

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS APLIKASI SIMONIK-E
(SISTEM MONITORING PELAYANAN PUBLIK DAN
EVALUASI) OLEH BAGIAN ORGANISASI
SEKRETARIAT DAERAH KOTA BANJARMASIN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



Annisa Fitri

NIM. 2110411220014

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS APLIKASI SIMONIK-E
(SISTEM MONITORING PELAYANAN PUBLIK DAN
EVALUASI) OLEH BAGIAN ORGANISASI SEKRETARIAT
DAERAH KOTA BANJARMASIN**

A. Nama Mahasiswa : **Annisa Fitri** NIM : 2110411220014

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 15 Mei 2025.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Enly Hadiyanor, SIP., M.Si

NIP. 197507062005011001

(.....)

b. Sekretaris

Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP.

NIP. 198708222020122010

(.....)

c. Anggota

Sugiannor, S.Sos., M.AP


NIP. 198903062022031005

(.....)


Banjarmasin, 15 Mei 2025

Mengetahui,

Dekan FISIP ULM


Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik


Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Kamis tanggal Lima Belas bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 2183 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 8 Mei untuk menguji skripsi :

Nama : Annisa Fitri
NIM : 2110411220014
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Aplikasi SIMONIK-E (Sistem Monitoring Pelayanan Publik dan Evaluasi) oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 81,3 = A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 15 Mei 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

1. ketua : Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si

2. Sekretaris : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP

3. Anggota : Sugiannor, S.Sos, M.AP

Annisa Fitri

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Avela Dewi, S. Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Annisa Fitri
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 15 Juli 2003
NIM : 2110411220014
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Sultan Adam Komplek Taekwondo Permai No.
04 RT 036/RW 003, Kecamatan Banjarmasin Utara,
Kota Banjarmasin.

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

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 Mei 2025

Mahasiswa yang bersangkutan,



Annisa Fitri

NIM. 2110411220014

ABSTRAK

Annisa Fitri, 2110411220014, 2025, “Efektivitas Aplikasi SIMONIK-E (Sistem Monitoring Pelayanan Publik Dan Evaluasi) oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin”. Dibawah bimbingan Enly Hadiyanor

Aplikasi SIMONIK-E terinisiasi dari adanya sistem monitoring pelayanan publik dan evaluasi yaitu PEKPPP yang terlebih dahulu diluncurkan PERMEN PAN. Hanya terdapat 3 unit lokus evaluasi terpilih yang dapat mengikuti penilaian pada aplikasi tersebut. Bagian Organisasi berusaha mengadopsi apa yang telah dilakukan oleh PANRB RI dengan diluncurkannya aplikasi SIMONIK-E, yaitu sistem monitoring pelayanan publik dan evaluasi yang bisa diikuti oleh seluruh UPP (unit pelayanan publik) yang terdaftar dalam aplikasi. Sistem monitoring pelayanan dan evaluasi melalui aplikasi ini bertujuan agar setiap UPP yang ada di Kota Banjarmasin dapat mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik lagi, baik dari segi pelayanan, sarana prasarana dan aspek lainnya. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat UPP yang enggan melakukan penginputan formulir F-01 hingga enggan melakukan perbaikan saat periode perbaikan formulir F-01 berlangsung. Sehingga penelitian ini penting dilaksanakan untuk mengetahui efektivitas aplikasi SIMONIK-E (Sistem Monitoring Pelayanan Publik dan Evaluasi) ini berjalan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif deskriptif dengan sumber data primer dan data sekunder melalui observasi dan dokumentasi pada saat penelitian. Observasi dilakukan selama kurang lebih 3 bulan, dengan kegiatan wawancara yang dilakukan dengan Kepala Sub Bagian Organisasi sekaligus evaluator pada aplikasi SIMONIK-E, admin aplikasi SIMONIK-E dari 5 UPP yaitu, Dinas Sosial, Kesbangpol, Bappeda Litbang, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Banjarmasin dan Bagian Hukum Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin.

