PENGELOLAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL ONLINE (SIKITO) DALAM PEMBUATAN SK JENJANG JABATAN PADA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Dalam Menempuh Derajat S-1

Ilmu Administrasi Negara

Oleh:

M. ALIEF JULIANDRI PUTRA

NIM. 07011281823043

Konsentrasi Manajemen Sektor Publik

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

JUNI 2022

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: M. Alief Juliandri Putra
NIM	: 07011281823043
Tempat dan Tanggal Lahir	: Palembang/ 16 Juli 2000
Program Studi/Jurusan	: Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi	: Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Kenaikan Pangkat Fungsional Online (SIKITO) Dalam Pembuatan SK Jenjang Jabatan Pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Seluruh data, informasi serta pernyataan dalam pembahasan dan kesimpulan yang disajikan dalam karya ilmiah ini, kecuali yang disebutkan sumbernya adalah merupakan hasil pengamatan, penelitian, pengolahan serta pemikiran saya dengan pengarahan dari pembimbing yang ditetapkan
2. Karya ilmiah yang saya tulis ini dalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik di Universitas Sriwijaya maupun di perguruan tinggi lainnya.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari ditemukan bukti ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan gelar yang saay peroleh melalui pengajuan karya ilmiah

Palembang, Juni 2022

Yang membuat pernyataan

M. Alief Juliandri Putra

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

PENGELOLAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL ONLINE (SIKITO) DALAM PEMBUATAN SK JENJANG JABATAN PADA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II

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

Oleh :
M. ALIEF JULIANDRI PUTA
07011281823043

Pembimbing I	Tanda Tangan	Tanggal
1. Drs. Murdianto, M. Si NIP. 196211251989121001		27-06-2022
Pembimbing II		
2. Dr. Katriza Imania, M. Si NIP. 196810221997022001		20-06-2022

Mengetahui,
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
FISIP Universitas Sriwijaya

Dr. Muhammad Rizki Auliyanto, S.Sos., MPA
NIP. 197909111019081001

HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI

PENGELOLAAN APLIKASI SISTEM INFORMASI KENAIKAN JABATAN FUNGSIONAL ONLINE (SIKITO) DALAM PEMBUTAN SK JENJANG JABATAN PADA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH II

Skripsi
Oleh :

M. ALIEF JULIANDRI PUTRA

07011281823043

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

Pembimbing :	Tanda Tangan
1. Drs. Mardianto, M.Si NIP. 196211251989121001	
2. Dr. Katriza Imania, M.Si NIP. 196810221997022001	

Penguji :	Tanda Tangan
1. Januar Eko Aryansah, S.IP., SH., M.Si NIP. 198801272019031005	
2. Anang Dwi Santoso, SAP, MPA NIP. 199310070190310 12	

Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI,	Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik,
Prof. Dr. Alfitri, M.Si NIP. 196601221990031004	Dr. Ir. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA NIP. 196911101994011001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

"*The only limit to our realization of tomorrow will be our doubts of today. Let us move forward with strong and active faith* ".

"Satu-satunya batasan untuk meraih mimpi kita adalah keragu-raguan kita akan hari ini. Marilah kita maju dengan keyakinan yang aktif dan kuat"

Skripsi Ini Saya Persembahkan Kepada :

1. Kepada kedua orangtua saya, Bunda Indriany dan Papa Elfebri
2. Keluarga besar Alm. Syamsuddin Mahusin
3. Nurul Fadhilah Teman Dekatku
4. Seluruh Dosen dan Pegawai FISIP UNSRI
5. Sahabat seperjuangan Ilmu Administrasi Publik 2018
6. Almamater kampus kebanggan saya

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh belum maksimalnya pengelolaan aplikasi SIKITO pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. Hal ini dikarenakan tidak terancumnya tugas dan tanggung jawab yang jelas setiap anggota pengembang IT kedalam SK pembentukan tim pengembangan IT, serta fitur aplikasi belum sesuai dengan standar sistem secara elektronik berdasarkan pada peraturan perundang-undangan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kegiatan pengelolaan aplikasi SIKITO pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Teknik penelitian ini dilakukan melalui wawancara mendalam, obeservasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori pengelolaan atau manajemen oleh George R. Terry. Teori George R. Terry menekan pada 4 dimensi untuk mengukur pengelolaan agar dapat berjalan dengan maksimal, yaitu: perencanaan, pelaksanaan, pengorganisasian, dan pengawasan. Kesimpulan penelitian ini adalah pengelolaan aplikasi SIKITO belum berjalan secara maksimal sehingga dibutuhkan: (1) dalam kandungan isi aplikasi SIKITO sebaiknya mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik Pasal 23 ayat 4 sesuai dengan standarisasi sistem informasi berbasis elektronik, (2) dilakukan pembaruan atau inovasi dan melengkapi isi fitur-fitur menu yang tersedia sesuai dengan standar Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public, (3) merencanakan terlebih dahulu pembentukan tim pengembangan IT sehingga tidak timbulnya keterlambatan dalam pembentukan tim pengembangan IT, (4) mencantumkan tugas dan tanggung jawab masing-masing tim pengembangan IT agar tim memahami tupoksinya masing-masing dan bisa untuk menjalankan tugas dan tanggung jawabnya sebagaimana seharusnya, (5) peraturan Mentri Dalam Negri Nomor 6 Tahun 2007 pasal 10 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan yang seharusnya menjadi acuan dalam mengelola sistem informasi elektronik berupa aplikasi khususnya pada pengelolaan aplikasi SIKITO.

