PENGELOLAAN E-GOVERNMENT AKURASI SURAT MENYURAT DI PELAYANAN KANTOR LURAH BENUAMELAYU DARAT KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

LAPORAN AKHIR

Untuk Memenuhi Persyaratan
Kelulusan Program Diploma III

LILIS SURYANI
NIM : E0061221008

Program Studi Administrasi Perkantoran

PROGRAM DIPLOMA III
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA
PONTIANAK

2025

PENGELOLAAN E-GOVERNMENT AKURASI SURAT MENYURAT DI PELAYANAN KANTOR LURAH BENUAMELAYU DARAT KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

HALAMAN PERSETUJUAN

Diajuakan Oleh:

LILIS SURYANI
NIM : E0061221008

Telah disetujui Oleh:

Pembimbing Laporan Akhir
Pontianak, 16 Mei 2025

Herri Junius Nge, S.Sos., M.Si
NIP. 198506092015041002

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS TANJUNGPURA

HALAMAN PENGESAHAN

PENGELOLAAN E-GOVERNMENT AKURASI SURAT MENYURAT DI PELAYANAN KANTOR LURAH BENUAMELAYU DARAT KECAMATAN PONTIANAK SELATAN

Tanggung Jawab Yudis Pada :

LILIS SURYANI
NIM : E0061221008

Telah Disidangkan
Pada Tanggal : 11 Juli 2025

Herri Junius Nge, S.Sos., M.Si — Pembimbing .....
NIP. 198506092015041002

Dr. Yulius Yohanes, M.Si — Penguji .....
NIP. 196405271992021001

Pontianak, Agustus 2025
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Tanjungpura

Dr. Herlan, S.Sos., M.Si
NIP. 197205212006041001

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulilah, segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas rahmat, karunia, dan kemudahan-Nya sehingga laporan akhir ini dapat terselesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa syukur, cinta, dan hormat, penulis mempersembahkan laporan ini sebagai bentuk penghargaan dan terima kasih yang tulus kepada:

1. Almarhum Bapak Saya tercinta **Imran Kamarudin**, yang meskipun telah tiada, namun kasih sayang dan pengorbanannya masih terus terasa hingga hari ini. Melalui dana pensiunan yang beliau tinggalkan, penulis dapat melanjutkan pendidikan dan menyelesaikan laporan ini.
2. Ibu Saya tercinta **Sahidah Idris**, atas doa, kasih sayang, dan semangat yang tiada henti. Dukungan beliau yang luar biasa telah menjadi sumber kekuatan dan motivasi bagi penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
3. Saudara laki laki saya, **Annas Saputra** terima kasih atas doa dan dukungan yang telah diberikan selama proses penyusunan laporan ini.

Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi langkah awal bagi penulis untuk terus belajar, berkembang, dan memberikan kontribusi yang positif di masa mendatang.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa	: Lilis Suryani
NIM	: E0061221008
Jurusan	: Administrasi Perkantoran
Program Studi	: Diploma III
Fakultas	: Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan bahwa Laporan Akhir yang penulis buat untuk memenuhi persyaratan kelulusan pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Kota Pontianak dengan judul "Pengelolaan E-Government Akurasi Surat Menyurat Di Pelayanan Kantor Lurah Benuamelayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan". Merupakan Karya Sendiri bukan duplikat dari karya orang lain, kecuali yang tertera dalam rujukan laporan akhir ini. Demikian surat pernyataan ini dibuat dengan sebesar – besarnya tanpa paksaan siapa pun.

Pontianak, 11 Juli 2025

yang menyatakan



Lilis Suryani

E0061221008

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Perkantoran D3, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Tanjungpura.

Laporan ini berjudul "**Pengelolaan E-Government Akurasi Surat Menyurat di Pelayanan Kantor Lurah Benuamelayu Darat Kecamatan Pontianak Selatan**". Selama proses observasi dan wawancara, penulis menemukan bahwa penerapan e-Government tidak hanya membawa kemudahan dalam mempercepat pelayanan administrasi, tetapi juga menuntut pengelolaan yang tepat agar tetap akurat dan dapat diandalkan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan di masa mendatang. Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Dr. Herlan, S.Sos., M.Si. Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu politik, Universitas Tanjungpura;
2. Dhidik Aprianto, S.E., M.Si. Selaku Koordinator Administrasi Perkantoran D3 FISIP, Universitas Tanjungpura;
3. Herri Junius Nge, S.Sos, M.Si Selaku Pembimbing Laporan Akhir yang telah membantu dalam penyusunan laporan ini;

4. Dr. Yulius Yohanes, M.Si Selaku Penguji Laporan akhir yang telah memberikan masukan, saran, dan kritik yang membangun sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Dr. Isdairi, M.AB Selaku Pembimbing Akademik;
6. Bima Sujendra, S.IP., M.Si Selaku Pembimbing Lapangan;
7. Dosen Program Studi Administrasi Perkantoran D3, FISIP Universitas Tanjungpura yang telah memberikan bimbingan selama masa perkuliahan;
6. Seluruh staf Kelurahan Benuamelayu Darat yang telah memberikan bimbingan dan dukungan selama proses magang, Kehadiran dan bantuan Bapak/Ibu semua sangat berarti dalam penyusunan laporan ini.

