

**INOVASI APLIKASI JADWALINBAE DALAM
MENDUKUNG LAYANAN PENJADWALAN
KEGIATAN PIMPINAN DAERAH
(Studi Kasus Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**



Oleh :

**MUHAMMAD FACHRAN REZA
NIM. 07011182025040**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
INDRALAYA
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI

**INOVASI APLIKASI JADWALINBAE DALAM
MENDUKUNG LAYANAN PENJADWALAN
KEGIATAN PIMPINAN DAERAH**

**(Studi Kasus Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan
Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai
Persyaratan Dalam Menempuh Derajat
Sarjana S-1 Administrasi Publik**

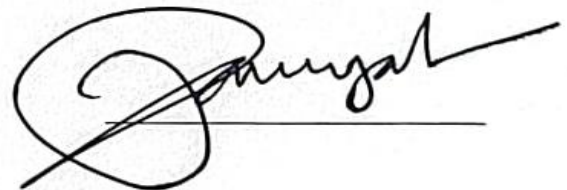
Oleh:

**MUHAMMAD FACHRAN REZA
NIM. 07011182025040**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, 11 Desember 2023

Pembimbing

**Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**
Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 1969111019940110

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

INOVASI APLIKASI JADWALINBAE DALAM MENDUKUNG LAYANAN PENJADWALAN KEGIATAN PIMPINAN DAERAH (Studi Kasus Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir)

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam Menempuh
Derajat Sarjana S-1 Administrasi Publik

Oleh :

MUHAMMAD FACHRAN REZA
NIM. 07011182025040

Pembimbing

Tanda Tangan

Tanggal

Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005



11 Desember 2023

Mengetahui,
Ketua Jurusan


Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

INOVASI APLIKASI JADWALINBAE DALAM Mendukung LAYANAN PENJADWALAN KEGIATAN PIMPINAN DAERAH (Studi Kasus Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir)

SKRIPSI

Oleh :

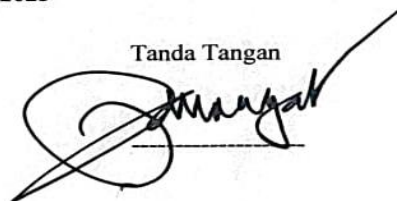
MUHAMMAD FACHRAN REZA
NIM. 07011182025040

Telah dipertahankan di depan penguji
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat
Pada tanggal 22 Desember 2023

Pembimbing :

Januar Eko Aryansah, S.IP., S.H., M.Si
NIP. 198801271019031005

Tanda Tangan



Penguji :

Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

Tanda Tangan



Junaidi, S.IP., M.Si
NIP. 197603092008021009



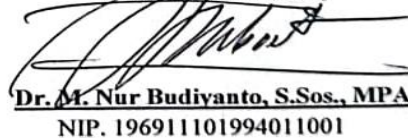
Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,



Prof. Dr. Alfitri, M.Si
NIP. 196601221990031004

**Ketua Jurusan
Administrasi Publik,**



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 196911101994011001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Muhammad Fachran Reza

NIM : 07011182025040

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Inovasi Aplikasi Jadwalinbae Dalam Mendukung Layanan Penjadwalan Kegiatan Pimpinan Daerah (Studi Kasus Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir)” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Palembang, 30 November 2023



Muhammad Fachran Reza
NIM. 07011182025040

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu pasti ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.” (QS. Al-Insyirah, 6-8)

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja lelah-lelah itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi, gelombang-gelombang itu yang nanti bisa kau ceritakan.” (Boy Chandra)

“Selama kamu yakin, tak ada yang tak mungkin. Percaya dirilah, kamu lebih hebat dari yang kamu pikirkan.”

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :

- 1. Kedua orangtua, mama saya tersayang Adriyanti, S.Pd yang selalu support, kasih sayang dan menjadi *wonder woman* serta penyemangat buat saya sampai saat ini. Kemudian untuk Alm bapak saya Ruslan yang mungkin sekarang ini raganya tidak bisa menemani saya saat detik ini, tapi terimakasih atas cerita dan pesan selama masa kecil waktu itu.**
- 2. Ayuk Monica Septiara, S.H., M.H dan Bik Ema Herleni, S.E yang selalu suport dan memotivasi saya selama ini.**
- 3. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI.**
- 4. Sahabat seperjuangan Administrasi Publik 2020.**
- 5. Seluruh Teman saya yang pernah ada cerita dalam hidup saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.**
- 6. Almamater kampus kebanggaan saya.**

