

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II

by 07011282126107 Siti Nabila Rhamadina

Submission date: 22-May-2025 01:38PM (UTC+0700)

Submission ID: 2613116923

File name: en_ASN_AMANDA_di_LLDikti_Wilayah_II_-_Siti_Nabila_Rhamadina.docx (1.22M)

Word count: 12650

Character count: 83763

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan aktivitas yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan oleh penyelenggara layanan. Dengan penerapan teknologi internet, layanan publik telah mengalami perkembangan signifikan, mendorong pemerintah dari tingkat pusat hingga daerah untuk menciptakan layanan yang lebih modern dan responsif. Oleh karena itu, pemerintah berupaya melakukan inovasi teknologi dalam sistem administrasi, yang dikenal dengan istilah *e-government*.

E-government merupakan sebuah metode pengelolaan pemerintahan dan pelayanan publik dengan memperbarui sistem alur kerja pemerintahan yang sebelumnya manual menjadi elektronik. Manfaat dari *e-government* adalah optimalisasi penyelenggaraan pemerintahan yang berorientasi pada transparansi, inovasi, dan partisipasi publik dalam penyelenggaraan pemerintah. *E-government*, sebagai bentuk pelayanan publik berbasis internet, bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih efektif dan efisien, serta mendorong tata kelola pemerintahan yang lebih baik. *E-government* mengacu pada pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan kinerja dan efisiensi pemerintahan. Salah satu inovasi yang mendukung konsep *e-government* adalah Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) yang diterapkan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) Wilayah II.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan (Permendikbud) Nomor 35 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDIKTI) Wilayah II Palembang adalah lembaga pemerintahan yang berada di bawah naungan Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi yang mempunyai tugas untuk melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi dengan wilayah kerja Perguruan Tinggi di Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Lampung, Provinsi Bengkulu dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung (Pendidikan et al., 2021).

Tabel 1 Data Jumlah Perguruan Tinggi di LLDIKTI Wilayah II berdasarkan Wilayah Kerja dan Bentuk (per 28 Maret 2024)

No	Provinsi	Universitas	Institut	Sekolah Tinggi	Akademi	Politeknik	Akademi Komunitas	Jumlah	PTN
1	Sumatera Selatan	24	8	35	13	5	1	86	2
2	Lampung	14	8	23	16	2		63	3
3	Bengkulu	5		6	3	1		15	2
4	Bangka Belitung	3	3	2		2	1	11	2
TOTAL		46	19	65	32	10	2	174	9

Sumber: website lldikti2.kemdikbud.go.id, 2024

Data diatas merupakan jumlah perguruan tinggi di bawah naungan LLDIKTI Wilayah II mencapai total 174 institusi, yang semuanya merupakan perguruan tinggi

swasta. Wilayah LLDIKTI II ini mencakup ¹empat provinsi, yaitu Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu, dan Kepulauan Bangka Belitung. Setiap provinsi memiliki kontribusi signifikan terhadap total jumlah perguruan tinggi, yang menunjukkan distribusi institusi pendidikan tinggi swasta yang merata di wilayah tersebut. Keberadaan perguruan tinggi ini mencerminkan potensi pengembangan pendidikan di tingkat regional, dengan berbagai program studi yang ditawarkan guna memenuhi kebutuhan pasar kerja dan pembangunan lokal.

Distribusi perguruan tinggi di LLDIKTI Wilayah II mencerminkan komitmen wilayah ini terhadap peningkatan kualitas dan akses pendidikan tinggi. Dengan 174 institusi di bawah naungannya, LLDIKTI Wilayah II memegang peran penting dalam pengawasan, pembinaan, dan peningkatan mutu pendidikan di empat provinsi. Sebagai wilayah dengan jumlah perguruan tinggi yang signifikan, LLDIKTI Wilayah II bertanggung jawab untuk mendorong standar akademik yang tinggi dan memfasilitasi kerjasama antar institusi guna menghasilkan lulusan yang kompeten di tingkat nasional dan internasional. Dalam konteks ini, kehadiran dosen menjadi elemen kunci dalam memastikan kualitas pendidikan. Dosen yang hadir secara konsisten dapat memberikan bimbingan yang mendalam dan berkelanjutan, memastikan mahasiswa memahami materi dengan jelas. Konsistensi kehadiran dosen tidak hanya mencerminkan komitmen profesional mereka tetapi juga berkontribusi pada terciptanya lingkungan belajar yang teratur dan produktif. Tanpa kehadiran yang konsisten, proses pembelajaran dapat terhambat, berdampak negatif pada efektivitas pengajaran dan potensi keberhasilan mahasiswa.

Pada tanggal 1 Juli 2024, berdasarkan surat edaran LLDikti Wilayah II, memberlakukan sebuah inovasi yang bernama Aplikasi Manajemen Absensi Dosen

ASN (AMANDA). Aplikasi AMANDA merupakan sebuah inovasi sistem perangkat lunak yang dirancang untuk mencatat, memantau, dan mengelola kehadiran dosen secara efektif dan efisien melalui pencatatan kehadiran secara real-time dan otomatis. Aplikasi AMANDA dirancang untuk Dosen PNS DPK, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ditugaskan oleh Kopertis (Koordinator Perguruan Tinggi Swasta) untuk mengajar di perguruan tinggi swasta.

**Tabel 2 Pengguna Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA)
LLDikti Wilayah II**

No	Provinsi	Dosen PNS DPK	Perguruan Tinggi Swasta
1.	SUMSEL-BABEL	236	36
2.	Lampung	107	18
3.	Bengkulu	82	7
Total		425	61

Sumber: Diolah dari penulis dari Data Daftar Urut Kepangkatan (DUK) Dosen Tahun 2024

Berdasarkan data yang tersedia, total jumlah dosen PNS DPK di bawah naungan LLDikti Wilayah II mencapai 425 orang, yang tersebar di empat provinsi: Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu, dan Kepulauan Bangka Belitung. Para dosen ini berperan penting dalam melaksanakan kegiatan pengajaran di berbagai perguruan tinggi swasta, serta berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pendidikan di wilayah tersebut. Namun, dalam proses pengelolaan absensi, masih terdapat sejumlah kendala yang dapat memengaruhi transparansi dan akuntabilitas kinerja mereka.

Sebelum hadirnya Aplikasi AMANDA, absensi dosen PNS DPK di bawah naungan LLDIKTI Wilayah II selama ini dilakukan secara manual. Sebagaimana pada wawancara yang dilakukan pada Penanggungjawab Hukum, Kepegawaian, dan Tata Laksana LLDikti Wilayah II, ibu Ilmi Fadhila, S. Kom. bahwa :

”Dosen PNS DPK melakukan absensi masih secara manual. Dimana Dosen PNS DPK biasanya mengisi google form untuk absen dan direkapitulasi oleh penanggungjawab perguruan tinggi swasta masing-masing, lalu dikirimkan melalui link google drive : <http://bit.ly/lldikti2AbsenDosen> yang disediakan oleh pegawai LLDikti Wilayah II. Adapun beberapa perguruan tinggi swasta, mengirimkan data kehadiran dosen secara konvensional atau manual dengan mengirimkan surat rekapitulasi data kehadiran ke LLDikti Wilayah II, karena efek dari kurang familiarnya mereka terhadap google form atau google drive. Kita tahu bahwa ada banyak kekurangan dari penggunaan google drive, salah satunya dari sisi kapasitas penyimpanan data, yaitu maksimal 5 gigabyte, hal ini membuat operator kepegawaian LLDIKTI Wilayah II harus selalu mendownload data kehadiran setiap bulan, agar penyimpanan tidak penuh. Terlebih lagi ada beberapa perguruan tinggi swasta yang masih absen secara manual yang bisa saja data tersebut dimanipulasi.” (Wawancara 10 Agustus 2024)

Dari hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa metode absensi sebelumnya yang menggunakan Google Drive untuk mengirimkan rekapitulasi kehadiran dosen PNS DPK di bawah LLDIKTI Wilayah II mengandung sejumlah kelemahan inheren yang berpotensi merusak integritas data kehadiran. Praktik ini bertentangan dengan Peraturan Pemerintah No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS dan Peraturan Presiden RI Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara, yang menekankan pentingnya efisiensi dan akurasi dalam pengelolaan absensi. Untuk mengatasi kendala-kendala tersebut, LLDIKTI Wilayah II meluncurkan inovasi Aplikasi AMANDA yang resmi disahkan pada tanggal 1 Juli 2024.

Gambar 1 Logo Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA)



Amanda LLDIKTI 2

LLDIKTI 2

Sumber : Internet Play Store

Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) dirancang untuk meningkatkan akurasi dan transparansi dalam pengelolaan data kehadiran dosen. Dengan sistem absensi digital yang terhubung dengan lokasi, aplikasi ini mempermudah akses bagi pihak berwenang untuk memastikan bahwa setiap dosen memenuhi kewajiban kehadiran sesuai dengan regulasi yang berlaku. Proses absensi dapat dilakukan melalui aplikasi AMANDA yang tersedia di Play Store.

Kehadiran Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) diharapkan dapat memberikan dampak positif terhadap motivasi dan produktivitas dosen. Dengan beban administratif yang berkurang, dosen dapat lebih fokus pada tugas utama mereka, yaitu pendidikan dan penelitian. Kemudahan akses terhadap data absensi dan kinerja dapat membantu dosen dalam merencanakan dan mengelola waktu mereka dengan lebih baik. Inisiatif ini merupakan langkah strategis dalam menindaklanjuti Peraturan Pemerintah No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS, dan Peraturan Presiden RI Nomor 21 Tahun 2023 tentang Hari Kerja dan Jam Kerja Instansi Pemerintah dan Pegawai Aparatur Sipil Negara.

Berdasarkan uraian permasalahan yang telah dijelaskan perlu adanya penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen

Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDIKTI Wilayah II. Penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi manajemen absensi dosen ASN (AMANDA) LLDikti Wilayah II khususnya pada Universitas PGRI Palembang dan Univeristasi IGM Palembang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah dipaparkan, maka perumusan sebagai rumusan masalah yang akan dikaji adalah “bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi manajemen absensi dosen ASN (AMANDA) LLDikti Wilayah II khususnya pada Universitas PGRI Palembang dan Univeristasi IGM Palembang?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan inovasi pelayanan publik berbasis aplikasi manajemen absensi dosen ASN (AMANDA) LLDikti Wilayah II khususnya pada Universitas PGRI Palembang dan Univeristasi IGM Palembang.

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 administrasi publik serta untuk mengetahui bagaimana inovasi sebuah aplikasi layanan publik khususnya inovasi aplikasi manajemen absensi dosen ASN (AMANDA) di lembaga layanan pendidikan tinggi

wilayah II Palembang.

2) Secara Praktis,

Secara praktis hasil penelitian ini diharapkan menjadi masukan atau saran kepada LLDikti Wilayah II Palembang dalam meningkatkan inovasi aplikasi manajemen absensi dosen ASN (AMANDA) ⁵ di lembaga layanan pendidikan tinggi wilayah II Palembang, penelitian ini juga diharapkan untuk membantu mengatasi permasalahan terkhusus dalam program ini.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

Dalam usulan penelitian skripsi ini yang berkenaan dengan "Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II", adapun teori-teori utama yang dijadikan orientasi dan landasan guna mendapatkan hasil yang sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dipaparkan pada bab selanjutnya adalah teori yang berkaitan dengan kebijakan pelayanan publik, konsep dan teori tersebut dijelaskan di bawah ini.

2.2 Konsep Inovasi

2.2.1 Pengertian Inovasi

Istilah *inovasi* sering kali dimaknai secara beragam oleh para pakar. Secara umum, inovasi dapat dipahami sebagai proses atau hasil dari pengembangan pengetahuan, pengalaman, dan keterampilan yang bertujuan untuk menciptakan atau menyempurnakan suatu produk, baik berupa barang maupun jasa, termasuk proses, metode, dan pendekatan yang mampu memberikan nilai tambah yang signifikan. Dalam konteks pelayanan publik, inovasi mencakup cara-cara baru atau ide-ide kreatif yang menggunakan teknologi layanan, melakukan pembaruan terhadap teknologi yang sudah ada, atau menyederhanakan prosedur serta melakukan terobosan dalam metode, pendekatan, bahkan struktur organisasi. Tujuan akhirnya adalah meningkatkan kualitas maupun kuantitas pelayanan. Inovasi dalam pelayanan publik tidak

selalu berarti menciptakan sesuatu yang sepenuhnya baru, melainkan bisa berupa pendekatan kontekstual yang lahir dari pengembangan ide atau praktik sebelumnya, baik melalui perluasan jangkauan maupun peningkatan mutu (Muharam, 2019).

Inovasi dapat dimaknai sebagai suatu gagasan, praktik, atau benda yang dipandang sebagai hal baru oleh seseorang atau oleh unit yang mengadopsinya (Rogers, 2003). Sementara itu, Damanpour dalam Suwarno (2008) menyatakan bahwa inovasi bisa berupa pengenalan produk atau layanan baru, penerapan teknologi produksi yang inovatif, perubahan dalam struktur organisasi maupun sistem administrasi, atau rancangan baru yang ditujukan bagi anggota organisasi. Dalam praktiknya, inovasi tidak terlepas dari sejumlah tahapan yang perlu dilalui, baik dalam sektor publik maupun swasta. Proses inovasi sendiri merupakan rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh individu maupun organisasi, dimulai dari kesadaran akan adanya inovasi hingga tahap penerapannya. Sebagai sebuah proses yang bersifat dinamis dan berulang, inovasi mencakup beberapa fase penting seperti tahap kesadaran, penilaian, adopsi, penyebaran (difusi), hingga implementasi (De Jong, Hartog, & Deanne, 2003).