Serta semua pihak yang terlalu banyak untuk disebut satu persatu sehingga terwujudnya penulisan ini. Penulis menyadari pentingnya penyempurnaan dari karya ini untuk itu penulis mohon kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan dimasa yang akan datang. Akhir kata semoga Laporan Akhir ini dapat berguna bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca yang berminat pada umumnya.

Pontianak, 11 Juli 2025

Penulis



Lilis Suryani

E0061221008

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING i
LEMBAR PENGESAHAN ii
HALAMAN PERSEMBAHAN iii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN iv
KATA PENGANTAR v
DAFTAR ISI vii
DAFTAR GAMBAR ix
DAFTAR LAMPIRAN x
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang Penulisan 1
1.2 Tujuan Dan Manfaat 9
1.2.1 Tujuan Penulisan 9
1.2.2 Manfaat Penulisan Laporan 9
1.3 Tinjauan Pustaka 10
1.3.1 Pengertian, Tujuan dan Manfaat E-Government 10
1.3.2 Pengertian Akurasi, Surat dan Pelayanan 14
1.4 Metode Penulisan 17
1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data 17
1.4.2 Teknik Analisis Data 20
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI PKL 21
2.1 Profile Kantor Lurah Benuamelayu Darat 21
2.2 Visi dan Misi Kantor Lurah Benuamelayu Darat 22
2.3 Sejarah Kantor Lurah Benuamelayu Darat 22
2.4 Struktur Organisasi Kantor Lurah Benuamelayu Darat 23
2.5 Tugas pokok dan Fungsi 24
BAB III PELAKSANAAN PKL 29
3.1 Deskripsi Pelaksanaan PKL 29
3.2 Analisis Data 38

3.2.1 Pengelolaan Website E-Government 40
3.2.2 Akurasi Data dalam Proses Pembuatan Surat Melalui E-Government..... 78
BAB IV PENUTUP 89
4.1 Simpulan 89
4.2 Saran..... 90
DAFTAR PUSTAKA 92
LAMPIRAN..... 94
PEDOMAN WAWANCARA..... 100
HASIL OBSERVASI..... 101
DAFTAR RIWAYAT HIDUP..... 102

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

2.1 Struktur Organisasi Kelurahan Benuamelayu Darat 23
3.1 Tampilan Menu Login..... 41
3.2 Tampilan Menu Beranda..... 42
3.3 Tampilan Lanjutan Menu Beranda 43
3.4 Tampilan Awal Pengajuan Surat..... 46
3.5 Tampilan Cari data lokal..... 47
3.6 Tampilan Daftar Penduduk baru 47
3.7 Tampilan Jenis – Jenis Surat Yang Tersedia..... 48
3.8 Tampilan 1 Pengisian Surat Kartu Identitas Penduduk Musiman 50
3.9 Tampilan 2 Pengisian Surat Kartu Identitas Penduduk Musiman 50
3.10 Tampilan Pengisian Surat Keterangan Belum Menikah 52
3.11 Tampilan Pengisian Surat Kredit Usaha 54
3.12 Tampilan Pengisian Surat Keterangan Janda/Duda 56
3.13 Tampilan Pengisian Surat pengantar Nikah Capil 57
3.14 Tampilan Pengisian Surat Domisili Organisasi 61
3.15 Tampilan Pengisian Surat Keterangan Tidak mampu..... 63
3.16 Tampilan Pengisian Surat Keterangan Domisili Usaha 65
3.17 Tampilan Pengisian Surat Keterangan Usaha 67
3.18 Tampilan 1 Pengisian Surat Pengantar Nikah..... 69
3.19 Tampilan 2 Pengisian Surat Pengantar Nikah..... 69
3.20 Tampilan 3 Pengisian Surat Pengantar Nikah..... 70
3.21 Tampilan 4 Pengisian Surat Pengantar Nikah..... 70
3.22 Tampilan Daftar Pengajuan Surat 73
3.23 Tampilan Jika Pengajuan Surat Disetujui 74
3.24 Tampilan Setelah Pengisian Nama Penanda Tangan 75
3.25 Tampilan Surat Keluar 75
3.26 Tampilan Surat Yang Telah Selesai Dibuat 77
3.27 Tampilan Menu Daftar Surat Perubahan..... 79

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran Halaman

1 Surat Permohonan Magang 94

2 Surat Permohonan Magang Lembar ke 2 95

3 Surat Keterangan Selesai Magang 96

4 Rekap Penilaian Magang 97

5 Dokumentasi Wawancara 98

6 Dokumentasi Kegiatan Magang 99

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Penulisan

Di era digital yang semakin berkembang pesat, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah menjadi bagian tak terpisahkan dari kehidupan manusia. Digitalisasi telah mengubah mengubah berbagai aspek kehidupan manusia, Perkembangan ini didorong oleh kemajuan dalam infrastruktur teknologi, seperti jaringan internet yang semakin luas, perangkat lunak yang semakin canggih, serta meningkatkan penggunaan perangkat digital. Kemajuan teknologi juga membawa perubahan yang cukup berarti terhadap pengelolaan pada sektor pemerintahan.

