

**ANALISIS PENGELOLAAN INFORMASI DIGITAL
PELAYANAN PUBLIK PADA PT. XYZ**



Disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Sarjana Terapan Program Studi D4 Administrasi Perkantoran Digital

Oleh :

Zahra Aisha Febrila

NIM : 1712422071

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI D4 ADMINISTRASI PERKANTORAN DIGITAL
TAHUN 2026**

**ANALYSIS OF DIGITAL INFORMATION MANAGEMENT IN
PUBLIC SERVICES AT PT. XYZ**



Prepared as one of the requirements for obtaining a Bachelor of Applied Science
degree in the D4 Digital Office Administration program

By :

Zahra Aisha Febrila

NIM : 1712422071

UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
FACULTY OF ECONOMICS AND BUSINESS
D4 DIGITAL OFFICE ADMINISTRATION PROGRAM
YEAR 2026

ABSTRAK

ZAHRA AISHA FEBRILA. 2026. 1712422071. Analisis Pengelolaan Informasi Digital Pelayanan Publik Pada PT. XYZ. Program Studi Diploma IV Administrasi Perkantoran Digital. Fakultas Ekonomi dan Bisnis . Universitas Negeri Jakarta

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengelolaan informasi digital serta hambatan dalam aliran informasi antar unit kerja yang memengaruhi pencapaian *Service Level Agreement* (SLA) di PT. XYZ. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengelolaan informasi telah berbasis sistem digital dan didukung oleh proses bisnis yang terstruktur. Namun, implementasinya masih belum optimal karena keterbatasan integrasi sistem dan kurangnya koordinasi antar unit kerja. Hambatan utama yang ditemukan meliputi keterlambatan penyampaian informasi, lemahnya koordinasi, serta rendahnya kesadaran sumber daya manusia terhadap pentingnya ketepatan waktu dalam penanganan laporan. Kondisi tersebut berdampak pada keterlambatan penyelesaian layanan, penumpukan pekerjaan, serta belum tercapainya target SLA secara konsisten. Oleh karena itu, diperlukan upaya optimalisasi melalui peningkatan kompetensi SDM, penguatan koordinasi dan komunikasi, penerapan SOP secara konsisten, serta penggunaan sistem notifikasi otomatis guna meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pengelolaan Informasi Digital, Pelayanan Publik, *Service Level Agreement*, Sumber Daya Manusia.

ABSTRACT

ZAHRA AISHA FEBRILA. 2026. 1712422071. Analysis of Digital Information Management in Public Services at PT. XYZ. Diploma IV Program in Digital Office Administration. Faculty of Economics and Business. Universitas Negeri Jakarta

This study aims to analyze digital information management and the barriers to the flow of information between work units that affect the achievement of Service Level Agreements (SLAs) at PT. XYZ. This study employs a qualitative approach, using data collection techniques such as observation, interviews, and documentation. The results show that information management is already based on digital systems and supported by structured business processes. However, its implementation remains suboptimal due to limited system integration and a lack of coordination among work units. The main barriers identified include delays in information delivery, weak coordination, and low awareness among staff regarding the importance of timeliness in handling reports. These conditions have led to delays in service completion, a backlog of work, and a consistent failure to meet SLA targets. Therefore, optimization efforts are needed through enhancing human resource competencies, strengthening coordination and communication, consistently implementing SOPs, and utilizing an automated notification system to improve efficiency and service quality.

Keywords: Service Quality, Digital Information Management, Public Services, Service Level Agreement, Human Resources.

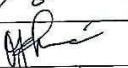
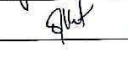
LEMBAR PENGESAHAN

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR BENTUK : SKRIPSI

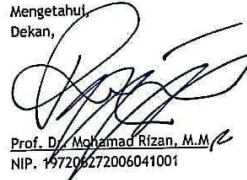
Nama Mahasiswa : Zahra Aisha Febrila
NIM : 1712422071
Program Studi/Fakultas : Administrasi Perkantoran Digital / Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Judul Penelitian : Analisis Pengelolaan Informasi Digital Pelayanan Publik Pada PT. XYZ