ABSTRAK

Latar Belakang: Layanan penjadwalan kegiatan pimpinan daerah menjadi salah satu pelayanan publik di Indonesia. Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki peran penting dalam melakukan penjadwalan kegiatan pimpinan daerah. Pemerintah mengupayakan sebuah inovasi teknologi dalam sistem pemerintahan yang baik. Oleh karena itu, bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir menciptakan sebuah inovasi aplikasi untuk mempermudah pengelolaan penjadwalan kegiatan pimpinan daerah yang disebut dengan aplikasi Jadwalinbae. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Data yang diperoleh melalui wawancara, observasi dan juga dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini meliputi reduksi data, penyajian data, dan juga kesimpulan. **Hasil/Temuan:** Hasil yang ditemukan peneliti dalam penelitian ini yaitu masih ditemukan beberapa kendala yang menjadi faktor penghambat dalam penerapan inovasi aplikasi jadwalinbae yang dilakukan oleh Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir, hal tersebut berdasarkan pada beberapa indikator inovasi pelayanan publik belum terlaksana sebagaimana mestinya. Hal ini dapat dilihat dari minimnya SDM dalam pengelolaan aplikasi, sosialisasi yang kurang merata, dan masih ada gangguan pada aplikasi. **Kesimpulan:** menunjukkan bahwa inovasi aplikasi jadwalinbae dalam mendukung layanan penjadwalan kegiatan pimpinan daerah pada bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir belum dapat dikatakan baik.

Kata Kunci: Penjadwalan Kegiatan Pimpinan Daerah, Inovasi Pelayanan Publik, Aplikasi Jadwalinbae

Pembimbing



Jandar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, November 2023

Ketua Jurusan Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Sriwijaya


Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA
NIP. 19691110199401100

ABSTRACT

Background: Regional leadership activity scheduling services are one of the public services in Indonesia. The Protocol and Communication Section of the Head of the Regional Secretariat of Ogan Ilir Regency is one of the government agencies that has an important role in scheduling the activities of regional leaders. The government strives for a technological innovation in a good government system. Therefore, the Protocol and Communication section of the Head of the Regional Secretariat of Ogan Ilir Regency created an innovative application to facilitate the management of scheduling activities of regional leaders called the Jadwalinbae application. **Method:** This study uses qualitative methods. Data obtained through interviews, observations and documentation. Data analysis in this study includes data reduction, data presentation, and conclusions. **Results/Findings:** The results found by researchers in this study are that there are still several obstacles that are inhibiting factors in the application of scheduleinbae application innovations carried out by the Protocol and Communication Section of the Head of the Regional Secretariat of Ogan Ilir Regency, this is based on several indicators that public service innovation has not been implemented properly. This can be seen from the lack of human resources in managing the application, uneven socialization, and there are still problems with the application. **Conclusion:** shows that the innovation of the scheduleinbae application in supporting the scheduling services of regional leaders in the Protocol and Communication section of the Head of the Regional Secretariat of Ogan Ilir Regency cannot be said to be good.

Keywords: Regional Leadership Activity Scheduling, Public Service Innovation, Jadwalinbae Application

Advisor



Januar Eko Arvansah, S.IP., SH., M.Si
NIP. 198801272019031005

Indralaya, November 2023

Head of Department of Public Administration

Faculty of Social and Political Sciences

Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA

NIP. 19691110199401100

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga diberi kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **“Inovasi Aplikasi Jadwalinbae Dalam Mendukung Layanan Penjadwalan Kegiatan Pimpinan Daerah (Studi Kasus Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir)”**. Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan strata satu (S-1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sriwijaya. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya banyak pihak yang telah membimbing, membantu, mengarahkan, dan mendukung penulis.

Puji syukur penulis haturkan kepada keluarga tersayang terutama kedua orang tua saya Adriyanti, S.Pd dan Ruslan (Alm) serta Ayuk Monica Septiara, S.H., M.H dan Bibik Ema Herleni, S.E yang selalu memberikan doa, semangat, motivasi, serta dukungan penuh secara batin dan material kepada saya selama ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Taufiq Marwa, SE. M.Si selaku Rektor Universitas Sriwijaya.
2. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
3. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA. Selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
4. Bapak Januar Eko Aryansyah, S. IP., S. H., M.Si selaku Sekretaris Jurusan dan sekaligus sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktu, pikiran dan tenaganya untuk arahan, masukan dan motivasi.
5. Ibu Dwi Mirani, S.IP., M.Si selaku dosen pembimbing akademik perkuliahan.
6. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu segala bentuk ilmu selama di bangku perkuliahan.
7. Seluruh Staf bagian Akademik dan Kemahasiswaan FISIP Universitas Sriwijaya yang telah membantu dalam mengurus surat-surat kelengkapan selama menjalani kuliah maupun saat proses penyusunan skripsi.