Penggunaan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan telah menjadi sebuah kebutuhan. Sebagai upaya meningkatkan pelayanan pubilk, banyak instansi pemerintah mulai menerapkan sistem berbasis teknologi guna mempermudah proses administrasi. Salah satu yang banyak diterapkan adalah e-Government (*electronic government*), yaitu pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam tata kelola pemerintahan.

E-Government atau *Electronic Government* adalah bentuk transformasi sistem pemerintahan dari konvensional menjadi berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK). Pemerintah memanfaatkan perangkat digital, seperti internet, aplikasi, dan sistem berbasis komputer untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mempercepat alur administrasi, dan menciptakan pemerintahan yang lebih efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. E-Government merupakan langkah strategis menuju tata kelola pemerintahan yang lebih modern dan partisipatif.

E-Government telah menjadi salah satu indikator penting dalam kemajuan sistem pemerintahan di era digital. Di Indonesia, transformasi digital dalam sektor pemerintahan terus berkembang seiring dengan tuntutan akan pelayanan publik yang lebih efektif dan efisien. Pemerintah Indonesia telah berupaya memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) secara maksimal untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan, mulai dari tingkat pusat hingga pemerintahan di tingkat desa dan kelurahan. Salah satu wujud nyata dari implementasi E-Government ini dapat ditemukan di Kantor Lurah Benuamelayu Darat, yang telah menerapkan sistem pemerintahan berbasis digital dalam mendukung pelaksanaan tugas dan fungsinya. Penerapan yang digunakan di kantor kelurahan tersebut mengacu pada salah satu jenis E-Government, yaitu *Government to Employee* (G2E). Model ini menitikberatkan pada pemanfaatan teknologi digital untuk meningkatkan hubungan serta komunikasi antara instansi pemerintah dan para pegawainya.

Melalui sistem *Government to Employee* (G2E), Kantor Lurah Benuamelayu Darat berhasil menerapkan E-Government melalui sebuah website internal yang dirancang untuk mempermudah pengelolaan administrasi surat-menyurat. Website ini dapat diakses melalui tautan: https://epemerintahan.pontianak.go.id, sebuah platform digital internal yang digunakan secara khusus oleh staf dan pegawai kelurahan untuk mengelola administrasi surat-menyurat dan mendukung berbagai kegiatan pelayanan publik secara lebih efisien dan akurat. Website ini tidak bersifat publik atau terbuka untuk umum, melainkan berfungsi sebagai sistem internal yang hanya dapat diakses oleh pegawai kelurahan yang berwenang. Hal

ini bertujuan untuk menjaga keamanan data dan memastikan bahwa hanya personel yang memiliki otorisasi yang dapat mengakses, mengedit, atau mencetak dokumen resmi. Hal ini secara signifikan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat dan mengurangi kemungkinan kesalahan administrasi. Selain itu, penggunaan sistem ini juga memudahkan dalam hal monitoring pekerjaan, distribusi informasi antarpegawai, serta pendokumentasian arsip secara digital.

Penerapan E-Government tipe *Government to Employee* (G2E) di Kantor Lurah Benuamelayu Darat menunjukkan bahwa digitalisasi pemerintahan bukan hanya relevan di tingkat nasional, tetapi juga sangat aplikatif dan bermanfaat di tingkat pemerintahan paling dasar sekalipun. Upaya ini sejalan dengan visi pemerintah untuk menciptakan birokrasi yang modern, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima. Website e-Government ini menyediakan layanan Pembuatan Surat Otomatis, yaitu sistem yang dirancang untuk mempermudah dan mempercepat proses pembuatan berbagai jenis surat keterangan secara digital.

Berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 61 Tahun 2019 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan dan Format Produk Pelayanan pada Kelurahan, kelurahan berkewajiban memberikan berbagai jenis pelayanan administrasi kepada masyarakat sesaui dengan Pasal 5 ayat 3 Berikut adalah Semua jenis surat di Pelayanan kelurahan meliputi surat pengantar nikah, surat keterangan penguasaan tanah, registrasi surat pernyataan tanah, registrasi surat kuasa, surat keterangan kematian, registrasi surat pengesahan tanda bukti (SPTB) pensiun, surat keterangan janda/duda, surat keterangan belum menikah, surat

