

TESIS

**PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL MELALUI WEBSITE
SISTEM INFORMASI LAYANAN TERPADU (SILAT)
DI UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Magister (S2)
pada Program Studi Magister Administrasi Publik**



Oleh:

Hatimatul Husna

NIM. 2320419320059

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2025

PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Website Sistem Informasi

Layanan Terpadu (SILAT) di Universitas Lambung Mangkurat

Nama : Hatimatul Husna

NIM : 2320419320059

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui Komisi Penguji

Dr. Fahrianoor, M.Si

Ketua

Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si

Anggota

Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si

Anggota

Mengetahui

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik

Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si

NIP. 197403072002121003

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat

Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si

NIP. 197301221998021001

Tahun Lulus 2025

Tanggal Wisuda:

PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hatimatul Husna

NIM : 2320419320059

Program Studi : Magister Administrasi Publik

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)

Universitas : Universitas Lambung Mangkurat

Judul Tesis : Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Website Sistem Informasi

Layanan Terpadu (SILAT) di Universitas Lambung Mangkurat

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 8 April 2025
Mahasiswa yang bersangkutan,



Hatimatul Husna
NIM 2320419320059

ABSTRAK

Hatimatul Husna, 2320419320059. 2025. Tesis. Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Website Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) Di Universitas Lambung Mangkurat. Di Bawah Bimbingan Fahrianoor.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis proses pelayanan publik berbasis digital di ULM dengan fokus pada pelayanan publik berbasis digital melalui website SILAT dan menganalisis elemen kunci dalam keberhasilan menerapkan konsep digitalisasi pelayanan publik di ULM.

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, serta analisis dokumen terkait implementasi pelayanan publik di ULM. Analisis dilakukan dengan pendekatan kualitas pelayanan publik yang mencakup lima dimensi: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*, serta untuk melihat elemen kunci keberhasilan penerapan konsep digitalisasi terdiri dari *support*, *capacity* dan *value*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi website SILAT telah menggantikan sistem manual, memberikan dampak positif dalam meningkatkan aksesibilitas, transparansi, serta efektivitas pelayanan publik di ULM. Faktor utama keberhasilan implementasi SILAT adalah dukungan kebijakan pimpinan dan manfaat nyata yang dirasakan pengguna. Selain itu juga teridentifikasi tantangan seperti keterbatasan SDM yang kompeten dalam pengelolaan sistem, stabilitas sistem yang masih perlu diperbaiki, cakupan layanan yang belum menyeluruh, serta kurangnya sosialisasi kepada pengguna layanan. Pelayanan publik berbasis digital di ULM merupakan langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kata Kunci: Pelayanan publik, Transformasi digital, kualitas layanan

ABSTRACT

Hatimatul Husna, 2320419320059. 2025. Thesis. Digital-Based Public Service Through the Integrated Service Information System (SILAT) Website at Lambung Mangkurat University. Under the guidance of Fahrianoor.

This study aims to analyze the digital-based public service process at ULM with a focus on digital-based public services through the SILAT website and analyze key elements in the success of implementing the concept of digitalization of public services at ULM.

This research method uses a qualitative approach with a qualitative descriptive research type. Data were obtained through in-depth interviews, observations, and document analysis related to the implementation of public services at ULM. The analysis was carried out using a public service quality approach that includes five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, and to see the key elements of the success of implementing the digitalization concept consisting of support, capacity and value.

The results of the study show that the implementation of the SILAT website has replaced the manual system, providing a positive impact in increasing accessibility, transparency, and the effectiveness of public services at ULM. The main factors for the success of SILAT implementation are the support of leadership policies and the real benefits felt by users. In addition, challenges were also identified such as limited competent human resources in system management, system stability that still needs to be improved, service coverage that is not yet comprehensive, and lack of socialization to service users. Digital-based public services at ULM are a strategic step in improving the quality of public services.

Keywords: Public services, Digital transformation, service quality

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji dan syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan hidayah-Nya yang diberikan kepada penulis sehingga penyusunan tesis ini dapat terselesaikan. Shalawat serta salam tidak lupa tercurahkan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad SWA, beserta keluarga, kerabat, dan pengikut hingga akhir zaman.

Tesis ini dibuat sebagai syarat untuk dapat menyandang dan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik (M.A.P.) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Tesis ini berjudul: **“Pelayanan Publik Berbasis Digital Melalui Website Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT) di Universitas Lambung Mangkurat”**.

Penulisan dan penyusunan tesis ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak yang telah memberikan dukungan, baik secara moril maupun materil sehingga tesis ini terselesaikan. Oleh karena itu, pada kesempatan ini dengan segenap rasa hormat, ketulusan dan kerendahan hati penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. Ir. Danang Biyatmoko, M.Si selaku Direktur Pascasarjana Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, Msi selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Bapak Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.,Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik dan selaku dosen penguji yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan dalam menyelesaikan tesis ini.
5. Bapak Dr. Fahrianoor, M.Si selaku Dosen Pembimbing tesis, yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan dan pengetahuan dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Bapak Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Bapak Prof. Dr. H. Bachruddin Ali Akhmad, M.Si selaku Dosen Penguji yang telah memberikan masukan dan saran bagi penulis demi kelancaran dan perbaikan dalam penyelesaian tesis ini.
8. Seluruh Dosen Pengajar dan Staf Tata Usaha Program Pascasarjana Magister Administrasi Publik yang telah memberikan wawasan dan pengetahuannya serta pelayanan administrasi kepada penulis.
9. Kedua orang tua tercinta, Bapak Hamdani (Alm) dan Ibu Fatimah yang tidak pernah henti mendoakan, memberikan dukungan, semangat dan pengorbanan yang luar biasa tidak ada habisnya untuk penulis dari kecil hingga sekarang untuk dapat menyanggah dan memperoleh gelar Magister Administrasi Publik.
10. Abang-abang penulis Akhmad Roja'i (Alm), Jam'an, Darmansyah dan Marjuan serta keluarga besar atas doa dan dukungan yang telah diberikan selama ini.