Kata Kunci : Pengelolaan, Aplikasi, SIKITO

Pembimbing I	Pembimbing II
Drs. Mardianto, M.Si	Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196211125198912100 1	NIP. 196810221997022001

Indralaya, Mei 2022
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya

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

ABSTRACT

This research is motivated by the not yet maximal management of the SIKITO application at the Regional II Higher Education Service Institution. This is because the duties and responsibilities of each member of the IT developer are not included in the decree for the formation of an IT development team, and the application features are not in accordance with electronic system standards based on laws and regulations. This study aims to determine the activities of managing the SIKITO application at the Regional II Higher Education Service Institution. The method used in this research is qualitative method. This research technique was conducted through in-depth interviews, observation and documentation. This study uses the theory of management or management by George R. Terry. George R. Terry's theory emphasizes on 4 dimensions to measure management so that it can run optimally, namely: planning, implementing, organizing, and supervising. The conclusion of this study is that the management of the SIKITO application has not run optimally so that it is necessary: (1) the contents of the SIKITO application should refer to Law Number 25 of 2009 concerning public services Article 23 paragraph 4 in accordance with the standardization of electronic-based information systems, (2) updates or innovations are carried out and complete the contents of available menu features in accordance with the standards of Law Number 25 of 2009 concerning public services, (3) planning in advance the formation of an IT development team so that there is no delay in the formation of an IT development team, (4) include the duties and responsibilities of each IT development team so that the team understands their respective duties and responsibilities and is able to carry out their duties and responsibilities as they should, (5) Regulation of the Minister of Home Affairs Number 6 of 2007 article 10 concerning Technical Instructions for Preparation and Determination of Service Standards which should be a reference in managing electronic information system in the form of applications, especially in the management of the SIKITO application.

Keywords: Management, Application, SIKITO

Advisor I	Advisor II
Drs. Mardianto, M.Si	Dr. Katriza Imania, M.Si
NIP. 196211125198912100 1	NIP. 196810221997022001

Indralaya, Mei 2022
Chairman of Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University

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

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang senantiasa memberikan karunia, rahmat dan hidayah-Nya sehingga diberi kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online* (SIKITO) Dalam Pembuatan Sk Jenjang Jabatan Pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II".** Skripsi ini merupakan salah satu syarat menyelesaikan pendidikan strata satu (S-1) pada jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Puji syukur penulis haturkan kepada kedua orang tua saya, Indriany dan Elfebri yang selalu mendoakanku, mendidiku, mendukung moril maupun materil, dan memberiku semangat dalam suka maupun duka serta kasih sayang tak terhingga yang telah mereka berikan kepadaku. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ir. H. Anis Saggaf, MSCE selaku rektor Universitas Sriwijaya
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si
3. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik dan selaku dosen pembimbing KKA kami Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,M.PA
4. Ibu Ermanovida, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
5. Ibu Dr. Nengyanti, M.Hum selaku pembimbing akademik.
6. Bapak Drs. Mardianto, M.Si selaku pembimbing I yang telah meluangkan waktu, memberikan sumbangan pikiran, gagasan, ilmu pengetahuan, saran, kritikan yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Dr. Katriza Imania, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktu, memberikan sumbangan pikiran, gagasan, ilmu pengetahuan, saran, kritikan yang sangat bermanfaat dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya yang telah membantu segala bentuk keperluan dan ilmu yang telah diberikan di bangku kuliah.
9. Seluruh staf dan karyawan FISIP UNSRI yang telah membantu dalam menggurus surat-surat kelengkapan selama menjalani kuliah maupun saat proses penyusunan skripsi.
10. Keluarga besarku yang kusayangi, yang telah mendukung dan menyemangatiku dalam setiap hal yang kulakukan.
11. Seluruh pegawai Kantor Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II yang telah meluangkan waktunya untuk membantu proses wawancara dan dokumentasi dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Nurul Fadhilah, terima kasih telah menjadi penyemangat dan memberikan motivasi untuk proses pengerjaan skripsi.
13. Teman-temanku : Rajib Akbar, Rahmat Hidayat, Hanif Pratama, Ahmad Dzikri Pratama, Metra Yansa, Kurnia Agustin, Putri Ayu Choriah, dan Bayu Anggara terima kasih telah menemani dan mendukung penulis dalam proses pengerjaan skripsi.
14. Zakiah Syayidatul Fatikha, terima kasih telah menjadi penyemangat dan memberikan keceriaan di masa perkuliahan.
15. Teman-teman Ilmu Administrasi Publik 2018, semoga kelak kita dapat bertemu kembali dengan kesuksesan masing-masing.

Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih kepada seluruh pihak yang telah membantu dalam penulisan Skripsi ini semoga mendapat balasan dari Allah SWT. Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pihak yang berkepentingan. Kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan skripsi ini.

Indralaya, 2022

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman

PERNYATAAN ORISINALITAS ii
HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI iii
HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI iiv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN v
ABSTRAK vi
ABSTRACT vii
KATA PENGANTAR viiii
DAFTAR ISI xi
DAFTAR TABEL xiiii
DAFTAR GAMBAR xivv
DAFTAR LAMPIRAN xv
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Rumusan Masalah 12
C. Tujuan Penelitian 12
D. Manfaat Penelitian 12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA 14
A. Landasan Teori 14
1. Manajemen Sektor Publik 14
2. Teori Pengelolaan (Manajemen) 16
3. Aplikasi 21
4. Good Governance 23
5. Good Government 28
B. Penelitian Terdahulu 30
C. Kerangka Pemikiran 46
BAB III METODE PENELITIAN 47
A. Jenis Penelitian 47
B. Definisi Konsep 47
C. Fokus Penelitian 48
D. Jenis dan Sumber Data 50
E. Informan Penelitian 51

F. Teknik Pengumpulan Data 52
G. Teknik Analisis Data 53
H. Keabsahan Data 53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 59
A. Gambaran Umum 59
1. Sejarah Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II 59
2. Letak Geografis Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II 65
3. Visi dan Misi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II 65
4. Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi 69
B. Hasil dan Pembahasan 75
1. Perencanaan 76
a. Peraturan-peraturan dan pedoman yang digunakan 76
b. Maksud dan Tujuan Kegiatan Pengelolaan Aplikasi SIKITO 78
c. Rancangan Anggaran Biaya Kegiatan Pengelolaan Aplikasi SIKITO 79
2. Pengorganisasian 81
a. Pelaku Pengelolaan Aplikasi SIKITO 82
b. Tugas dan Tanggung Jawab Tim Pengelolaan Aplikasi SIKITO 85
c. Komunikasi Antar Tim Pengelolaan Aplikasi SIKITO 86
d. Motivasi Tim Pengelolaan Aplikasi SIKITO 87
3. Pelaksanaan 88
a. Realisasi Anggaran Biaya Kegiatan Aplikasi SIKITO 88
b. Prosedur Pelaksanaan Kegiatan Pengelolaan Aplikasi SIKITO 91
4. Pengawasan 96
a. Standar Dasar Pengawasan Aplikasi SIKITO 97
b. Evaluasi Pengelolaan Aplikasi SIKITO 100
BAB V PENUTUP 106
A. Kesimpulan 106
B. Saran 108
DAFTAR PUSTAKA 110