pengantar kartu keluarga, surat keterangan tidak mampu, pengesahan surat permohonan Kredit Pemilikan Rumah, surat keterangan untuk pengajuan kredit usaha, surat keterangan domisili usaha, surat keterangan domisili sekretariat partai politik atau LSM, surat pengantar kartu identitas penduduk musiman (KIPEM), surat keterangan pindah keluar, distribusi beras sejahtera (RASTRA), surat keterangan waris, surat keterangan pindah datang, surat pengantar cerai, registrasi relaas dari pengadilan, surat keterangan kematian non-Sistem Administrasi Kependudukan, surat persetujuan lingkungan, surat keterangan penghasilan, surat pengantar pengecekan GPS tanah Badan Pertanahan Nasional, registrasi formulir pendaftaran TNI dan Polri, serta legalisasi, pemberian surat keterangan, perizinan dan lainnya yang menjadi kewenangan kelurahan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Sementara itu, berdasarkan hasil observasi langsung selama magang, tidak semua jenis layanan surat-menyurat yang tercantum dalam Peraturan Walikota Pontianak Nomor 61 Tahun 2019 telah diterapkan melalui sistem e-Government. Beberapa jenis surat tertentu telah difasilitasi secara digital melalui aplikasi e-Government yang digunakan oleh Kelurahan Benuamelayu Darat. Adapun jenis surat yang saat ini dapat dibuat melalui sistem tersebut antara lain sebagai berikut: Surat Kartu Identitas Penduduk Sementara (KIPEM), Surat Keterangan Belum Menikah, Surat Keterangan Kredit Usaha, Surat Keterangan Janda/Duda, Surat Pengantar Nikah Capil, Surat Keterangan Domisili Organisasi, Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Domisili Usaha, Surat Keterangan Usaha, Surat Pengantar Nikah.

Pada Kelurahan Benuamelayu Darat, sistem e-Government telah digunakan untuk mendukung penerbitan surat-surat tersebut secara digital. Jenis layanan yang tercantum dalam peraturan tersebut sebagian besar telah tersedia dalam sistem, sehingga dari segi kelengkapan layanan, sistem ini sudah memenuhi standar. Website E-Government yang digunakan oleh Kantor Lurah Benuamelayu Darat memudahkan proses pembuatan surat-menyurat dengan sistem digital yang berbasis data kependudukan. Untuk memulai pembuatan surat, petugas hanya perlu memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK) dari Kartu Keluarga dan Kartu Tanda Penduduk (KTP) warga yang bersangkutan.

Setelah NIK dimasukkan, sistem secara otomatis akan menampilkan dan mengisi data-data warga, seperti: Nomor Kartu Keluarga, Nama Kelurahan, Nama Kecamatan, RT/RW, Alamat Tempat Tinggal, NIK (KTP), Nama Lengkap, Jenis Kelamin, Status Pernikahan, Agama, Tanggal Lahir, Tempat Lahir, Pendidikan Terakhir, Pekerjaan, Kewarganegaraan

Apabila data warga belum tersedia dalam sistem, maka data tersebut harus diinput secara manual terlebih dahulu. Data yang sudah dimasukkan akan otomatis tersimpan dan dapat digunakan kembali untuk proses pembuatan surat lainnya di kemudian hari. Setelah data warga berhasil ditampilkan, petugas dapat memilih jenis surat yang ingin dibuat. Selanjutnya, beberapa informasi tambahan perlu diisi, seperti: Nomor Surat, Tanggal Surat Keluar dari RT dan Nama Penandatangan Surat.

Selain data di atas, sistem juga menyesuaikan kolom input tambahan sesuai dengan kebutuhan isi surat yang dipilih. Setelah seluruh data terisi dengan

lengkap dan benar, sistem akan memproses dan menghasilkan surat yang siap dicetak. Semua surat yang telah dibuat akan otomatis tersimpan dalam sistem dan dapat diakses kembali oleh staf apabila dibutuhkan. Hal ini memungkinkan kelurahan memiliki arsip digital yang rapi dan mudah dicari, sehingga mempercepat proses pengecekan data atau pembuatan ulang dokumen.

Setelah surat selesai dibuat, staf dapat langsung mencetak dokumen tersebut melalui sistem, lengkap dengan nomor surat dan tanggal pembuatan yang akurat dan terintegrasi. Ini mengurangi risiko kesalahan penomoran atau duplikasi surat. Setiap surat yang dihasilkan melalui sistem biasanya dilengkapi dengan kode barcode yang terletak di bagian kiri bawah surat, Barcode tersebut berfungsi sebagai tanda verifikasi serta memungkinkan surat dapat dicek dan diverifikasi secara online.

Meskipun website E-Government di Kantor Lurah Benuamelayu Darat telah mempermudah proses administrasi, khususnya dalam hal pembuatan surat-menyurat, sistem ini masih memiliki beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan. Salah satu kelemahan utamanya adalah tidak berfungsinya fitur untuk mengedit data tambahan pada proses pembuatan surat. Secara umum, data utama warga seperti identitas diri (NIK, nama lengkap, alamat, dan sebagainya) masih dapat diperbarui jika terjadi kesalahan atau perubahan data sebelum masuk kepemilihan jenis surat yang akan dibuat. Namun, kendala muncul ketika petugas melakukan kesalahan pengisian pada data tambahan yang berkaitan langsung dengan isi surat, seperti: Nomor surat, Tanggal surat keluar dari RT, Nama penandatangan Atau kolom tambahan spesifik sesuai jenis surat yang dipilih.

