

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

## Mendorong Peningkatan Efektivitas Digitalisasi Layanan di PT Dayamitra Telekomunikasi

Yusi Hasnia Balqis<sup>a</sup> , Rodlial Ramdhan Tackbir Abubakar<sup>b</sup>

<sup>ab</sup> Politeknik STIA LAN Bandung

e-mail : <sup>a</sup> [yusibalqis001@gmail.com](mailto:yusibalqis001@gmail.com) , <sup>b</sup> [rodliarta@gmail.com](mailto:rodliarta@gmail.com)

### Abstrak

Meningkatnya jumlah pendirian pembangunan menara membuat banyaknya dokumen BAST pada setiap kontrak kerjasama kerap mengalami keterlambatan penyelesaian yang berakibat terhadap terlambatnya proses pembayaran terhadap mitra kerja di PT Dayamitra Telekomunikasi, hal ini membuat perusahaan akhirnya menerapkan digitalisasi pada proses pemeriksaan dokumen BAST. Penelitian ini bertujuan untuk menyusun rekomendasi solusi dalam membangun efektivitas program digitalisasi layanan administrasi. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan sifat deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sumber data pada penelitian ini yaitu mitra kerja, pegawai administrasi, dan manager construction di PT Dayamitra Telekomunikasi. Hasil penelitian ini diketahui bahwa penerapan digitalisasi layanan pada proses pemeriksaan dokumen berita acara serah terima berjalan efektif hal ini dipahami melalui penyelesaian pemeriksaan dokumen berita acara serah terima yang dapat selesai tepat waktu serta mitra kerja dapat memperoleh bayaran atas kerjasama dengan tepat waktu. Adapun rekomendasi dari penelitian ini yaitu perlu dilakukan integrasi oleh manager konstruksi dengan pihak-pihak yang berkepentingan atas pengimplementasian digitalisasi pada layanan pemeriksaan dokumen, dan peningkatan pada fasilitas untuk menunjang kinerja pegawai dalam menciptakan layanan yang efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas layanan; Digitalisasi layanan; Administrasi.

## *Encouraging Increased Effectiveness of Service Digitalization at PT Dayamitra Telekomunikasi*

### *Abstract*

*The increasing number of tower construction establishments has caused many BAST documents in each cooperation contract to often experience delays in completion which results in late payment processes to partners at PT Dayamitra Telekomunikasi, this has made the company finally implement digitalization in the BAST document inspection process. This study aims to to compile solution recommendations to build the effectiveness of the digitalization program for administrative services. This type of research uses a qualitative approach with a descriptive nature. Data collection techniques through interviews, observations, and documentation studies. The data sources in this study were partners, administrative staff, and construction managers at PT Dayamitra Telekomunikasi. The results of this study show that the implementation of digitalization of services in the process of checking handover minutes documents is effective, this is understood through the completion of the inspection of handover minutes documents which can be completed on time and partners can receive payment for cooperation on time. The suggestion for this research is that there needs to be integration by construction managers with stakeholders regarding the implementation of digitalization in document inspection services, as well as improvements in facilities to support employee performance in creating effective services.*

**Keywords:** *service effectiveness; digitization of services; Administration.*

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

## A. PENDAHULUAN

Peningkatan pembangunan menara telekomunikasi yang diikuti dengan peningkatan layanan telekomunikasi adalah cerminan meningkatnya kebutuhan masyarakat mengenai teknologi informasi dan komunikasi (Pujihartanti, 2022). Menurut Heterogeneity terdapat lima indikator dalam mengukur kualitas layanan yang diharapkan oleh pelanggan, salah satunya yaitu *reability* yang merupakan kemampuan dalam memberi layanan yang menjanjikan dengan tepat waktu, akurat, serta bisa dipercaya. Pelayanan dapat dikatakan efektif apabila memberi kemudahan pelayanan kepada pelanggan, sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif, dan produktif (Mukarom & Laksana, 2015).