Meskipun berbagai ahli telah mengemukakan pandangannya mengenai makna inovasi, hingga kini belum terdapat satu definisi yang disepakati secara universal. Namun demikian, secara umum dapat disarikan bahwa inovasi memiliki sejumlah karakteristik atau atribut tertentu (Rogers dalam Suwarno, 2008):

1) Relative Advantage atau keuntungan relative

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih

dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. Tingkat keuntungan atau kemanfaatan suatu inovasi dapat diukur berdasarkan nilai ekonominya, atau mungkin dari faktor status sosial (gengsi), kesenangan, kepuasan, atau karena mempunyai komponen yang sangat penting. Makin menguntungkan bagi penerima, makin cepat tersebarlah inovasi.

- 1) **Compatibility atau kesesuaian Inovasi memiliki tingkat kesesuaian**
inovasi dengan nilai atau (values), pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada.
- 2) **Complexity atau Kerumitan Adalah tingkat kesukaran untuk memahami**
dan menggunakan inovasi bagi penerima. Suatu inovasi yang mudah dimengerti dan mudah digunakan oleh penerima akan cepat tersebar, sedangkan inovasi yang sukar dimengerti atau sukar digunakan oleh penerima akan lambat proses penyebarannya.
- 3) **Triability atau kemungkinan dicoba**
Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
- 4) **Observability atau Kemudahan diamati**
Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah

inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Suatu inovasi yang hasilnya mudah diamati akan makin cepat diterima oleh masyarakat, sebaliknya inovasi yang sukar diamati hasilnya, akan lama diterima oleh masyarakat.

Proses inovasi kerap menuntut adanya perubahan adaptif yang besar terhadap model bisnis yang sedang dijalankan, atau bahkan melibatkan penggunaan model bisnis yang sepenuhnya baru (Ahmad & Stephe²rd, 2010). Perubahan ini umumnya dipicu oleh inovasi yang berkembang di dalam organisasi, seperti pengembangan produk atau strategi baru, namun bisa juga berasal dari pengaruh inovasi yang datang dari luar organisasi. Inovasi internal mencerminkan transformasi yang berasal dari dalam struktur organisasi itu sendiri. yaitu: (1) inovasi produk, (2) inovasi proses dan (3) inovasi strategi. Sementara inovasi yang terjadi di luar organisasi, yaitu : (1) inovasi politik, (2) inovasi sosial dan (3) inovasi filosofi. Kemudian ia mengklasifikasikan Proses inovasi terbagi atas tiga bagian, antara lain:

- 1) Inovasi Administrasi (administrative innovation), berhubungan dengan struktur organisasi dan proses administrasi yang secara tidak langsung berhubungan dengan aktivitas dasar pekerjaan dari sebuah organisasi dan berhubungan secara langsung dengan manajemen perusahaan.
- 2) Inovasi Teknologi (technology innovation), berhubungan dengan teknologi produk, jasa, dan proses produksi.
- 3) Inovasi Proses/Operasional (process innovation), adalah elemen baru yang diperkenalkan pada sebuah produksi perusahaan atau

operasi jasa, input bahan baku, spesifikasi tugas, pekerjaan dan informasi, dan peralatan yang digunakan, untuk produksi.

2.2 Jenis-Jenis Inovasi

Dalam menciptakan sebuah inovasi, penting untuk terlebih dahulu mengidentifikasi jenis inovasi yang tepat guna mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Tegalrejo, sehingga inovasi tersebut dapat diterapkan secara efektif dan memberikan manfaat nyata. Beragam bentuk inovasi diharapkan mampu memberikan kontribusi positif sebagai referensi dalam pengembangan layanan publik (Robertson dalam Nugroho & Siahaan, 2005), jenis-jenis inovasi tersebut antara lain:

1) Inovasi terus menerus

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya. Inovasi ini menimbulkan pengaruh yang paling tidak mengacaukan pola perilaku yang sudah mapan. Contohnya, memperkenalkan perubahan model baru, menambahkan mentol pada rokok atau mengubah panjang rokok.

2) Inovasi Terusmenerus secara dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan dan pemakaian produk. Contohnya antara lain, sikat gigi listrik, compact disk, makanan alami dan raket tenis yang sangat besar.

3) Inovasi terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

Contohnya, komputer, videocassete recorder.

2.3 Konsep Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kotler dalam Sirajuddin dkk (2012:12), pelayanan adalah segala aktivitas yang memberikan manfaat dalam suatu kelompok atau kesatuan serta menawarkan kepuasan, meskipun hasilnya tidak terkait dengan suatu produk fisik. Sejalan dengan yang diungkapkan oleh Sinambela (2006:5), pelayanan publik adalah setiap aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat, di mana aktivitas tersebut memberikan manfaat dalam suatu kelompok atau kesatuan dan menawarkan kepuasan, tanpa terikat pada hasil fisik tertentu.

Menurut Kurniawan (dalam Sinambela, 2006:5), pelayanan publik diartikan sebagai upaya pemberian pelayanan kepada individu atau masyarakat yang memiliki kepentingan tertentu terhadap suatu organisasi, yang dilakukan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan. Sementara itu, Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik di pusat maupun daerah, serta Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam bentuk barang dan jasa, dengan tujuan memenuhi kebutuhan masyarakat atau melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Dwiyanto (2008:136), pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga negara yang membutuhkan layanan tersebut. Sementara itu,

Sabaruddin (2014:9) mendefinisikan pelayanan publik sebagai proses administrasi negara dalam memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat umum.

Berdasarkan beberapa definisi yang telah disampaikan, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh birokrasi atau administrasi negara untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan warga negara. Pelayanan ini berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan, tanpa terikat pada hasil yang bersifat fisik. Esensi dari pelayanan publik adalah menyediakan manfaat dan kepuasan bagi masyarakat secara keseluruhan, melalui upaya yang dijalankan oleh institusi pemerintah.

2.3.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Bharata (2004:11) menyebutkan enam unsur penting dalam proses pelayanan public, sebagai berikut:

- **Penyedia Layanan.** Pihak atau institusi yang bertanggung jawab untuk memberikan layanan kepada konsumen. Ini termasuk lembaga pemerintah, perusahaan, atau individu yang menyediakan barang (goods) atau jasa (services).
- **Penerima Layanan.** Individu atau kelompok yang menerima layanan dari penyedia layanan. Mereka dikenal sebagai konsumen (customer) dan merupakan pihak yang menikmati hasil dari pelayanan yang diberikan.

- Jenis Layanan. Kategori atau tipe layanan yang disediakan oleh penyedia layanan. Jenis layanan ini dapat berupa berbagai macam produk atau jasa yang dirancang untuk memenuhi kebutuhan penerima layanan.
- Prosedur Pelayanan. Langkah-langkah atau mekanisme operasional yang harus diikuti dalam proses pemberian layanan. Prosedur ini mencakup cara dan alur untuk menyampaikan layanan dari penyedia kepada penerima.
- Waktu Penyelesaian. Durasi waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses pelayanan. Waktu penyelesaian harus efisien dan sesuai dengan harapan masyarakat serta standar yang ditetapkan.
- Kepuasan Pelanggan. Tingkat kepuasan yang dicapai oleh penerima layanan setelah menerima layanan. Kepuasan pelanggan sangat bergantung pada kualitas layanan dan bagaimana layanan tersebut memenuhi atau melebihi harapan mereka.

2.3.3 Asas-Asas Pelayanan Publik

Ratminto dan Winarsih (2006) mengemukakan bahwa terdapat sejumlah prinsip penting yang harus diperhatikan dalam pelaksanaan pelayanan publik dan perizinan oleh pemerintah, antara lain:

- Kemampuan berempati terhadap pengguna layanan. Petugas perizinan dari instansi terkait harus memiliki kemampuan untuk memahami kebutuhan dan situasi masyarakat yang dilayani.
- Pembatasan tahapan prosedur. Prosedur pelayanan perlu dirancang secara rinci agar pendekatan *one stop service* benar-benar dapat

diimplementasikan.

- Kejelasan prosedur layanan. Tata cara pelayanan harus disusun secara sederhana dan disosialisasikan secara jelas kepada masyarakat.
- Pengurangan persyaratan administratif. Persyaratan pelayanan sebaiknya dibatasi hanya pada hal-hal yang benar-benar diperlukan.
- Penjelasan wewenang yang tegas. Tugas dan wewenang pegawai pelayanan harus ditetapkan secara jelas, termasuk dalam bentuk struktur organisasi dan pembagian tugas yang terperinci.
- Keterbukaan mengenai biaya. Besaran biaya pelayanan harus ditetapkan secara terbuka dan serendah mungkin.
- Kepastian waktu pelayanan. Waktu pelaksanaan layanan, baik jadwal maupun durasinya, harus ditentukan secara pasti agar masyarakat memiliki kepastian.
- Penggunaan formulir yang efisien. Formulir pelayanan sebaiknya dirancang secara ringkas dan dapat digunakan untuk berbagai kebutuhan pelayanan (*formulir komposit*).
- Perpanjangan masa berlaku izin. Agar masyarakat tidak terlalu sering mengurus izin, masa berlaku izin sebaiknya dibuat selama mungkin.
- Kejelasan hak dan tanggung jawab. Hak dan kewajiban antara penyedia layanan dan penerima layanan harus dirumuskan secara gamblang, termasuk mekanisme sanksi dan kompensasi.
- Penanganan keluhan yang efisien. Meskipun pelayanan yang baik diharapkan dapat meminimalkan keluhan, sistem penanganan pengaduan yang responsif dan efektif tetap perlu disiapkan untuk menyelesaikan permasalahan secara tuntas.

2.3.4 Prinsip Pelayanan Publik

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk memberikan kepuasan dan memenuhi harapan masyarakat atau penerima layanan secara umum. Untuk mewujudkan hal tersebut, kualitas layanan harus disesuaikan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat beberapa prinsip dasar yang perlu diperhatikan, antara lain:

- a. Kesederhanaan, yang berarti bahwa prosedur pelayanan tidak rumit, mudah dipahami, dan dapat dilaksanakan dengan mudah.
- b. Kejelasan, mencakup kejelasan terkait: (1) persyaratan teknis dan administratif; (2) unit kerja atau pejabat yang memiliki wewenang dan tanggung jawab atas pemberian layanan serta penanganan keluhan atau permasalahan; dan (3) rincian biaya pelayanan beserta tata cara pembayarannya.
- c. Kepastian waktu, yaitu bahwa proses pelayanan harus selesai dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
- d. Ketepatan, layanan yang diberikan harus akurat, sah, dan sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
- e. Keamanan, mencakup jaminan bahwa proses dan hasil pelayanan memberikan rasa aman serta kepastian secara hukum.
- f. Tanggung jawab, pejabat atau pimpinan instansi penyelenggara pelayanan wajib bertanggung jawab terhadap jalannya pelayanan serta penyelesaian masalah yang muncul.

- g. Ketersediaan sarana dan prasarana, artinya pelayanan harus didukung oleh fasilitas, peralatan kerja, dan teknologi informasi yang memadai.
- h. Kemudahan akses, lokasi dan sarana pelayanan harus mudah dijangkau masyarakat serta dapat memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, petugas pelayanan harus menunjukkan sikap profesional, sopan, ramah, dan melayani dengan penuh keikhlasan.
- j. Kenyamanan, lingkungan tempat pelayanan harus tertib, bersih, sehat, dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung seperti ruang tunggu yang layak, area parkir, toilet, serta tempat ibadah.

.Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah, baik berupa barang maupun jasa, dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik harus berpedoman pada asas dan prinsip pelayanan, seperti kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan, dan kenyamanan.

2.4 ⁵ Konsep Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Yogi dalam LAN (2007:113), inovasi di sektor publik dapat menjadi salah satu solusi atau bahkan terobosan dalam mengatasi stagnasi dan kebuntuan dalam organisasi pemerintahan. Kekakuan yang menjadi ciri khas sistem di sektor publik perlu diatasi melalui penerapan budaya inovatif. Saat ini, berbagai bentuk inovasi yang sebelumnya lebih dikenal di dunia bisnis telah mulai diadopsi oleh lembaga-lembaga

publik. Budaya inovasi ini perlu terus dipelihara dan dikembangkan, terutama karena adanya tekanan dari lingkungan eksternal serta perubahan sosial yang berlangsung sangat cepat. Oleh karena itu, sektor publik dituntut untuk mampu merespons perubahan secara adaptif dan efektif.

Lebih lanjut, Yogi dalam LAN (2007) menjelaskan bahwa inovasi di lembaga pemerintahan dapat dipahami sebagai penerapan gagasan-gagasan baru dalam praktik, yang umumnya ditandai oleh perubahan besar yang bersifat jangka panjang dan memiliki cakupan luas, sehingga berdampak signifikan terhadap struktur organisasi dan hubungan antarunit di dalamnya. Ciri utama dari inovasi dalam pelayanan publik adalah sifatnya yang tidak berwujud (*intangible*), karena perubahan yang terjadi tidak hanya terlihat dari produk yang dihasilkan, melainkan juga dari pola hubungan antara pemberi dan penerima layanan, serta relasi antar bagian dalam organisasi maupun dengan mitra kerja.

Masih menurut ⁵Yogi dalam LAN (2007), inovasi pelayanan publik juga dapat dipahami sebagai upaya untuk mencapai, meningkatkan, dan menyempurnakan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan melalui pendekatan, metode, atau alat baru yang digunakan dalam melayani masyarakat. Dalam konteks ini, inovasi tidak harus dianggap sebagai pelanggaran terhadap prosedur yang ada, melainkan sebagai bentuk penyesuaian terhadap regulasi yang diselaraskan dengan kebutuhan dan kondisi lokal. Inovasi dalam pelayanan publik bisa muncul dari berbagai latar belakang, antara lain:

1. Kemitraan dalam penyelenggaraan layanan publik, baik antarinstansi pemerintah maupun antara pemerintah dengan pihak swasta.

