

Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Perizinan Dan Monitoring Berkas Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

Erica Alvionita¹, Kondar Siahaan²

*Pascasarjana, Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi
Jl. Jend. Sudirman Thehok-Jambi Telp: 0741-35096 Fax : 35093
E-mail: aaerica96@gmail.com¹, kondarsn@yahoo.com²*

Abstract

The permit process that runs at the PTSP Regional Office of the Ministry of Religion still requires applicants to come directly to the One Stop Integrated Service Office of the Ministry of Religion to be able to process the permit, starting from taking queue numbers, filling in forms and manually inputting files to available counters. This process is deemed not fulfilling the service objectives of the One Stop Integrated Service at the Jambi Provincial Office of the Ministry of Religion which aims to simplify service procedures at the Regional Office of the Ministry of Religion of Jambi Province and is less effective for applicants who have the complexity of attending in person because there is no online registration option, therefore A system is needed that can assist applicants / the community in licensing arrangements and online file monitoring functions. The purpose of this research is to be used by the Ministry of Religion Regional Office and licensing applicants in facilitating the process of managing permit letters. This system is designed using Unified object-based modeling techniques. Modeling Language (UML) in the form of use case diagrams, activity diagrams, and class diagrams. The output of this research is a prototype design of the Licensing Service Information System at the PTSP Kanwil Kemenag Jambi Province.

Keywords: Designing, Licensing Service System, PTSP, UML

Abstrak

Proses pembuatan izin yang berjalan pada PTSP Kanwil Kemenag masih mengharuskan pemohon untuk datang langsung ke kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag untuk dapat memproses perizinannya, dimulai dari pengambilan nomor antrian, pengisian formulir serta penginputan berkas secara manual ke loket yang tersedia. Proses ini dirasa masi kurang memenuhi tujuan Layanan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Jambi yang bertujuan Menyederhanakan prosedur layanan pada Kanwil Kementrian Agama Provinsi Jambi dan kurang efektif bagi pemohon yang memiliki kendala untuk hadir secara langsung karena tidak ada pilihan pendaftaran secara online, maka dari itu diperlukan sebuah sistem yang dapat membantu pemohon/ masyarakat dalam mengurus perizinannya serta fungsi monitoring berkas secara online. Tujuan Penelitian Ini adalah untuk dapat digunakan bagi pihak Kanwil Kemenag serta pihak pemohon perizinan dalam mempermudah proses mengurus surat perizinan. Sistem ini dirancang menggunakan teknik pemodelan berbasis objek Unified Modeling Language (UML) dalam bentuk diagram *use case*, diagram *activity*, dan diagram *class*. Output dari penelitian ini berupa rancangan prototype Sistem Informasi Layanan Perizinan pada PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi.

Kata kunci: Perancangan, Sistem Layanan Perizinan, PTSP, UML

© 2021 Jurnal MANAJEMEN SISTEM INFORMASI.

1. Pendahuluan

Seiring pesatnya kemajuan zaman yang didampingi dengan kemajuan teknologi saat ini memunculkan dampak yang positif terutama dibidang informasi dan komunikasi. Di dunia teknologi, komputer memberi peranan yang penting dalam memudahkan dan membantu aktivitas dan produktivitas kinerja pegawai yang kian meningkat dengan memanfaatkan Teknologi Informasi diharapkan dapat mempermudah masyarakat pada umumnya agar dapat mendapatkan informasi dan membantu dalam mempermudah pekerjaan, pengolahan maupun pemrosesan data yang penting, juga pelayanan publik yang baik sebagaimana yang diharapkan.

Dengan adanya perkembangan teknologi saat ini mendorong bidang pemerintahan juga beradaptasi dengan penggunaan teknologi informasi, salah satunya dalam menjalankan aktivitas instansi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik agar dapat memberikan pelayanan yang memberi kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan layanan yang berkualitas.

