepada masyarakat. Data-data yang didapatkan di kantor Bakesbangpol tersebut dikumpulkan melalui teknik pengumpulan data yaitu pengamatan secara langsung atau observasi di lapangan, teknik wawancara yang dilakukan pada para narasumber utama sebagai narasumber kunci, dan dokumentasi yang didapatkan di kantor Bakesbangpol Kota Blitar.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitiannya ini adalah sesuai dengan metode pendekatannya yaitu mempergunakan pendekatan kualitatif, maka teknik analisisnya berdasarkan teorinya Miles dan Huberman & Saldaña (2018:4) dengan

menggunakan tiga alur utama yang saling terhubung yaitu pertama; **Data Condensation** (kondensasi atau reduksi data), di mana pada tahap ini melibatkan pengelompokan, **penyeleksian data yang relevan**, menyederhanakan teks-teks naratif seperti transkrip wawancara atau catatan lapangan, serta **penulisan catatan awal dan tulisan analitik** untuk diarahkan pada fokus analisisnya. Langkah kedua yaitu penyajian data (*Data Display*), setelah data dipilih dan disederhanakan, selanjutnya data disajikan dalam bentuk yang **teratur, mudah dibaca, dan bermakna**. Dan langkah terakhir yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing & Verification*), tahap dimana dilakukannya mencari tema/pola utama, setelah itu memverifikasi temuan untuk membentuk makna dari penelitian tersebut.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem digitalisasi merupakan proses pengubahan data, informasi, maupun proses secara manual menjadi format digital yang bisa diolah, disimpan, dan diakses lewat perangkat elektronik atau komputer. Sistem ini memiliki tujuan untuk memaksimalkan efisiensi, akurasi, dan aksesibilitas informasi dalam organisasi maupun layanan publik. Pelayanan administrasi publik berbasis digital telah menjadi pilar utama dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia untuk memenuhi kebutuhan daripada masyarakat.

Berikut adalah pemaparan dari hasil pembahasan mengenai pelayanan administrasi publik melalui sistem digital di Kantor Bakesbangpol Kota Blitar.

Pelayanan Administrasi Publik (Dokumen Surat) Melalui Sistem Digital di Kantor Bakesbangpol Kota Blitar

Dalam mewujudkan Reformasi Birokrasi, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib untuk menetapkan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dengan tujuan dalam rangka meningkatkan serta memaksimalkan kualitas daripada pelayanan pada masyarakat. Selain itu juga menjadi panduan atau pedoman dalam evaluasi kinerja serta kualitas daripada penyelenggaraan pelayanan publik.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kota Blitar merupakan perangkat daerah yang memiliki fungsi sebagai unsur pendukung daripada tugas Wali Kota yang bergerak di bidang kesatuan bangsa dan politik. Bakesbangpol dipimpin oleh

PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK MELALUI SISTEM DIGITAL SRIKANDI DI KANTOR BAKESBANGPOL KOTA BLITAR

Kepala Badan yang bertanggung jawab melalui Sekretaris Daerah kepada Wali Kota Blitar. Lembaga ini mempunyai tugas pokok yaitu menyusun dan melaksanakan kebijakan daerah di bidang pembinaan kesatuan bangsa dan politik dalam negeri.

Dalam melaksanakan tugasnya, Bakesbangpol Kota Blitar tidak terlepas dari pengurusan dan pengelolaan dokumen-dokumen penting, yang mencakup surat pengantar, surat masuk maupun surat keluar, serta surat tembusan. Surat-surat tersebut dikelola secara semi-manual, dengan kombinasi menggunakan aplikasi SRIKANDI/SUREL untuk secara elektronik dan buku agenda untuk sistem manualnya.

Surat masuk sesuai dengan SOP dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 83 Tahun 2022 mengenai surat masuk non-elektronik meliputi registrasi, penentuan bidang, persetujuan, disposisi, digitalisasi, distribusi, dan arsip. Untuk surat masuk elektronik (SRIKANDI dan SUREL) meliputi pembukaan aplikasi, analisis, disposisi, dan tindak lanjut. Surat keluar berdasarkan SOP dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri dengan nomor yang sama yaitu Nomor 83 Tahun 2022 mengenai surat keluar non-elektronik mencakup pembuatan draft, pemeriksaan, paraf, tanda tangan, registrasi, digitalisasi, dan distribusi. Di Kantor Bakesbangpol Kota Blitar untuk surat keluar disusun oleh bagian atau bidang terkait, diverifikasi oleh sekretariat, diberi nomor dan kode klasifikasi arsip, serta dikirimkan kepada pihak tujuan. Pengkodean otomatis via SRIKANDI, sesuai dengan peraturan yang berlaku. Untuk Standar Operasional Prosedur mengikuti Peraturan Wali Kota Blitar Nomor 58 Tahun 2024, yang disosialisasikan pada 5 Februari 2025.