2. Pemanfaatan teknologi informasi sebagai sarana komunikasi dalam proses pelayanan publik.
3. Pembentukan unit atau lembaga layanan baru yang mampu secara nyata meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik merupakan suatu upaya kreatif untuk menciptakan atau memodifikasi metode penyampaian layanan yang dapat memberikan nilai tambah bagi masyarakat. Inovasi ini tidak melulu tentang penemuan yang revolusioner, melainkan juga mencakup penerapan pendekatan baru yang relevan dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat.

2.5 Teori Inovasi Pelayanan Publik

Rogers (dalam Yogi Suwarno, 2008:16-18) mengatakan bahwa sebuah inovasi pelayanan publik memiliki indikator untuk mengetahui keoptimalan sebuah inovasi, yaitu diantaranya :

1. Keunggulan Relatif (Relative Advantage)

Sebuah inovasi harus memberikan manfaat yang lebih baik dan memiliki nilai tambah dibandingkan dengan inovasi yang telah ada sebelumnya. Inovasi selalu mengandung unsur kebaruan yang menjadi pembeda utama dari pendekatan sebelumnya.

2. Kesesuaian (Compatibility)

Inovasi juga perlu memiliki tingkat kecocokan dengan sistem atau praktik yang telah berjalan sebelumnya. Tujuannya adalah agar inovasi lama tidak ditinggalkan sepenuhnya, mengingat pertimbangan biaya dan transisi bertahap menuju perubahan. Hal ini juga membantu percepatan adaptasi dan proses pembelajaran.

3. Tingkat Kerumitan (Complexity)

Sebagai sesuatu yang baru, inovasi umumnya memiliki kompleksitas yang lebih tinggi dibandingkan dengan pendekatan terdahulu. Namun, karena inovasi menawarkan solusi yang lebih efisien dan efektif, tingkat kesulitan tersebut tidak dianggap sebagai hambatan utama.

4. Dapat Diujicobakan (Trialability)

Agar bisa diterima secara luas, inovasi perlu melalui tahap uji coba untuk membuktikan kelebihannya. Oleh karena itu, inovasi harus melalui proses evaluasi terbuka agar publik atau pihak terkait dapat menilai kualitas dan efektivitasnya.

5. Dapat Diamati (Observability)

Kinerja dan hasil dari inovasi harus mudah diamati agar pengguna dapat memahami manfaat serta cara kerja inovasi tersebut dalam meningkatkan proses atau hasil yang diinginkan.

Adapun indikator inovasi menurut Taehyon Choi dan Susan Meyers Chandler

¹¹
(2019) yang terdiri dari:

1. Latar Belakang Inovasi E-Government

Kemunculan e-government didorong oleh kemajuan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). E-government merujuk pada penyediaan layanan dan informasi secara digital, seperti melalui internet, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi kerja pemerintah, memperluas partisipasi publik, menghemat biaya, dan mempermudah akses informasi.

2. Faktor ¹¹ Pendahulu Inovasi E-Government

a. Struktur Pendahulu

Struktur ini mencakup kondisi lingkungan dan struktur kelembagaan yang ada. Adopsi e-government merupakan bagian dari transformasi administrasi publik yang sejalan dengan pendekatan New Public Management. Pemanfaatan teknologi mendorong terbentuknya platform digital seperti situs resmi pemerintah, sistem pemungutan suara elektronik (e-voting), sistem GIS publik, dan media sosial pemerintah, yang semuanya difasilitasi oleh kemajuan TIK. Selain itu, kualitas SDM juga menjadi faktor krusial dalam proses adopsi inovasi publik.

b. Perilaku Pendahulu

Aspek perilaku ini meliputi sikap manajemen puncak, sejauh mana mereka menerima atau menolak risiko, serta persepsi staf terhadap perubahan. Hambatan sering muncul di tahap ini, seperti resistensi pegawai terhadap teknologi baru, keterbatasan dalam pemeliharaan sistem, minimnya evaluasi inovasi, hingga kurangnya pemanfaatan terhadap situs web pemerintah., ¹¹ serta kurangnya mengidentifikasi penggunaan situs web pemerintah yang dibuat.

3. Faktor implementasi inovasi e-government.

Keberhasilan implementasi inovasi e-government dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti perumusan tujuan yang realistis, perencanaan yang matang, komunikasi yang efektif, pelatihan bagi pengguna, ¹¹ pendanaan yang cukup, serta komitmen dari pimpinan. Sebaliknya, kegagalan dapat disebabkan oleh ketidaksesuaian antara perencanaan dan realitas

lapangan, kekurangan dalam keterampilan SDM, lemahnya visi, serta tantangan politik dan teknis lainnya.

⁷ E-government didefinisikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah yang disertai dengan reformasi struktur dan tata kelola organisasi untuk meningkatkan layanan publik. Twizeyimana (2019:167) menyatakan bahwa tujuan utama e-government adalah memperkuat pelayanan pemerintah dan membangun relasi yang lebih baik dengan masyarakat, dunia usaha, serta antar instansi. Namun, implementasinya masih menghadapi kendala seperti ketimpangan akses digital antar wilayah, infrastruktur yang belum memadai, keterbatasan keterampilan SDM, serta tantangan dalam pengelolaan sistem digital yang tersedia.

Menurut Mulgan dan Albury (2003), inovasi yang berhasil merupakan hasil penciptaan dan penerapan berbagai hal baru, baik itu dalam bentuk proses, produk, layanan, maupun metode pelayanan yang membawa peningkatan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Oleh sebab itu, pengertian inovasi kini telah meluas, tidak lagi terbatas hanya pada produk dan proses saja. Inovasi produk atau layanan berkaitan dengan perubahan pada desain dan bentuk produk atau jasa, sementara inovasi proses berkaitan dengan pembaruan kualitas yang terus menerus, yang melibatkan perubahan pada struktur organisasi, prosedur, dan kebijakan yang mendukung terciptanya inovasi.

2.6 Teori Inovasi Pelayanan Publik yang Digunakan

⁶ Dari beberapa teori yang dikemukakan diatas, teori yang digunakan dalam penelitian ini untuk melihat Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II adalah model teori Adopsi Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2008), penulis memilih model ini untuk melihat bagaimana LLDikti Wilayah II mengadopsi Inovasi aplikasi manajemen

absensi dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II. Karena pada model yang dikemukakan oleh Rogers (2008), ini memiliki lima indikator untuk mengetahui keoptimalan sebuah Inovasi Aplikasi Layanan Publik yaitu (1) Relative Advantage atau Keuntungan Relatif (2) *Compatibility* atau Kesesuaian (3) *Complexity* atau Kerumitan (4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba dan (5) *Observability* atau Kemudahan diamati. Pada kelima variabel yang di kemukakan tersebut sangat berhubungan dengan apa yang akan di bahas karena penulis ingin mengetahui bagaimana LLDikti Wilayah II mengadopsi Inovasi aplikasi manajemen absensi dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II.

2.7 Konsep E-Government

2.7.1 ⁷ Pengertian E-Government

Menurut World Bank, e-Government diartikan sebagai pemanfaatan teknologi informasi oleh instansi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat, pelaku usaha, serta mendukung ⁷ kerja sama dengan instansi pemerintah lainnya. Selain itu, World Bank menegaskan bahwa e-Government harus diarahkan untuk memberdayakan masyarakat dengan memberikan akses yang luas terhadap berbagai informasi yang tersedia.

Dari definisi ini, dapat disimpulkan bahwa cakupan e-Government ⁷ sangat luas, meliputi seluruh unit di dalam organisasi pemerintah serta mitra kerjanya (stakeholders), yang terdiri dari:

- Pegawai atau staf lembaga pemerintahan tersebut

- Masyarakat umum
- Pelaku bisnis
- Instansi pemerintah lain
- Pemasok atau penyedia perlengkapan kantor dan lain-lain

Di tengah kemajuan era digital, E-Government berfungsi sebagai sarana untuk meningkatkan akuntabilitas serta efisiensi pemerintahan di berbagai tingkatan. Hal ini diperkuat oleh Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE), yang menegaskan bahwa penerapan sistem pemerintahan elektronik sangat penting untuk menciptakan tata kelola pemerintahan yang bersih, efektif, transparan, akuntabel, serta pelayanan publik yang berkualitas dan dapat dipercaya.

1. Untuk meningkatkan integrasi⁸ dan efisiensi dari sistem pemerintahan berbasis elektronik, diperlukan pengelolaan dan tata kelola yang terstruktur secara nasional.
2. Berdasarkan alasan-alasan tersebut, dipandang perlu untuk mengeluarkan Peraturan Presiden yang mengatur Sistem⁸ Pemerintahan Berbasis Elektronik.

Konsep e-government sebenarnya merupakan upaya pemerintah untuk menggunakan kemajuan teknologi informasi untuk mempermudah kegiatan pemerintahan.⁸ E-government sendiri merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang dibuat oleh pemerintah untuk menjadi penghubung antar pihak atau pihak lain yang berkepentingan.

Menurut Heeks (2001), kesiapan dalam mencapai keberhasilan E-

Government meliputi beberapa aspek berikut:

1. Infrastruktur hukum: Dibutuhkan regulasi yang kuat untuk melindungi dari kejahatan digital serta menjaga privasi, keamanan data, dan transaksi digital baik bagi individu, perusahaan, maupun instansi pemerintah.
2. Infrastruktur kelembagaan: Penting untuk memiliki lembaga khusus yang bertanggung jawab terhadap pengelolaan E-Government dan penyediaan layanan informasi digital kepada masyarakat.
3. Infrastruktur sumber daya manusia (SDM): Sistem kepegawaian harus dikembangkan agar mampu menarik tenaga profesional yang ahli di bidang telematika untuk berperan aktif dalam implementasi E-Government pemerintah.
4. Infrastruktur teknologi: Walaupun biaya teknologi yang dibutuhkan relatif tinggi, peluang kerja sama dengan sektor swasta harus diperluas untuk mendukung pembangunan infrastruktur teknologi yang diperlukan.
5. Dukungan, kapasitas, dan nilai: Faktor pendukung lainnya yang mencakup kemampuan dan nilai yang dianut dalam pelaksanaan E-Government.
6. Lingkungan politik: Meliputi kepemimpinan, perencanaan, keterlibatan pemangku kepentingan, transparansi, anggaran, teknologi, dan inovasi yang menjadi faktor penting dalam keberhasilan E-Government.

Sedikitnya ada 4 indikator keberhasilan E-Government yaitu:

1. Ketersediaan data dan informasi pada pusat data.
2. Ketersediaan data dan informasi bagi kebutuhan promosi daerah
3. Ketersediaan aplikasi E-government pendukung pekerjaan kantor dan pelayanan publik.

4. Ketersediaan aplikasi dialog publik dalam rangka meningkatkan komunikasi antar pemerintah, antara pemerintah dengan sektor swasta dan masyarakat melalui aplikasi email, SMS ataupun teleconference.

2.7.2 Manfaat dan Tujuan ⁷E-Government

Beberapa manfaat yang diharapkan dari implementasi konsep E-Government dilihat dari berbagai sisi antara lain sebagai berikut.

- Dari perspektif lembaga atau organisasi, manfaat yang diharapkan meliputi pengurangan biaya operasional dalam melayani masyarakat, yang dapat terjadi melalui pengurangan penggunaan kertas (transaksi tanpa kertas), otomatisasi kantor yang mengoptimalkan sumber daya manusia, serta efisiensi waktu. Selain itu, kemampuan lembaga pemerintah untuk berbagi informasi dan data antar unit juga meningkat secara signifikan.
- Dari sisi masyarakat sebagai konsumen layanan, manfaat yang diperoleh meliputi akses layanan dan informasi yang lebih cepat, kemudahan dalam mengakses dokumen dan formulir secara elektronik, layanan yang tersedia secara terus-menerus selama 24 jam, peningkatan kemampuan masyarakat untuk melayani diri sendiri, kemudahan dalam mencari informasi, serta perluasan akses terhadap berbagai informasi publik.

Faktanya sebuah penerapan teknologi informasi di kementerian dan pemerintahan sangat diperlukan. Sangat baik melihat dampak yang diperoleh kementerian dan instansi pemerintah baik pusat maupun daerah melalui

8 penerapan teknologi informasi. Manfaat yang diperoleh dari penerapan konsep e-government:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada stakeholders (masyarakat, dunia usaha dan industri), terutama dalam hal kinerja dan efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan bangsa.
2. Meningkatkan transparansi, pengendalian dan akuntabilitas tata kelola dalam rangka tata kelola perusahaan yang baik.
3. Secara signifikan mengurangi total biaya administrasi, hubungan, dan interaksi yang dikeluarkan oleh pemerintah dan pemangku kepentingannya dalam kegiatan sehari-hari mereka.
4. Menyediakan peluang bagi pemerintah untuk menghasilkan aliran pendapatan baru melalui keterlibatan pemangku kepentingan.
5. Menciptakan lingkungan masyarakat baru yang merespon dengan cepat dan tepat terhadap berbagai persoalan yang dihadapi dalam menghadapi berbagai perubahan global dan trend yang ada.
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak lain sebagai mitra Pemerintah sedang dalam proses merumuskan berbagai kebijakan publik secara adil dan demokratis.

2.8 Konsep Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA)

Dalam rangka melakukan perwujudan *e-Government* dan penunjang dalam pelaksanaan tugas serta berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II memfasilitasi para stakeholders dalam hal ini para dosen dan operator kepegawaian Perguruan Tinggi di bawah lingkungan LLDikti Wilayah II dengan

merilis aplikasi AMANDA (Aplikasi Manajemen Daftar Hadir) sebagai salah satu inovasi terbaru dalam pelaporan daftar hadir terintegrasi secara online.