8. Keluarga besarku yang kusayangi, yang telah mendukung dan menyemangatiku dalam setiap hal yang kulakukan.
9. Seluruh Kepala dan Pegawai Kantor Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir yang telah meluangkan waktunya untuk membantu proses wawancara dan dokumentasi dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman Administrasi Publik 2020 yang sedang sama-sama berjuang menghadapi lika-liku selama proses perkuliahan dan semoga kelak kita dapat bertemu kembali dengan kesuksesan masing-masing.
11. Margono dan Gilang Tirtayana, terima kasih telah menemani dan mendukung penulis dalam proses pengerjaan skripsi serta memberikan keceriaan di masa perkuliahan terakhir.
12. Sahabat Seperjuangan : Ahmad Abror, Nur Syahrani, Lutfia Zahra Chairani, Ardiansyah, Shelvia Theresnawaty, Adian Fazar Hidayat, Daeta Dwi Putra, Rahmad Dorojhatun, Wendy Kurniawan, Kayla Aghita Khaerani, Sumita Oktari, Repli Agustiar, Muhammad Iqbal Oktariyansah.
13. Seluruh teman-teman saya yang pernah ada cerita dalam hidup saya yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu.
14. Seluruh pihak terlibat yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah dengan tulus dan ikhlas dalam memberikan kontribusi berupa doa dan dukungan selama proses pengerjaan laporan skripsi.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi penyusunan, bahasan, maupun penulisannya. Oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan informasi untuk semua orang khususnya untuk para pembaca.

Indralaya, Desember 2023

Muhammad Fachran Reza
NIM. 07011182025040

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI	ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI.....	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.2 Konsep Inovasi	10
2.3 Konsep Pelayanan Publik	15
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	15
2.3.2 Unsur – Unsur Pelayanan Publik	17
2.3.3 Asas – Asas Pelayanan Publik	18
2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik	20
2.4 Konsep Inovasi Pelayanan Publik	21
2.5 Teori Inovasi Pelayanan Publik.....	23
2.6 Teori Adopsi Inovasi Pelayanan Publik yang Digunakan	28
2.7 Konsep E-Government	28

2.7.1	Pengertian E-Government	28
2.7.2	Manfaat dan Tujuan E-Government	31
2.8	Konsep Penjadwalan Kegiatan Pimpinan Daerah	32
2.9	Konsep Aplikasi Mobile Jadwalinbae	32
2.10	Penelitian Terdahulu	37
2.11	Kerangka Berpikir	49
BAB III	METODE PENELITIAN	52
3.1	Jenis Penelitian	52
3.2	Variabel Penelitian	53
3.2.1	Definisi Konseptual	53
3.2.2	Fokus Penelitian.....	54
3.3	Unit Analisis Data	57
3.4	Sumber Data Penelitian	57
3.5	Penentuan Informan (<i>Key Informant</i>).....	60
3.6	Teknik Pengumpulan Data	61
3.6.1	Observasi	60
3.6.2	Wawancara	61
3.6.3	Dokumentasi	62
3.7	Teknik Analisis Data	64
3.8	Teknik Pemeriksaan Keabsahan.....	66
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	68
4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian	68
4.1.1	Profil Instansi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.....	68
4.1.2	Visi dan Misi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.....	73
4.1.3	Struktur Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir	74
4.1.4	Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan	75
4.2	Informan Penelitian	77
4.3	Hasil dan Pembahasan.....	79
4.3.1	Latar Belakang Terjadinya Inovasi E-Government.....	80
4.3.1.1	Kejelasan Tujuan Dalam Penciptaan Inovasi	81
4.3.1.2	Interaksi Pada Pemerintah, Karyawan, dan Stakeholder.....	82
4.3.2	Pendahulu Inovasi E-Government	87