Hasil penelitian berdasarkan 4 indikator teori efektivitas menurut Budiani (2007), yaitu ketepatan sasaran, sosialisasi, tujuan, dan pemantauan menunjukkan bahwa efektivitas aplikasi SIMONIK-E sudah berjalan dengan cukup efektif. Dari 156 UPP yang terdaftar pada aplikasi, 149 UPP telah melakukan *log in* dan aktif mengikuti penilain. Meskipun masih terdapat beberapa UPP yang tidak melakukan penginputan formulir F-01 dikarenakan SIMONIK-E merupakan aplikasi versi terbaru dari SIMONIK yang baru mendaftarkan UPTD pada tahun 2024, sehingga UPTD tersebut masih memerlukan penyesuaian lebih lanjut. Oleh karena itu, Bagian Organisasi perlu melakukan sosialisasi lebih lanjut lagi secara berkala dan menyeluruh kepada seluruh UPP yang terdaftar pada aplikasi SIMONIK-E. Khususnya kepada admin aplikasi masing-masing SKPD.

Kata kunci: Monitoring, Evaluasi, Efektivitas, SIMONIK-E, Bagian Organisasi

ABSTRACT

Annisa Fitri, 2110411220014, 2025, “Effectiveness of SIMONIK-E Application (Public Service Monitoring and Evaluation System) by the Organization Section of the Banjarmasin City Regional Secretariat”. Under the guidance of Enly Hadiyanor

The SIMONIK-E application was initiated from the existence of a public service monitoring and evaluation system, namely PEKPPP which was previously launched by PERMEN PAN. There are only 3 selected evaluation locus units that can participate in the assessment on the application. The Organization Section is trying to adopt what has been done by PANRB RI by launching the SIMONIK-E application, namely a public service monitoring and evaluation system that can be followed by all UPPs (public service units) registered in the application. The service monitoring and evaluation system through this application aims so that every UPP in Banjarmasin City can realize better public services, both in terms of service, infrastructure and other aspects. However, in its implementation, there are still UPPs that are reluctant to input the F-01 form and are reluctant to make improvements during the F-01 form improvement period. So this research is important to be carried out to determine the effectiveness of the SIMONIK-E (Public Service Monitoring and Evaluation System) application.

The research method used is a descriptive qualitative method with primary data sources and secondary data through observation and documentation during the research. Observations were carried out for approximately 3 months, with interview activities conducted with the Head of the Organization Sub-Section as well as the evaluator of the SIMONIK-E application, the SIMONIK-E application admin from 5 UPPs, namely the Social Service, Kesbangpol, Bappeda Litbang, the Population and Civil Registration Service of Banjarmasin City and the Legal Section of the Banjarmasin City Regional Secretariat.

The results of the study based on 4 indicators of the theory of effectiveness according to Budiani (2007), namely target accuracy, socialization, objectives, and monitoring, show that the effectiveness of the SIMONIK-E application has been running quite well. Of the 156 UPPs registered on the application, 149 UPPs have logged in and are actively participating in the assessment. Although there are still some UPPs that have not inputted the F-01 form because SIMONIK-E is the latest version of the SIMONIK application that only registered UPTD in 2024, so that the UPTD still requires further adjustments. Therefore, the Organization Section needs to carry out further socialization periodically and comprehensively to all UPPs registered on the SIMONIK-E application. Especially to the application admin of each SKPD.

Keywords: Monitoring, Evaluation, Effectiveness, SIMONIK-E, Organization Section

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah Swt. yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah- Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Efektivitas Aplikasi SIMONIK-E (Sistem Monitoring Pelayanan Publik Dan Evaluasi) oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin”. Shalawat serta salam juga tak lupa senantiasa tercurahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad Saw. Beserta kerabat, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Peneliti menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Oleh karena itu, peneliti secara terbuka menerima saran dan kritik yang membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini.