Aplikasi AMANDA merupakan sebuah inovasi sistem perangkat lunak yang dirancang untuk mencatat, memantau, dan mengelola kehadiran dosen secara efektif dan efisien melalui pencatatan kehadiran secara *real-time* dan otomatis. Aplikasi AMANDA dirancang untuk Dosen PNS DPK, yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS)

yang ditugaskan oleh Kopertis (Koordinator Perguruan Tinggi Swasta) untuk mengajar di perguruan tinggi swasta. Adapun tujuan aplikasi AMANDA diantaranya:

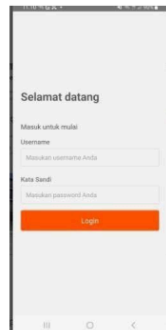
1. Meningkatkan kualitas kinerja dosen PNS di lingkungan LLDikti Wilayah II;
2. Membantu para dosen dalam melaporkan LHKAN Tahunan Tahun 2023;
3. Melakukan akurasi data SIASN Dosen PNS di lingkungan LLDikti Wilayah II.

Dasar hukum Aplikasi AMANDA :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 8 Tahun 2021 tentang Sistem Manajemen Kinerja Pegawai Negeri Sipil;
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 6 Tahun 2022 tentang Pengelolaan Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara;
3. UU No. 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi;
4. PP No. 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
5. PP No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil;
6. Permendikbud Nomor 14 Tahun 2016 Tentang Ketentuan Teknis Pelaksanaan Pemberian
7. Tunjangan Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kemdikbud.

Halaman login dari layanan **Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA)** sebagai berikut:

Gambar 2 Halaman Utama AMANDA



Sumber : Aplikasi AMANDA

Sistem kerja layanan Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) ini bisa diakses di aplikasi mobile. Aplikasi AMANDA bisa diakses oleh dosen PNS DPK dan operator layanan teknologi informasi dari perguruan tinggi swasta yang berada di ruang kerja instansi LLDIKTI 2, staff instansi LLDIKTI 2, dan tim pengembang teknologi informasi LLDIKTI 2 yang berwenang atas operasional layanan tersebut. Stakeholder bisa langsung “Login” yang tersedia seperti gambar 2. Untuk login ke AMANDA, dosen PNS DPK bisa memasukkan username dan password yang sudah terdaftar.

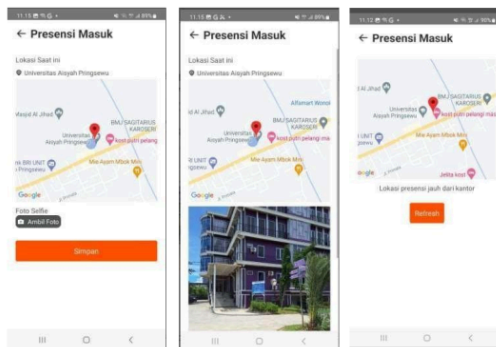
Gambar 3 Halaman Login AMANDA



Sumber : Aplikasi AMANDA

Setelah berhasil 'login' pada gambar 2, maka akan muncul halaman presensi dari AMANDA pada gambar 3. Pengguna bisa menekan tanda oren "Presensi Masuk" untuk absen di aplikasi AMANDA.

Gambar 4 Halaman Presensi Masuk AMANDA

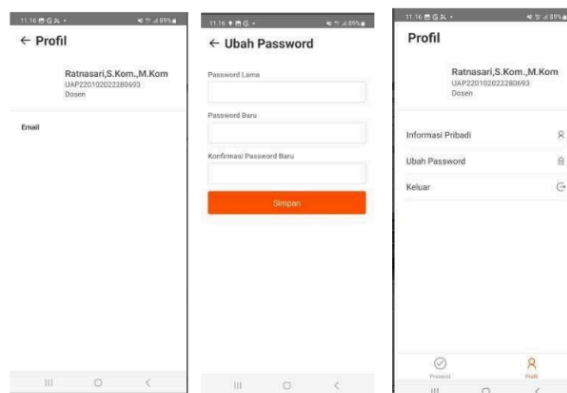


Sumber : Aplikasi AMANDA

Setelah menekan tanda "Presensi Masuk", pengguna akan melihat tampilan

seperti pada ketiga gambar pada gambar 4. Ketika pengguna akan absen, aplikasi AMANDA ini dilengkapi dengan fitur lokasi, sehingga pengguna yang akan absen bisa ketahui apakah dosen absen di kampus atau di lokasi lain. Jika pengguna absen di lokasi lain atau jaraknya jauh dari kampus, maka akan ada notif pemberitahuan bahwa lokasi jauh dari kantor. Dengan sistem absensi digital yang terhubung dengan lokasi, aplikasi ini mempermudah akses bagi pihak berwenang untuk memastikan bahwa setiap dosen memenuhi kewajiban kehadiran sesuai dengan regulasi yang berlaku.

Gambar 5 Ubah Password AMANDA



Sumber : Aplikasi AMANDA

Setelah berhasil login ke halaman AMANDA, pengguna bisa mengakses profil pengguna. Jika pengguna mengalami kesulitan atau ingin mengubah password, pengguna bisa mengubah password seperti pada gambar di atas.

2.9 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh pihak lain tentang subjek yang serupa dan dengan tujuan yang sama. Sebagai komponen penelitian yang akan dilakukan dan dipublikasikan hasil penelitian sebelumnya oleh beberapa studi yang digunakan sebagai referensi untuk penelitian tambahan.

Tabel 3 Penelitian Terdahulu

No	Penulis dan Tahun	Judul	Metode dan Perbedaan	Temuan	Sumber
1	Defany Ardianita, dkk (2024)	Efektivitas Inovasi Aplikasi Absensi Berbasis Teknologi Dalam Menunjang Disiplin Kerja Pegawai Negeri Sipil Kepulauan Riau	Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada Locus penelitian Serta fokus	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi aplikasi absensi berbasis teknologi memiliki efektivitas yang signifikan dalam meningkatkan disiplin kerja Pegawai Negeri Sipil. Dengan adanya aplikasi absensi berbasis	https://doi.org/10.62951/repeater.v2i2.41

				teknologi, proses absensi menjadi lebih efisien	
--	--	--	--	--	--

			yang berbeda	dan akurat. Pegawai dapat melakukan absensi dengan cepat dan mudah melalui perangkat elektronik seperti smartphone atau komputer, tanpa perlu menggunakan absensi manual yang rentan terhadap manipulasi. Selain itu, faktor-faktor yang berpengaruh pada efektivitas penerapan aplikasi absensi berbasis teknologi meliputi dukungan manajemen, pelatihan pegawai, dan kesadaran pegawai terhadap pentingnya disiplin kerja. Dukungan manajemen yang	
--	--	--	--------------	--	--

				kuat dalam menerapkan dan mengawasi penggunaan aplikasi absensi berbasis teknologi menjadi faktor penting dalam kesuksesan implementasi. Pelatihan pegawai dalam penggunaan aplikasi juga menjadi kunci untuk memastikan penggunaan yang tepat dan efektif. Selain itu, kesadaran pegawai terhadap pentingnya disiplin kerja juga berperan dalam keberhasilan penerapan inovasi ini.	
2	Reza, Muham	Inovasi Aplikasi	Penelitian ini menggunakan	Hasil yang ditemukan peneliti dalam	http://reposi tory.unsri.ac

mad Fachran. (2023)	Jadwalinbae dalam mendukung Layanan Penjadwalan Kegiatan Pimpinan Daerah (Studi Kasus Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Sekretariat Daerah Kabupaten Ogan Ilir)	metode kualitatif. Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada Locus penelitian Serta fokus yang berbeda.	penelitian 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	.id/id/eprint/ 139636
---------------------------	--	---	---	---

				yang kurang merata, dan masih ada gangguan pada aplikasi.	
3	Mona Melinda, dkk. (2020)	Inovasi Pelayanan Administrasi Kependudukan Online (PADUKO) oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Padang Panjang	Penelitian ini menggunakan Metode Deskriptif Kuantitatif Perbedaan penelitian ini pada fokus penelitian dan juga metode penelitian yang digunakan.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi (PADUKO) secara umum telah berjalan dengan baik dan dapat diterima masyarakat. Lima atribut inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers juga terdapat dalam inovasi PADUKO. Hal ini dapat dilihat dari adanya keuntungan yang dirasakan berupa efektivitas waktu, efisiensi biaya dan tenaga serta sesuai inovasi dengan	https://doi.org/10.35967/njip.v19i2.115

				kebutuhan masyarakat Kota Padang Panjang. Namun, masih ditemukan beberapa kendala seperti adanya permasalahan jaringan, server, serta permasalahan dalam aplikasi.	
4	Arifin, Muhamad, dkk. (2021)	Efektifitas Absensi Online Dalam Disiplin Kerja Di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Tpi Surabaya Saat Pandemi Covid-19	Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif Perbedaan pada penelitian ini terdapat pada Locus penelitian Serta fokus yang berbeda.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan absensi online di kantor imigrasi Imigrasi kelas I Khusus TPI Surabaya saat pandemi COVID-19 sudah efektif dalam mengendalikan disiplin kehadiran. Berdasarkan ketepatan program menunjukkan penerapan absensi online di kantor	https://doi.org/10.30656/sawala.v9i1.3277

				imigrasi berjalan dengan baik sesuai dengan sasaran yaitu kepada seluruh pegawai kantor serta sesuai regulasi yang ada. Dari indikator sosialisasi program kepada pegawai kantor berjalan dengan efektif karena telah dilakukan secara merata kepada seluruh pegawai melalui daring.	
5	Gati, R. A. (2022)	Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Elektronik di DPM PTSP Kota Bandung	Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Perbedaan pada penelitian ini terdapat	Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan tipologi inovasi dari Muluk, pelayanan perizinan di DPM-PTSP Kota Bandung menunjukkan adanya	https://jurnal.stialan.ac.id/index.php/jbest/article/view/445

			6 pada Locus penelitian Serta fokus yang berbeda.	inovasi pelayanan publik. Dari sisi inovasi produk, pengantaran dokumen sampai ke pemohon merupakan hal baru dan tidak ada dalam prosedur lama. Inovasi proses mengedepankan proses yang minim penggunaan kertas, terintegrasi, dan serba daring. Inovasi metode pelayanan dilihat dari pelayanan berbasis web dan aplikasi gawai yang dapat diakses dengan mudah. Inovasi strategi kebijakan ditunjukkan dengan adanya deregulasi sebagai jaminan	
--	--	--	---	---	--

				perlindungan hukum. Inovasi sistem ditunjukkan dengan adanya penataan ulang dan pemakaian sistem elektronik mmbuat aspek tugas dan tanggung jawab menjadi lebih jelas.	
6	Hayatun Nufus, dkk. (2021)	Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Izin Berusaha Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kota baru	Penelitian ini menggunakan Metode Kualitatif Deskriptif Perbedaan pada penelitian ini pada locus, fokus dan juga teori yang digunakan berbeda dengan peneliti.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Izin Berusaha melalui sistem (OSS) sudah sangat membantu pelayanan menjadi efektif dan efisien sesuai dengan peraturan pemerintah pelayanan berusaha terintegrasi secara elektronik, tetapi masih memiliki	http://eprints.uniskabjm.ac.id/id/eprint/8138

				beberapa faktor penghambat dalam Inovasi Pelayanan Penerbitan Surat Izin Berusaha melalui sistem (OSS).	
7	Sintya Farah & Retno Sunu Astuti (2021)	Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui Oss (Online Single Submission) Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kota Semarang	Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif dengan menggunakan pendekatan Kualitatif Perbedaan penelitian ini pada locus dan fokus penelitian serta teori yang digunakan.	Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai inovasi perizinan online (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dilihat pada bab ini disimpulkan dari hasil penelitian dan pembahasan bahwa Inovasi OSS ini sudah berhasil	https://doi.org/10.14710/jppmr.v10i1.29632
8	Eko Kurnia	Inovasi Pelayanan	Penelitian ini menggunakan	Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa	https://journal.student.u

	Putri & Argo Pambudi (2018)	Akta Kelahiran Melalui E- government Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta	metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif Perbedaan pada penelitian ini yaitu locus dan focus pada penelitian.	Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran melalui E- Government di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta belum optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari lima indikator inovasi pelayanan publik menurut Rogers yaitu kebaruan, kesesuaian inovasi, kerumitan, kemungkinan dicoba, dan kemudahan diamati.	ny.ac.id/indy.ac.id/index.php/jopp/article/viewFile/12669/12210
9	Vivi Fidianin gsih & Eva Hany Fanida (2020)	Inovasi Layanan e- SIM (Elektronik Surat Izin Mengemudi) Sebagai Upaya	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Perbedaan	Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi e-SIM sangat memberikan pelayanan yang lebih mudah kepada masyarakat yang	https://doi.org/10.26740/publika.v8n5.p%25p

		Meningkatkan Pelayanan di Kepolisian Resort Kota Sidoarjo	penelitian terletak pada focus dan lokus yang digunakan pada penelitian	mengurus pembuatan SIM baru atau SIM perpanjangan menggunakan aplikasi yang dapat diakses oleh semua orang dalam menggunakan smartphone masing-masing, yang mana dilihat dari adopsi inovasi menurut Taehyon Choi dan Susan Meyers.	
10	Rachmat Hidayat dan Irfan Nursetiawan (2022)	Strategi Pengelolaan Aset Desa Berbasis Aplikasi Sistem Pengelolaan Aset Desa “SIPADES” Di Desa KarangJaladiri	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif Perbedaan pada penelitian ini terdapat	Peran pemerintah kabupaten Pangandaran kecamatan Parigi dalam melakukan strategi untuk mengelola aset desa dalam hal berbasis aplikasi di desa KarangJaladiri dengan melakukan	https://doi.org/10.25157/moderat.v8i2.2706