Selain itu, penggunaan teknologi atau sistem aplikasi dalam menunjang pelayanan baik bagi pengguna internal maupun eksternal menunjukkan hal yang bermanfaat dengan baik (Kawidjaya et al., 2023; As-Sajjad et al., 2023; Syawali et al., 2023). Penggunaan teknologi dalam proses pemberian layanan terbukti dapat menunjang kinerja yang lebih baik (Mugiarto et al., 2023) dan menghindari hal – hal yang tidak diinginkan terjadi (Taufik et al., 2022). Selain itu penggunaan teknologi identik dengan digitalisasi layanan (Wulandari et al., 2022; Maulana dan Priatna, 2021) maupun proses pada organisasi untuk meningkatkan layanan yang lebih berkualitas (Taufik dan Wijayanti, 2021; Abubakar dan Ravenska, 2021) serta mendorong kepuasan dari penggunaannya (Kawidjaya et al., 2023; Andikaputra et al., 2022; Wulandari et al., 2021).

PT Dayamitra Telekomunikasi atau Mitratel merupakan satu diantara anak perusahaan PT Telkom Indonesia (Persero) Tbk. Mitratel bergerak dalam penyediaan infrastruktur telekomunikasi, terutama dalam pengelolaan menara telekomunikasi. Mitratel sudah mendirikan lebih dari 36.719 menara telekomunikasi yang ada di seluruh Indonesia dan merupakan salah satu penyedia infrastruktur menara telekomunikasi terbesar di Asia.

Dalam melakukan pembangunan layanan infrastruktur telekomunikasi, Mitratel bekerjasama dengan beberapa operator telekomunikasi, penyedia layanan internet, penyedia layanan konstruksi, dan penyedia layanan penunjang lainnya (Maharani et al., 2023). Pengembangan kerjasama dengan mitra terus dilakukan Mitratel unntuk meningkatkan jangkauan dan kualitas layanan infrastruktur telekomunikasi di Indonesia. Hal tersebut membuat layanan administrasi terhadap mitra terkait menjadi sangat krusial (Alfiena & Abubakar, 2023).

Pada setiap kontrak kerjasama yang berhubungan pada pelayanan teknologi dan komersialisasi produk inovatif diperlukan berita acara serah terima pekerjaan antara pihak mitra yang bekerjasama pada pihak perusahaan penyedia, merupakan bentuk dari pemeriksaan hasil pekerjaan pengadaan barang dan jasa berdasarkan pada ketentuan yang tercatat pada kontraknya (Pulungan, 2021). Pemeriksaan tersebut dilanjutkan pada penerimaan hasil pengadaan barang jasa sesudah melewati pemeriksaan dan pengujian, dan hasil pemeriksaan dan pengujian itu dibuat dan ditandatangani dalam bentuk Berita Acara Serah Terima (BAST).

Standarisasi penyelesaian pemeriksaan dokumen berita acara serah terima dapat berlangsung selama 5 hari sesuai dengan kesepakatan kedua belah pihak antara PT Dayamitra Telekomunikasi dengan Mitra Kerja terkait. Namun jika jumlah dokumen BAST yang harus diperiksa cukup banyak, maka kerap terjadi keterlambatan dalam proses penyelesaian dokumen ini yang dapat memakan waktu lebih dari 5 hari sehingga menyebabkan adanya keluhan dari Mitra (Sundaningsih & Abubakar, 2023).