DAFTAR TABEL

Table Halaman

Tabel 1 Ketersediaan Fitur di Dalam Aplikasi SIKITO Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 Ayat 4. 9
Tabel 2 Rencana Strategis Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Tahun 2020-2024. 9
Tabel 3 Jumlah Klien/Dosen Yang Mengurus PAK SK Jenjang Jabatan Melalui Aplikasi SIKITO Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. 10
Tabel 4 Penelitian Terdahulu. 30
Tabel 5 Fokus Penelitian 48
Tabel 6 Rancangan anggaran pengembangan IT LLDIKTI Wilayah II. 80
Tabel 7 Daftar Nama Penanggung Jawab Tim Pengelolaan IT LLDIKTI Wilayah II Tahun 2022. 84
Tabel 8 Realisasi Anggaran Biaya Kegiatan Aplikasi SIKITO. 89
Tabel 9 Data evaluasi pelaksanaan program layanan LLDIKTI yang tepat waktu di LLDIKTI Wilayah II tahun 2021. 102
Tabel 10 Matrix Temuan Penelitian. 103

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

Gambar 1 Alur Pengelolaan SK Jenjang Jabatan. 4
Gambar 2 Tampilan Profil Aplikasi SIKITO LLDIKTI Wilayah II. 6
Gambar 3 Tampilan Dashboard Aplikasi SIKITO LLDIKTI Wilayah II. 6
Gambar 4 Tampilan Pengajuan Aplikasi SIKITO LLDIKTI Wilayah II. 7
Gambar 5 Tampilan Notifikasi Aplikasi SIKITO LLDIKTI Wilayah II. 8
Gambar 6 Kerangka Pemikiran. 46
Gambar 7 Lokasi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II 65
Gambar 8 Dokumen KAK Kegiatan Pendampingan Pengelolaan Aplikasi SIKITO. 77
Gambar 9 Surat Keputusan Penunjukan Tim Pengembangan IT. 83
Gambar 10 Penganugrahan penghargaan kepada LLDIKTI Wilayah II dari Mendikbudristek untuk Unit kerja dan satuan kerja atas implementasi SAKIP dan kinerja anggaran terbaik tahun 2021. 90
Gambar 11 Alur Metode Pelaksanaan. 94
Gambar 12 Landasan Hukum dan Kerangka Acuan Kerja Kegiatan Pengelolaan Aplikasi SIKITO Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. 98
Gambar 13 Rapat Evaluasi Pengelolaan Aplikasi SIKITO Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. 101

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

1. Surat Tugas

2. Permohonan Izin Penelitian

3. Izin Penelitian

4. Lembar Perbaikan Seminar Proposal Skripsi

5. SK Skripsi

6. Laporan Realisasi Belanja Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II

7. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

8. Peraturan Mentri Dalam Negri Nomor 6 Tahun 2007 pasal 10 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan.

9. Pedoman Wawancara

10. Matrix Hasil Penelitian

11. Dokumentasi Wawancara dan Observasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin baik dan cepat ini mempengaruhi berbagai bidang kehidupan, salah satunya dunia pelayanan. Dari masa ke masa teknologi berkembang kearah yang lebih canggih. Perkembangan tersebut didasari dari kreativitas dan inovasi manusia.

Informasi yang cepat dan akurat serta tertata dalam suatu struktur yang jelas akan sangat mendukung kelancaraan oprasional atau manajemen intansi. Oleh karena itu, dalam pemberian layanan diperlukan suatu sistem yang dapat mengelola informasi pengelolaan pelayanan yang ada sehingga dapat mendukung kelancaran oprasional suatu intansi itu sendiri.

Esensi pemerintah dalam suatu wilayah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena pada hakikatnya pemerintah adalah *Public Service*. Pemerintah tidak diadakan untuk dirinya sendiri tapi untuk melayani masyarakat. Pelayanan yang sesuai dengan standar adalah pelayanan yang memenuhi prinsip sederhana, partisipasif, akuntabel, berkelanjutan, tranparansi dan keadilan (PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014), dengan kata lain apabila pemerintah sebagai penyelenggara layanan sudah memenuhi prinsip-prinsip dalam standar pelayana publik tersebut maka dapat dikatakan mampu melaksanakan pelayanan publik dengan baik.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan publik harus bekerja cepat dan tepat agar masyarakat merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aspek yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan,

karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, yakni berupa kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa serta pelayanan administrasi.

Pemerintah dalam menjalankan fungsi dan tugasnya sebagai pelaksana pelayanan publik bagi masyarakat mengeluarkan sebuah kebijakan dalam bentuk Peraturan Mentri Dalam Negri Nomor 6 Tahun 2007 pasal 10 Tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan, tujuannya adalah untuk menjamin kinerja penyelenggara pelayanan publik dapat dilakukan secara objektif, transapran, dan akuntabel. Pelayanan publik ini selaras dengan tujuan negara Indonesia yang tercantum dalam pebukaan UUD 1945 alenia IV yaitu memajukan kesejahteraan umum.