Jika terjadi kesalahan pengisian pada bagian-bagian tersebut, fitur pengeditan pada sistem tidak berfungsi untuk mengedit atau memperbaikinya secara langsung. Hal ini tentu menjadi kendala serius, karena data yang salah akan langsung tercetak dalam surat yang sudah dilengkapi dengan barcode digital untuk verifikasi. Sebagai solusi, Petugas biasanya langsung mengedit file surat dalam format PDF menggunakan aplikasi Nitro Pro. Pengeditan dilakukan secara manual untuk memperbaiki kesalahan isi surat, termasuk menghapus barcode yang tercantum karena sudah tidak sesuai dengan isi surat yang telah diperbarui.

Meskipun langkah ini cukup efektif secara teknis, namun hal ini mengurangi nilai keautentikan dan integritas dari dokumen tersebut, serta membuka potensi penyalahgunaan. Proses ini memang tidak menghambat masyarakat dalam menerima surat, tetapi menambah beban kerja internal dan mengurangi efisiensi sistem, karena proses editing harus dilakukan secara manual. Oleh karena itu, meskipun layanan surat tetap dapat diberikan, fungsi e-Government sebagai alat pelayanan yang efisien dan praktis masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem e-Government yang digunakan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam hal pengelolaan data dinamis dan fleksibilitas pengeditan. Dengan adanya fitur edit untuk data tambahan dalam surat, maka tingkat akurasi dan efisiensi pelayanan publik dapat ditingkatkan secara signifikan. Selain itu, kendala lainnya adalah keterbatasan pemahaman pegawai terhadap sistem e-Government itu sendiri. Dari hasil observasi, hanya satu orang yang benar-benar memahami sistem secara menyeluruh, yaitu bagian Teknologi Informasi (IT). Sementara pegawai lainnya masih mengalami kesulitan dalam

pengoperasian sistem, terutama saat terjadi kesalahan atau saat harus melakukan penyesuaian teknis tertentu. Hal ini dapat memengaruhi kelancaran pelayanan, khususnya ketika pegawai yang memahami sistem tidak sedang bertugas.

Penerapan E-Government tipe *Government to Employee* (G2E) di Kantor Lurah Benuamelayu Darat menunjukkan bahwa digitalisasi pemerintahan bukan hanya relevan di tingkat nasional, tetapi juga sangat aplikatif dan bermanfaat di tingkat pemerintahan paling dasar sekalipun. Upaya ini sejalan dengan visi pemerintah untuk menciptakan birokrasi yang modern, akuntabel, dan berorientasi pada pelayanan publik yang prima. Penerapan tersebut juga merupakan wujud nyata pelaksanaan Instruksi Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government, yang bertujuan untuk mendorong seluruh instansi pemerintah baik pusat maupun daerah untuk mengembangkan sistem informasi berbasis teknologi digital secara terintegrasi, terkoordinasi, dan berkelanjutan. Dalam regulasi tersebut, ditegaskan bahwa pengembangan E-Government harus memperhatikan aspek pelayanan publik, manajemen pemerintahan, serta pemberdayaan masyarakat dengan pemanfaatan teknologi informasi yang optimal.

Dengan demikian, langkah yang diambil oleh Kantor Lurah Benuamelayu Darat melalui sistem E-Government tidak hanya menunjukkan kesiapan menghadapi era digital, tetapi juga mencerminkan upaya konkret dalam menjabarkan kebijakan nasional ke dalam praktik pelayanan publik di tingkat kelurahan.

1.2 Tujuan Dan Manfaat

1.2.1 Tujuan Penulisan

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari penulisan laporan akhir ini yaitu : Untuk mengetahui pengelolaan E-Government dalam surat menyurat pada bagian pelayanan Kantor Lurah Benuamelayu Darat.

1.2.2 Manfaat Penulisan Laporan

Adapun manfaaat yang diharapkan dari laporan akhir ini adalah :

a. Manfaat Teroritis

Memberikan kontribusi terhadap kajian administrasi perkantoran, khususnya dalam pemanfaatan teknologi informasi di lingkungan pemerintahan. Menjadi referensi bagi mahasiswa lain yang ingin melakukan penelitian serupa mengenai E-Government dan pengelolaan surat menyurat.

b. Manfaat Praktis:

1. Bagi Penulis, Melalui penyusunan laporan akhir ini, penulis memperoleh pengalaman langsung dalam menganalisis penerapan E-Government dilingkungan pemerintahan tingkat kelurahan. Penulis juga mampu mengasah keterampilan dalam pengumpulan data, observasi lapangan, serta menyusun laporan ilmiah yang sistematis dan aplikatif sesuai dengan bidang studi administrasi perkantoran.
2. Bagi Kantor Lurah Benuamelayu Darat, Laporan ini diharapkan dapat memberikan masukan dan gambaran mengenai efektivitas penerapan E-Government khususnya dalam pengelolaan surat menyurat. Dengan

adanya evaluasi dan temuan dari penelitian ini, kantor kelurahan dapat mengetahui kelebihan maupun kekurangan sistem yang digunakan, sehingga dapat dijadikan bahan pertimbangan untuk pengembangan sistem ke arah yang lebih optimal.