Keterlambatan penyelesaian tagihan pembayaran dari perusahaan penyedia tentunya tidak ideal pada suatu aktivitas ekonomi perusahaan, karena berdasarkan yang tercantum dalam peraturan Kementrian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Direktorat Jenderal Bina Marga mengenai standar operasional prosedur serah terima hasil pekerjaan fisik (pekerjaan konstruksi)

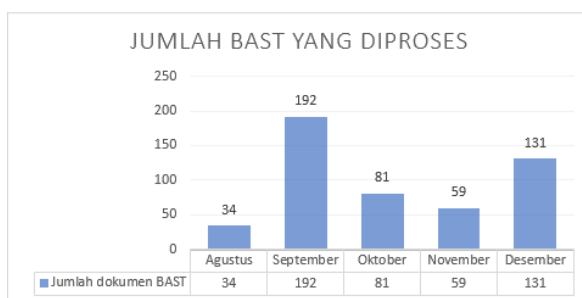
# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Tahun 2022 disebutkan mengenai ketentuan umum dalam serah terima pekerjaan pada poin 5 yakni semua tagihan harus dibayar berdasarkan pada termin kontrak yang disetujui oleh para pihak yang melakukan kontrak. Termin dalam dokumen pun dengan penuh ditetapkan dari kedua belah pihak tidak menempatkan salah satu terhadap posisi yang kurang menguntungkan. Jika keterlambatan pembayaran terjadi, selain merugikan penyedia barang, hal tersebut tentunya akan mempersulit prediksi arus kas perusahaan karena ketidakpatuhan pada peraturan yang mengatur penyelesaian pembayaran.

Berikut ini merupakan data penerimaan dokumen BAST di PT Dayamitra Telekomunikasi.



**Gambar 1. Jumlah BAST yang Diproses Tahun 2023**

Sumber : Diolah Penulis (2024)

Gambar 1 menunjukkan jumlah dokumen Berita Acara Serah Terima yang diproses selama 5 bulan terakhir di tahun 2023, banyaknya dokumen Berita Acara Serah Terima yang diproses pada PT Dayamitra Telekomunikasi menunjukkan tingkat pembangunan menara telekomunikasi yang tinggi dan diikuti dengan kebutuhan masyarakat mengenai teknologi dan informasi yang meningkat. Berdasarkan peningkatan pembangunan menara tersebut, layanan administrasi di PT Dayamitra Telekomunikasi perlu ditingkatkan untuk menciptakan layanan yang efektif.

Berdasarkan penjelasan tersebut mengenai pentingnya ketepatan waktu dalam proses pemeriksaan dokumen Berita Acara Serah Terima dalam proyek pendirian menara, serta pemanfaatan teknologi yang dilakukan oleh PT

Dayamitra Telekomunikasi dalam proses pemeriksaan dokumen. Sehingga pemanfaatan teknologi melalui *Google Apps* dalam proses pelayanan administrasi terkait pemeriksaan dokumen BAST dapat digunakan secara maksimal untuk membantu mewujudkan pelayanan yang efektif terhadap mitra kerja. Pada penerapan digitalisasi administrasi pemeriksaan dokumen berita acara serah terima pun perlu dilakukan evaluasi untuk dapat mencapai sistem administrasi dan pelayanan yang sejalan dengan peraturan yang berlaku di PT Dayamitra Telekomunikasi.

## B. METODE

Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Teknik pengumpulan data melalui wawancara terstruktur, observasi partisipan, dan telaah dokumen. Sumber data pada penelitian ini yaitu mitra kerja, pegawai administrasi, dan manager construction di PT Dayamitra Telekomunikasi. Teknik analisis data yang dipergunakan dalam penelitian ini menerapkan metode analisis data deskriptif kualitatif. Pendapat dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono teknik analisis data terdapat empat langkah yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan verifikasi serta penafsiran data (Sugiyono, 2017).

## C. PEMBAHASAN

Penerapan digitalisasi pada layanan administrasi pemeriksaan dokumen Berita Acara Serah Terima digunakan untuk menyelesaikan proses pemeriksaan kelengkapan dari dokumen Berita Acara Serah Terima terhadap mitra kerja secara online. Penerapan ini bertujuan untuk mempercepat proses bisnis, penerapan digitalisasi ini juga diharapkan dapat menurunkan potensi resiko kesalahan pemeriksaan, pengurangan penggunaan kertas hvs yang akan dapat membantu pengurangan limbah sampah, serta menciptakan layanan yang efektif dengan mengacu pada peraturan perusahaan yang tercantum dalam pasal 14 ayat (1) dan (2) Peraturan Direksi Nomor C.Tel.015/HK 200/JDMT-1056000/2022 tentang Ettika Bisnis Perusahaan pada bagian Hubungan dengan *Stakeholder*.



# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Berdasarkan uji triangulasi data dan metode yang telah dilakukan dengan mengacu kepada teori efektivitas yang dikemukakan Duncan, penerapan digitalisasi ini telah tercapai dengan baik, namun perlu dilakukan upaya untuk menyempurnakan layanan yang efektif sebagai berikut :

## 1. Pencapaian Tujuan

Berdasarkan teori efektivitas mengenai layanan yang dikemukakan Duncan dalam pencapaian tujuan, penerapan digitalisasi layanan mengenai pemeriksaan dokumen Berita Acara Serah Terima di PT Dayamitra Telekomunikasi ini sudah berjalan dengan baik. Mitra telah menerima bayarannya dengan tepat waktu dalam kurun waktu 6 bulan sejak penerapan digitalisasi pada layanan ini, ketepatan waktu pembayaran telah membuktikan tercapainya tujuan perusahaan, karena dengan ketepatan pembayaran ini membuktikan bahwa proses penyelesaian pada pemeriksaan dokumen berjalan dengan baik dibanding sebelumnya yang dilakukan secara manual.

Tercapainya tujuan perusahaan atas penerapan digitalisasi ini membuat perusahaan harus mempertimbangkan mengenai mekanisme mempertahankan sasaran, hal ini sejalan dengan teori efektivitas Campbell J.P (1970) dalam mempertahankan layanan yang efektif. Keberhasilan sasaran merupakan pengukuran efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan mekanisme mempertahankan efektivitas dalam melakukan layanan, sehingga PT Dayamitra Telekomunikasi perlu mempertimbangkan upaya untuk mempertahankan layanan yang efektif.

Beberapa upaya yang dapat dilakukan antara lain dengan melakukan evaluasi terkait layanan yang telah ada, hal ini dapat dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada para mitra yang berisikan pertanyaan mengenai layanan setelah adanya digitalisasi ini, kemudian tanggapan dari setiap mitra dapat dipertimbangkan untuk mengevaluasi serta memperbaiki layanan di PT Dayamitra Telekomunikasi. Usulan lainnya yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya

mempertahankan sasaran adalah dengan meningkatkan program digitalisasi dengan membuat web yang akan berguna secara khusus untuk memeriksa kelengkapan dokumen BAST yang dapat diakses juga oleh mitra kerja, hal ini tentunya akan lebih baik jika PT Dayamitra Telekomunikasi tidak hanya sekedar memanfaatkan Google form untuk melakukan pemeriksaan secara digital, namun dengan web yang secara khusus dibuat oleh perusahaan untuk melakukan pemeriksaan dokumen, hal ini juga akan membuat program yang dibuat dapat diintegrasikan dan berjalan secara resmi.

## 2. Integrasi

Indikator kedua dalam capaian efektivitas menurut teori Duncan yakni integrasi, berdasarkan uji yang telah dilakukan, proses integrasi yang meliputi kemampuan komunikasi dan sosialisasi telah dilakukan dengan baik oleh perusahaan. proses layanan, informasi diterima dengan jelas mengenai kelengkapan dokumen, hal ini menunjukkan bahwa pegawai mampu melakukan komunikasi yang baik dalam layanannya terhadap mitra kerja. Tercapainya keberhasilan komunikasi dalam indikator integritas, masih terdapat hal yang dapat dipertimbangkan perusahaan, pengoptimalan penggunaan google form itu sendiri, agar dapat menyediakan notes yang dapat diisi oleh mitra agar terciptanya komunikasi dua arah antara pegawai administrasi dan mitra kerja, hal ini sesuai dengan teori efektivitas yang dikemukakan Duncan (1985), yakni terciptanya komunikasi yang baik dalam proses layanan.