Pelaksanaan sistem digital dalam pelayanan administrasi dengan menggunakan aplikasi SRIKANDI dapat membantu mempercepat daripada proses pencatatan, disposisi, dan pengarsipan surat. Dalam sudut penerimaan dan pencatatan surat masuk, SRIKANDI memiliki peran sebagai *platform* penting untuk menerima surat elektronik melalui email SUREL atau aplikasi langsung. Surat-surat seperti aduan dari masyarakat, permintaan mengenai informasi, atau kolaborasi antarlembaga atau instansi dicatat secara otomatis menggunakan kode unik. Dengan sistem digital ini memungkinkan dalam pelacakan surat secara elektronik dan dapat mendukung adanya transparansi administrasi sehingga informasi yang ada dapat jelas, tepat, dan akurat, serta dapat dipertanggungjawabkan. Namun di dalam pelaksanaannya masih terdapat proses

pengurusan yang bersifat semi-manual, karena pencatatan secara manual masih tetap dilakukan sebagai cadangan.

Keberhasilan dari pelayanan administrasi publik tentang dokumen surat melalui sistem digital di Bakesbangpol Kota Blitar dapat dilihat dari dimensi pengukuran dengan model *e-GovQual* melalui lima indikator *Efficiency* (Efisiensi), *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Citizen Support* (Dukungan Pengguna), *Security* (Keamanan) yang dipaparkan di bawah ini:

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Efisiensi menggambarkan sejauh mana sistem pelayanan administrasi publik digital memungkinkan pengguna mengakses layanan dengan mudah, cepat, dan tanpa usaha berlebihan. Layanan administrasi mengenai dokumen surat di Bakesbangpol Kota Blitar berdasarkan indikator efisiensi ini hasilnya menunjukkan bahwa layanan yang diberikan pada masyarakat dirasakan sudah cukup mudah, cepat dalam mengakses informasi layanan. Proses layanan pengajuan surat dari masyarakat dengan cepat diterima dan diproses tanpa berbelit. Selain itu struktur layanan yang diberikan sederhana dan jelas.

Akan tetapi berdasarkan hasil temuan menunjukkan bahwa penerapan sistem digital yang masih bersifat semi-manual menjadi kendala dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kepada masyarakat khususnya mengenai dokumen surat. Kendala tersebut yaitu terjadinya ketidaksesuaian data antara pencatatan secara manual dengan secara digital baik elemen digital (aplikasi SRIKANDI dan SUREL) dengan manual (buku agenda surat yang isinya undangan, surat masuk, surat keluar dan disposisi fisik), yang tidak sepenuhnya sesuai SOP berdasarkan Peraturan Wali Kota Blitar Nomor 58 Tahun 2024.

Pelaksanaan layanan administrasi dokumen surat masih lebih dominan menggunakan model semi-manual dalam operasi harian tersebut. Pada umumnya, proses ini dimulai dengan penerimaan surat fisik dari pengirim eksternal, seperti masyarakat atau lembaga lain, yang kemudian dicatat secara manual dalam buku agenda sebelum didistribusikan ke bagian terkait. Namun, integrasi dengan sistem digital seperti Administrasi SRIKANDI (Sistem Informasi dan Komunikasi tidak selalu konsisten, sehingga menyebabkan ketidakselarasan antara tata kelola manual dan digital.

PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK MELALUI SISTEM DIGITAL SRIKANDI DI KANTOR BAKESBANGPOL KOTA BLITAR

Permasalahan utamanya adalah berbagai kesalahan manual yang rentan terjadi, seperti hilangnya surat tanpa adanya pengontrol yang memadai, gangguan jaringan yang menghambat akses ke sistem digital, dan beban surat fisik yang berlebihan akibat volume korespondensi harian yang tinggi. Beban fisik ini diperburuk oleh kurangnya prioritas dalam pengarsipan, di mana surat-surat yang penting seperti aduan masyarakat atau kolaborasi antarlembaga sering kali tertunda karena keterbatasan sumber daya manusia dan infrastruktur. Kondisi ini tidak hanya melanggar SOP tetapi juga menunjukkan kebutuhan mendesak untuk transisi ke sistem yang lebih terintegrasi.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dimensi *Reliability* merujuk pada kemampuan sistem digital untuk memberikan layanan secara konsisten, akurat, dan bebas dari kesalahan teknis. Keandalan sangat penting karena pelayanan administrasi publik berkaitan langsung dengan hak dan kepentingan warga negara. Indikator *reliability* atau keandalan ini sangat penting dalam keberhasilan pemberian layanan berbasis digital. Hal tersebut berhubungan dengan kepercayaan dari pengguna layanan yaitu masyarakat terhadap aplikasi sistem digital SRIKANDI yang ada di Bakesbangpol Kota Blitar.

Dalam indikator ini fokus utamanya adalah stabilitas sistem, ketepatan hasil layanan, dan konsistensi kinerja layanan. Berdasarkan hasil temuan menunjukkan bahwa di Bakesbangpol Kota Blitar belum berjalan dengan optimal. Hal tersebut disebabkan karena masih terdapat kendala jaringan internet yang sering kali tidak stabil atau mengalami *error/down* yang menyebabkan layanan administrasi khususnya dokumen surat terhambat dan tidak dapat berjalan dengan lancar sesuai waktu yang dijanjikan. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi aksesibilitas di Bakesbangpol masih belum optimal.

3. *Citizen Support* (Dukungan Pengguna)

Citizen support mengukur sejauh mana pemerintah menyediakan bantuan dan dukungan kepada masyarakat saat menggunakan layanan digital. Satu hal yang penting dalam suatu pelayanan administrasi yang berbasis digital adalah adanya dukungan dari pengguna atau masyarakat, terutama terhadap pengguna yang belum terbiasa dengan kemajuan dari teknologi informasi dan komunikasi.

Kendala utama dari sisi dukungan pengguna seringkali meliputi adaptasi sumber daya manusia terhadap alur kerja digital, kebutuhan pelatihan berkelanjutan, dan penyesuaian infrastruktur teknis. Selain itu kendala terkait kestabilan jaringan internet

dan penyesuaian perangkat keras yang digunakan di lingkungan Bakesbangpol, yang berdampak pada kelancaran operasional.

4. *Trust* (Kepercayaan)

Penerapan aplikasi Srikandi (Sistem Informasi Kearsipan Dinamis Terintegrasi) di Bakesbangpol Kota Blitar bertujuan mempercepat tata kelola surat dan administrasi, mendukung transformasi digital *smart city*. Kendala utama dari sisi *trust* (kepercayaan) umumnya muncul karena masalah teknis, seperti aplikasi yang kadang lambat/*error*, serta kekhawatiran terkait keamanan data digital dibandingkan arsip fisik konvensional.

Selain itu kendala yang berikutnya yang dijumpai adalah masyarakat kemungkinan besar masih banyak yang belum mengerti secara keseluruhan dari jenis pelayanan administratif yang dikelola Bakesbangpol secara digital, baik mengenai prosedur lengkapnya, serta jaminan keberhasilan dari pelayanan tersebut. Hal tersebut menyebabkan adanya keraguan dari masyarakat akan kemampuan sistem dalam memenuhi kebutuhan mereka.

Walaupun layanan digital pemerintah (SPBE) sudah berkembang, akan tetapi masih dijumpai adanya kekhawatiran mengenai keberadaan dari data pribadi warga dilindungi di sistem digital masing-masing lembaga, termasuk di dalamnya yaitu mekanisme pengamanan dan transparansi pemrosesan data.

Kendala Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Administrasi Publik Melalui Sistem Digital

Transformasi pelayanan administrasi publik dengan sistem digital memiliki tujuan penting yaitu agar dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan kepada masyarakat. Bakesbangpol Kota Blitar sebagai perangkat daerah yang melayani administrasi terkait organisasi kemasyarakatan, partai politik, dan kewaspadaan nasional juga mulai memanfaatkan sistem digital. Namun, dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas pelayanan. Berikut dipaparkan kendala-kendala yang dihadapi berdasarkan indikator mengukur pelayanan administrasi publik melalui sistem digital dan penyelesaiannya.