4.3.2.1 Struktur Pendahulu	88
4.3.2.2 Perilaku Pendahulu.....	90
4.3.3 Faktor Implementasi Inovasi E-Government	91
4.3.3.1 <i>Fasilities</i> (fasilitas) Dalam Pengelolaan Aplikasi	92
4.3.3.2 Pendanaan Dalam Mendukung Aplikasi	93
4.3.3.3 Pengembangan Sistem.....	94
4.4 Diskusi.....	96
BAB V PENUTUP.....	100
5.1 Kesimpulan	100
5.2 Saran.....	101
DAFTAR PUSTAKA	102
DAFTAR LAMPIRAN	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur Penjadwalan Kegiatan.....	3
Gambar 2 Data Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia	5
Gambar 3 Website Aplikasi Jadwalinbae	6
Gambar 4 Grafik Jumlah Pengajuan Penjadwalan Masuk di Aplikasi Jadwalinbae ...	7
Gambar 5 Fitur Dashboard Admin.....	35
Gambar 6 Fitur Pengajuan Jadwal	35
Gambar 7 Fitur Tambah Jadwal	36
Gambar 8 Kerangka Berpikir.....	51
Gambar 9 Model Analysis dari Miles dan Huberman (1994).....	65
Gambar 10 Lambang Pemerintah Kabupaten Ogan Ilir.....	71
Gambar 11 Struktur Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir	76
Gambar 12 Struktur Pemerintahan Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Ogan Ilir	77
Gambar 13 Rancangan Awal Aplikasi Jadwalinbae	81
Gambar 14 Bimbingan Teknis Aplikasi Jadwalinbae	83
Gambar 15 Sosialisasi Serentak Terkait Aplikasi di Pemda Kabupaten Ogan Ilir....	84
Gambar 16 <i>Roadshow</i> ke Beberapa Perangkat Daerah atau Organisasi	84
Gambar 17 Fasilitas dalam pengelolaan aplikasi	92
Gambar 18 Sistem aplikasi jadwalinbae terintegrasi dengan aplikasi presensi	95

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 3.1 Fokus Penelitian	55
Tabel 4.1 Data Jumlah Penduduk Kabupaten Ogan Ilir Tahun 2022 Berdasarkan Kecamatan.....	69
Tabel 4.2 Informan Penelitian	78
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan.....	90
Tabel 4.4 Tabel Matriks.....	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	105
Lampiran 2 Matriks Wawancara	108
Lampiran 3 SK Penelitian	120
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	122
Lampiran 5 Surat Edaran Bupati Ogan Ilir Terkait Aplikasi	123
Lampiran 6 Surat Balasan Izin Penelitian	125
Lampiran 7 Kartu Bimbingan Seminar Proposal	126
Lampiran 8 Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi	127
Lampiran 9 Kartu Bimbingan Skripsi	128
Lampiran 10 Lembar Perbaikan Sidang Komprehensif.....	129
Lampiran 11 Hasil Cek Plagiarisme di Perpustakaan UNSRI	130
Lampiran 12 Dokumentasi Wawancara dan Observasi.....	131

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Penerapan internet pada layanan publik mengembangkan layanan kepada masyarakat sehingga pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah terdorong untuk membuat layanan pemerintah yang lebih maju. Pemerintah mengupayakan sebuah inovasi teknologi dalam sistem pemerintahan yang disebut dengan E-government.

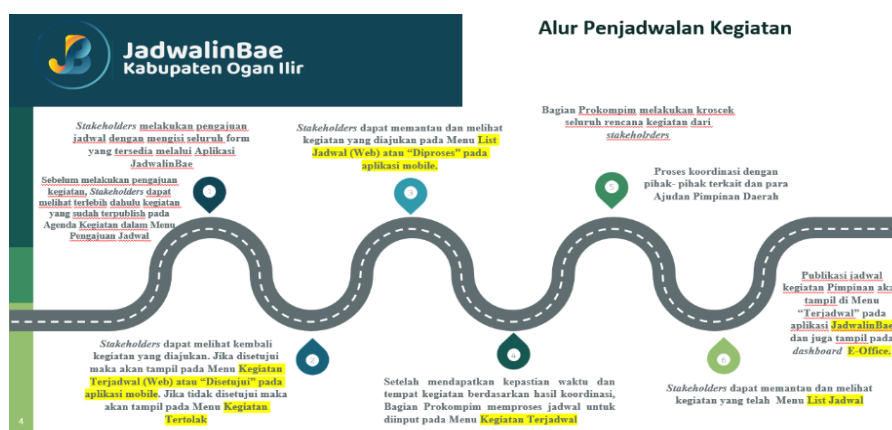
E-government adalah sebuah pemanfaatan teknologi informasi berbasis digital oleh pemerintah untuk menjalin komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia usaha, dan pemangku kepentingan lainnya untuk memberikan pelayanan secara cepat dan akurat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan Dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government yang selanjutnya berupaya mendukung penerapan e-government untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya layanan informasi dan menciptakan tata kelola yang baik. Singkatnya, tujuan dari e-government adalah untuk membentuk jaringan komunikasi antara publik, sektor swasta, dan pemerintah lainnya untuk memfasilitasi interaksi, transaksi, dan layanan. Sebagai sebuah konsep pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi, e-government dapat dibagi menjadi beberapa tingkatan : 1). Persiapan; 2). Kematangan; 3). Stabilitas; 4). Penggunaan. Aplikasi sistem e-government yang diharapkan dapat mentransformasi sistem pemerintahan yang ada menjadi lebih efisien, efektif, transparan dan akuntabel.