3. Bagi Fakultas, Laporan ini dapat menjadi salah satu referensi atau dokumentasi ilmiah di lingkungan fakultas dalam bidang administrasi publik dan penerapan teknologi informasi di pemerintahan. Selain itu, hasil penelitian ini dapat memperkaya khasanah keilmuan dan menjadi bahan pembelajaran bagi mahasiswa lain yang ingin mengkaji topik serupa di masa yang akan datang.

1.3 Tinjauan Pustaka

1.3.1 Pengertian, Tujuan dan Manfaat E-Government

a. Pengertian E-Government

e-Government atau pemerintahan elektronik berasal dari kata Bahasa Inggris yaitu E-Government juga disebut E-Gov, Digital Government, Online Government atau dalam konteks tertentu disebut *Transformational Government*. Menurut Hadilinatih dan Aco (2022:11) E-Government adalah penggunaan teknologi informasi berbasis internet oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. E-Government dapat diaplikasikan pada lembaga legislatif, yudikatif, maupun eksekutif (administrasi publik) dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi internal, memberikan pelayanan publik atau proses kepemerintahan yang demokratis.

Menurut Trisantosa, Kurniasih, dan Hubeis (2022:88) E-Government diartikan sebagai pemanfaatan kemajuan teknologi informasi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang dapat diakses secara mudah dan murah oleh masyarakat diseluruh negara, termasuk pengembangan e-government di tingkat pemerintah lokal (kota/kabupaten, kecamatan, kelurahan, RT, dan RW) beserta tingkat implementasi dilapangan terkait dengan pelayanan yang melibatkan aktor pemerintahan dengan masyarakatnya. Sedangkan Menurut Sumardi (2023:176) E-Government, sebagai paradigma baru dalam administrasi pemerintahan, memperkenalkan transformasi digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik.

b. Tujuan Dan Manfaat E-Government

Berdasarkan Keppres No. 20 Tahun 2006 E-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam proses pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan.

Menurut Hadilinatih dan Aco (2022:13) e-Government bertujuan untuk meningkatkan akses warga negara terhadap jasa-jasa layanan publik pemerintah, meningkatkan akses masyarakat ke sumber-sumber informasi yang dimiliki pemerintah, menangani keluhan masyarakat dan juga persamaan kualitas layanan yang bisa dinikmati oleh seluruh warga negara. E-Government merupakan perkembangan baru dalam rangka peningkatan layanan publik yang berbasis pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sehingga layanan publik menjadi lebih transparan, akuntabel, efektif dan efisien.

Menurut Indrajit (2002) dalam Hadilinatih dan Aco (2022:14), manfaat penerapan E-Government bagi suatu negara adalah sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara.
2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan .pemerintah dalam rangka penerapan konsep Good Governance.
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak berkepentingan.
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis

c. Tipe – Tipe E-Government

e-Government memiliki model yang dinilai stretegis ketika hendak diterapkan. Menurut Indrajid (2002) dalam Khairudin, Soewito dan Aminah (2021, 34) ada empat model relasi penyampaian e-government kepada publik yang berkembang yaitu:

1. Government-to-Citizen atau Government-to-Citizen (G2C)

Yaitu dimana pemerintah membangun dan menerapkan berbagai teknologi informasi dengan tujuan utama memperbaiki hubungannya dengan masyrakat/publik. Atau dengan kata lain penyampaian layanan publik dan informasi satu arah oleh pemerintah ke masyarakat.

2. Government-to-Business (G2B)

Merupakan kegiatan transaksi elektronik dimana pemerintahan menyediakan berbagai informasi yang dibutuhkan bagai kalangan bisnis untuk berinteraksi dengan pemerintah hal ini bisa informasi yang tertera didalam sebuah website yang dimiliki oleh pemerintah dan kalangan bisnisnya.

3. Government-to-Government (G2G)

Memungkinkan komunikasi dan pertukaran informasi secara online antar departemen pemerintahan melalui basis data yang terintergrasi misal hubungan administrasi antara kantor-kantor pemerintah setempat dengan sejumlah kedutaan-kedutaan besar atau konsulat jenderal untuk membantu penyediaan data dan informasi akurat yang dibutuhkan oleh para warga negara asing yang sedang berada di tanah air.

4. Government to Employees (G2E)

Aplikasi e-government yang juga diperuntukkan untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyrakat atau publik.