1. *Efficiency* (Efisiensi)

Pelaksanaan kegiatan pelayanan administrasi khususnya dokumen surat penting ditemukan di lokasi penelitian masih bersifat semi-manual, dimana masih menggunakan

PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK MELALUI SISTEM DIGITAL SRIKANDI DI KANTOR BAKESBANGPOL KOTA BLITAR

gabungan antara secara manual dan digital SRIKANDI. Hal tersebut dapat menimbulkan permasalahan yaitu ketidaksesuaian data antara pencatatan secara manual dan melalui digital.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, perlu adanya penerapan Sistem Data Terpadu (*Single Source of Truth*) yaitu menetapkan **satu basis data utama** sebagai rujukan resmi pelayanan administrasi. Seluruh proses input, perubahan, dan pembaruan data harus dilakukan melalui sistem digital. Langkah-langkah tersebut dapat dilakukan agar supaya dapat mengurangi duplikasi dan perbedaan data. Selain itu juga dapat meningkatkan konsistensi dan keakuratan data pelayanan.

Dapat pula dilakukan standarisasi format dan struktur data yang memiliki tujuan agar dapat mengurangi variasi dalam penulisan data serta mempermudah sinkronisasi data antar sistem. Diperlukan pula untuk dilakukan migrasi data manual ke sistem digital secara bertahap serta menyediakan fitur *update* dan *tracking* perubahan data.

2. *Reliability* (Keandalan)

Dalam rangka pelaksanaan pelayanan administrasi publik khususnya layanan surat di Bakesbangpol masih belum optimal dikaji dari indikator keandalan dari sistem digitalnya. Terbukti masih ditemukan kendala dari jaringan internet yang kerap kali mengalami *error* atau tidak stabil koneksi yang mengakibatkan pemberian pelayanan administrasi khususnya dokumen surat baik surat masuk maupun surat keluar menjadi terhambat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, sebelumnya petugas teknis yang menangani jaringan internet perlu mengidentifikasi dulu sumber ketidakandalan yang menjadi titik kelemahannya, seperti sering putus koneksi (*disconnect*), *packet loss* tinggi, latency naik-turun (tidak stabil), perangkat jaringan sering hang / restart dengan cara lakukan monitoring jaringan secara berkala.

Masalah *reliability* sering muncul karena *single point of failure*. Maka untuk mengatasi hal tersebut, petugas perlu untuk melakukan langkah-langkah berikut ini: Gunakan lebih dari satu ISP (*multi-ISP*), Terapkan *failover* otomatis (jika ISP utama down, langsung pindah ke cadangan), Bisa menggunakan *load balancing* untuk membagi trafik. Selain itu dapat dilakukan peningkatan dan perawatan perangkat jaringan dengan jalan mengganti router, switch, access point yang sudah usang. Tidak hanya itu saja, masalah *reliability* sering kali berawal dari hal-hal yang sepele yaitu kurang efektifnya manajemen kabel dan infrastruktur fisik berkaitan dengan jaringan. Maka perlu sekali

untuk dapat mengelola dan menata dengan baik unsur-unsur fisik yang mendukung lancarnya sistem digital dalam operasinya.

3. *Citizen Support* (Dukungan Pengguna)

Keberhasilan dari pelaksanaan pelayanan administrasi pada masyarakat lewat sistem digital juga dipengaruhi adanya dukungan dari pengguna layanan. Dapat ditemui di lapangan masih terjadi bahwa masyarakat kesulitan dalam mendapatkan bantuan saat mengalami kendala teknis. Untuk mengatasinya perlu adanya penyediaan helpdesk multikanal, mengintegrasikan semua kanal ke satu sistem manajemen tiket. Resistensi atau lambatnya penyesuaian pengguna (pegawai) dari pola kerja konvensional (kertas) ke digital, yang mempengaruhi kecepatan implementasi Pemerintah Kota Blitar. Perlunya pendampingan teknis intensif dan pelatihan berkala agar pengguna memahami fitur-fitur Srikandi secara mendalam.

Langkah-langkah yang penting untuk dilaksanakan antara lain yaitu penyediaan layanan helpdesk terintegrasi, panduan dan dokumentasi yang mudah dipahami, pendampingan bagi pengguna kurang melek digital, respon cepat dan solutif, fitur pelaporan kendala langsung di sistem, evaluasi kepuasan pengguna secara berkala, menciptakan dan melaksanakan komunikasi yang ramah dan empatik. Selain itu perlu adanya pelatihan yang berkelanjutan, dan penyesuaian infrastruktur teknis.

