

**SKRIPSI**

**Peran Aplikasi Inovatif SIOLA di Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan  
DPRD Kementerian Dalam Negeri Tahun 2022**

**Disusun Untuk Melengkapi Tugas Mata Kuliah Skripsi**



**Disusun Oleh : Anindiya Dheafani (193515516042)**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ADMINISTRASI PUBLIK**

**UNIVERSITAS NASIONAL**

**2023**



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

#### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Anindiya DheaFani  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516042  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Peran Aplikasi Inovatif SIOLA di Direktorat  
Fasilitasi Kepala Daerah dan DPRD Kementerian  
Dalam Negeri Tahun 2022  
Diajukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Administrasi Publik (S.AP)

Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 18 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Drs. Suranto, M.Si.

Dekan

Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
JAKARTA

PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Anindiya DheaFani  
Nomor Pokok Mahasiswa : 193515516042  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : PERAN APLIKASI INOVATIF SIOLA  
(STUDI KASUS: PEMBERHENTIAN  
ANGGOTA DPRD PROVINSI SUMATERA  
UTARA AN. SDR. PARLAUNGAN  
SEMANGUNSONG, ST DARI PARTAI  
DEMOKRAT TAHUN 2022)  
Dijukan untuk : Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh  
gelar Sarjana Administrasi Publik (SAP)

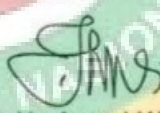
Disetujui untuk diujikan

Jakarta, 27 Juli 2023

Dosen Pembimbing

Ketua Program Studi Administrasi Publik

  
Dr. Suranto, M.Si

  
Dr. Mary Ismowati, M.Si



**UNIVERSITAS NASIONAL**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**JAKARTA**

**HALAMAN PENGESAHAN**

Nama : Anindiya DheaFani  
NPM : 193515516042  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Peran Aplikasi Inovatif SIOLA di Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan DPRD Kementerian Dalam Negeri Tahun 2022

Telah Berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional

**DEWAN PENGUJI**

Ketua Sidang : Dr. Jeanne Noveline Tedja, M.Kesos.  
Pembimbing I/Penguji I : Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP., M.Si.  
Pembimbing II/Penguji II : Drs. Suranto, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta  
Pada Tanggal : 25 Agustus 2023

### HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Anindiya Dhea Fani

NPM : 193515516042

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Peran Aplikasi Inovatif SIOLA di Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan DPRD Kementerian Dalam Negeri Tahun 2022

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau Perguruan Tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 21 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,



Anindiya DheaFani

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'amin, puji dan syukur haturkan kehadiran Allah Subhanahuwata'ala, sebab berkat izin dan kuasanya lah penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan judul “Peran Aplikasi Inovatif SIOLA di Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan DPRD Kementerian Dalam Negeri Tahun 2022”. Penulis menyadari tanpa sokongan dan bantuan dari beragam pihak, penulisan skripsi ini tidak terselesaikan dengan baik sebab itu pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih, kepada yang terhormat:

1. Dr. El Amry Bermawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional.
2. Dr. Erna Ermawati Chotim, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Dr. Mary Ismowati, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Drs. Suranto, M.Si. selaku Dosen Pembimbing yang sudah banyak menyuguhkan pengarahan, masukan, dan saran dalam penulisan dan penyelesaian dalam skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu dosen, yang sudah membekali penulis dengan ilmu yang bermanfaat serta staf Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang juga ikut berkontribusi.
6. Kementerian Dalam Negeri yang sudah menyuguhkan bantuan, masukan, saran dan ide dalam membantu penulis menyelesaikan skripsi ini.
7. Kedua orang tuaku Papa Andi Fachrudi dan Mama Mariana Listyaningsih, atas segala doa dan restunya kepada penulis dan terimakasih yang tiada taranya kepada mereka berdua yang selalu menjaga juga menyayangi penulis dalam kondisi apapun.
8. Sahabat- sahabatku (Aca, Agita, Imel, Nadia, Nces, Ria dan Vio) yang sudah menyuguhkan penulis sokongan selama ini, meskipun beda Universitas tapi kalian tetap menjadi teman terbaik.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua dan bisa memperkaya wawasan keilmuan pada Jurusan Ilmu Administrasi

Publik pada khususnya, maupun pada bidang lain pada umumnya yang masih ada keterkaitannya. Semoga Ilahirobbi menyuguhkan balasan pahala yang berlipat atas segalanya.

Aamiin Ya Allah Ya Rabb.

Jakarta, 15 Juli 2023



**Anindiya DheaFani**

**NPM. 193515516042**

# **Peran Aplikasi Inovatif SIOLA di Direktorat Fasilitas Kepala Daerah dan DPRD Kementerian Dalam Negeri Tahun 2022**

**Oleh**

**Anindiya DheaFani**

**NPM. 193515516042**

## **Abstrak**

Keberadaan sistem informasi dan internet di Era Industri 4.0 menjadi suatu upaya mewujudkan kualitas pemerintahan khususnya yaitu di Indonesia. Di Kementerian Dalam Negeri sudah menyelenggarakan inovasi pelayanan publik dengan menetapkan Aplikasi Inovatif SIOLA demi menyuguhkan peningkatan pelayanan publik. Penelitian ini bertujuan mengetahui Peran Aplikasi Inovatif SIOLA di Kementerian Dalam Negeri Tahun 2022. Metode penelitian yang diimplementasikan ialah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data diselenggarakan dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi. Data yang bisa kemudian dianalisis secara kualitatif dengan menelaah seluruh data yang sudah dikumpulkan yang didukung oleh hasil wawancara dengan pendekatan teori dalam pandangan rogers (2003) yang mengemukakan indikator keuntungan relative, kesebagaimanaan, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemungkinan diamati dari hasil penelitian, bisa ditarik kesimpulan sebagaimana hasil penelitian, bahwasannya inovasi pelayanan publik melalui Aplikasi Inovatif SIOLA sangat diwajibkan oleh pemerintah daerah dalam melancarkan pengelolaan pemerintahan di Daerah, namun masih ditemukannya kendala dari Aplikasi Inovatif SIOLA tersebut.

**Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, SIOLA, Kementerian Dalam Negeri**

**Dosen Pembimbing: Drs. Suranto, M.Si**

**Jumlah Referensi: Buku 26, Jurnal 14, Peraturan Pemerintah 12, Web 1**



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
ABSTRAK.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Kegunaan Penelitian.....	6
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	9
2.2 Kerangka Teori.....	18
2.2.1 Administrasi Publik.....	17
2.2.1.1 Kesisteman Administrasi.....	20
2.2.1.2 Fenomena dan Nomena Administrasi.....	23
2.3.2 Inovasi Pelayanan.....	34
2.3.2.1 Faktor Penghambat Inovasi.....	36
2.3.2.2 Inovasi dan Pemerintahan.....	37
2.3.3 Pelayanan Publik.....	40
2.3.4 Inovasi Aplikasi SIOLA.....	45

2.3.4.1	Visi dan Misi, Moto dan Maklumat Aplikasi SIOLA.....	46
2.3.4.2	Standar Operasional Prosedur (SOP) Jenis Layanan Administrasi.....	47
2.3.4.3	Alur Layanan Administrasi Online.....	47
2.3.4.4	Alur Layanan Registrasi Konsultasi Online.....	50
2.3.4.5	Progres Layanan dan Konsultasi Online.....	51
2.3.4.6	SOTK Bagian Layanan Bagian Administrasi dan Konsultasi.....	51
2.3.4.7	Faktor Pendukung Dan Faktor Penghambat Dalam Pemanfaatan Layanan SIOLA.....	52
2.4	Kerangka Pemikiran.....	54
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>56</b>
3.1	Pendekatan Penelitian.....	55
3.2	Penentuan Informan.....	55
3.3	Teknik Pengumpulan Data.....	56
3.4	Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	58
3.5	Lokasi dan Jadwal Penelitian.....	59
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>60</b>
4.1	Hasil Penelitian.....	60
4.1.1	Gambaran Umum Inovasi Aplikasi SIOLA.....	60
4.1.2	Profil Inovasi Aplikasi SIOLA.....	61
4.1.2.1	Job Desk Bagian Layanan Administrasi dan Konsultasi.....	62
4.1.2.2	Job Desk Pelayanan Publik.....	62
4.1.3	Sejarah Singkat Inovasi Aplikasi SIOLA.....	64
4.1.4	Hasil Observasi di Lapangan.....	66

4.2 Pembahasan.....	76
4.2.1 Laporan Kronologis Terkait Pemberhentian Anggota DPRD Provinsi Sumatera Utara an. Sdr. Parlaungan Simangunsong, ST dari Partai Demokrat.....	77
4.2.1.1 Prosedur Penyelesaian Oleh Unit Kerja Terkait Pemberhentian Anggota DPRD Provinsi Sumatera Utara an. Sdr. Parlaungan Simangunsong, ST dari Partai Demokrat.....	80
4.2.2 Laporan Kronologis Terkait Prosedur Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota DPRD Pemberhentian Antar Waktu Nusa Tenggara Barat.....	81
4.2.2.1 Prosedur Penyelesaian Oleh Unit Kerja Terkait Prosedur Pemberhentian dan Pengangkatan Anggota DPRD Pemberhentian Antar Waktu Nusa Tenggara Barat.....	85
4.2.3 Nota Dinas Keterangan Hal Usul Peresmian Pengangkatan Pengganti Antar Waktu Anggota DPRD Provinsi Sulawesi Tenggara dari Partai Golongan Karya a.n Drs. Ridwan Yalidjama.....	87
4.2.3.1 Prosedur Penyelesaian Oleh Unit Kerja Terkait Usul Peresmian Pengangkatan Pengganti Antar Waktu Anggota DPRD Provinsi Sulawesi Tenggara dari Partai Golongan Karya a.n Drs. Ridwan Yalidjama.....	87
BAB V PENUTUP.....	94
5.1 Kesimpulan.....	94
5.2 Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA .....	96
LAMPIRAN .....	101

## DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 2.3.4.2 SOP Jenis Layanan Administrasi.....	47
Tabel 2.3.4.6 SOTK Bagian Layanan Bagian Administrasi dan Konsultasi.....	51
Tabel 3.1 Informan.....	52
Tabel 4.1.2 SOTK Layanan Bagian Administrasi dan Konsultasi.....	61
Tabel 4.1.3 Road Map Pelayanan Publik di Kemendagri.....	64
Tabel 4.2.2 Laporan Kronologis Nusa Tenggara Barat.....	81



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2.1.1.....	22
Gambar 2.3.4.5.....	51
Gambar 4.2.1.1 Prosedur Penyelesaian Oleh Unit Kerja Sumatera Utara.....	81
Gambar 4.2.2.1 Prosedur Penyelesaian Oleh Unit Kerja Nusa Tenggara Barat.....	85
Gambar 4.2.3.1 Prosedur Penyelesaian Oleh Unit Kerja Sulawesi Tenggara.....	90



