

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM KEPANGKATAN DOSEN PADA LEMBAGA
LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH III**



Intelligentia - Dignitas

Oleh:

SYAHNADHEA ZAHRA

1103621093

SKRIPSI

**Ditulis untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan dalam
Mendapatkan Gelar Sarjana Pendidikan**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PENDIDIKAN

FAKULTAS ILMU PENDIDIKAN

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

2025

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING DAN PENGESAHAN PANITIA UJIAN/SIDANG SKRIPSI

Judul : Inovasi Pelayanan Publik dalam Kepangkatan
Dosen pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi
Wilayah III

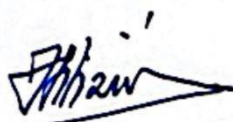
Nama Mahasiswa : Syahnadhea Zahra

Nomor Registrasi : 1103621093

Program Studi : Manajemen Pendidikan

Tanggal Ujian : Senin, 28 Juli 2025

Pembimbing I



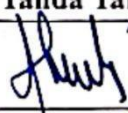
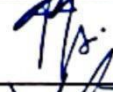
Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd.
NIP. 197404202008122002

Pembimbing II



Dr. Evitha Soraya, M.Pd.
NIP. 198504192024212001

Panitia Ujian/Sidang Skripsi

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Dr. Aip Badrujaman, M.Pd. (Penanggung Jawab)*		
Karta Sasmita, S.Pd., M.Si., Ph.D. (Wakil Penanggung Jawab)**		
Dr. Desi Rahmawati, S.Pd., M.Pd. (Koordinator Program Studi)***		06-08-25
Prof. Dr. Neti Karnati, M.Pd. (Ketua Penguji)****		07-08-25
Dr. Heru Santosa, M.Pd. (Anggota)****		01-08-25
Dr. Kamaludin, S.Pd.I., M.Pd. (Anggota)****		06-08-25

Catatan:

*Dekan FIP

**Wakil Dekan I

*** Koordinator Program Studi

**** Dosen Penguji Selain Pembimbing dan Koordinator Program Studi



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
UPT PERPUSTAKAAN

Jalan Rawamangun Muka Jakarta 13220
Telepon/Faksimili: 021-4894221
Laman: lib.unj.ac.id

**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Negeri Jakarta, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Syahnadhea Zahra
NIM : 1103621093
Fakultas/Prodi : Ilmu Pendidikan / Manajemen Pendidikan
Alamat email : syahnadheazahra@gmail.com

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah:

☒ Skripsi ☐ Tesis ☐ Disertasi ☐ Lain-lain (.....)

yang berjudul : **Inovasi Pelayanan Publik dalam Kepangkatan Dosen pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III**

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini UPT Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau media lain secara *fulltext* untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan atau penerbit yang bersangkutan.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Perpustakaan Universitas Negeri Jakarta, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, 07 Agustus 2025
Penulis

(Syahnadhea Zahra)

INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM KEPANGKATAN DOSEN PADA LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH III

(2025)

SYAHNADHEA ZAHRA

MANAJEMEN PENDIDIKAN

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan publik dalam proses kepengkatan dosen yang dikembangkan oleh LLDIKTI Wilayah III melalui sistem EL-KITE (Elektronik Kepangkatan Individu Terintegrasi). Latar belakang penelitian berangkat dari berbagai kendala dalam proses kepengkatan sebelumnya, seperti rumitnya administrasi, ketergantungan pada dokumen manual, serta rendahnya transparansi dan efisiensi layanan. Untuk menjawab tantangan tersebut, LLDIKTI Wilayah III mengembangkan EL-KITE sebagai inovasi digital berbasis paperless, online, dan real-time tracking. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Informan terdiri dari tim pengembang, ketua program, admin sistem, dan pengguna. Fokus kajian mencakup produk inovasi, proses perencanaan, implementasi, serta faktor pendukung dan penghambat inovasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa EL-KITE merupakan inovasi signifikan yang mengintegrasikan data dari PDDikti dan SISTER, dilengkapi fitur kecerdasan buatan (AI), tanda tangan elektronik (TTE), serta dasbor pemantauan status. Perencanaan inovasi dilakukan secara sistematis dan kolaboratif, sedangkan implementasinya berlangsung cukup efektif berkat kesiapan SDM, pelatihan intensif, serta dukungan teknologi. Keberhasilan EL-KITE ditunjang oleh kepemimpinan transformatif, sinergi internal, dan komitmen terhadap pelayanan prima. Di sisi lain, hambatan yang dihadapi meliputi keterbatasan literasi digital, perubahan regulasi yang dinamis, serta gangguan teknis pada sistem. Implikasi penelitian menekankan pentingnya transformasi digital dalam pelayanan publik pendidikan tinggi serta perlunya keberlanjutan pengembangan sistem. Penelitian ini juga merekomendasikan agar instansi pemerintah lainnya mengadopsi pendekatan inovatif yang adaptif, partisipatif, dan berpusat pada kebutuhan pengguna.