1.3.2 Pengertian Akurasi, Surat dan Pelayanan

a. Akurasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Akurasi adalah ketepatan, kebenaran, atau kecermatan dalam suatu kegiatan atau informasi. Menurut Muhammad (2018), Akurasi mengacu pada sejauh mana informasi yang disajikan dapat dipercaya sebagai cerminan keadaan yang sebenarnya. Hal ini berkaitan erat dengan integritas data dalam pengelolaan dokumen atau surat menyurat.

Menurut Setiawan (2022:61), sistem informasi dalam pemerintahan perlu mendukung akurasi data melalui mekanisme validasi dan integrasi database. Pengelolaan data surat menyurat berbasis teknologi informasi memungkinkan efisiensi dan pengurangan kesalahan input manual. Sedangkan Menurut Jogiyanto (2007), Akurasi adalah ukuran keandalan data yang menunjukkan kesesuaian antara data yang diinput, data yang diproses, dan hasil yang dikeluarkan oleh sistem informasi. Data yang akurat adalah data yang bebas dari kesalahan.

b. Surat

Dalam kegiatan administrasi pemerintahan, surat memiliki peran yang sangat penting sebagai media komunikasi resmi. Surat digunakan untuk menyampaikan informasi, instruksi, maupun permohonan secara tertulis, baik antar instansi maupun kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemahaman mengenai definisi surat menjadi dasar dalam mengelola dokumen secara efektif. Menurut Ramelan (2005) dalam Hartono, Purnomo, dan Purwaningrum (2024:122), Surat adalah sarana tulis untuk menyampaikan pesan, meskipun tidak semua pesan tertulis bisa

disebut surat, namun pesan yang disampaikan secara verbal jelas tidak bisa disebut sebagai surat.

Sedangkan Menurut Rusdiana dan Zaqiyah (2021:176) Surat adalah suatu alat untuk menyampaikan informasi atau pernyataan secara tertulis yang dibuat oleh seseorang atau pejabat kepada pihak lain baik atas nama sendiri maupun jabatan dalam organisasi. Isi surat dapat berupa berita yang berwujud pemberitahuan, pernyataan, pertanyaan, permintaan, laporan, catatan aktifitas pribadi atau organisasi seperti perjanjian, keputusan, tanda bukti dan sebagainya.

Setiap surat yang dikirim maupun diterima memiliki nilai fungsi dan tujuan tertentu, terutama dalam menjaga kejelasan informasi serta bukti formal suatu kegiatan administratif. Menurut Mulyaningsih (2012:37) surat mempunyai fungsi sebagai: alat komunikasi, alat bukti tertulis, alat pengingat, alat bukti historis, wakil organisasi, dan alat pedoman kerja.

c. Pelayanan

Menurut Agus Sartono dalam Prasodjo (2023:3), menjelaskan bahwa pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dengan kata lain, pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keingan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri.

Berbagai pendapat ahli menguatkan pentingnya transformasi digital dalam meningkatkan kualitas layanan pemerintahan. Menurut Mulyani (2021:32), pelayanan publik berbasis teknologi informasi tidak hanya meningkatkan efisiensi kerja, tetapi juga mampu membangun transparansi dan akuntabilitas dalam proses administrasi pemerintahan. Sistem e-Government menjadi alat transformasi yang vital dalam mewujudkan birokrasi modern yang responsif. Sedangkan menurut Kurniasih (2020:44), keberhasilan transformasi digital dalam pelayanan publik sangat ditentukan oleh kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi. e-Government harus dirancang sesuai dengan kebutuhan lokal agar dapat menjawab permasalahan administratif secara tepat.

Dalam menyelenggarakan pelayanan publik, kualitas layanan merupakan aspek yang tidak dapat diabaikan, terutama ketika proses pelayanan dilakukan secara digital. Salah satu model yang paling terkenal untuk mengukur kualitas pelayanan adalah model SERVQUAL yang diperkenalkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Ambas dkk, (2025:53), yang mencakup lima dimensi utama kualitas pelayanan: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*.

1. Tangibles, (Bukti Fisik), Dimensi ini mencakup penampilan fasilitas fisik, pelengkapan, personel, dan materi komunikasi.
2. Reliability (Keandalan), Keandalan mengacu pada kemampuan organisasi untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat dan konsisten.

3. Responsiveness (Daya Tanggap), Responsiveness berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan untuk membantu pelanggan serta memberikan layanan secara cepat.
4. Assurance (Jaminan), Jaminan mencakup kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas karyawan serta keamanan yang dirasakan pelanggan.
5. Empathy (Empati), Empati mengacu pada perhatian dan pemahaman yang diberikan oleh organisasi kepada pelanggan.

Sedangkan Menurut Raharjo (2022:34) Kualitas pelayanan publik bergantung pada tiga aspek utama yaitu kejelasan prosedur, kompetensi petugas, dan partisipasi masyarakat.