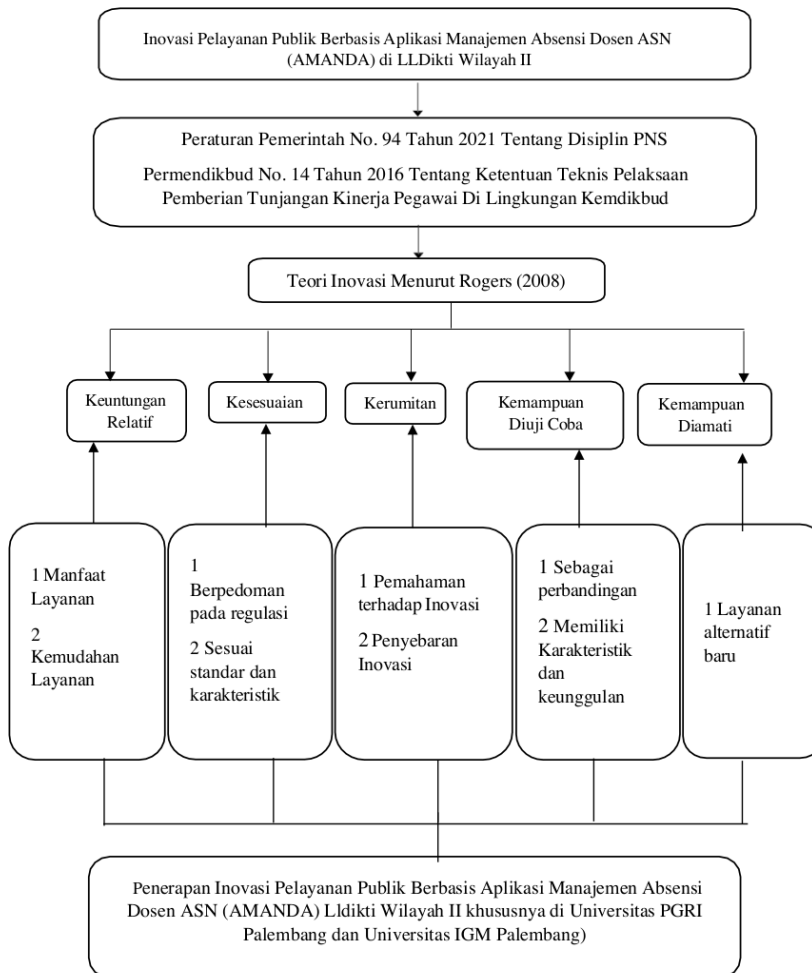
		Kecamatan Parigi Kabupaten Pangandaran	pada Locus penelitian Serta fokus yang berbeda.	pengelolaan sebuah aplikasi yang bernama “Si Pades” dalam hal ini juga untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membaur dan lebih meningkatkan pengetahuan tentang teknologi terbaru.	
--	--	---	--	---	--

Sumber : Intisari dari beberapa literatur, 2018-2024

2.10 Kerangka Berpikir

Menurut Sugiyono (2010:60), kerangka berpikir merupakan gabungan atau sintesis yang menjelaskan hubungan antar variabel berdasarkan berbagai teori yang telah diuraikan sebelumnya. Sintesis ini kemudian dianalisis secara kritis dan sistematis untuk menghasilkan pemahaman tentang keterkaitan variabel yang menjadi fokus penelitian. Sementara itu, Sekaran dalam Sugiyono (2010:65) menyatakan bahwa kerangka berpikir adalah sebuah model konseptual yang menggambarkan bagaimana teori-teori terkait berhubungan dengan berbagai faktor penting yang telah diidentifikasi sebagai masalah utama dalam penelitian.

Gambar 6 Kerangka Berpikir



Sumber : Data Diolah Penulis (2024)

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada Penelitian ini data yang terkumpul disajikan dan dianalisis menggunakan teori inovasi yang di dalamnya terdapat 5 indikator yakni *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compability* atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan dicoba, dan *Observability* atau Kemudahan diamati yang membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian dan mendapatkan data-data yang akan dijadikan acuan dalam penelitian ini.

Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara dengan beberapa informan, dapat dijelaskan bahwa gambaran umum sebuah lokasi penelitian yang dilakukan di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) Wilayah II seperti yang disampaikan sebagai berikut:

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini bertujuan untuk menyajikan deskripsi mengenai ¹Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti) Wilayah II, yang meliputi tinjauan singkat tentang sejarah, kondisi geografis, serta gambaran umum instansi yang berkaitan dengan topik penelitian.

4.1.1 Sejarah Lahirnya LLDikti Wilayah II

Sejarah perkembangan Kopertis, yang kini dikenal sebagai LLDikti, dimulai pada tahun 1968 dengan pembentukan Koordinator Perguruan Tinggi

(KOPERTI) melalui Surat Keputusan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan. KOPERTI bertugas sebagai pemberi saran kepada kantor perwakilan Departemen Pendidikan dan Kebudayaan di daerah. Seiring bertambahnya jumlah perguruan tinggi, khususnya swasta, pada tahun 1975 KOPERTI diubah menjadi Koordinator Perguruan Tinggi Swasta (KOPERTIS) dengan fokus pelayanan pada perguruan tinggi swasta. Pada tahun 1982, melalui surat keputusan menteri, dibentuk 9 wilayah kerja Kopertis, termasuk Kopertis Wilayah II di Palembang. Kopertis Wilayah II awalnya mencakup 5 provinsi: Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu, Jambi, dan Kalimantan Barat. Koordinator pertama adalah Drs. H. Syafran Syamsuddin (1982-1986). Sebelumnya, wilayah ini berada di bawah Kopertis Wilayah Jakarta.

Perubahan wilayah kerja dan kepemimpinan terus terjadi. Pada tahun 1990, wilayah kerja Kopertis Wilayah II dipersempit menjadi Sumatera Selatan, Lampung, dan Bengkulu. Jambi dan Kalimantan Barat dialihkan ke wilayah Kopertis lainnya. Beberapa koordinator yang pernah menjabat antara lain Prof. Ir. H. Bochari Rachman, M.Sc., Dr. Ir. H. Saad Nasuhim, Prof. Dr. Ir. H. Zainal Ridho Djafar, dan Dr. Ir. H. Ali Yasmin Adam Wiralaga. Pada tahun 2001, dengan terbentuknya Provinsi Kepulauan Bangka Belitung, wilayah kerja Kopertis Wilayah II bertambah menjadi 4 provinsi. Pergantian koordinator pun terus berlanjut, di antaranya Dr. H. Djamaah Sopah, M.Sc., Ed., Prof. Chuzaimah Dahlan Diem, M.L.S., Ed.D., Prof. Dr. Diah Natalisa, M.B.A., dan Prof. Dr. H. Slamet Widodo, M.S., M.M.

Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan tahun 2013 dan 2018

kembali mengubah organisasi dan tata kerja Kopertis, termasuk penambahan jumlah wilayah. Pada tahun 2018, Kopertis berubah nama menjadi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi (LLDikti). Kemudian, pada tahun 2019, LLDikti kembali bergabung ke Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan. Perubahan nomenklatur dan tata kerja LLDikti kembali terjadi pada tahun 2021 dan 2023, dengan penambahan jumlah wilayah LLDikti menjadi 17 wilayah. Berikut data jumlah perguruan tinggi di LLDikti Wilayah II.

Sejak Juni 2022, Kepala LLDikti Wilayah II dijabat oleh Prof. Dr. Iskhaq Iskandar, M.Sc. Wilayah kerjanya saat ini meliputi Sumatera Selatan, Lampung, Bengkulu, dan Bangka Belitung, dengan total 174 perguruan tinggi swasta dan 9 perguruan tinggi negeri (data Agustus 2024). Singkatnya, perjalanan Kopertis hingga menjadi LLDikti Wilayah II saat ini ditandai dengan perubahan organisasi, wilayah kerja, dan kepemimpinan, menyesuaikan dengan perkembangan pendidikan tinggi di Indonesia.

4.1.2 ¹⁰ Visi dan Misi LLDikti Wilayah II

Visi

Menjadi LLDikti Wilayah II yang unggul dalam layanan, fasilitasi peningkatan mutu Perguruan Tinggi dan Sumber Daya Manusia.

Misi

Peningkatan kualitas sistem layanan berbasis IT dalam rangka mewujudkan mutu Perguruan Tinggi dan Sumber Daya Manusia yang unggul.

4.1.3 Tugas dan Fungsi LLDikti Wilayah II

¹ Tugas LLDikti Wilayah II

Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi pasal 3 menyebutkan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 2 mempunyai tugas melaksanakan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi.

¹ Fungsi LLDikti Wilayah II

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi pasal 4 menegaskan bahwa dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3, Lembaga Layanan Pendidikan tinggi menyelenggarakan fungsi :

- a. pelaksanaan pemetaan mutu pendidikan tinggi;
- b. pelaksanaan fasilitasi peningkatan mutu penyelenggaraan pendidikan tinggi;
- c. pelaksanaan fasilitasi peningkatan mutu pengelolaan perguruan tinggi;
- d. pelaksanaan fasilitasi kesiapan perguruan tinggi dalam penjaminan mutu eksternal;

- e. pelaksanaan fasilitasi penilaian angka kredit pendidik dan tenaga kependidikan perguruan tinggi;
- f. pelaksanaan fasilitasi pendirian perguruan tinggi dan pembentukan program studi;
- g. pelaksanaan kerja sama;
- h. pengelolaan data dan informasi perguruan tinggi;
- i. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan fasilitasi peningkatan mutu perguruan tinggi; dan
- j. pelaksanaan administrasi.

4.1.4 Struktur Organisasi LLDikti ¹Wilayah II

Bagan Struktur Organisasi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Provinsi Sumatera Selatan, Provinsi Bengkulu, Provinsi Lampung, dan Provinsi Kepulauan Bangka Belitung berdasarkan Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2021 tentang Organisasi dan Tata Kerja Layanan Pendidikan Tinggi terdiri atas Kepala, Bagian Umum dan Kelompok Jabatan Fungsional, sebagai berikut.

Gambar 8. Struktur Organisasi LLDikti Wilayah II



Sumber: Website LLDikti Wilayah II, 2024

¹ Berdasarkan Surat Keputusan Kepala LLDIKTI Wilayah II Nomor [0148/LL2/HK.03.01/2024](#) tanggal 6 Januari 2024 tanggal 6 Januari 2024, susunan Tim Kerja di Lingkungan LLDIKTI Wilayah II sebagai berikut:

A. Kepala LLDIKTI Wilayah II : Prof. Dr. Iskhaq Iskandar, M.Sc

B. Kepala Bagian Umum : Fansyuri Dwi Putra, S.E., M.Si

C. Tim Kerja :

1. Bagian Umum : Fansyuri Dwi Putra, S.E., M.Si (Ketua Tim)

a) Perencanaan dan Penganggaran : Dalilaty, S.E., M.Si.

(Penanggungjawab)

b) Hukum, Kepegawaian, dan Tata Laksana : Ilmi Fadhila, S. Kom.

(Penanggungjawab)

c) Tata Usaha dan Barang Milik Negara : Joko Purnomo, S.Kom.

(Penanggungjawab)

d) Hubungan Masyarakat (HUMAS) dan Kerjasama : FX Romi

Kurniadi Saputra, S. Kom., M.M. (Penanggungjawab)

2. Kelembagaan : Win Honaini, S.H., M.Si. (Ketua Tim)

3. Sistem Informasi : Irsan Aras, S.T., M. Kom. (Ketua Tim)

4. Sumber Daya : Nurjanah, S.E., M.M. (Ketua Tim)

5. Pembelajaran dan Kemahasiswaan : Marce Lay, S.Sos., M.A. (Ketua Tim)

4.2 Informan Penelitian

Informan yang mendukung serta dapat memberikan pendapat bahkan jawaban dari penelitian dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II” sebagai berikut:

Tabel 5. Informan Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Jumlah
1	Nila Kesumawati	Guru Besar (Dosen PNS DPK) Pengguna AMANDA	1
2	Shinta Puspasari	Lektor Kepala (Dosen PNS DPK) Pengguna AMANDA	1
3	Muhrinsyah	Lektor (Dosen PNS DPK) Pengguna AMANDA	1

4	Dwi Verano	Asisten Ahli (Dosen PNS DPK) Pengguna AMANDA	1
5	Ilmi Fadhila	Penanggungjawab Hukum, Kepegawaian, dan Tata Laksana LLDikti Wilayah II	1
6	Intan Fitriana Wulandari	Operator AMANDA LLDikti Wilayah II	1
7	Irsan Aras	Tim IT AMANDA LLDikti Wilayah II	1
8	Imelda Salusa	Lektor (Dosen PNS DPK) Pengguna AMANDA	1
9	Mukhlis Bustam	Asisten Ahli (Dosen PNS DPK) Pengguna AMANDA	1

Sumber: Diolah Penulis, 2025

4.3 Hasil Penelitian

Pembahasan pada bagian ini membahas tentang bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II. Analisis dilakukan berdasarkan data primer dan sekunder yang diperoleh langsung dari lapangan. Data ini mencakup wawancara langsung dengan informan penelitian yang berhubungan langsung atau yang bertanggung jawab dengan Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II. Hasil analisis akan disajikan secara deskriptif kualitatif, yang meliputi penjelasan dan pemaparan data primer maupun sekunder. Proses analisis menggunakan tahapan pengumpulan data, kondensasi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan.

Penelitian ini menggunakan teori Inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (2008) sebagai dasar untuk mengevaluasi sejauh mana aplikasi tersebut efektif dalam mendukung proses absensi secara online. Rogers (2008) mengidentifikasi lima indikator utama yang dapat digunakan untuk menilai keoptimalan sebuah inovasi dalam aplikasi layanan publik, yaitu (1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif (2) *Compatibility* atau Kesesuaian (3) *Complexity* atau Kerumitan (4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba dan (5) *Observability* atau Kemudahan diamati.