Kata Kunci: inovasi pelayanan publik, kepengkatan dosen, EL-KITE, LLDikti Wilayah III, digitalisasi pelayanan.

**INNOVATION IN PUBLIC SERVICE IN ACADEMIC RANKING OF
LECTURERS AT LEMBAGA LAYANAN PENDIDIKAN TINGGI WILAYAH**

III

(2025)

SYAHNADHEA ZAHRA

EDUCATION MANAGEMENT

ABSTRACT

This research aims to describe and analyze public service innovations in the faculty promotion process developed by LLDIKTI Wilayah III through the EL-KITE (Integrated Electronic Individual Promotion) system. The research background stems from various challenges in the previous promotion process, such as complex administration, reliance on manual documents, and low transparency and efficiency of services. To address these challenges, LLDIKTI Region III developed EL-KITE as a digital innovation based on paperless, online, and real-time tracking. The study employed a descriptive qualitative approach with data collection techniques including in-depth interviews, observations, and document analysis. Informants included the development team, program chairs, system administrators, and users. The study focused on the form of innovation, planning process, implementation, as well as supporting and hindering factors of innovation. The research findings indicate that EL-KITE is a significant innovation that integrates data from PDDikti and SISTER, equipped with artificial intelligence (AI) features, electronic signatures (TTE), and a monitoring dashboard. Innovation planning was carried out systematically and collaboratively, while implementation was quite effective thanks to the readiness of human resources, intensive training, and technological support. The success of EL-KITE was supported by transformative leadership, internal synergy, and a commitment to excellent service. On the other hand, the obstacles faced included limitations in digital literacy, dynamic regulatory changes, and technical disruptions to the system. The research implications emphasize the importance of digital transformation in higher education public services and the need for sustained system development. This study also recommends that other government agencies adopt an innovative approach that is adaptive, participatory, and user-centered.

Keywords: *public service innovation, academic ranking of lecturers, EL-KITE, LLDikti Wilayah III, service digitization.*

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, mahasiswa Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta:

Nama : Syahnadhea Zahra
No. Registrasi 1103621093
Program Studi : Manajemen Pendidikan

Menyatakan bahwa skripsi yang saya buat dengan judul "**Inovasi Pelayanan Publik dalam Kepangkatan Dosen pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III**" adalah:

1. Dibuat dan diselesaikan oleh saya sendiri, berdasarkan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian pada bulan Maret 2025 hingga Juli 2025
2. Bukan merupakan duplikasi skripsi yang pernah dibuat oleh orang lain atau jiplakan karya tulis orang lain dan bukan terjemahan karya tulis orang lain.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan saya bersedia menanggung segala akibat yang timbul jika pernyataan saya ini tidak benar.

Jakarta, 16 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,

A rectangular box containing a handwritten signature in blue ink. Below the signature is a red revenue stamp (Meterai Tempel) from the Indonesian government, featuring the Garuda emblem and the text 'REPUBLIK INDONESIA', '10.000', 'METERAI TEMPEL', and the serial number '1YUCAKX527201986'.

Syahnadhea Zahra

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, atas rahmat, berkah, dan karunia-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal dengan judul "**Inovasi Pelayanan Publik dalam Kepangkatan Dosen pada Lembaga Layanan Pendidikan Tinggi Wilayah III.**" sebagai salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Pendidikan pada Program Studi Manajemen Pendidikan, Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta. Dalam penyusunan proposal ini, peneliti menyadari banyaknya dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, maka, izinkan penulis menyampaikan penghormatan setinggi tingginya kepada semua pihak yang berjasa dan telah rela mengorbankan waktu, tenaga, pikiran bahkan materil untuk membantu untuk membantu proses penyelesaian proposal skripsi ini. Untuk itu peneliti menyampaikan penghargaan dan rasa terima kasih sebesar besarnya kepada:

1. Dr. Aip Badrujaman, M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.
2. Karta Sasmita M.Si., Ph. D. selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Pendidikan, Universitas Negeri Jakarta.
3. Dr. Desi Rahmawati, M.Pd. selaku Koordinator Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta.
4. Dr. Siti Zulaikha, S.Ag., M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan dan arahan serta kritik saran selama proses penyusunan skripsi serta mengajarkan sikap disiplin.
5. Dr. Evitha Soraya, M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga dan pikiran dalam mengarahkan, membimbing dan memotivasi peneliti dengan sabar dalam penyusunan skripsi ini.
6. Amril Muhammad, SE, M.Pd selaku dosen yang memberikan sumbu kemajuan bagi peneliti pada masa perkuliahan.
7. Seluruh Dosen dan Staf Program Studi Manajemen Pendidikan Fakultas Ilmu Pendidikan Universitas Negeri Jakarta, yang telah memberikan bimbingan akademik kepada peneliti selama masa kuliah sehingga peneliti mendapatkan kemudahan dalam penyusunan skripsi ini.