Ini telah dipertahankan dihadapan dewan penguji dan dinyatakan *Lulus/ Tidak Lulus**
Ujian Tugas Akhir oleh Tim Penguji pada Tanggal 13 Juli 2026

Tim Penguji,

Ketua Penguji	Roni Fasliah, S.Pd., M.M.	
	NIP. 197510152003121001	
Penguji 1	Muhammad Ikhwani, S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 202508100119941101	
Penguji 2	Mayang Riyantie, S.I.Kom., M.I.Kom.	
	NIP. 198912082024062001	
Pembimbing 1	Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd.	
	NIP. 198004122005012002	
Pembimbing 2	Ervina Maulida, S.Pd., MBA	
	NIP. 199109242023212051	

Mengetahui,
Dekan,


Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M.
NIP. 197206272006041001

Koordinator Program Studi,


Roni Fasliah, S.Pd., M.M.
NIP. 197510152003121001

LEMBAR KEASLIAN KARYA

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA

Nama Mahasiswa : Zahra Aisha Febrila
NIM : 1712422071
Program Studi : D4 Administrasi Perkantoran Digital
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Judul TA : Analisis Pengelolaan Informasi Digital Pelayanan Publik Pada PT. XYZ

Menyatakan bahwa Tugas Akhir ini beserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko/sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya tulis ilmiah ini.

Jakarta, 14 Agustus 2026

Yang menyatakan,



1000
METERAN
TEMPERAN
E2D6A0X154051303

(Zahra Aisha Febrila)
NIM. 1712422071

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

 KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
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 : Zahra Aisha Febrila
NIM : 1712422071
Fakultas/Prodi : Fakultas Ekonomi dan Bisnis / D4 Administrasi Perkantoran Digital
Alamat email : zahraaishafebrila@gmail.com

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

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

yang berjudul :

Analisis Pengelolaan Informasi Digital Pelayanan Publik Pada PT. XYZ.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Perpustakaan dan Kearsipan 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, 12 Agustus 2026

Penulis


(Zahra Aisha Febrila)

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya, yang telah mengizinkan saya untuk menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **“Analisis Pengelolaan Informasi Digital Pelayanan Publik Pada PT. XYZ”** dengan baik. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana Terapan pada Program Studi D-4 Administrasi Perkantoran Digital, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Negeri Jakarta.

Saya juga menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan kontribusi langsung maupun tidak langsung, dalam penyelesaian penelitian skripsi ini. Selain itu, saya juga ingin menggunakan kesempatan ini untuk mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Mohamad Rizan, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Negeri Jakarta;
2. Dr. Roni Fasliah, S.Pd., M.M., selaku Ketua Program Studi D-4 Administrasi Perkantoran Digital;
3. Dr. Marsofiyati, S.Pd., M.Pd selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membangun kepada peneliti;
4. Ervina Maulida, S.Pd., MBA selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang membangun kepada peneliti;
5. Kepala Departemen Pengembangan Produk Teknologi Informasi ;
6. Staff Divisi Pelayanan PT. XYZ ;
7. Mentor dan rekan kerja satu tim pada PT. XYZ ;
8. Seluruh Jajaran dan Pegawai PPID PT. XYZ ;
9. Mamah, Papah, dan Kakak tersayang yang senantiasa selalu menjadi penyemangat penulis setiap harinya untuk terus selalu semangat dan memberikan kekuatan dalam setiap proses penyusunan skripsi ini. Atas doa, pengorbanan yang diberikan, kasih sayang, dan cinta yang telah diberikan penulis sangat bersyukur dan mengucapkan terima kasih tiada hentinya hingga penelitian skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik ;

10. Afina, Jennah, Jonathan, Khalizah, Nadiva, Thabita, Ulayya dan Vidya selaku teman seperjuangan penulis selama menjalani perkuliahan, penulis mengucapkan terima kasih atas dukungan dan kebersamaan yang selalu diberikan selama perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini ;
11. Mutia dan Ulayya sahabat penulis sejak Sekolah Menengah Pertama yang selalu memberikan dukungan, doa, serta semangat dalam setiap proses menjalani penyusunan skripsi ;
12. Afifah, Anggi, Nabila, Sasi, Sulis dan Yeni sahabat penulis sejak Sekolah Menengah Atas yang selalu memberikan dukungan, doa, serta semangat dalam setiap proses menjalani penyusunan skripsi ;
13. Seluruh teman-teman D4 Administrasi Perkantoran Digital Kelas B Angkatan 2022 atas kerja sama dan dukungan yang diberikan ;
14. Rekan-Rekan magang di PT.XYZ yaitu Anin, Yulio, dan Rifki ;
15. Kepada seseorang dengan inisial A, yang namanya tidak dapat penulis sebutkan dalam lembar ini. Terima kasih atas dukungan, doa, masukan, dan semangat yang selalu diberikan menjadi penguat yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini untuk tetap konsisten dan menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya.