4.3.1 Keuntungan Relatif

1. Manfaat Layanan

Manfaat layanan Aplikasi AMANDA yakni meningkatkan akurasi dan efisiensi absensi. Meningkatkan akurasi adalah aplikasi AMANDA dapat memudahkan dalam pencatatan kehadiran secara benar tanpa adanya kesalahan ataupun manipulasi data. Adapun menurut Jain, Duin & Mao (2000), Akurasi adalah tingkat kedekatan antara hasil pengukuran dengan nilai yang sebenarnya atau nilai yang diharapkan. Sedangkan efisiensi absensi merupakan proses absensi menjadi lebih mudah dan praktis karena dilakukan secara digital tanpa perlu tanda tangan manual maupun sidik jari, sehingga meningkatkan produktifitas kerja.

Berikut hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan pihak LLDikti Wilayah II sebagai berikut:

“untuk aplikasi AMANDA ini kami rancang untuk mendukung peningkatan efektivitas manajemen absensi ASN karena menghadirkan sistem pencatatan kehadiran yang lebih akurat, efisien, dan transparan. Sebagai inovasi dalam sistem absensi digital, AMANDA menggantikan metode manual yang sebelumnya sering menghadapi berbagai kendala, seperti lupa tanda tangan, kesalahan pencatatan, serta potensi manipulasi data kehadiran.” (wawancara, 23 Januari 2025)

Kemudian berdasarkan wawancara lain bersama Dosen PNS DPK pengguna AMANDA sebagai berikut:

“Aplikasi AMANDA sangat membantu dalam mengawasi dan juga mencatat jam kerja. Dengan sistem ini, kami bisa tahu jam kerja dengan lebih akurat. Kalau pencatatannya nggak langsung dilakukan, bisa kelupaan. Makanya, setiap kegiatan bisa langsung dicatat abis selesai, biar semua aktivitas harian ke-record dengan baik. Aplikasi ini benar-benar berguna pas dipakai.” (wawancara, 30 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa manfaat layanan aplikasi AMANDA yakni Aplikasi AMANDA meningkatkan efektivitas manajemen absensi ASN dengan sistem pencatatan yang akurat, efisien, dan transparan. Selain itu, aplikasi ini membantu pengawasan jam kerja dosen, memastikan dokumentasi aktivitas harian yang lebih tertata dan akurat.

2. Kemudahan Layanan

Kemudahan layanan merupakan seberapa mudah aplikasi AMANDA digunakan oleh Dosen PNS DPK dalam proses pengelolaan absensi dan laporan kehadiran. Adapun menurut Davis (1989), persepsi

kemudahan penggunaan didefinisikan sebagai "sejauh mana seseorang percaya bahwa menggunakan suatu teknologi akan bebas dari usaha". Definisi ini menekankan bahwa teknologi, seperti aplikasi AMANDA, harus dirancang sedemikian rupa sehingga pengguna dapat dengan mudah memahami dan mengoperasikannya tanpa menghadapi hambatan.

Berikut hasil wawancara mendalam dengan Tim IT pembuat aplikasi AMANDA di LLDikti Wilayah II sebagai berikut:

"Aplikasi AMANDA dibuat semudah mungkin, user-friendly, enak dilihat, enak digunakan. Terbukti dari 450-an dosen PNS DPK, yang umurnya sudah ada yang ujur, tetap bisa menggunakan aplikasi AMANDA. Jadi lebih enak, lebih mudah dipelajari. Apalagi menggunakan basis Android, cukup menggunakan ponsel untuk mengelola absensi dengan lebih praktis dan efisien." (wawancara, 13 Januari 2025)

Kemudian berdasarkan wawancara bersama Dosen PNS DPK pengguna aplikasi AMANDA mengatakan bahwa:

"Secara umum, aplikasi AMANDA cukup mudah digunakan. Namun, kendala utama yang sering muncul adalah jaringan yang tidak stabil. Terkadang, aplikasi ini mengalami gangguan contohnya aja sekarang ini aplikasi AMANDA sedang mengalami gangguan udah hampir satu minggu, sehingga kami kembali menggunakan absensi manual." (wawancara, 23 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diatas, penulis melihat bahwa aplikasi AMANDA dirancang dengan antarmuka yang ramah pengguna dan berbasis *Android* untuk mempermudah akses, termasuk bagi dosen yang berusia lanjut. Namun, terdapat kendala

dalam penggunaan, terutama terkait dengan jaringan yang tidak stabil dan gangguan teknis. Akibatnya, dalam kondisi tertentu, absensi manual masih diperlukan sebagai alternatif ketika aplikasi mengalami gangguan.

4.3.2 Kesesuaian

1. Berpedoman Pada Regulasi

Berpedoman pada regulasi merupakan semua peraturan ataupun SOP yang ada digunakan sebagai panduan dalam menjalankan aplikasi AMANDA. Adapun menurut Collins (1993), ia menyatakan bahwa regulasi adalah suatu peraturan yang dibuat untuk mengendalikan suatu kelompok, organisasi, maupun lembaga agar mencapai satu tujuan yang sama dan teratur.

Berikut hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan pihak LLDikti Wilayah II sebagai berikut:

“Aplikasi AMANDA udah sepenuhnya sesuai sama aturan yang berlaku soal manajemen absensi ASN, terutama yang diatur dalam PP 94/2021 tentang Disiplin PNS. Aturan ini membahas kewajiban ASN buat mengikuti jam kerja, hadir tepat waktu, dan juga konsekuensi kalau ada yang melanggar disiplin.” (wawancara, 23 Januari 2025)

Terkait dengan wawancara tersebut disebutkan mengenai aturan untuk manajemen absensi ASN yang didasarkan pada Peraturan Pemerintah No. 94 Tahun 2021 tentang Disiplin PNS. Berikut ini

merupakan bagian dari peraturan tersebut:

Gambar 8. Peraturan Pemerintah No. 94 Tahun 2021 tentang disiplin PNS



Sumber: <https://peraturan.bpk.go.id/Details/177031/pp-no-94-tahun-2021>

Adapun hasil wawancara masih dengan pihak LLDikti Wilayah II sebagai berikut:

“Aplikasi AMANDA udah nyatu sepenuhnya sama kebijakan internal LLDIKTI Wilayah II, terutama dalam Prosedur Operasional Standar Administrasi Perkantoran (POS AP). Dengan integrasi ini, sistem absensi yang dipakai jadi sesuai sama aturan dan standar yang berlaku di LLDIKTI Wilayah II, sehingga bisa bantu ningkatin efektivitas dan efisiensi dalam ngelola kehadiran ASN, khususnya dosen PNS DPK..” (wawancara, 23 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat peneliti simpulkan bahwa aplikasi AMANDA ini sudah sesuai dengan regulasi manajemen absensi ASN, termasuk PP 94/2021 tentang Disiplin PNS. Selain itu, aplikasi ini terintegrasi dengan kebijakan internal LLDIKTI Wilayah II melalui POS AP, memastikan kepatuhan terhadap standar yang ditetapkan dan mendukung efisiensi pengelolaan kehadiran ASN.

2. Sesuai Standar dan Karakteristik

Sesuai standar dan karakteristik adalah suatu inovasi dianggap sesuai dengan tingkat keinginan publik dan menjadi panduan serta memiliki keunggulan pada aplikasinya. Adapun menurut Rowland & Rowland (1983) Standar adalah spesifikasi dari fungsi pelayanan dapat memperoleh keuntungan yang maksimal dari pelayanan yang diselenggarakan.

Berikut hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan pihak LLDikti Wilayah II sebagai berikut:

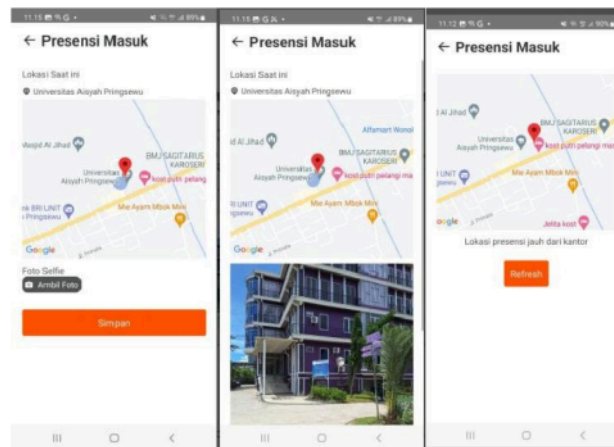
“untuk aplikasi AMANDA sendiri memiliki keunggulan dari fitur-fiturnya yang mana sudah sesuai kebutuhan, pertama absensi menggunakan *Android* atau menggunakan HP, di lokasi kampusnya masing-masing, dengan bukti foto selfie pada saat absensi.” (wawancara, 13 Januari 2025)

Kemudian berdasarkan wawancara bersama para Dosen PNS DPK pengguna AMANDA mengatakan bahwa:

“Keunggulan aplikasi AMANDA memiliki fitur rekam wajah buat memastikan kehadiran. Aplikasi ini juga mencatat waktu datang dan pulang dosen, tapi masih terbatas karena belum mendukung aktivitas penelitian dan pengabdian. Selain itu, absensi cuma bisa dilakukan di area kampus, jadi agak merepotkan buat dosen yang sering bepergian. Tapi untuk fiturnya tetap membantu dalam manajemen kehadiran.” (wawancara, 30 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara tersebut, berikut ini merupakan fitur dari aplikasi AMANDA.

Gambar 9. Fitur Aplikasi AMANDA terintegrasi dengan lokasi



Sumber: Aplikasi AMANDA

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa Aplikasi AMANDA memiliki berbagai keunggulan yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna, terutama dalam sistem absensi. Dengan fitur absensi berbasis *Android*, dosen dapat mencatat kehadiran langsung melalui ponsel dengan bukti foto *selfie* di lokasi kampus

masing-masing. Selain itu, aplikasi ini dilengkapi dengan fitur rekam wajah untuk memastikan kehadiran serta pencatatan waktu datang dan pulang dosen. Namun, aplikasi ini masih memiliki keterbatasan, terutama karena belum mendukung aktivitas penelitian dan pengabdian, yang juga merupakan bagian dari tugas dosen. Selain itu, absensi hanya bisa dilakukan di area kampus, sehingga cukup merepotkan bagi dosen dengan mobilitas tinggi. Meskipun demikian, fitur yang tersedia tetap membantu dalam pengelolaan kehadiran dan meningkatkan efektivitas sistem absensi.

4.3.3 Kerumitan

3. Pemahaman Terhadap Inovasi

Pemahaman terhadap inovasi adalah mengacu pada sejauh mana seorang dosen memahami dan mampu memanfaatkan aplikasi AMANDA dalam konteks pekerjaan mereka. Menurut munaf (2001:69) Pemahaman merupakan salah satu kemampuan untuk memahami yang berarti mengetahui sesuatu hal dan melihatnya dari berbagai sudut pandang.

Berikut hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan Dosen PNS DPK pengguna AMANDA sebagai berikut:

“Kita cukup memahami, makanya kita berperan tetap untuk memanfaatkan AMANDA untuk absensi, karena memang tujuannya bagus, dan memudahkan, dan juga menurut kewajiban kita sebagai ASN, setiap hari harus mencatatkan kehadiran dengan akurat, kita cukup paham, makanya kami dosen sendiri turut mau

mengikuti aturannya, karena memang sudah sesuai.” (wawancara, 30 Januari 2025)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa para dosen PNS DPK di LLDIKTI Wilayah II memahami penggunaan aplikasi AMANDA dan menyadari bahwa aplikasi ini mempermudah serta meningkatkan akurasi dalam pencatatan kehadiran. Mereka juga memahami bahwa sebagai ASN, mereka memiliki kewajiban untuk mencatat kehadiran dengan benar setiap hari. Oleh karena itu, mereka tetap menggunakan AMANDA dan mematuhi aturan yang berlaku. Karena sistem ini telah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan, mereka tidak keberatan untuk terus memanfaatkannya dalam aktivitas kerja sehari-hari.

4. Penyebaran Inovasi

Penyebaran inovasi merupakan sebuah proses yang menjelaskan bagaimana suatu ide, produk, atau teknologi baru menyebar dan diadopsi oleh masyarakat luas. Menurut Rogers (2008), penyebaran inovasi terjadi dalam beberapa tahap, mulai dari pengenalan, persuasi, keputusan, implementasi, hingga konfirmasi.

Dalam konteks aplikasi AMANDA, penyebaran inovasi dilakukan melalui sosialisasi dan pelatihan bagi dosen PNS DPK di LLDIKTI Wilayah II. Sebagaimana wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak LLDikti Wilayah II sebagai berikut:

“Sebelum aplikasi AMANDA resmi dipakai di LLDIKTI Wilayah II, udah ada beberapa pelatihan dan sosialisasi buat para pengguna, termasuk dosen PNS DPK dan bagian kepegawaian. Sosialisasi ini dilakukan biar semua yang terlibat paham cara pakainya dengan baik, jadi sistem absensi *digital* ini bisa dijalankan dengan maksimal.” (wawancara, 23 Januari 2025)

Adapun wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak LLDikti Wilayah II, sebagai berikut:

“kita sudah lakukan BIMTEK di empat provinsi, untuk seluruh PNSD, PNSD kita, itu dipanggil, dilatih, dan dikasih *training* cara penggunaan Amanda. Jadi, tidak ada lagi yang bilang tidak bisa, karena semuanya sudah dipanggil.” (wawancara, 13 Januari 2025)

Berikut hasil dokumentasi Bimtek (Bimbingan Teknis) Aplikasi AMANDA yang dilakukan oleh pihak LLDikti Wilayah II sebagai berikut:

Gambar 9. Dokumentasi Bimtek (Bimbingan Teknis) Aplikasi

AMANDA



Sumber: Hukum, Kepegawaian, dan Tata Laksana LLDikti Wilayah II, 2024

Berdasarkan wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa penyebaran inovasi yakni aplikasi AMANDA di LLDIKTI Wilayah II dilakukan melalui sosialisasi dan pelatihan yang menyeluruh bagi dosen PNS DPK serta bagian kepegawaian. Sebelum aplikasi ini resmi digunakan, LLDIKTI Wilayah II telah mengadakan berbagai sesi pelatihan untuk memastikan bahwa semua pengguna memahami cara penggunaan sistem dengan baik, sebagaimana pada gambar 9 diatas. Selain itu, bimbingan teknis (BIMTEK) telah dilaksanakan di empat provinsi, di mana seluruh PNSD mendapatkan pelatihan intensif. Langkah-langkah ini menunjukkan bahwa LLDIKTI Wilayah II berupaya memastikan tidak ada hambatan dalam penggunaan aplikasi AMANDA, sehingga sistem absensi digital dapat berjalan secara optimal.