Berdasarkan indikator tujuan yang telah tercapai, maka usulan dalam upaya penyempurnaan capaian indikator integrasi adalah pada pengimplementasian program ini, karena PT Dayamitra Telekomunikasi ini memiliki kantor pusat di Jakarta sementara program ini dilaksanakan di kantor yang berada di Bandung. Program ini perlu diintegrasikan dengan resmi kepada pihak pusat sejalan dengan terbuktinya program ini telah membantu proses bisnis perusahaan, karena Duncan melihat bahwa dalam mengukur efektivitas sebuah organisasi dalam

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

mengimplementasikan sebuah programnya maka harus terintegrasi dengan baik dengan berbagai pihak.

Pengintegrasian program dapat dilakukan dengan mengadakan pertemuan secara resmi dengan jadwal yang dapat dihadiri oleh *general manager*, *manager construction*, dan *group sitac* untuk mengintegrasikan program digitalisasi pemeriksaan dokumen BAST secara resmi. Dalam pertemuan tersebut dapat dilakukan pembahasan mengenai pengimplementasian program, sasaran yang telah dicapai selama layanan digital berlangsung, serta mempertimbangkan setiap masukan yang didapatkan dari mitra kerja. Pertemuan untuk pengintegrasian program secara resmi tentunya baik karena dengan hal ini, berbagai pihak akan dengan mudah mengetahui program yang sedang berjalan serta melakukan rencana perbaikan atas implementasi program dengan mempertimbangkan masukan dari berbagai pihak.

Melalui pertemuan diskusi yang dihadiri oleh berbagai pihak di PT Dayamitra Telekomunikasi dapat memicu adanya pengembangan atas program digitalisasi layanan pada pemeriksaan dokumen BAST, berbagai pihak yang terlibat dapat menyuarakan pendapatnya dan dapat dicapai hasil akhir melalui keputusan bersama di perusahaan. Melalui pertemuan yang diadakan secara resmi oleh perusahaan juga akan membantu upaya penyempurnaan capaian efektivitas pada teori Duncan, karena pengukuran efektivitas pada indikator integritas ini adalah dengan mengukur kemampuan perusahaan dalam mengadakan sosialisasi pengembangan, sehingga melalui pertemuan dengan berbagai pihak diharapkan akan mendapat melakukan pengembangan atas digitalisasi layanan pemeriksaan dokumen BAST.

### 3. Adaptasi

Karakteristik capaian efektivitas lainnya dalam teori Duncan yaitu adaptasi, pengukuran pada adaptasi yang telah dibahas pada analisis data di atas bahwa perusahaan telah mampu memenuhi indikator adaptasi. pegawai mampu beradaptasi dengan baik setelah diterapkannya

layanan secara digital ini, hal ini membuktikan kemampuan adaptasi telah terpenuhi. Untuk mencapai kesempurnaan dalam pencapaian indikator adaptasi ini maka perlu adanya pertimbangan kembali terkait penambahan fasilitas untuk menunjang kegiatan layanan, hal ini mengacu pada teori Duncan mengenai efektivitas dalam indikator adaptasi yakni penyediaan fasilitas, sarana dan prasarana.

fasilitas dalam melayani setelah adanya digitalisasi ini tidak ada yang berubah, meskipun segala fasilitas yang dibutuhkan terpenuhi, namun tidak ada peningkatan. Hal ini dapat dipertimbangkan oleh perusahaan untuk mencapai kesempurnaan dalam capaian indikator adaptasi untuk menciptakan layanan yang efektif, upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan melakukan pengecekan oleh *asset productive* terhadap fasilitas yang dimiliki pegawai administrasi untuk melakukan layanan seperti laptop atau komputer dan jaringan internet.