Tidak lupa peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dalam proses penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik dan penasihat akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat
4. Bapak Enly Hadiyanor, SIP., M.Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan, dukungan serta pengetahuan dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP., M.AP selaku dosen penguji 1 yang telah berkenan memberikan masukan serta saran kepada peneliti demi kelancaran dan perbaikan pada skripsi ini
6. Bapak Sugiannor, S.Sos., M.AP selaku dosen penguji 2 yang telah berkenan memberikan masukan serta saran kepada peneliti demi kelancaran dan perbaikan pada skripsi ini
7. Seluruh Dosen Pengajar Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan banyak ilmu pengetahuan
8. Teristimewa, tersayang, terkasih dan tercinta kepada Orang Tua saya yang selama ini telah mendukung saya secara penuh serta memberikan kasih sayang, perhatian dan cinta yang tulus. Berkat do'a dan ridho beliau lah yang memungkinkan saya untuk dapat menempuh pendidikan di kampus tercinta ini. Kepada Mama saya yaitu Ibu Siti Asiyah, yang selama ini selalu memberikan semangat serta dukungan dari segala aspek dan tidak pernah merasa kecewa kepada saya. Kepada Ayah saya tercinta yaitu alm. Bapak Masrani, yang kini telah berpulang sehingga tidak bisa lagi mendukung saya secara langsung dan tidak bisa mendampingi saya lagi sampai akhir
9. Teristimewa, tersayang, terkasih dan tercinta kepada semua saudari saya yang hebat, yaitu Siti Hadijah S.Pd, Patmah Aulia S.Pd, Siti Rahayu S.Pd dan Armilia A.Md.Kom yang selalu mendukung dan memberikan semangat. Orang-orang yang selalu menjadi motivasi saya untuk terus berjuang dan berusaha untuk melakukan yang terbaik dalam menuntut ilmu

10. Teristimewa, tersayang, terkasih dan tercinta kepada semua peliharaan saya yang selalu menjadi penghibur dan teman disetiap aktivitas yang saya lakukan
11. Untuk teman-teman yang selalu membantu, memberikan dukungan, semangat dan motivasi kepada teman lama saya, yaitu saudari Hilmah, Putri Auliana, Siti Nur Annisa, Tiara Ariliani. Serta saudari Aulia Arum Diningrat dan Mlia Wati yang senantiasa menemani saya dari awal perjalanan perkuliahan saya di Universitas Lambung Mangkurat hingga akhirnya bisa menyusun skripsi bersama-sama
12. Terakhir, teima kasih kepada diri sendiri yang telah mampu mewujudkan mimpi besarnya, semoga selalu diberikan kemudahan, keberkahan oleh Allah Swt. untuk mencapai keinginan lainnya dan menjadi pribadi yang lebih baik lagi.

Akhir kata, peneliti berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi para pembaca. Semoga penelitian ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat memberikan manfaat khususnya di bidang Administrasi Publik

Banjarmasin, 29 Mei 2025

Peneliti,



Annisa Fitri
NIM. 2110411220014

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
BERITA ACARA.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Konsep Efektivitas	16
2.2.1 Pengertian Efektivitas	16
2.3 Teori Efektivitas	18
2.3.1 Teori Efektivitas Budiani.....	18
2.3.2 Teori Efektivitas Susanti.....	19
2.3.3 Teori Efektivitas Martina	21
2.4 Konsep Pelayanan Publik.....	23
2.4.1 Pengertian Pelayanan Publik	23
2.4.2 Tujuan Pelayanan Publik	24
2.5 Monitoring dan Evaluasi	25
2.5.1 Pengertian Monitoring.....	25
2.5.2 Tujuan Monitoring.....	26