8. Tri Munanto, S.E. M.Ak selaku Kepala Bagian Umum LLDikti Wilayah 3 yang selalu memberikan kesempatan, peluang besar, pembelajaran serta ilmu yang bermanfaat dan berharga yang dapat peneliti eksplorasi.
9. Staff LLDikti Wilayah 3, diantaranya Bu Dian, Pa Endang, Mba Alma, Mba Finda, Mba Mia, Mas Hegar, Pak Iksan, Mba Syifa, Mas Hasan, Bu Prita, Bu Ina, Bu Yan, Mba Wid, Mba Vita, Mba Regina, Mas Ugo, Mba Fira, Bang Anton, Bu Narti, Bu Sofi, Bu Nur yang bersedia mengizinkan peneliti untuk dapat melakukan penelitian di LLDikti, meluangkan waktunya untuk melakukan wawancara, memberikan informasi seputar penelitian, memberikan support dan rasa sayang kekeluargaan yang berharga untuk memori hidup peneliti.
10. Pintu surga peneliti, Mamah tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, rasa nyaman, rumah, tempat berpulang serta dukungan mental yang luar biasa dikururkan tanpa henti dan selalu siap sedia menjadi pendengar yang baik setiap peneliti bercerita. Semoga lama hidupnya di sini, melihat peneliti berjuang sampai akhir. Terima kasih telah merayakan segala proses hidup peneliti.
11. Ayah tercinta dan panutan peneliti, yang rela berjuang untuk mendukung dan membimbing peneliti dalam bidang akademik, sosial dan agama. Terima kasih telah membangun karakter serta akhlak peneliti dan memberi segalanya yang tak pernah harap kembali.
12. Kepada kerabat bertumbuh di segala kondisi, Kerabat Kecil, Kerabat Tetangga, Kerabat Kampus (Grup Lowkey), Kerabat SMP (Grup Keluarga Ahong, Sugrispapa, Rumah Modol Garut dan *Friend Sh*t*), Kerabat SMA, Kerabat *Course English* BBK, Kerabat Universitas Andalas, atas kehadiran kalian yang telah menjadi suatu kenangan dan kesenangan dalam hidup peneliti selama berkuliah.
13. Kepada kerabat MSIB 6 dan MSIB 7 (Grup Oslo, Pejantan Pembaik dan Uhuy Ahay) atas diskusi dan pertukaran pikiran dari pengalamannya di kampus masing masing. Segala cinta dan cerita yang menjadi sintesis untuk peneliti agar dapat bergerak menjadi mahasiswa yang haus akan gagasan serta wawasan.
14. Teman Teman Prodi Manajemen Pendidikan angkatan 2021 yang telah berjuang, beradaptasi dan menghadapi jatuh bangun bersama namun tetap

saling memberikan dukungan dan doa sepanjang proses penyusunan proposal ini.

15. Cinta pertama peneliti, Aung, Kakek tersayang yang telah hidup abadi di alam yang indah. Walaupun akhirnya Allah SWT memanggilnya sebelum peneliti dapat menuntaskan pendidikan ini. Terima kasih telah menjadi ziarah batin bagi peneliti.
16. Yangti, Nenek peneliti yang tiada henti mendoakan hal terbaik bagi peneliti, kulitnya yang memudar saksinya.
17. Keluarga besar peneliti yang selalu memberikan dorongan semangat.
18. *Support System* lainnya yang mungkin tidak diuraikan satu persatu namanya, tetapi tidak mengurangi sedikitpun rasa terima kasih peneliti.
19. Terima kasih kepada diri ini karena telah mampu berusaha keras dan berjuang sejauh ini dalam bertahan di berbagai tekanan yang selalu tidak sejalan dengan dugaan tetapi tidak pernah memutuskan untuk menyerah sesulit apapun prosesnya.

Peneliti menyadari bahwa proposal ini masih memiliki berbagai kekurangan. Oleh sebab itu, saran dan kritik yang membangun akan sangat dihargai untuk membantu peneliti dalam menyempurnakan penelitian ini. Peneliti juga berharap agar hasil penelitian ini nantinya dapat memberikan manfaat bagi semua pihak.