Dikutip dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Ogan Ilir, Kabupaten Ogan Ilir (OI) memiliki jumlah penduduk pada tahun 2022 sebesar 431.558 penduduk. Dimana terdapat Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan organisasi yang ada di kabupaten OI melibatkan akan adanya suatu interaksi mengenai pelayanan khususnya pelayanan penjadwalan kegiatan pimpinan daerah yang masuk secara manual yang mana akan mengakibatkan ketinggalan akan tren bagi pemerintah dalam penggunaan teknologi informasi dan komunikasi berbasis aplikasi. Dimana penggunaan teknologi berbasis internet saat ini sedang menjadi trend bagi pemerintah pusat bahkan hingga pemerintah daerah untuk memberikan sebuah pelayanan publik terbaik bagi masyarakat. Pada instansi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan merupakan sebuah instansi lembaga pendukung yang keberadaannya terkait dengan perangkat daerah yang mempunyai sasaran utama. Sasaran utama tersebut adalah terwujudnya suatu penyiapan pelaksanaan kebijakan, pengkoordinasian pelaksanaan tugas perangkat daerah, serta pemantauan dan evaluasi pelaksanaan kebijakan daerah di bidang protokol, komunikasi pimpinan dan dokumentasi. Untuk mewujudkan sasaran tersebut maka dibutuhkan tenaga sumber daya manusia yang memadai pula, yang artinya mampu bekerja sama dengan baik sehingga dapat melaksanakan apa yang ingin dicapai dari organisasi atau pada instansi tersebut.

Dalam instansi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan tidak luput dengan mengenai pelayanan penjadwalan kegiatan pimpinan daerah. Administrasi sangat erat berkaitan dengan pelayanan di instansi publik atau pelayanan prima kepada masyarakat. Penulis termotivasi meneliti pada pelayanan penjadwalan perjalanan kegiatan pimpinan daerah karena dalam sasaran

terhadap stakeholders yang mana mempermudah akses proses pengajuan dengan melalui website aplikasi *jadwalinbae* saja. Sehingga, melalui aplikasi tersebut akan memberikan ketepatan waktu dalam memfasilitasi kegiatan penjadwalan perjalanan kegiatan pimpinan daerah.

Gambar 1
Alur Penjadwalan Kegiatan



Sumber : Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Kabupaten Ogan Ilir

Berdasarkan gambar 1 terdapat alur penjadwalan kegiatan bagi stakeholder yang akan melakukan pengajuan jadwal kehadiran pimpinan, misalnya untuk menghadiri suatu undangan, audiensi, seremonial atau kegiatan lainnya. Dimana melalui alur penjadwalan kegiatan pimpinan melalui aplikasi tersebut dapat mempercepat dan mempermudah layanan permohonan jadwal pimpinan karena secara otomatis akan terkoordinasi diantara pimpinan dan staff. Sebelum adanya aplikasi tersebut terdapat 2 permasalahan yang ditemui dalam instansi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan yang mana melatarbelakangi terciptanya aplikasi tersebut. Pertama, belum adanya suatu sistem terpusat yang mana untuk mengakomodir dan mengontrol seluruh proses penjadwalan kegiatan kegiatan pimpinan daerah secara digital, sehingga potensi hilangnya terhadap dokumen/surat

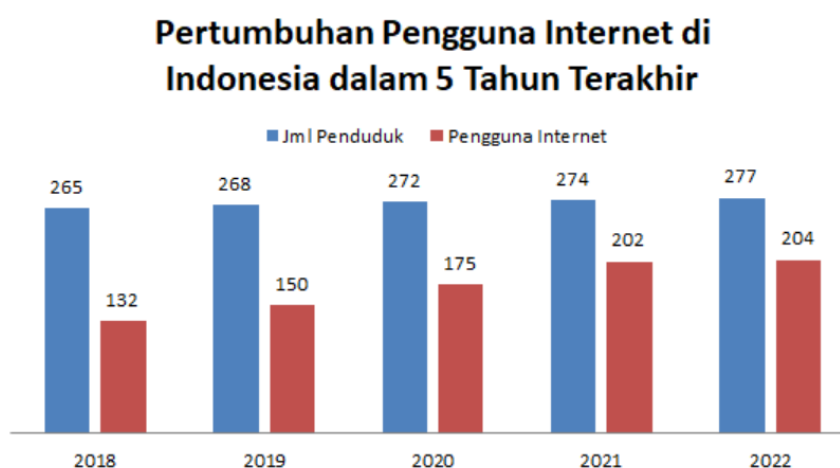
permohonan yang masuk secara manual masih tinggi. Kedua, adanya suatu proses pengajuan jadwal kegiatan yang belum dapat dilakukan secara fleksibel, sehingga stakeholders harus datang langsung ke Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan hanya untuk menyampaikan surat permohonan.