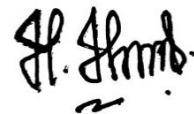
11. Seluruh responden penelitian yang telah membantu dalam melakukan penelitian sehingga memperoleh informasi yang diperlukan dalam penyelesaian tesis ini.
12. Teman-teman seangkatan tahun 2023 program studi Magister Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Rasa hormat dan terima kasih yang sebesar-besarnya penulis ucapkan kepada semua pihak semoga Allah SWT memberikan nikmat yang tiada henti atas kebaikan yang telah mereka berikan kepada penulis. Aamiin.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan tesis ini masih jauh dari sempurna. Namun penulis berharap semoga tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi pembaca dan dapat sebagai masukan-masukan untuk peneliti lanjutan yang berhubungan dengan tulisan ini.

Banjarmasin, 6 Maret 2024

Penulis



Hatimatul Husna

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.1. Latar Belakang Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.2. Fokus Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.3. Rumusan Masalah Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.4. Tujuan Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
1.5. Manfaat Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1. Penelitian Terdahulu	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.2. Konsep dan Paradigma Administrasi Publik ...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.1. Pengertian Administrasi Publik	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.2. Ruang Lingkup Administrasi Publik	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.1.3. Paradigma Administrasi Publik	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.3. Konsep Pelayanan Publik	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.3.2 Tujuan Pelayanan Publik ..	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

2.3.3	Asas Pelayanan Publik.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.3.4	Prinsip Dasar Penyelenggaraan Pelayanan Publik	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.3.5	Standar Pelayanan Publik .	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.3.6	Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.4.	Konsep Transformasi	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.5.	Sistem Informasi Layanan Terpadu (SILAT)...	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.6.	Analisis Keterkaitan Antar Konsep	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
2.7.	Kerangka Pemikiran	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB III	METODE PENELITIAN	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.1.	Pendekatan Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.2.	Tipe Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.3.	Lokasi Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.4.	Sumber data dan Instrumen Penelitian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.5.	Teknik Pengumpulan Data.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.6.	Teknik Analisis Data.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
3.7.	Pengujian Keabsahan data	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB IV	GAMBARAN UMUM.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.1.	Gambaran Umum Universitas Lambung Mangkurat	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
4.2.	Tugas dan Fungsi Serta Struktur Organisasi Universitas Lambung Mangkurat.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

4.3. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, Serta Strategi Pencapaian	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.1 Hasil Penelitian.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.1.1 Proses Pelayanan Publik Berbasis Digital di Universitas Lambung Mangkurat.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.1.2 Faktor - Faktor Penentu Keberhasilan Transformasi Digital	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.2 Pembahasan	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.2.1 Pelayanan Publik Berbasis Digital di Universitas Lambung Mangkurat.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
5.2.2 Keberhasilan Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Digital di Universitas Lambung Mangkurat	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
BAB VI PENUTUP	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
6.1 Kesimpulan.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
6.2 Saran	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
DAFTAR PUSTAKA.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
LAMPIRAN.....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Matriks Penelitian Terdahulu **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 2. 2 Matriks Dimensi Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 2. 3 Layanan Website SILAT..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 4. 1 Deskripsi SWOT ULM **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 5. 1 Interpretasi Nilai IKM..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 5. 2 Perbedaan terjadinya transformasi di ULM **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Tabel 5. 3 Matriks Temuan Hasil Penelitian **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

DAFTAR GAMBAR

- Gambar 1.1 Jumlah Peningkatan Persentase Penetrasi Internet di Indonesia
..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 1. 2 Transformasi pelayanan publik di ULM **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 1. 3 Jumlah pengajuan pelayanan publik melalui SILAT..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 2. 1 Alur Pelayanan di Pusat Informasi dan Pelayanan Terpadu ULM
..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 2. 2 Alur penggunaan SILAT.. **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 2. 3 Kerangka Berpikir **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 3. 1 Teknik analisis data Miles dan Huberman**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 3. 2 Triangulasi Sumber **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 3. 3 Triangulasi Teknik..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 3. 4 Triangulasi Waktu..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 4. 1 Universitas Lambung Mangkurat (Gedung)**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**
- Gambar 4. 2 Grafik Tingkat Pendidikan Dosen ULM**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 4. 3 Tugas dan Fungsi ULM... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 4. 4 Struktur Organisasi ULM **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 5. 1 Indeks Kepuasan Masyarakat**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 5. 2 Nomor antrian dan formulir pelayanan menggunakan kertas **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 5. 3 Tampilan Akses layanan SILAPU**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 5. 4 Tampilan akses Website SILAT**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 5. 5 Cakupan Layanan yang ada di Website SILAT..... **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 5. 6 Contoh Formulir Layanan SILAPU**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 5. 7 Formulir setiap pelayanan di SILAT**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 5. 8 Tracking Pelayanan masuk ke email pemohon **Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 5. 9 Contoh Tracking Pelayanan SILAT**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

Gambar 5. 10 Struktur penemuan penelitian**Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.**