4. *Trust* (Kepercayaan)

Kepercayaan dari masyarakat akan sistem pengurusan administrasi secara digital menjadi hal yang sangat penting dapat proses layanannya. Di lokasi penelitian dijumpai masih terdapat masyarakat yang belum memahami betul alur utuh dari jenis layanan administratif yang dikelola oleh Bakesbangpol secara digital, mulai dari prosedurnya sampai keamanan dari data tersebut.

Untuk menghadapi kendala tersebut, maka petugas Bakesbangpol Kota Blitar perlu untuk menyediakan **tracking status surat secara *real-time*** (diajukan–diverifikasi–diproses–selesai). Selain itu harus adanya notifikasi otomatis via **email/WhatsApp/aplikasi** setiap ada perubahan status. estimasi waktu penyelesaian yang jelas untuk tiap jenis surat, estimasi waktu penyelesaian yang jelas untuk tiap jenis surat.

PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK MELALUI SISTEM DIGITAL SRIKANDI DI KANTOR BAKESBANGPOL KOTA BLITAR

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Secara umum pelaksanaan pelayanan administrasi publik melalui sistem digital SRIKANDI khususnya layanan dokumen surat di Bakesbangpol Kota Blitar dapat berjalan dengan cukup baik. Akan tetapi masih dijumpai beberapa kendala berdasarkan kajian dari indikator layanan administrasi model *e-GovQual* yaitu dari indikator efisiensi, keandalan, dukungan pengguna, maupun kepercayaan. Oleh karena itu perlu adanya penataan dan pengelolaan yang baik khususnya berkaitan dengan sistem digitalnya baik secara infrastruktur fisik maupun jaringan internetnya. Penerapan sistem digital yang dilakukan di Bakesbangpol Kota Blitar dengan tujuan membantu meningkatkan efisiensi dan ketertiban administrasi meskipun masih terdapat kendala teknis dan keterbatasan sumber daya manusianya. Responsivitas dari pegawai juga menjadi faktor pendukung dalam menjaga kelancaran pelayanan administrasi.

Saran

Diharapkan Bakesbangpol Kota Blitar dapat meningkatkan kualitas kemampuan dari pegawainya yang berhubungan dengan penggunaan dan pemanfaatan sistem digital SRIKANDI dengan jalan pemberian pelatihan dan pendidikan teknis secara berkala. Sangat penting dan harus dilaksanakannya perbaikan infrastruktur baik secara fisik maupun jaringan digitalnya. Selain itu juga mengoptimalkan integrasi antara sistem manual dan digital agar penataan dan pengelolaan dapat berjalan lebih efektif dan efisien.

DAFTAR REFERENSI

Moenir, H.A.S. (2002) *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

Dwiyanto, Agus. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

McLeod, R., & Schell, G. P. (2007). *Management Information Systems*. New Jersey: Prentice Hall

Jogiyanto H.M. (2005). *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset

Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2010). *Principles of Information Systems* (9th ed.). Cengage Learning.

Undang-Undang Nomor 25 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 679 Tahun 2020 tentang Aplikasi Umum Bidang Kearsipan Dinamis.

Moleong Lexy J. (2005). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdak.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2018). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook* (4th ed.). Sage Publications, Inc.

Siagian, S. P. (2003). *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Dela Handayani | I Ketut Adi Purnawan | Gusti Made Arya Sasmita. (2020). Evaluation of the E Government Quality of Services Case Study X City Government. *International Journal of Trend in Scientific Research and Development*, 4(4), 356–361.

<https://www.ijtsrd.com/papers/ijtsrd30854.pdf><https://www.ijtsrd.com/engineering/information-technology/30854/evaluation-of-the-egovernment-quality-of-services-casestudy-x-city-government/dela-handayani>

**PELAYANAN ADMINISTRASI PUBLIK MELALUI SISTEM
DIGITAL SRIKANDI DI KANTOR BAKESBANGPOL KOTA
BLITAR**

Papadomichelaki, Xenia., & Mentzas, Gregoris. (2012). E-GovQual: A Multiple-item Scale For Assessing E-government Service Quality. *Government Information Quarterly*, 29(1), 98-109