Aprianty (2016), institusi publik telah memperkenalkan e-government pada akhir abad ke-20, tepatnya akhir dekade 1990-an. Teknologi Informasi yang dikembangkan di Indonesia tetapi diimplementasikan di institusi Tata kelola pemerintahan telah ada sejak kebijakan tersebut diberlakukan pada tahun 2001 melalui Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) mengamanatkan bahwa pejabat pemerintah harus menggunakan teknologi Telematika dalam mendukung tata pemerintahan yang baik dan mempercepat proses demokrasi. Selanjutnya, dikeluarkan Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 yang mengatur tentang kebijakan “Strategi Pengembangan E-government Nasional” merupakan bukti nyata Pemerintah Indonesia meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui e-government.

Penerapan e-government diharapkan dapat meningkatkan suatu kualitas pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi dan komunikasi untuk menjawab sebuah kebutuhan masyarakat dan kebutuhan pengelolaan data dan informasi yang tepat. E-government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, yang mana ditujukan untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah, khususnya birokrasi. Implementasi e-government ini memenuhi dengan sejalannya perkembangan dalam penggunaan teknologi dan komunikasi khususnya internet yang berdasarkan dilansir oleh Hootsuite (*We Are Social*), sebuah website yang

menyediakan data dan tren perilaku internet, media sosial, dan *e-commerce* setiap tahunnya, teknologi dan komunikasi, khususnya internet bahwa Indonesia memiliki sekitar 204 juta pengguna internet aktif dengan memiliki 160 juta pengguna media sosial aktif.

Gambar 2 Data Pertumbuhan Pengguna Internet di Indonesia

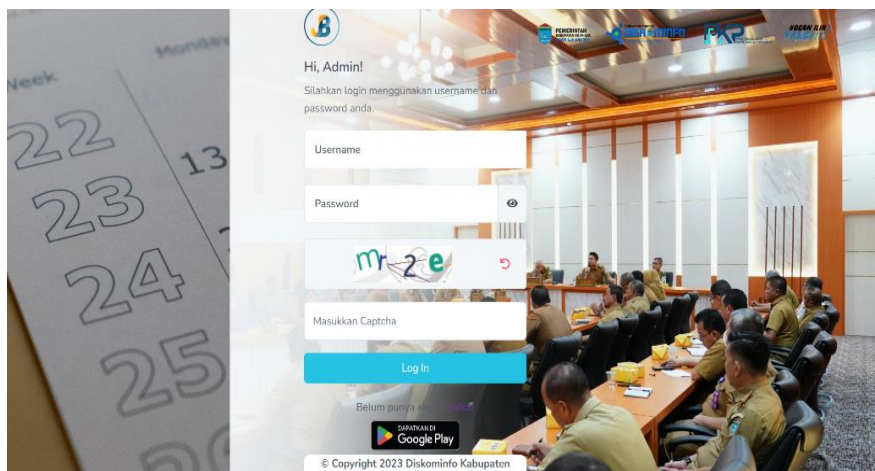


Sumber : Andi Dwi Riyanto. 2022. *Hootsuite (We are Social): Indonesian Digital Report 2022*
<https://andi.link/hootsuite-we-are-social-indonesian-digital-report-2022/>

Berdasarkan gambar 2 di atas menunjukkan bahwa jumlah pengguna internet tahun 2022 sebesar 204 juta pengguna internet aktif. Dalam pengguna internet tersebut berhubungan langsung dengan pemanfaatan e-government, oleh karena itu pemanfaatan e-government telah diamanatkan oleh pemerintah kabupaten Ogan Ilir melalui peraturan Bupati Ogan Ilir nomor 5 Tahun 2018 tentang pelaksanaan dan pengembangan e-government di lingkungan pemerintah kabupaten Ogan Ilir. Menurut peraturan bupati tersebut, tujuan ditetapkan pelaksanaan dan pengembangan e-government di lingkungan pemerintah kabupaten Ogan Ilir adalah untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan, kemasyarakatan, dan memudahkan

masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik. Untuk menjawab tantangan tersebut, pemerintah kabupaten Ogan Ilir bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan menghadirkan sebuah inovasi pelayanan publik tentang penjadwalan kegiatan pimpinan daerah yang mana diwujudkan dalam bentuk aplikasi berbasis web dan mobile oleh Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian yang mana diberi nama aplikasi Jadwalinbae.