Menurut Mahmudi (2007: 128) bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelnggara pelayanan publik sebagai upaya, pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas utama pemerintah secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pemerintah dapat mewujudkan salah satu tujuan negara yaitu menciptakan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat tersebut terintegrasi dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pada dasarnya pelayanan publik menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas, baik dalam pelayanan kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, ataupun kenbutuhan lainnya yang sejak awal bertujuan untuk kesejahteraan, ataupun kebutuhan lainnya yang sejak awal bertujuan untuk kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik itu bisa termasuk sebagai pelayanan barang ataupun pelayanan jasa.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah undang- undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, yang merupakan efektivitas fungsi-

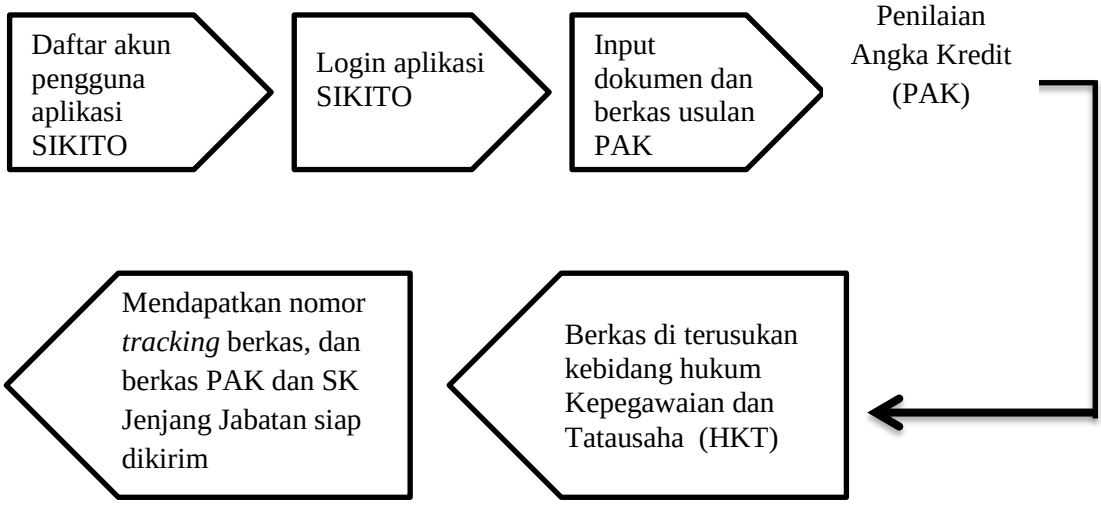
fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dijalankan oleh pemerintah atau instansi yang efektif akan memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakamuran ekonomi, kohesi sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur, dengan tujuan untuk mewujudkan sistem penyelenggaran pelayanan publik yang layak dan sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.

Salah satu bentuk layanan publik di instansi pemerintah adalah layanan aplikasi secara *online.* Sehingga memudahkan masyarakat dalam pengurusan berkas, contoh dari layanan tersebut adalah aplikasi layanan SIKITO. Dasar hukum yang mengatur tentang layanan informasi publik adalah Peraturan Gubernur Sumatra Selatan No 4 Tahun 2014 tentang Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik Dan Dokumentasi di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Sumatra Selatan menyebutkan bahwasanya informasi publik adalah informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim, dan atau diterima oleh suatu Badan Publik yang berkaitan dengan penyelenggaraan Negara atau penyelenggaraan Badan Publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Globalisasi telah membantu perkembangan teknologi hingga menyebar ke berbagai negara. Dampaknya teknologi semakin dikenal luas dan menyebar cepat dalam kehidupan manusia, dan sering kali dirasakan dalam kehidupan sehari-hari.

Terlebih lagi dalam dunia pelayanan. pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II (LLDIKTI) memberikan inovasi dan kemudahan pada klien untuk mempercepat dalam birokrasi administrasi. Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II mempunyai aplikasi yang bernama *Digital Tracking Equipment System* (DITES) dan Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online* (SIKITO).

SIKITO merupakan singkatan dari Sistem informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online*. Sistem ini dikembangkan berdasarkan masalah-masalah yang dihadapi dalam pengelolaan proses kenaikan jabatan fungsional di Wilayah Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. Pemanfaatan teknologi informasi dalam mewujudkan pelayanan prima yang dapat dilakukan oleh Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II dengan membuat program layanan Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online* (SIKITO). Saat ini Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online* memiliki fitur-fitur yang dapat mempermudah proses kenaikan jabatan fungsional, baik dari sisi dosen, Perguruan Tinggi/Sekolah Tinggi, ataupun Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II itu sendiri. Berikut ini disajikan alur dari pengelolaan SK Jenjang Jabatan dalam bentuk gambar.

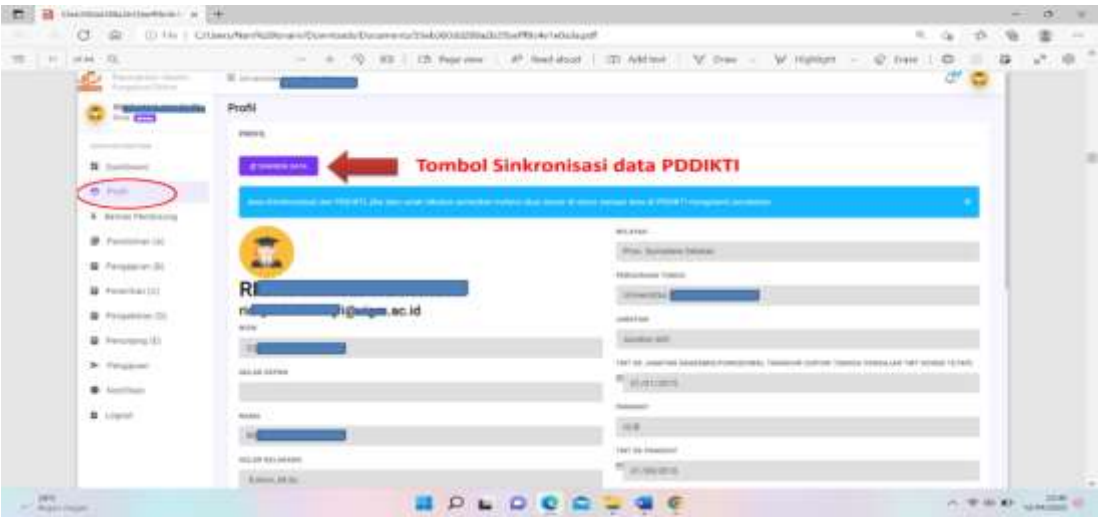


Gambar 1 Alur Pengelolaan SK Jenjang Jabatan.