1.4 Metode Penulisan

1.4.1 Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Adapun pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penulisan tugas Laporan akhir ini yaitu :

a. Observasi

Teknik Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara melakukan pengamatan langsung terhadap objek atau aktivitas yang menjadi fokus penelitian selama pelaksanaan praktik kerja lapangan. Dalam konteks ini, penulis secara aktif mengamati proses kerja, interaksi antarpegawai, penggunaan sistem E-Government dalam pengelolaan surat menyurat, serta dinamika pelayanan publik yang

berlangsung di Kantor Lurah Benuamelayu Darat. Melalui teknik observasi, penulis dapat memperoleh data yang bersifat faktual dan objektif karena informasi yang dikumpulkan berasal dari kejadian nyata di lapangan. Observasi ini dilakukan secara sistematis dengan mencatat hal-hal penting yang dengan pelaksanaan E-Government, termasuk kelebihan, kekurangan, hambatan, serta respons dari para pengguna sistem. Dengan demikian, teknik observasi menjadi salah satu pendekatan penting dalam mendukung keakuratan data dan memperkuat analisis dalam laporan akhir ini.

b. Wawancara

Merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara melakukan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait yang memiliki pengetahuan dan pengalaman terhadap objek yang diteliti. Dalam pelaksanaan wawancara ini, penulis berinteraksi langsung dengan staf atau pegawai di Kantor Lurah Benuamelayu Darat, khususnya mereka yang terlibat dalam proses pengelolaan administrasi surat menyurat melalui sistem E-Government. Wawancara dilakukan secara terstruktur dengan menggunakan daftar pertanyaan yang telah disusun sebelumnya, namun tetap memberi ruang bagi informan untuk menjelaskan lebih detail sesuai dengan pengalaman mereka di lapangan. Metode ini dipilih untuk menggali informasi yang lebih mendalam mengenai penerapan E-Government tipe G2E, efektivitas penggunaan sistem, kendala-kendala yang dihadapi, serta persepsi pengguna terhadap manfaat sistem tersebut.

Melalui wawancara, penulis tidak hanya mendapatkan data-data deskriptif, tetapi juga memperoleh sudut pandang langsung dari pengguna sistem, sehingga informasi yang dikumpulkan menjadi lebih kaya dan kontekstual. Teknik ini sangat bermanfaat dalam melengkapi hasil observasi dan mendukung analisis yang lebih akurat dalam penyusunan laporan akhir.

c. Dokumentasi

Teknik dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dengan cara mengumpulkan, merekam, dan menganalisis berbagai dokumen, gambar, maupun data visual yang berkaitan langsung dengan objek penelitian. Dalam laporan ini, dokumentasi digunakan untuk menangkap bukti nyata dari aktivitas pengelolaan surat menyurat melalui sistem e-Government yang diterapkan di Kantor Lurah Benuamelayu Darat. Melalui dokumentasi, penulis memperoleh data berupa tangkapan layar (screenshot) tampilan sistem e-Government, yang menampilkan proses pengajuan, pengisian, hingga pencetakan surat secara digital. Salah satu dokumentasi yang digunakan adalah tampilan pengelolaan surat melalui e-Government, yang menunjukkan antarmuka aplikasi saat petugas memasukkan data penduduk dan memilih jenis surat yang akan dibuat. Dokumentasi ini membantu penulis memperkuat hasil observasi dan memberikan gambaran nyata mengenai penerapan sistem, serta mendukung keabsahan dan keakuratan data dalam laporan akhir ini.

1.4.2 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan laporan akhir ini adalah analisis deskriptif kualitatif, yaitu metode yang bertujuan untuk menggambarkan dan menguraikan data yang telah dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi secara sistematis dan faktual. Data yang diperoleh dari hasil observasi langsung di lapangan, wawancara dengan pegawai Kantor Lurah Benuamelayu Darat, serta dokumentasi berupa foto dan tangkapan layar sistem e-Government, akan dianalisis untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem E-Government dalam mendukung akurasi surat menyurat.

Langkah-langkah dalam analisis data meliputi:

a. Menyortir dan menyederhanakan data mentah yang diperoleh dari lapangan, dengan memfokuskan pada informasi penting yang berkaitan dengan pengelolaan surat menyurat berbasis E-Government.
b. Menyusun data yang telah direduksi ke dalam bentuk narasi atau tabel agar mudah dibaca dan dipahami. Penyajian ini dilakukan agar hubungan antar data lebih terlihat jelas dan dapat dianalisis lebih lanjut.
c. Menyimpulkan hasil analisis untuk menjawab rumusan masalah dan tujuan penelitian, serta memberikan gambaran umum mengenai efektivitas dan kendala penerapan sistem E-Government dalam kegiatan administrasi perkantoran.

Melalui teknik analisis ini, penulis dapat menyampaikan hasil penelitian secara objektif dan mendalam, serta memberikan saran atau masukan yang bermanfaat bagi peningkatan pelayanan publik di kantor.