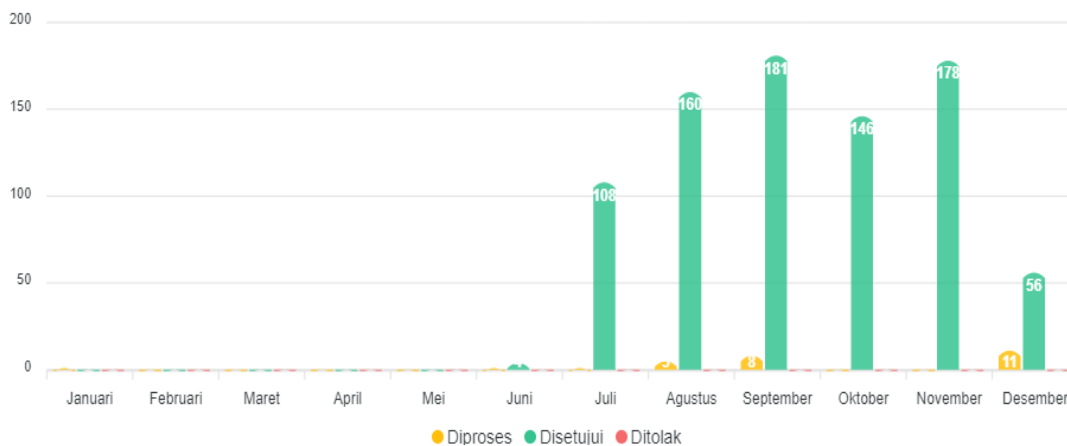
Gambar 3
Website Jadwalinbae



Sumber : <https://jadwalinbae.oganilirkab.go.id/>

Dimana konsep proses bisnis aplikasi ini dibuat oleh 9 orang pencipta yang mana terdapat 9 nama pencipta dari aplikasi tersebut berdasarkan Surat Pencatatan Ciptaan Nomor 000492549 tanggal 27 Juli 2023 yang dikeluarkan oleh Direktorat Jenderal Kekayaan Intelektual Kementerian Hukum dan HAM RI.

Gambar 4 Grafik Jumlah Pengajuan Penjadwalan Masuk di Aplikasi Jadwalinbae



Sumber : <https://jadwalinbae.oganilirkab.go.id/>

Berdasarkan gambar 4 diatas dengan dihadapkannya website Jadwalinbae terlihat bahwa banyak nya pengajuan yang masuk melalui aplikasi jadwalinbae dan berkomunikasi dengan lebih mudah dan cepat kepada stakeholder atau OPD, mendapatkan informasi yang mereka butuhkan dan menyelesaikan pekerjaan dengan lebih mudah, cepat dan ringkas. Sehingga, memudahkan dalam melakukan pengajuan undangan untuk kegiatan pimpinan daerah di kabupaten Ogan Ilir. Akan tetapi, setelah peneliti melakukan observasi awal mengenai inovasi aplikasi jadwalinbae dalam mendukung pelayanan penjadwalan kegiatan pmpinan daerah di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir dan berdasarkan wawancara awal peneliti dengan beberapa pihak terkait, maka terdapat beberapa masalah antara lain sebagai berikut; (1) Sumber Daya Manusia dalam pengelolaan aplikasi ini minim dalam memegang akses pengelolaan penjadwalan melalui aplikasi jadwalinbae. Padahal sumber daya yang memadai akan menghasilkan suatu pengelolaan secara maksimal dalam melakukan penjadwalan melalui aplikasi digital. (2) Pada sosialisasi aplikasi ini hanya di sosialisasikan kepada beberapa OPD dan

Organisasi di Kabupaten Ogan Ilir. Sehingga minimnya akan sosialisasi terhadap aplikasi jadwalinbae ini ke organisasi lainnya yang ada di Kabupaten Ogan Ilir belum terealisasikan akan informasi yang ada sehingga banyak stakeholders masih datang langsung ke kantor. (3) Dalam penerapan berjalannya penggunaan aplikasi jadwalinbae ini dari sarana dan prasarana fasilitas masih terdapat kekurangan.