Jakarta, 16 Juli 2025

Peneliti



Syahnadhea Zahra

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	ii
ABSTRAK	iii
<i>ABSTRACT</i>	iv
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian.....	1
B. Fokus dan Sub Fokus Penelitian.....	6
C. Pertanyaan Penelitian	6
D. Tujuan Penelitian.....	6
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II.....	10
KAJIAN PUSTAKA	10
A. Inovasi Pelayanan Publik.....	10
1. Inovasi	10
2. Pelayanan.....	12
3. Pelayanan Publik	14
4. Inovasi Pelayanan Publik.....	15
5. Produk Inovasi Pelayanan Publik	16
6. Perencanaan Inovasi Pelayanan Publik	17
7. Implementasi Inovasi Pelayanan Publik.....	19

8. Faktor Keberhasilan dan Penghambat Inovasi Pelayanan Publik.....	21
9. Standar Pelayanan	23
10. Kualitas Layanan.....	24
B. Kepangkatan Dosen.....	25
1. Kepangkatan Dosen.....	25
2. Pelayanan Kepangkatan Dosen.....	26
C. Pelayanan Publik Digital	27
1. Tata Kelola Pemerintah Digital	27
2. Peran Teknologi Informasi dalam Peningkatan Layanan Publik.....	29
3. Transformasi Pelayanan Publik melalui Teknologi Digital.....	29
D. Penelitian Relevan	31
BAB III.....	38
METODOLOGI PENELITIAN	38
A. Tujuan Penelitian.....	38
B. Metode dan Pendekatan Penelitian.....	38
C. Tempat dan Waktu Penelitian	39
D. Data dan Sumber Data.....	40
E. Prosedur Pengumpulan dan Perekaman Data	42
F. Teknik Pemeriksaan atau Pengecekan Keabsahan Data.....	44
G. Teknik Analisis Data	48
BAB IV	51
PAPARAN HASIL DAN TEMUAN PENELITIAN.....	51
A. Deskripsi Data	51
B. Temuan Penelitian	54
C. Pembahasan Penelitian	61
BAB V.....	75
KESIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN	75
A. Kesimpulan.....	75
B. Implikasi	78

C. Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	81
LAMPIRAN	89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Gedung LLDikti Wilayah III.....	51
Gambar 4.2 Struktur Organisasi LLDikti Wilayah III.....	53



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Agenda Penelitian	89
Lampiran 2 Agenda Grand Tour Observation	91
Lampiran 3 Kisi Kisi Wawancara Grand Tour Observation	91
Lampiran 4 Hasil Grand Tour Observation	92
Lampiran 5 Pedoman Wawancara Penelitian	98
Lampiran 6 Kisi Kisi Wawancara Penelitian.....	99
Lampiran 7 Pertanyaan Wawancara	108
Lampiran 8 Pedoman Observasi	121
Lampiran 9 Pedoman Studi Dokumentasi	123
Lampiran 10 Catatan Lapangan.....	125
Lampiran 11 Hasil Wawancara	142
Lampiran 12 Klasifikasi Data.....	176
Lampiran 13 Reduksi Data	247
Lampiran 14 Dokumentasi Grand Tour.....	274
Lampiran 15 Hasil Dokumentasi	275
Lampiran 16. Surat Permohonan Penelitian dari UNJ.....	277
Lampiran 17 Surat Pengantar Izin Penelitian dari LLDikti III.....	278
Lampiran 18 Tampilan Web EL-KITE	279
Lampiran 19 Notula dan Dokumentasi Tahap Perencanaan.....	280
Lampiran 20 Kebijakan EL-KITE.....	283
Lampiran 21 SOP Sistem EL-KITE	284
Lampiran 22 Notula dan Dokumentasi Uji Coba Sistem EL-KITE.....	288
Lampiran 23 Notula dan Dokumentasi Launching Sistem EL-KITE	290
Lampiran 24 Penyebaran Undangan Launching Sistem Melalui Media Sosial ...	292
Lampiran 25 Dokumentasi Sosialisasi Sistem Pasca Launching.....	293
Lampiran 26 Dokumentasi Pelatihan Kepada SDM Internal	296
Lampiran 27 Buku Panduan	297
Lampiran 28 Cara Panduan Pengajuan Kepangkatan Dosen	298
Lampiran 29 Video Panduan EL-KITE yang disebar diberbagai Platform.....	299
Lampiran 30 Fitur EL-KITE.....	300
Lampiran 31 Perbedaan Tampilan untuk Dosen, Admin PT & Administrator	301

Lampiran 32 Tampilan Usulan Dosen Sedang Validasi	302
Lampiran 33 Grup Koordinasi EL-KITE dengan Perguruaan Tinggi.....	303
Lampiran 34 Daftar Riwayat Hidup	304