4.3.4 Kemampuan Diuji Coba

5. Sebagai Perbandingan

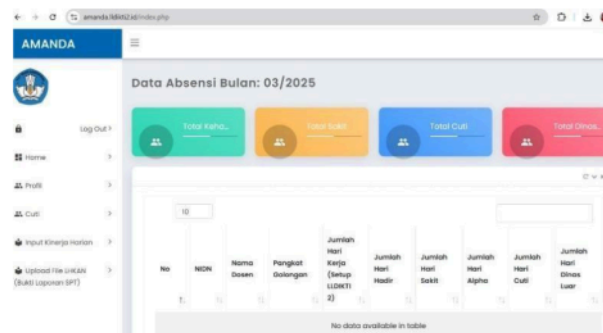
Sebagai perbandingan merupakan seberapa jauh ide tersebut dapat diterima publik dan tingkat keberhasilan dalam penggunaannya. Adapun menurut Sjachran Basah (1994:7) Perbandingan adalah pengkajian antara dua objek untuk memperoleh mana yang jauh lebih baik dan efektif penggunaannya.

Berikut hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan pihak LLDikti Wilayah II sebagai berikut:

“Aplikasi AMANDA punya beberapa kelebihan dibanding cara absen manual, terutama soal ketepatan, kecepatan, dan keterbukaan. Dengan aplikasi ini, pencatatan kehadiran dosen PNS di LLDIKTI Wilayah II jadi lebih akurat karena mengurangi risiko kesalahan atau kecurangan. Selain itu, proses absen jadi lebih gampang dan nggak ribet, nggak perlu lagi nyatat manual yang makan waktu. Keunggulan lainnya, data kehadiran bisa diakses lebih transparan, jadi semuanya lebih jelas, adil, dan bisa dipertanggungjawabkan.” (wawancara, 23 Januari 2025)

Berikut ini fitur Aplikasi AMANDA yang diakses dari website sebagai berikut:

Gambar 10. Fitur Data Absensi Bulanan yang diakses dari website



Sumber: Dosen PNS DPK, 2025

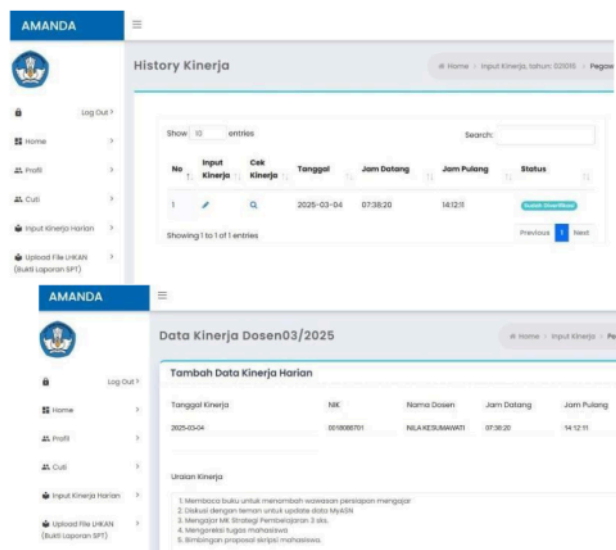
Kemudian berdasarkan wawancara bersama para Dosen PNS DPK pengguna AMANDA mengatakan bahwa:

“Dulu kami absen secara manual, sehingga pencatatan terasa lebih sulit. Biasanya, rekap absensi dilakukan di akhir bulan, tepat sebelum pelaporan, bukan dicatat setiap hari. Hal ini terjadi karena adanya keterbatasan, terutama karena hanya terdapat satu operator, sehingga pencatatan tanda tangan harus dilakukan diakhir bulan agar operator juga tidak kesulitan. Namun, dengan

adanya AMANDA, absensi jadi lebih mudah, data kehadiran langsung tercatat secara otomatis, kemarin saya absensi bulan ini, itu tinggal buka aplikasi saja, tanpa harus cari berkas-berkas, tanpa harus menghubungi operator dulu, kan kita tinggal buka HP kita, tahu langsung absen, dan tahu ternyata saya misal tiga hari tidak absen, atau tiga hari izin, jadi nanti waktu *cross-check* pada gaji kan kita tahu, itu sih beberapa manfaat lebih mudah, tapi ya terkadang di kendala teknis yang menghambat, dari sistemnya belum siap, masih belum *mature*, harusnya lebih dimatangkan dulu, lebih dioptimalkan lagi, untuk mencapai tujuan dari absensi menggunakan aplikasi. (wawancara, 30 Januari 2025)

Berikut ini fitur Aplikasi AMANDA yang diakses dari website sebagai berikut:

Gambar 11. Fitur History Kinerja yang diakses dari website



Sumber: Dosen PNS DPK, 2025

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan

bahwa Aplikasi AMANDA memberikan berbagai kemudahan dibandingkan metode absensi manual. Keunggulan utamanya terletak pada ketepatan, kecepatan, dan transparansi dalam pencatatan kehadiran dosen PNS di LLDIKTI Wilayah II. Dengan sistem ini, data absensi tercatat secara otomatis, sehingga mengurangi risiko kesalahan pencatatan dan mempermudah proses pelaporan yang sebelumnya dilakukan secara manual di akhir bulan.

Para dosen PNS DPK yang menggunakan AMANDA merasakan manfaatnya, terutama dalam kemudahan akses dan pencatatan kehadiran tanpa perlu bergantung pada operator atau mencari dokumen fisik. Namun, mereka juga mengakui adanya kendala teknis dalam penerapan aplikasi ini, seperti sistem yang masih perlu dioptimalkan agar lebih matang dan dapat sepenuhnya mendukung tujuan utama digitalisasi absensi. Oleh karena itu, diperlukan penyempurnaan lebih lanjut agar AMANDA bisa berfungsi secara optimal tanpa hambatan teknis yang mengganggu penggunaannya.

6. Memiliki Karakteristik dan Keunggulan

Memiliki karakteristik dan keunggulan adalah suatu ciri khas yang dimiliki oleh aplikasi itu sendiri. Sedangkan menurut Menurut David A. Garvin (1988), keunggulan merupakan perpaduan berbagai faktor, seperti kualitas, kinerja, dan layanan, yang membuat suatu produk atau layanan lebih unggul dibandingkan dengan yang lain.

Berikut hasil wawancara mendalam yang dilakukan peneliti dengan pihak LLDikti Wilayah II sebagai berikut:

“Aplikasi AMANDA punya beberapa kelebihan dibanding cara absensi manual, terutama soal ketepatan, kecepatan, dan keterbukaan dalam mencatat kehadiran dosen PNS di LLDIKTI Wilayah II.”

“Aplikasi ini bisa di-*download* di *Play Store*, bisa ngecek jam datang dan pulang dosen secara langsung, nyatet aktivitas atau tugas harian dosen, dan juga bisa mantau serta ngerangkum kehadiran dosen.” (wawancara, 23 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa Aplikasi AMANDA membawa banyak keunggulan dibanding cara absensi manual, terutama dalam hal ketepatan, kecepatan, dan keterbukaan dalam mencatat kehadiran dosen PNS di LLDIKTI Wilayah II. Dengan adanya aplikasi ini, proses absensi jadi lebih efisien karena dosen bisa langsung mencatat kehadiran mereka tanpa perlu sistem ⁴ manual yang rentan kesalahan. Selain itu, aplikasi ini juga bisa diakses dengan mudah melalui *Play Store*, memungkinkan dosen untuk mengecek jam datang dan pulang secara *real-time*, mencatat aktivitas atau tugas harian, serta memantau dan merangkum kehadiran mereka. Dengan fitur-fitur tersebut, AMANDA membantu meningkatkan transparansi dan akurasi dalam pengelolaan absensi dosen.

4.3.5 Kemampuan Diamati

7. Layanan Alternatif Baru

Sebagai layanan alternatif baru merupakan salah satu solusi yang dibuat untuk mempermudah pekerjaan agar lebih efektif dan efisien. Sedangkan menurut KKBI alternatif ialah sebuah solusi atau opsi lain yang dapat diambil ketika seseorang atau suatu kelompok menghadapi situasi atau masalah tertentu.

Berikut hasil wawancara yang dilakukan oleh peneliti dengan pihak LLDikti Wilayah II sebagai berikut:

“Kalau dampak positifnya, yang pasti bukan hanya untuk tim IT, tetapi juga untuk LLDIKTI, khususnya di bagian Kepegawaian dan Keuangan. Kenapa? Karena aplikasi ini memungkinkan mereka untuk mendeteksi dan mengetahui jumlah dosen yang benar-benar hadir mengajar di perguruan tinggi. Dengan sistem ini, absensi tidak bisa dimanipulasi atau diwakilkan, karena dosen harus benar-benar hadir untuk melakukan absensi. Hal ini setidaknya dapat meminimalisir kecurangan dalam pencatatan kehadiran. Kenapa? Karena kalau dulu semua dosen itu rata-rata tidak ada yang tidak pernah masuk. *Full. Full* semua. Absennya *full* semua. Nah, tapi kalau dengan sekarang ini, kelihatan mana absen yang dosen yang benar-benar hadir, mana dosen yang tidak hadir. Jadi bisa menekan pengeluaran biaya yang dikeluarkan oleh negara. Uang makan tadi yang mana layak dibayarkan, mana yang tidak layak dibayarkan. Jadi, lebih minimalisir kecurangan-kecurangan yang dilakukan oleh dosen. Dampak positifnya sangat besar, karena bisa minimalisir kerugian uang negara. Terus mengetahui benar dosen yang menjalankan tridarma pendidikan.”(wawancara, 13 Januari 2025)

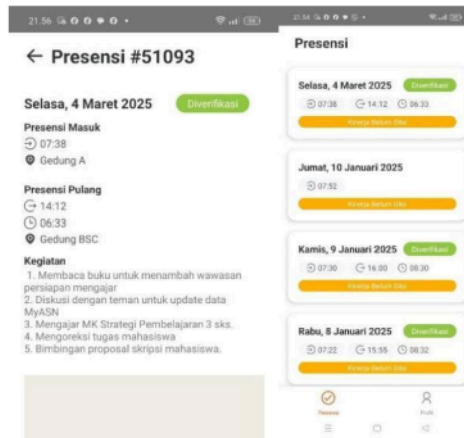
Adapun wawancara bersama dosen PNS DPK pengguna AMANDA sebagai berikut:

“sangat bisa diamati di lingkungan kerja kita, karena sebenarnya, karena kami memang sudah wajib *finger*, jadi kami

sudah terbiasa pola absensi *digital*, dengan ada yang amanda, memang jujurnya kita jadi kerja dua kali, nambah kerjaan, tapi kan ada kemudahan lainnya, dimana tadi fitur dia itu memberikan *report*, yang memberikan kita untuk manajemen absensi kita, misalnya, ternyata kemarin saya, kok gajinya kecil ya, ceklah di amanda berapa kali, misalnya kemarin tidak ada, oh ya ternyata saya dinas luar lima kali, wajar, misalkan uang makannya berapa, kan kita lupa, oh gajinya kecil ya, terus nanti langsung kontak operator, lama ini kan berpikiran macam apa, ternyata, oh memang ga absen kemarin, atau kemarin telat memang absen, atau lupa keabsen, kan jelas, kalau dulu kan absen secara manual, karna beberapa kelemahan-kelemahan itu, yang dengan adanya amanda, menjadi efektif dan lebih efisien dalam kita, secara personalnya ASN, meningkatkan disiplin kita, integritas kita juga, sebagai ASN, di manajemen kita juga, lebih memudahkan kelebihan amanda, cuman positifnya, kalau negatifnya itu tadi, amanda belum mature untuk diterapkan, itu dari sisi pengembangan, memang butuh waktu, ke sini saya lihat sudah ada *improvement*, tapi tidak tahu kenapa sama banget, servernya *up*, mungkin ada masalah apa yang kita tidak tahu, mungkin ada baiknya kita diundang lagi, untuk terima, ini kan cuma pancaran diundang, di rapat, kita benar-benar kasih input, kita kasih fitur apa, terutama dari berbagai kalangan, misalkan yang *novice*, yang memang bukan *background* komputer, lalu lagi kami yang *background* komputer, yang pasti lebih tahu harusnya ini dibuat seperti ini, yang lebih efisien bagi pengguna, lalu lagi misalkan pengguna yang memang *top tech*, yang bukan *background* komputer, mereka pasti butuh fitur yang lebih simple, sedangkan kami mungkin butuh fitur yang lebih *advance*, yang reportnya jangan sesederhana ini, kami butuhnya grafik, seperti itu kan, dari itu mungkin akan membuat aman ini, akan jauh lebih bagus, untuk diterapkan, lalu juga meningkatkan kinerja lediditiri, mencapai itu mereka, itu pasti akan ada.” (wawancara, 30 Januari 2025)

Berdasarkan wawancara tersebut, berikut ini merupakan fitur dari aplikasi AMANDA.