Sumber : Diolah berdasarkan data dari bagian HKT LLDIKTI Wilayah II, 2022

Gambar 1 menjelaskan tentang alur penggunaan aplikasi Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online* (SIKITO). Dengan adanya aplikasi pelayanan yang diberikan, seharusnya membuat para klien/dosen menjadi mudah dalam pengurusan dan perlengkapan berkas yang diperlukan guna membuat SK, memudahkan proses ajuan klien/dosen, proses ajuan dosen pengusul dapat dipantau melalui Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online*, sehingga mempermudah dosen pengusul untuk mendapatkan informasi yang berkaitan dengan usulan yang telah diajukan dosen yang bersangkutan. Selain itu dengan menggunakan Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online*, Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II dapat menganalisis proses yang memakan waktu lama didalam proses penilaian kenaikan jabatan fungsional dan penilai tidak lagi dibebankan untuk membawa berkas dan membaca *hardcopy* kemana-mana. Artinya hanya melalui *gadget* masing-masing penilai telah dapat melakukan penilaian tanpa harus membawa-bawa lagi berkas usulan dosen pengusul.

Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online* mengubah pola selama ini berlaku di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II yang masih menggunakan kertas menjadi *paperless* (mengurangi penggunaan kertas), tetapi karena kurangnya kualitas pengetahuan dari beberapa dosen/klien sehingga membuat dosen/klien masih banyak yang datang langsung memberikan berkasnya ke instansi, sehingga menimbulkan penggunaan kertas yang semakin banyak karena kurang memahami tentang apa yang telah disosialisasikan intansi tentang cara penggunaan aplikasi layanan Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online*. Berikut ini disajikan tampilan halaman depan aplikasi SIKITO LLDIKTI Wilayah II dalam bentuk gambar.



Gambar 2 Tampilan Profil Aplikasi SIKITO LLDIKTI Wilayah II.

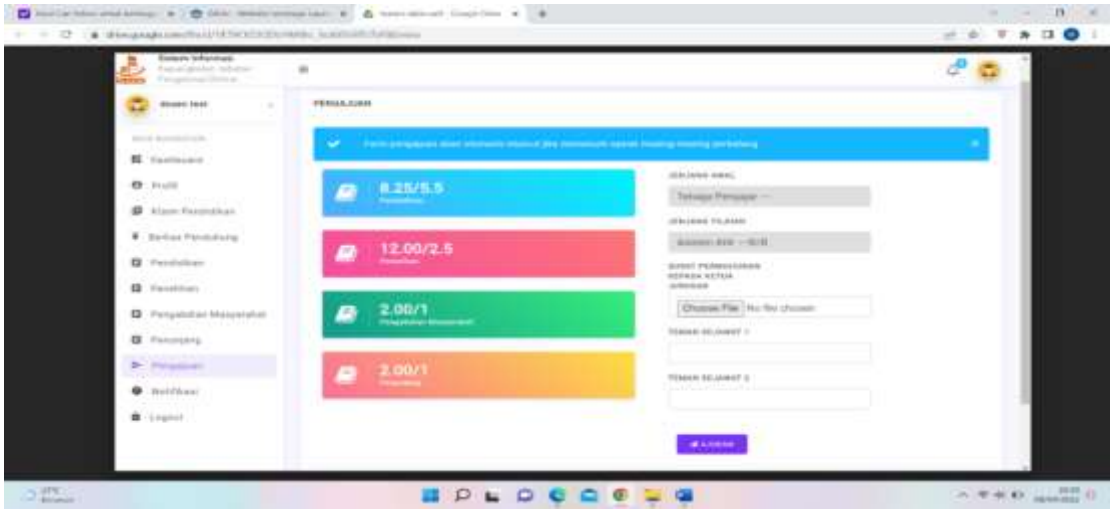
Sumber : Diolah dari http://sikito.lldikti2.id/ diakses pada 08 Maret 2022

Gambar 2 mengambarkan tampilan profil pengguna dari aplikasi SIKITO di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II, didalamnya terdiri dari, nama, gmail, jabatan, pangkat, dan wilayah dari pengguna aplikasi yang akan mengurus Penilaian Angka Kredit (PAK). Wilayah yang dimaksud terdiri atas 4 Provinsi, yang pertama Provinsi Sumatra Selatan, Provinsi Lampung, Provinsi Bengkulu, dan Provinsi Bangka Belitung.

Gambar 3 Tampilan Dashboard Aplikasi SIKITO LLDIKTI Wilayah II.

Sumber : Diolah dari http://sikito.lldikti2.id/ diakses pada 08 Maret 2022

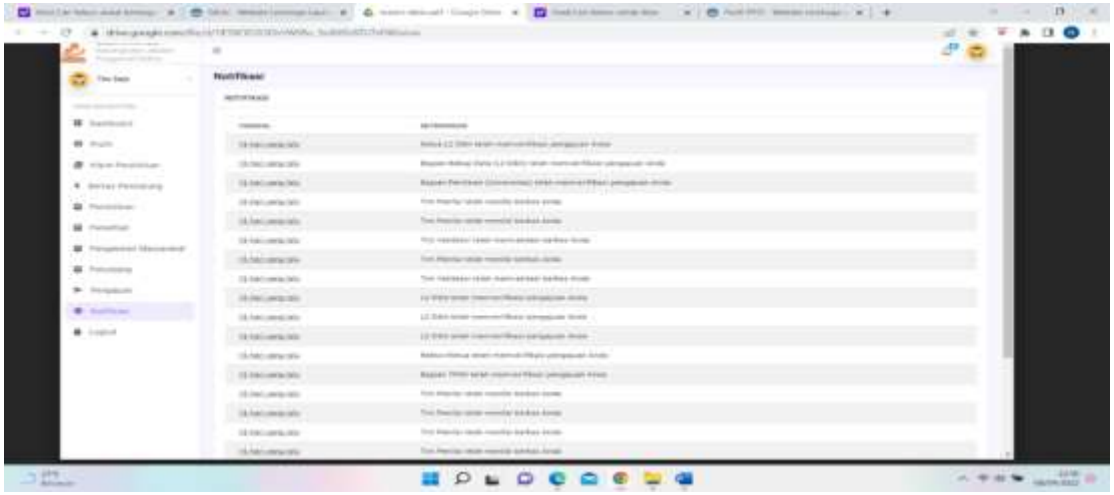
Gambar 3 menampilkan *dashboard* dari aplikasi SIKITO di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. *Dashboard* tersebut berisikan jenjang pendidikan pengguna, penelitian yang telah dilaksanakan, pengabdian kepada masyarakat, dan data penunjang pengguna aplikasi SIKITO Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.