Berdasarkan hasil pengecekan, manager konstruksi dapat melakukan pengajuan untuk meningkatkan fasilitas kepada *manager asset and prod* di PT Dayamitra Telekomunikasi dengan memerhatikan biaya pemenuhan sarana dan prasarana perusahaan. Melalui upaya peningkatan fasilitas tersebut diharapkan dapat mencapai kesempurnaan efektivitas layanan pada indikator adaptasi sesuai dengan teori milik Duncan yang mengungkapkan bahwa layanan dapat dikatakan efektif berdasarkan kemampuan perusahaan dalam memenuhi dan meningkatkan perusahaan berdasarkan perubahan yang ada, dalam hal ini perubahan yang terjadi adalah proses pemeriksaan yang berubah menjadi digital, sehingga fasilitas yang harus ditingkatkan adalah pada laptop atau komputer serta jaringan internet.

### D. PENUTUP DAN REKOMENDASI

Proses digitalisasi layanan pemeriksaan dokumen berita acara serah terima di PT Dayamitra Telekomunikasi berjalan efektif, tujuan perusahaan dalam memperbaiki layanan tercapai, sehingga kegiatan administrasi terhadap mitra kerja di PT

# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

Dayamitra Telekomunikasi dapat dikatakan telah dilakukan dengan maksimal. Usulan untuk meningkatkan capaian layanan yang efektif yaitu perlu dilakukan pertimbangan pada pengintegrasian program pemeriksaan digital secara resmi dengan berbagai pihak, serta perlu dilakukan peningkatan pada fasilitas untuk menunjang proses kerja pegawai administrasi di PT Dayamitra Telekomunikasi dalam melakukan layanan secara digital

Adapun rekomendasi yang perlu dilakukan adalah integrasi oleh manager konstruksi atas penerapan digitalisasi ini kepada pihak general manager di kantor pusat PT Dayamitra Telekomunikasi yang terletak di Jakarta secara resmi, hal ini untuk penyempurnaan indikator integritas dalam capaian efektivitas suatu layanan, serta peningkatan sarana dan prasarana oleh perusahaan untuk menunjang pelaksanaan layanan administrasi pemeriksaan dokumen BAST secara digital.

## REFERENSI

- Abubakar, R. R. T., & Ravenska, N. (2021). Pemanfaatan E-Study pada Kegiatan Pembelajaran di Politeknik STIA LAN Bandung. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8(6), 345. <https://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3739>
- Alfiana, N. N., & Abubakar, R. R. T. (2023). Pelaksanaan Penilaian Kinerja di PT Taspen (PERSERO) Kantor Cabang Utama Bandung. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 7.0*, 115–119.
- Andikaputra, F., Yulandary, W., Zulvia, P., & Nugroho, A.B. (2022). Meninjau Efektivitas Sistem Rely-on Dalam Menunjang Pengelolaan Pelanggan Pada PT. Perusahaan Gas Negara (PGN) Area Batam. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 3(2), 143-162. <https://doi.org/10.32815/jpro.v3i2.1445>
- As-Sajjad, M. D., Agustina, I., & Wiradiputra, I. A. (2023). Assessing Technical, Functional And Image Aspects Of Service Quality And Their Impact On Citizen Satisfaction. *Jurnal Ilmu Manajemen Advantage*, 7(2), 173–188. <https://doi.org/10.30741/adv.v7i2.1215>
- Kawidjaya, S. P., Nugroho, A. B., Pradesa, H. A., & Taufik, N. I. (2023). Persepsi Atas Kualitas Sistem Dan Informasi Dalam Mendorong Kepuasan Pengguna Sistem BJB Greens. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(6), 7775–7788. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i6.2548>
- Maharani, H. K., Abubakar, R. R. T., Sufianti, E., & Rahmawati, A. (2023). Collaboration Model of Masagi Bersih Program in Supporting the Village Sustainable Development (Study Case: Ciburial Village, Cimenyan District, Bandung Regency, West Java). *Fourth International Conference on Administrative Science (ICAS 2022)*, 71–82.
- Maulana, R.R., Priatna, R. (2021). Perancangan Sistem Pelayanan Administrasi Kependudukan dalam Menunjang Digitalisasi Desa. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8 (6), 419 – 423. <http://doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3753>
- Mugiarto, M., Agustina, I., & Suryaman, W. (2023). Adopsi Teknologi Aplikasi Aset Dan Kompetensi Pegawai Dalam Peningkatan Kinerja Pegawai Pengelolaan Barang Milik Negara Di Sopa Kota Cimahi. *Management Studies and Entrepreneurship Journal (MSEJ)*, 4(5), 4823–4835. <https://doi.org/10.37385/msej.v4i5.2800>
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik (1st ed.)*. Pustaka Setia.
- Mutiarin. (2014). *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Pujihartanti, E. (2022). Analisis Kelayakan Investasi Pembangunan Menara BTS (Base Transceiver Station) oleh Provider Penyedia Menara (Survey di