Akhir kata, saya berharap penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca serta menambah wawasan mengenai optimalisasi pengelolaan informasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di era digitalisasi.

Jakarta, 21 Februari 2026



Zahra Aisha Febrila

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
LEMBAR PENGESAHAN	v
LEMBAR KEASLIAN KARYA	vi
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian	13
D. Manfaat Penelitian	13
BAB II	15
KAJIAN PUSTAKA	15

A. Konsep yang diteliti	15
1. Pengertian Pelayanan Publik	15
2. Pengertian Proses Bisnis	17
3. Sistem Informasi Manajemen	19
4. Pengelolaan Informasi Digital Pelayanan Publik	21
5. Administrasi Perkantoran Dalam Pelayanan Publik	22
6. Service Level Agreement (SLA)	24
7. Teori Digital Government	25
8. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	26
9. Asas-Asas Pelayanan Publik	27
10. Manajemen Pelayanan Publik	28
11. Indikator Pengelolaan Informasi Digital Pada Pelayanan Publik	30
12. Telaah Pustaka Terdahulu	33
BAB III	42
METODE PENELITIAN	42
A. Tempat dan Waktu Penelitian	42
1. Tempat Penelitian	42
2. Waktu Penelitian	43
B. Desain Penelitian	43
C. Sumber Data dan Sample Penelitian	45

1. Data Primer	45
2. Data Sekunder	46
D. Teknik Pengumpulan Data	47
1. Data Primer	48
2. Data Sekunder	49
E. Teknik Keabsahan Data	51
1. Triangulasi Sumber	52
2. Triangulasi Teknik	52
3. Triangulasi Waktu	53
F. Teknik Analisis Data	53
1. Pengumpulan Data	55
2. Reduksi Data	55
3. Penyajian Data	56
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	56
BAB IV	58
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	58
A. Deskripsi Data Pendekatan Kualitatif	58
1. Unit analisis dan lingkup penelitian	58
2. Deskripsi Partisipan	59
B. Hasil Data	61

1. Penerapan Alur Pengelolaan Informasi Digital Dalam Pelayanan Publik Yang Diterapkan Pada PT. XYZ	62
2. Proses Bisnis Pelayanan Publik Yang Diterapkan Pada PT. XYZ	68
3. Hambatan Yang Terjadi Dalam Aliran Informasi Antar Unit Yang Memengaruhi Pencapaian Target <i>Service Level Agreement</i> (SLA) Pada PT. XYZ	73
4. Strategi Optimalisasi Pengelolaan Informasi Digital Yang Dapat Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. XYZ	76
C. Pembahasan Data Pendekatan Kualitatif	79
1. Penerapan Alur Pengelolaan Informasi Digital Dalam Pelayanan Publik Yang Diterapkan Pada PT. XYZ	79
2. Proses Bisnis Pelayanan Publik Yang Diterapkan Pada PT. XYZ	84
3. Hambatan Yang Terjadi Dalam Aliran Informasi Antar Unit Yang Memengaruhi Pencapaian Target <i>Service Level Agreement</i> (SLA) Pada PT. XYZ	87
4. Strategi Optimalisasi Pengelolaan Informasi Digital Yang Dapat Dilakukan Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. XYZ	92
BAB V	96
PENUTUP	96
A. Kesimpulan	96
B. Implikasi	99

C. Keterbatasan Penelitian.....	100
D. Rekomendasi.....	100
1. Rekomendasi Bagi Perusahaan	100
2. Bagi Peneliti Selanjutnya	101
DAFTAR PUSTAKA.....	103
LAMPIRAN.....	113