Kendatipun demikian, hal-hal tersebut diatas mengindikasikan bahwa masih adanya masalah dalam Inovasi Aplikasi Jadwalinbae Dalam Mendukung Layanan Penjadwalan Kegiatan Pimpinan Daerah di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Aplikasi Jadwalinbae Dalam Mendukung Layanan Penjadwalan Kegiatan Pimpinan Daerah di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.”**

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka perumusan sebagai rumusan masalah yang akan dikaji adalah “Bagaimana Inovasi Aplikasi Jadwalinbae Dalam Mendukung Layanan Penjadwalan Kegiatan Pimpinan Daerah di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan Inovasi Aplikasi Jadwalinbae Dalam Mendukung Layanan Penjadwalan Kegiatan Pimpinan Daerah di Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir.

1.4 Manfaat Penelitian

1) Secara Teoritis,

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi secara langsung maupun tidak langsung bagi seluruh civitas akademika jurusan Ilmu Administrasi Publik serta untuk mengetahui bagaimana inovasi sebuah aplikasi layanan publik khususnya inovasi aplikasi jadwalinbae dalam mendukung layanan penjadwalan kegiatan pimpinan daerah di sekretariat daerah kabupaten ogan ilir bagian protokol dan komunikasi pimpinan.

2) Secara Praktis,

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau sumbangan pemikiran kepada Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir dalam meningkatkan inovasi aplikasi jadwalinbae dalam mendukung layanan penjadwalan kegiatan pimpinan daerah, penelitian ini juga diharapkan untuk membantu mengatasi permasalahan terkhusus dalam program ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Angelina, L. (2020). Strategi Pengelolaan Zoom Meeting Dalam Proses Pembelajaran Dimasa Pandemi. *Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi (JUKANTI)*, 3(2), 27-32.
- April, Priskadini Insani. (2017). Mewujudkan Kota Responsif Melalui Smart City. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2 (1), 25-31.
- Barata, Atep. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia.
- Bharata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta: Elex Media.
- Farah, S., & Astuti, R. S. (2020). Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (*Online Single Submission*) Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 69-79.
- Fidianingsih, vivi & Eva Hany Fanida. 2020. Inovasi Layanan e-SIM (Elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo. Vol 8, No.5.
- Hidayat, Rachmat & Irfan Nursetiawan. 2022. Strategi Pengelolaan Aset Desa Berbasis Aplikasi Sistem Pengelolaan Aset Desa “Sipades” Di Desa Karangjaladri Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran. *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*. Volume 8, Nomor 2.
- Lestari, N. S., Sujana, A., & Hasan, M. I. (2021). Perancangan Aplikasi Pengelolaan Jasa Laundry Berbasis Web Menggunakan Php Dan Mysql. *Jurnal Online Sekolah Tinggi Teknologi Mandala*, 16(2), 8-15.
- Lexy J. Moleong. (2007). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Lexy J. Moleong. (2012). Metodologi penelitian kualitatif. PT Remaja Rosdakarya.
- Melinda, M., & Kabullah, M. I. (2020). Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang. Nakhoda: *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202-216.

- Nufus, H. (2021). *Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Izin Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kotabaru (Doctoral dissertation, Universitas Islam Kalimantan MAB)*.
- Panduan Pedoman Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Unsri Tahun Akademik 2022.
- Pebriadi, M. S., Haq, A., & Melania, F. (2021). Program Aplikasi Pengelolaan Kas Menggunakan Php Pada Klinik Dyna Banjarmasin. *Kompak: Jurnal Ilmiah Komputerisasi Akuntansi*, 14(1), 1-13.
- Peraturan Bupati Ogan Ilir Nomor 51 Tahun 2022 tentang Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir..
- Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2010 tentang Grand Design Reformasi Birokrasi.
- Putri, E. K., & Pambudi, A. (2018). Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui Egovernment di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 3(3), 272-290.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Taehyon Choi dan Susan Meyers Chandler. 2019. *Knowledge Vacuum: An Organizational Learning Dynami Of How E-Government Innovations Fail*. *Journal Government Inormation Quarterly*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Wardani, Nur Samsiah Kusuma & Sidiq Setyawan. 2018. Adopsi Inovasi Aplikasi Suket (Surat Keterangan) Mobile (Studi Deskriptif Kualitatif Adopsi Aplikasi Suket Mobile Di Desa Tangkil Kabupaten Sragen). <http://eprints.ums.ac.id/id/eprint/69044>
- Widodo, Joko. 2001. *Etika Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Malang: CV Citra.