2.5.3	Prinsip Monitoring.....	28
2.5.4	Pengertian Evaluasi	28
2.5.5	Tujuan Evaluasi	29
2.5.6	Prinsip Evaluasi	30
2.6	Aplikasi SIMONIK-E	31
2.7	Alur Penginputan Aplikasi SIMONIK-E.....	37
2.8	Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III METODE PENELITIAN		43
3.1	Pendekatan Penelitian.....	43
3.2	Tipe Penelitian.....	44
3.3	Lokasi Penelitian.....	44
3.4	Sumber Data dan Instrumen.....	45
3.4.1.	Data Primer	45
3.4.2.	Data Sekunder.....	45
3.4.3.	Instrumen	46
3.5	Teknik Pengumpulan Data	47
3.6	Pengolahan Data.....	48
BAB IV HASIL PENELITIAN		50
4.1.	Gambaran Lokasi Penelitian	50
4.1.1.	Gambaran Umum Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin	50
4.1.2.	Maklumat Pelayanan.....	50
4.1.3.	Struktur Organisasi	51
4.1.4.	Tugas Pokok dan Fungsi Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin	52
4.1.5.	Jenis Pelayanan	53
4.1.6.	Aplikasi SIMONIK-E (Sistem Monitoring Pelayanan Publik dan Evaluasi oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin	56
4.1.7.	Periode Penginputan formulir F-01	57
4.1.8.	Periode Evaluasi formulir F-01/ pengisian formulir F-02 ..	58

4.1.9. Periode Perbaikan formulir F-01 oleh SKPD.....	59
4.1.10. Periode Penginputan formulir F-03 SKM.....	59
4.1.11. Periode Penandatanganan Validator	59
4.2. Uraian Temuan Penelitian	60
4.2.1. Efektivitas Aplikasi SIMONIK-E (Sistem Monitoring Pelayanan Publik dan Evaluasi oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin.....	60
4.2.2 Sosialisasi Aplikasi SIMONIK-E (Sistem Monitoring Pelayanan Publik dan Evaluasi)	62
4.2.3. Periode Penilaian Aplikasi SIMONIK-E (Sistem Monitoring Pelayanan Publik dan Evaluasi).....	66
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	83
5.1. Efektivitas Aplikasi SIMONIK-E (Sistem Monitoring Pelayanan Publik dan Evaluasi oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin	83
BAB VI PENUTUP	91
Kesimpulan.....	91
Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data UPP pada Aplikasi SIMONIK-E tahun 2021-2024.....	4
Tabel 1. 2 Data UPP pada Aplikasi SIMONIK-E tahun 2024.....	5
Tabel 1. 3 Data UPP <i>Log In</i> Pada Aplikasi SIMONIK-E	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	11
Tabel 2. 2 Aspek Penilaian pada Aplikasi SIMONIK-E	36
Tabel 4. 1 Matriks Analisis Hasil Penelitian.....	80
Tabel 5. 1 Matriks Analisis Pembahasan	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1	Tampilan Aplikasi SIMONIK-E	3
Gambar 2. 1	Tampilan Ikon Aplikasi SIMONIK-E.....	33
Gambar 2. 2	Tampilan <i>Log In</i> Aplikasi SIMONIK-E	34
Gambar 2. 3	Tampilan Beranda Aplikasi SIMONIK-E (Setelah <i>Log In</i>).....	34
Gambar 2. 4	Tampilan Formulir F-01.....	37
Gambar 2. 5	Tampilan Periode Perbaikan Formulir F-01 (Dari Tampilan Evaluator).....	39
Gambar 2. 6	Tampilan Rekap Input Formulir F-03.....	41
Gambar 2. 7	Kerangka Pemikiran	42
Gambar 4. 1	Struktur Organisasi Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Banjarmasin.....	52
Gambar 4. 2	Sosialisasi Aplikasi SIMONIK	62
Gambar 4. 3	Postingan Video Pembelajaran Aplikasi SIMONIK.....	63
Gambar 4. 4	Sosialisasi Aplikasi SIMONIK-E	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Pedoman Wawancara.....	98
Lampiran 2: Surat Izin Penelitian	102
Lampiran 3: Dokumentasi Penelitian.....	110