Gambar 4 Tampilan Pengajuan Aplikasi SIKITO LLDIKTI Wilayah II.

Sumber : Diolah dari http://sikito.lldikti2.id/ diakses pada 08 Maret 2022

Gambar 4 merupakan tampilan pengajuan dari aplikasi SIKITO di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. Tampilan tersebut berguna untuk dosen yang akan mengajukan Jenjang Jabatan Akademik, dan dosen harus mengisi syarat-syarat untuk pengajuan PAK JAFA tersebut. Setelah memenuhi syarat untuk pengajuan Jenjang Jabatan dosen akan menerima SK Jenjang Jabatan yang telah selesai pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.



Gambar 5 Tampilan Notifikasi Aplikasi SIKITO LLDIKTI Wilayah II.

Sumber : Diolah dari http://sikito.lldikti2.id/ diakses pada 08 Maret 2022

Gambar 5 menunjukan tampilan notifikasi dari aplikasi SIKITO di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. Tampilan tersebut menjelaskan proses dari pengelolaan data pengajuan PAK JAFA pengguna aplikasi dari awal pengajuan, kendala, hingga terbentuknya SK Jenjang Jabatan pengguna aplikasi SIKITO Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II

Pengelolaan aplikasi SIKITO termasuk kedalam rensra (Rencana Strategis) Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II untuk tahun 2020-2024 yang termasuk kedalam golongan kegiatan yang tepat waktu. Pada tampilan aplikasi SIKITO masih kurangnya fitur pelayanan sehingga aplikasi SIKITO belum bisa dikatakan baik karena belum memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal 23 ayat 4. Berikut ini disajikan ketersediaan fitur didalam aplikasi SIKITO pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II dalam bentuk tabel.

Tabel 1 Ketersediaan Fitur di Dalam Aplikasi SIKITO Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 Ayat 4.

Standar Sistem Informasi Elektronik	Ketersediaan Fitur pada SIKITO
Profil Penyelenggara atau pelaksana	Ada
Standar pelayanan	Ada
Maklumat Pelayanan	Ada
Pengelolaan Pengaduan	Belum ada
Penilaian Kinerja	Belum ada

Sumber : Diolah oleh penulis dengan Melihat Aplikasi SIKITO LLDIKTI Wilayah II, 2022

Tabel 1 menjelaskan bahwa aplikasi SIKITO di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II belum terkelola dengan baik karena tidak memenuhi standar Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Untuk fitur syarat pengajuan surat dan pengelolaan pengaduan belum bisa digunakan saat ini. Berikut ini disajikan kegiatan pengelolaan aplikasi SIKITO didalam *website* yang tercantum di rencana strategis (rensra) Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II dalam bentuk tabel.

Tabel 2 Rencana Strategis Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Tahun 2020-2024.

Sasaran Strategis	Indikator Kinerja	Komponen
Meningkatkan Kualitas Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II	Layanan LLDIKTI Wilayah II Yang Tepat Waktu	Pengelolaan *Website*
		Penebitan Warta
		Penerbitan Direktori
		Peningkatan Kompetensi Tenaga Administrasi

Sumber : Diolah berdasarkan Rencana Strategis Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Tahun 2020-2024, 2022

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II maka kegiatan pengelolaan *website* dimasukan ke rensra Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II Tahun 2020-2024 yang meliputi pengelolaan aplikasi SIKITO. Berikut ini disajikan jumlah klien/dosen yang mengurus PAK SK

Jenjang Jabatan melalui aplikasi SIKITO pada LLDIKTI Wilayah II dalam bentuk tabel.

Tabel 3 Jumlah Klien/Dosen Yang Mengurus PAK SK Jenjang Jabatan Melalui Aplikasi SIKITO Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.

No	Bulan	Tahun	Penetapan	Jumlah Kunjungan	Target
1	Oktober	2021	SK JJA	150 Klien/Dosen	600 Klien/Dosen
2	November	2021	SK JJA	135 Klien/Dosen	
3	Desember	2021	SK JJA	155 Klien/Dosen	
4	Januari	2022	SK JJA	200 Klien/Dosen	
	Jumlah =			640 Klien/Dosen	Tercapai

Sumber : Diolah oleh penulis dengan Melihat Data Di Bagian Kelembagaan pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II, 2022

Tabel 3 adalah jumlah klien/dosen yang mengurus PAK SK Jenjang Jabatan melalui aplikasi SIKITO. Lembaga Layanan Tinggi Wilayah II menargetkan 600 klien/dosen yang mengurus PAK SK Jenjang Jabatan secara *online* dalam 4 bulan belakang berjalannya sitem pelayanan tersebut. Pada bulan Oktober 2021 ada 150 klien/dosen yang mengurus berkas secara *online*, bulan November 135 klien/dosen, bulan Desember 155 Klien/Dosen, dan bulan Januari 2022 ada 200 Klien/Dosen. Dosen/klien yang mengurus berkas secara online berjumlah 640 Klien/Dosen, sesuai dengan target yang telah di tetapkan Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. Tetapi keadaan aplikasi SIKITO masih mengalami beberapa kendala. Pertama fitur persyaratan pengajuan surat yang belum bisa ditampilkan saat pengguna ingin melakukan pengajuan surat, kedua. Terkait ketepatan waktu pelayanan aplikasi karena kurangnya fitur waktu, kapan dan berapa lama proses pembuatan SK Jenjang Jabatan dari awal hingga terbuntuknya SK, ketiga. Tidak adanya fitur yang telah di atur pemerintah seperti pengelolaan pengaduan, dan penilaian kinerja, sehingga mengurangi manfaat dari penggunaan aplikasi SIKITO seperti pemangkasan waktu dari alur birokrasi pengurusan berkas karena dampak dari pengguna yang datang

langsung ke Unit Layanan Terpadu (ULT) LLDIKTI Wilayah II untuk memberi pengaduan tentang kekurangan aplikasi.