Gambar 12. Fitur Presensi pada Aplikasi AMANDA



Sumber: Dosen PNS DPK, 2025

Dari hasil wawancara diatas bisa disimpulkan bahwa aplikasi AMANDA ini mempunyai banyak manfaat, terutama untuk LLDIKTI Wilayah II, khususnya di bagian Kepegawaian dan Keuangan. Dengan sistem ini, kehadiran dosen jadi lebih transparan karena nggak bisa dimanipulasi atau diwakilkan. Jadi, bener-bener ketahuan mana dosen yang hadir dan mana yang nggak. Dampaknya, pengeluaran negara jadi lebih efisien, karena tunjangan atau uang makan cuma diberikan ke dosen yang benar-benar hadir. Selain itu, aplikasi ini juga membantu memastikan dosen menjalankan tridarma pendidikan dengan lebih akuntabel.

Para dosen PNS DPK yang menggunakan AMANDA, mereka

merasa aplikasi ini cukup membantu dalam manajemen absensi. Misalnya, kalau tiba-tiba gaji atau uang makan terasa kurang, mereka bisa langsung cek di aplikasi untuk mengetahui alasannya, apakah karena dinas luar atau ada kesalahan absensi. Walaupun awalnya terasa agak ribet karena harus absen dua kali, tapi mereka sadar kalau sistem ini membuat mereka lebih disiplin dan transparan dalam bekerja.

Tapi, tidak bisa dipungkiri Aplikasi AMANDA masih butuh pengembangan. Beberapa pengguna merasa sistemnya belum sepenuhnya matang, terutama dari sisi teknis seperti server yang kadang bermasalah. Selain itu, pengguna dengan latar belakang teknologi merasa butuh fitur yang lebih canggih, misalnya laporan dalam bentuk grafik, sementara yang kurang paham teknologi ingin antarmuka yang lebih simpel.

4.4 Pembahasan

Dalam penelitian ini ditemukan bahwa dalam inovasi aplikasi AMANDA dalam mendukung sistem absensi dosen PNS DPK di LLDIKTI Wilayah II telah memberikan kemudahan dalam pencatatan kehadiran secara digital. Dengan sistem ini, proses absensi menjadi lebih akurat, efisien, dan transparan. Namun, jika dianalisis menggunakan teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers, penerapan aplikasi ini masih menghadapi beberapa tantangan dalam proses adopsinya.

Dalam lima dimensi teori Rogers, aplikasi AMANDA memiliki keuntungan

relatif dibandingkan sistem absensi manual karena lebih cepat, akurat, dan mengurangi potensi manipulasi data. Dari aspek kesesuaian (*compatibility*), aplikasi ini telah sesuai dengan regulasi yang berlaku, seperti PP 94/2021 tentang Disiplin PNS. Namun, dalam aspek kompleksitas (*complexity*), masih terdapat kendala teknis seperti kestabilan jaringan dan keterbatasan fitur yang dirasakan oleh pengguna. Dari segi uji coba (*triability*), aplikasi ini telah diuji coba dan terus mengalami pengembangan berdasarkan masukan dari pengguna. Namun, dalam aspek kemudahan diamati (*observability*), masih dibutuhkan sosialisasi yang lebih luas agar semua pengguna memahami manfaat serta cara kerja aplikasi ini secara optimal. Kurangnya komunikasi dan pelatihan bagi pengguna menjadi salah satu faktor yang menghambat penerapan inovasi ini secara maksimal. Dari kelima dimensi teori Rogers (2008) berikut detail dari rekap analisis hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi terkait Inovasi Pelayanan Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II yang dapat dilihat pada tabel matriks berikut.

Tabel 6. Tabel Matriks

Inovasi Pelayanan Publik <i>Rogers (2008)</i>	Temuan Penelitian
Keuntungan Relatif <i>(Relative Advantage)</i>	Aplikasi AMANDA meningkatkan efektivitas manajemen absensi ASN dengan pencatatan yang akurat, efisien, dan transparan. Desainnya yang ramah pengguna mempermudah akses, termasuk bagi dosen berusia lanjut. Namun, kendala jaringan dan gangguan teknis masih menjadi tantangan, sehingga

	absensi manual tetap diperlukan sebagai alternatif.
Kesesuaian (<i>Compability</i>)	Aplikasi AMANDA sudah sesuai dengan regulasi manajemen absensi ASN dan terintegrasi dengan kebijakan internal LLDIKTI Wilayah II, sehingga mendukung efisiensi pencatatan kehadiran. Dengan fitur berbasis <i>Android</i> , seperti foto selfie dan rekam wajah, absensi menjadi lebih akurat. Namun, aplikasi ini masih memiliki keterbatasan, seperti belum mendukung kegiatan penelitian dan pengabdian serta hanya bisa digunakan di area kampus, yang menyulitkan dosen dengan mobilitas tinggi. Meski demikian, fitur yang tersedia tetap meningkatkan efektivitas sistem absensi.
Kerumitan (<i>Complexity</i>)	Para dosen PNS DPK di LLDIKTI Wilayah II memahami dan menerima penggunaan aplikasi AMANDA karena mempermudah serta meningkatkan akurasi pencatatan kehadiran. Mereka tetap menggunakan aplikasi ini sesuai aturan yang berlaku. Penyebaran inovasi AMANDA dilakukan melalui sosialisasi dan pelatihan intensif, termasuk BIMTEK di empat provinsi, untuk memastikan semua pengguna memahami sistem dengan baik. Upaya ini bertujuan agar aplikasi dapat berfungsi secara optimal tanpa hambatan dalam penggunaannya.
Kemampuan diuji coba (<i>Triability</i>)	Aplikasi AMANDA memberikan kemudahan dibandingkan absensi manual dengan keunggulan dalam ketepatan, kecepatan, dan transparansi pencatatan kehadiran dosen PNS di LLDIKTI Wilayah II. Data absensi tercatat otomatis, mengurangi risiko kesalahan, dan mempermudah pelaporan. Dosen merasakan manfaatnya dalam kemudahan akses tanpa harus bergantung pada operator atau dokumen fisik. Namun, masih terdapat kendala teknis yang perlu diperbaiki agar sistem lebih matang dan dapat sepenuhnya mendukung digitalisasi absensi. Dengan fitur yang memungkinkan pemantauan kehadiran secara <i>real-time</i> melalui <i>Play Store</i> , AMANDA meningkatkan

	efisiensi dan akurasi dalam manajemen absensi dosen.
Kemampuan diamati (<i>Observability</i>)	Aplikasi AMANDA memberikan banyak manfaat bagi LLDIKTI Wilayah II, khususnya dalam kepegawaian dan keuangan, dengan meningkatkan transparansi kehadiran dosen dan mencegah manipulasi absensi. Dampaknya, pengeluaran negara lebih efisien karena tunjangan hanya diberikan kepada dosen yang benar-benar hadir. Bagi dosen PNS DPK, aplikasi ini membantu manajemen absensi dan meningkatkan disiplin kerja, meskipun ada tantangan seperti sistem yang belum sepenuhnya matang, kendala teknis pada server, serta kebutuhan akan fitur yang lebih canggih atau antarmuka yang lebih sederhana bagi pengguna dengan latar belakang teknologi yang berbeda.

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2025

Berdasarkan 6 Tabel matriks temuan penelitian diatas dapat dipahami bahwa kelima indikator inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh LLDikti Wilayah II, belum sepenuhnya sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers (2008) yang mana untuk melihat sebuah inovasi diadopsi. Jadi, bisa disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II belum teradopsi secara maksimal atau belum dapat dikatakan baik dan diterima oleh para dosen PNS DPK.

Kelemahan dalam penelitian terletak pada masih belum mendalamnya pembahasan pada inovasi layanan publik serta masih lebih berfokus pada inovasi Aplikasi AMANDA. Harapan peneliti kedepannya adalah agar melakukan penelitian yang lebih mendalam lagi dan lebih terperinci lagi. Selain itu peneliti juga

berharap dapat memperluas dan mengembangkan lagi penelitian mengenai Inovasi Pelayanan Publik karena inovasi di pemerintahan sekarang ini telah meningkat akan teknologi yang serba digital.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dijelaskan pada bab IV maka pada penelitian Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II menggunakan teori inovasi dalam (Rogers, 2008), maka dapat diambil kesimpulan bahwa inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh LLDikti Wilayah II, belum sepenuhnya sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers (2008) yang mana untuk melihat sebuah inovasi diadopsi. Jadi, bisa disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II belum teradopsi secara maksimal atau belum dapat dikatakan baik dan diterima oleh para dosen PNS DPK. Sebagaimana diuraikan ke lima indikator tersebut yakni:

1. Keunggulan Relatif

Penerapan aplikasi AMANDA menunjukkan sejumlah keunggulan dalam manajemen kehadiran dosen ASN. Aplikasi ini meningkatkan akurasi, efisiensi, dan transparansi absensi, dengan kemudahan akses melalui ponsel. Namun, hambatan seperti jaringan tidak stabil dan kebutuhan maintenance masih menjadi tantangan teknis.

2. Kesesuaian

Dari segi kesesuaian, AMANDA telah mengikuti regulasi nasional seperti PP 94/2021 dan mendukung keakuratan presensi melalui fitur selfie dan rekam

wajah. Meski demikian, aplikasi ini belum mencakup aktivitas tridarma lainnya seperti penelitian dan pengabdian.

3. Kerumitan

Dalam hal kerumitan, mayoritas dosen telah memahami penggunaan aplikasi setelah mendapat pelatihan dan bimtek di empat wilayah kerja. Meski begitu, keterbatasan infrastruktur IT masih menjadi kendala di beberapa daerah.

4. Kemampuan Diuji Coba

Diuji dari efektivitasnya, AMANDA jauh lebih efisien dibanding sistem manual, dengan proses absensi yang lebih cepat dan terbuka.

5. Kemampuan Diamati

Dampak positifnya mudah diamati, seperti peningkatan kedisiplinan dan penghematan anggaran. Ke depan, aplikasi ini berpotensi dikembangkan lebih lanjut melalui integrasi GPS dan sistem kepegawaian..

5.2 Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah diuraikan diatas, maka terdapat beberapa saran yang dapat diberikan atau direkomendasikan untuk Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II, untuk itu saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

- **Saran Parktis**

1. **Peningkatan Sosialisasi Aplikasi AMANDA**

LLDikti Wilayah II disarankan untuk meningkatkan kegiatan sosialisasi dan pelatihan penggunaan aplikasi AMANDA secara berkala kepada seluruh

dosen ASN, agar tidak terjadi kebingungan atau miskomunikasi dalam penggunaannya.

2. Optimalisasi Fitur Aplikasi

Pengembangan AMANDA perlu melakukan evaluasi rutin terhadap fitur-fitur yang ada, agar aplikasi dapat berjalan lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

3. Peningkatan Infrastruktur Teknis

Perlu adanya dukungan teknis yang memadai, seperti ketersediaan server yang andal dan sistem keamanan data yang kuat, untuk menjamin kelancaran operasional aplikasi dan perlindungan data ASN.

4. Monitoring dan Evaluasi Berkala

LLDikti Wilayah II disarankan membuat sistem monitoring dan evaluasi berkala atas implementasi AMANDA, agar dapat menilai efektivitas aplikasi dan memberikan umpan balik untuk pengembangan selanjutnya.

- Saran Teoritis

1. Pengembangan Teori Inovasi Pelayanan Publik

Penelitian ini memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori inovasi dalam pelayanan publik, khususnya dalam konteks pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan akuntabilitas ASN

2. Pemanfaatan Perspektif Teori Adopsi Teknologi

Studi ini menunjukkan bahwa adopsi teknologi seperti aplikasi AMANDA tidak hanya dipengaruhi oleh faktor teknis, tetapi juga oleh aspek komunikasi

organisasi, kepemimpinan, dan partisipasi pengguna. Hal ini dapat memperkaya kajian-kajian teoritis yang mengkaji penerimaan teknologi dalam birokrasi publik.

Inovasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi Manajemen Absensi Dosen ASN (AMANDA) di LLDikti Wilayah II

ORIGINALITY REPORT

11 %
SIMILARITY INDEX

11 %
INTERNET SOURCES

3 %
PUBLICATIONS

3 %
STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1 www.lldikti2.id **3** %
Internet Source

2 repository.umi.ac.id **1** %
Internet Source

3 konsultasiskripsi.com **1** %
Internet Source

4 journal.apthi.or.id **1** %
Internet Source

5 bajangjournal.com **1** %
Internet Source

6 stialan.ac.id **1** %
Internet Source

7 es.scribd.com **1** %
Internet Source

8 repository.radenintan.ac.id **1** %
Internet Source

9 repository.unhas.ac.id **1** %
Internet Source

10

jurnal.stiabengkulu.ac.id

Internet Source

1 %

11

ejournal.unesa.ac.id

Internet Source

1 %

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On

SURAT KETERANGAN PENGECEKAN SIMILARITY

Saya yang bertanda tangan di bawah ini

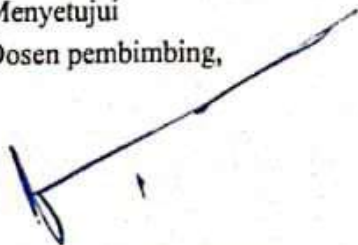
Nama : Siti Nabila Rhamadina
Nim : 07011282126107
Prodi : Administrasi Publik
Fakultas : ISIP

Menyatakan bahwa benar hasil pengecekan similarity Skripsi/Tesis/Disertasi/Lap.
Penelitian yang berjudul INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS APLIKASI
MANAJEMEN ABSENSI DOSEN ASN (AMANDA) DI LLDIKTI WILAYAH II adalah 11 %.
Diccek
oleh operator *: 1. Dosen Pembimbing

②. UPT Perpustakaan

Demikianlah surat keterangan ini saya buat dengan sebenarnya dan dapat saya
pertanggung jawabkan.

Menyetujui
Dosen pembimbing,



Dr. Andries Lionardo, M.SI
NIP. 1979005012002121005

Indralaya, 23 Mei 2025

Yang menyatakan,



Siti Nabila Rhamadina
NIM. 07011282126107

*Lingkari salah satu jawaban tempat anda melakukan pengecekan Similarity