# KONFERENSI NASIONAL ILMU ADMINISTRASI 8.0

“Penguatan Kebijakan dan Kelembagaan Untuk Mendukung Pembangunan Berkelanjutan di Era Transformasi Nasional”

29 AGUSTUS 2024 POLITEKNIK STIA LAN BANDUNG

- Desa Lembur Awi, Kec Pacet, Kab Bandung). *Jurnal Pajak & Bisnis*, 3(1), 166–175.
- Pulungan, E. W. (2021). Pembuatan Sistem Otomatisasi Berita Acara Serah Terima Pekerjaan Terintegrasi di Pusat Pelayanan Teknologi BPPT.
- Sofiani, N., & Riani, A. (2021). Rancangan Sistem Pengendalian Manajemen Menggunakan Metode Six Sigma di Digital Innovation Lounge (dilo) Bandung. *Jurnal Manajemen Dan Profesional*, 2(2), 16-25. <https://doi.org/10.32815/jpro.v2i2.836>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung:Alfabeta.
- Sundaningsih, M., & Abubakar, R. R. T. (2023). Penerapan Tim Kerja di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tasikmalaya. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi 7.0*, 120–124.
- Syawali, A.Z.S., Harahap, A.S., Pradesa, H.A., Andikaputra, F.A.T. (2023). Analisis Penggunaan Aplikasi BJB DIGI Mobile Banking dengan Menggunakan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Klik: Kajian Ilmiah Informatika dan Komputer*, 4 (1), 624 – 633. <https://doi.org/10.30865/klik.v4i1.1205>
- Taufik, N.I., Wijayanti, R. (2021). Penerapan E-Office di Lingkungan Politeknik STIA LAN Bandung. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, 8 (6), 424-428. <http://dx.doi.org/10.30865/jurikom.v8i6.3754>
- Taufik, N.I., Sulistianti, I., Pradesa, H.A. (2022). Penilaian risiko pada layanan pembayaran pensiun PT Asabri Bandung: Sebuah praktek terbaik untuk penguatan tata kelola perusahaan. *Fair Value : Jurnal Ilmiah Akuntansi dan Keuangan*, 5 (2), 857-867. <https://doi.org/10.32670/fairvalue.v5i2.1729>
- Wulandari, I., Priatna, R., & Andikaputra, F. A. (2022). Sumedang Regency ASN Digital Literacy (ASN Digital Literacy Improvement Strategy Sumedang Regency). *PubBis : Jurnal Pemikiran Dan Penelitian Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 192–202. <https://doi.org/10.35722/jurnalpubbi.s.v6i2.638>
- Wulandari, I., Priatna, R., & Andikaputra, F. A. (2021). Intellectual Capital Implementation Strategy Based on the Industrial Revolution 4.0 at the Bandung City Information and Communication Office. *2nd International Conference on Administration Science 2020 (ICAS 2020)*, 285-288. <https://doi.org/10.2991/assehr.k.210629.054>