Berbagai penelitian terdahulu yang berkaitan dengan pengelolaan aplikasi pelayanan sudah banyak dilakukan oleh para peneliti terdahulu yang penulis kerjakan mengacu dari beberapa sumber referensi jurnal-jurnal penelitian terdahulu seperti Nur Indrawati (2016), Fatchur Roza dkk (2017), Asep Alpin (2019), Zulkarnain dkk (2020), Anisah Wulandari dkk (2021) dan lainnya menggunakan metode penelitian yang berbeda beda, metode penelitian yang terdapat pada jurnal-jurnal tersebut antara lain : 1. Kuantitatif 2. *Waterfall* 3. Sumber Data 4. Kualitatif 5. Metode Analisa, sedangkan penulis menggunakan metode penelitian Kualitatif. Teori yang digunakan dalam penulisan penelitian skripsi ini teori tentang fungsi-fungsi manajemen menurut George R. Terry (2011:116) yaitu : 1. Perencanaan 2. Pengorganisasian 3. Pelaksanaan 4. Evaluasi. Fokus penelitian pada skripsi ini yaitu bagaimana pengelolaan aplikasi Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online* (SIKITO) dalam pembuatan SK Jenjang Jabatan. Serta lokusnya berada pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II. Penulisan penelitian ini diharapkan bisa mengkaji dan menganalisis masalah yang ada dengan mendalam dan terperinci, menjadi referensi dalam pengevaluasian sistem pengelolaan aplikasi Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional *Online* (SIKITO) terhadap pelayanan publik serta memudahkan klien/dosen dalam membantu pembuatan Penilaian Angka Kredit (PAK) dan SK Jenjang Jabatan sehingga klien/dosen bisa mengetahui informasi secara online tanpa harus datang ke Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.

Instansi pemerintah dituntut untuk dapat memberikan pelayanan publik yang terbaik kepada masyarakat termasuk salah satu bentuk intansi pemerintah adalah Kantor Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Lembaga Layanan Pendidikan

Tinggi Wilayah II Kota Palembang. Berdasarkan pemaparan konsep dan fakta di atas, maka tujuan adanya penelitian ini untuk memahami dan mengidentifikasi pengelolaan aplikasi Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional Online Dalam Pembuatan SK Jenjang Jabatan Pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilyah II.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dipaparkan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah "Bagaimana Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional Online Dalam Pembuatan SK Jenjang Jabatan Pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilyah II" ?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Pengelolaan Aplikasi Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional Online Dalam Pembuatan SK Jenjang Jabatan Pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan penelitian yang hendak dicapai, maka hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat baik secara langsung maupun tidak langsung. Adapun manfaat pada penelitian ini:

1. Manfaat Teoritis

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai inspirasi bagi peneliti yang selanjutnya dalam pengembangan aplikasi yang ada di Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II demi perkembangan Ilmu Administrasi Publik khususnya bagi jurusan Administrasi Publik, Fakultas Sosial dan Ilmu Politik (FISIP).

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan untuk menjadi masukan bagi Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah II dalam pengelolaan aplikasi Sistem Informasi Kenaikan Jabatan Fungsional Online dalam pembuatan SK Jenjang Jabatan. Serta penelitian ini diharapkan juga dapat memberikan inspirasi pemikiran bagi peneliti di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

A.F.Stoner James dan Wankel. (1996). *Manajemen , Edisi Indonesia*. Jakarta: PT. Prenhallindo.

Akbar, Rizki, Esron Rikardo Nainggolan, and Siti Nur Khasanah. 2019. Sistem Informasi Pelayanan Warga RW 01 Kelurahan Rawa Buaya Berbasis Website. Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi, 2(3), 99. openjurnal.unpam.ac.id /index.php/JTSI/article/view/3254/pdf. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi* 2(3):99.

Alpin, A. (2019). Analisa Dan Perencanaan Sistem Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Tindakan Kriminalitas Kepada Kepolisian Berbasis Android (Studi Kasus: Polsek Kembangan), https://jurnal.ensiklopediaku.org/ojs-2.4.8-3/. *Jurnal Ensiklopedia* , 21-26.

Burhanudin Gesi, Rahmat Laan, Fauziyah Lamaya. 2019. Manajemen Dan Eksekutif,. *Jurnal Manajemen* 3(2):33–35. View of Manajemen Dan Eksekutif (unmuhkupang.ac.id)

Bintoro, Tjokroamidjojo. (2006). *Pengantar Administrasi Pembangunan.* Jakarta: LP3ES.

Dewi Noor Safitri, Iswiyati Rahayu, Murdiansyah Herman. 2020. Manajemen Anggaran Pendapatan Belanja Desa Di Desa Pasar Jati Tahun Anggaran 2020, http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/8301. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2(181420014):12–26.

Donovan, F. & A.C. Jackson. (1991). *Managing human Service Organizations.* New York: Hasan B 2010. Cara N.Y: Prentice Hall.

Fitri, Triyani Arita, and M. Naofal Arsyad. 2017. "Rancangan Aplikasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Geographic Information System (GIS) Versi Android Di Kota Pekanbaru." *JST (Jurnal Sains Terapan)* 3(2). http://doi.org/ 10.32487/jst.v3i2.256.

Farliana, Yusti dan Denny Pribadi. 2020. Sistem Informasi Pelayanan Publik Di Kecamatan Warudoyong Kota Sukabumi Berbasis Website, http://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/ijcit/article/view/8445/pdf. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)* 5(2):180–86.

Fayol, Henry. (1949:21). *General and Industrial Management.* London: Sir Isaac Pilman & Sons.

Indrawati, Nur, and Dewi Hernikawati. 2016. Perancangan Sistem Informasi Manajemen Audit Sistem Elektronik (Simase) Untuk Pelayanan Publik Information

System of Electronic System Audit Management (Simase) Design for Public Service, https://123dok.com/document/z15rnedy-perancangan-sistem-informasi-manajemen-sistem-elektronik-simase-pelayanan.html. *Jurnal IPTEK-KOM: Jurnal Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi Komunikasi* 18(1):51–68.

J.B. Wilson, J. D. (1991). *Controllership Tugas Akuntansi Manajemen. Edisi ketiga. Diterjemahkan oleh Gunawan Hutauruk.* Jakarta: Erlangga.

Jay M. Shafritz dan Albert C. Hyde. (1978). *Classics of Public Administration, USA: Harcourt Brace & company.* USA: USA: Harcourt Brace & company.

Keban, Yeremias T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu.* Yogyakarta: Gava Media.

Meleong, L. J. (2007). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi.* Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Mardiansah, Afri Liandy, Sukrisna Setiawan, Anita Ratnasari. 2021. Aplikasi Pelayanan Rumah Susun Berbasis Website (Studi Kasus: Rumah Susun Cinta Kasih Tzu Chi), Garuda - Garba Rujukan Digital (kemdikbud.go.id). *Teknik Informatika Dan Sistem Informasi* 8(2):494–507.

Mekarisce, Arnild Augina. 2020. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data Pada Penelitian Kualitatif Di Bidang Kesehatan Masyarakat, https://jikm.upnvj.ac.id/index.php/home/article/download/102/71. *Jurnal Ilmiah Kesehatan Masyarakat* 12(33):145–51.

Miranti, Lukman, and Muhammad Ikbal. 2021. "Penerapan Fungsi Manajemen Terhadap Peningkatan Sumber Daya Manusia Di Kantor Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang." https://doi.org/10.51817/prj.v9i2.397. 9:93–104.

Muhammad Andy Fananca, Aliyadi, Dwiyono Ariyadi. 2020. "Rancang Bangun Aplikasi Rekam Medis Bagi Pasien Unit Kesehatan Kampus Berbasis Web." http://eprints.umpo.ac.id/id/eprint/6276.

Nugroho, A. Prasita, and Jurusan Teknik Informatika. 2017. "Aplikasi Pelayanan dan Pengelolaan Data Bengkel secara Elektronik Berbasis Web." http://doi.org/10.37438/jimp.v2i1.53. 2(1):54–69.

Nur, M. Adnan, Nurilmiyanti Wardhani, and Muhammad Ardi Nur. 2020. "Sistem Infomasi Pelayanan Aduan Persampahan Dan Lingkungan Hidup Kabupaten Bulukumba Berbasis Android." *Jurnal It* 10(3):230–38. http://doi.org/10.37639/jti.v10i3.147.

Prasetio, Edi, and Yeka Hendriyani. 2019. "Pengembangan Sistem Informasi Dan Aplikasi

Pelayanan Di Upt Balai Bahasa Unp Berbasis Android." https://doi.org/10.24036/voteteknika.v7i1.103858. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika Dan Informatika)* 7(1):166. doi: 10.24036/voteteknika.v7i1.103858.

Prayogi, Kurnia, Sri Mardiyati, and Dian Sari. 2020. Perancangan Aplikasi Pengelolaan Data Admin Di Rumah Bersalin Katmi Muthi | Jurnal Inovasi Informatika (pradita.ac.id). September 2021. https://doi.org/10.51170/jii.v6i2.201. 19–28.

Rahmatullah, Wirah, and Afriyudi Afriyudi. 2021. "Pengembangan Aplikasi Sistem Pelayanan Masyarakat Berbasis Android (Studi Kasus : Kecamatan Payaraman Ogan Ilir)." *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi Dan Informatika* 2(4):235–47. http//doi.org/ 10.47747/jpsii.v2i4.557.

R. Terry, George. (2011:116). *Principles Of Management.* Homewoods: Illionis: Richard D. Irwin, Inc.

R. Terry, George dan Leslie W Rue. (2010). *Dasar-Dasar Manajemen.* Jakarta: Bumi Aksara.

R. Terry, George. (2006). *Prinsip-Prinsip Manajemen* . Jakarta: Bumi Aksara.

Shafritz, Jay M. Dan E.W. Russel. (1997). *Introducing Public Administration.* New York: Longman.

Stoner, J. A. (1992:8). *Manajemen, Jilid 2.* Jakarta: Erlangga.

Sari, Anggi Puspita, Dede Dudik Kurnia, Biktra Rudianto, Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Berbasis Web. 2021. "Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan." https://jurnal.uts.ac.id/index.php/hexagon/article/view/1089. 2:66–70.

Siagian, G. 2021. "Perancangan Dan Implementasi Sistem Informasi Dokumen Layanan Publik Berbasis Web Untuk Mempermudah Masyarakat Memperoleh Informasi Pada Pemerintah Kabupaten Bungo." https://doi.org/10.31004/basicedu.v5i5.1525. *Jurnal Basicedu* 5(3):1683–88.

Simargolang, Muhammad Yasin, and Nurmala Nasution. 2018. "Aplikasi Pelayanan Jasa Laundry Berbasis WEB (Studi Kasus : Pelangi Laundry Kisaran)." *Jurnal Teknologi Informasi* 2(1):9. http://doi.org/10.36294/jurti.v2i1.402.

Sitorus, Ruth Martiyanti, and Yuli Fitrisia. 2021. Pengembangan Aplikasi Pengelolaan Tugas dan Fungsi Balai Monitor (Studi Kasus: Sarana dan Pelayanan) | Jurnal Komputer Terapan (pcr.ac.id).

https://doi.org/10.35143/jkt.v7i2.4894. 7(2):228–39.

Sugiyono. (2007). *Metodologi Penelitian Bisnis.* Jakarta: PT. Gramedia.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D.* Bandung : Alfabeta.

Supriyanto, Aji. . (2005:2). *Pengantar Teknologi Informasi.* Jakarta: Selemba Empat.

Wulandari, Aniah, Sri Melati Sagita, and Nurfidah Dwitiyanti. 2021. "Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Jasa Pada Bengkel Las Listrik Mitra Baja Abadi." *Jurnal Riset Dan Aplikasi Mahasiswa Informatika (JRAMI)* 2(03):389–96. http://doi.org/10.30998/jrami.v2i03.1254.

Zulkarnain, and Imam Soleh Bauw. 2020. "Penerapan Sistem Informasi Pengelolaan Layanan Pelanggan Pada Madinah Vision TV Kabel." https://garuda.ristekbrin.go.id/journal/view/20100?page=5. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Teknik Informatika "JISTI"* 3(April):66–77.

PermenPANRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standard pelayanan.

Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

UU Nomor 25 Tahun 2009 adalah undang- undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik.

Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Sumatra Selatan No 4 Tahun 2014 tentang Standar Oprasional Prosedur Pelayanan Informasi Publik Dan Dokumentasi Di Lingkungan Pemerintahan Provinsi Sumatra Selatan.

Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang keterbukaan informasi publik serta informasi lain yang berkaitan dengan kepentingan publik.