Salah satu bentuk layanan publik dalam pemerintahan adalah pelayanan perizinan, banyak aspek yang harus diupayakan pemerintah dalam membentuk pelayanan perizinan yang dapat memuaskan masyarakat. Baik itu dari segi ketepatan pelayanan serta kompetensi penyelenggara layanan dalam memberikan informasi yang akurat kepada pengguna layanan. Pemerintah telah mengusahakan penyederhanaan layanan yang bersangkutan dengan layanan perizinan maupun non perizinan dengan memberlakukan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu, biasa disingkat dengan sebutan PTSP.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) termasuk kedalam sebuah program kepemilikan pemerintah yang ditujukan untuk membantu meningkatnya sektor pelayanan publik, dalam usaha menuju good governance/kepemerintahan yang baik dan menyederhanakan birokrasi layanan perizinan maupun non perizinan. Sebagai salah satu fasilitas layanan publik milik Kanwil Kemenag Provinsi Jambi, tentunya pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) selalu berusaha untuk memperbaiki kualitas layanan serta melakukan inovasi baru dalam memberikan pelayanan terhadap beberapa jenis pelayanan yang dalam pelaksanaannya dilakukan secara terstruktur di dalam satu lingkup tempat dan diawasi dengan sistem pengendalian manajemen. Bertujuan untuk meningkatkan dan mendekatkan pelayanan bidang agama dan keagamaan pada lapisan masyarakat dan juga bertujuan untuk mempersingkat berjalannya pelayanan dengan tujuan memberikan pelayanan yang mudah, murah, terjangkau, cepat, transparan dan pasti dalam sebuah pelayanan terpadu satu pintu. Layanan ini dibentuk dengan harapan bisa memberi kepuasan dan melayani masyarakat, dengan menerapkan dasar-dasar pelayanan publik diantaranya adalah akuntabilitas, ekonomis, simplikasi, keterpaduan, aksesibilitas, kenyamanan, sopan, disiplin & ramah.

Proses pembuatan izin yang berjalan masih mengharuskan pemohon untuk langsung datang ke kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag agar dapat memproses perizinannya, dimulai dari pengambilan nomor antrian, pengisian formulir serta penginputan berkas secara manual ke loket yang tersedia. Proses ini dirasa masi kurang memenuhi tujuan Layanan dari Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Jambi yang bertujuan Menyederhanakan prosedur layanan pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Jambi dan kurang efektif bagi pemohon yang memiliki kendala untuk hadir secara langsung karena tidak ada pilihan pendaftaran melalui daring, maka dari itu dibutuhkanlah adanya sistem yang mampu membantu pemohon/ masyarakat dalam mengurus perizinannya serta fungsi monitoring berkas secara online.

2. Tinjauan Pustaka

Penelitian yang penulis lakukan di dalam pembuatan tesis, penulismelakukan perbandingan dengan tesis ataupun jurnal yang pernah dibuat oleh penulis lainnya yang mengangkat masalah pelayanan publik yang meliputi :

1. Jurnal SISTEMASI, Volume 6, Nomor 3 dengan ISSN:2302-8149 oleh Fitri Yunita(2017) dengan judul penelitian “ Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Izin Usaha Jasa Konstruks“ Belum digunakannya sistem informasi secara terprogram pada Badan Perizinan Penanaman Modal

dan Promosi daerah Indragiri Hilir. Hal ini mengakibatkan adanya kendala-kendala yang menjadi permasalahan dalam pencatatan pembuatan surat izin usaha jasa konstruksi. Terjadinya kesalahan dengan adanya data yang tertukar antra yang satu dengan yang lain, sehingga mengakibatkan kebingungan untuk para petugas. Data yang telah dikumpul harus direkap ulang untuk memperoleh data secara menyeluruh sehingga menambah proses kerja untuk para petugas. Kesimpulan dari penelitian terdahulu adalah membangun suatu sistem informasi izin usaha jasa konstruksi pada Badan Perizinan Penanaman Modal dan Promosi Daerah Kabupaten Indragiri Hilir, dengan keunggulan pencatatan pembuatan surat izin usaha jasa konstruksi menjadi terstruktur. Sistem ini bisa menghasilkan surat izin usaha jasa konstruksi dan akan tetap menyimpan data-data izin tersebut pada tabel izin usaha jasa konstruksi untuk masa yang akan datang. Sistem dapat memberikan laporan secara cepat mengenai data pembuatan surat izin usaha jasa konstruksi.

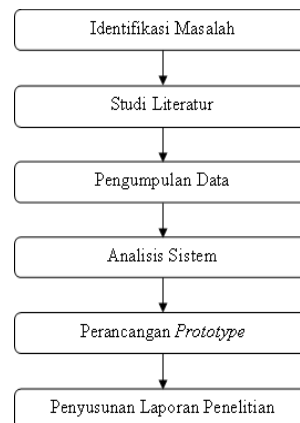
2. Jurnal Sistem Informasi dengan P-Issn 1979-0767 oleh Bayu Waspo, dkk (2015) dengan judul “**Sistem Informasi Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Dan Peruntukan Penggunaan Tanah Pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Kabupaten Sumedang**” penelitian terdahulu membahas tentang masalah informasi untuk pemohon izin pengambilan waktu, biaya dan prosedur untuk permintaan pendaftaran masih belum diinformasikan secara langsung dan transparan sehingga masyarakat sulit untuk mengetahui posisi permintaan file, biaya dan tidak adanya sambungan data antara masing-masing bagian dari unit kerja. Kesimpulan dari penelitian terdahulu adalah menghasilkan desain sistem informasi pelayanan perizinan IMB yang digunakan untuk proses pelayanan perizinan, memantau hasil dari lisensi kegiatan berlangsung dan memfasilitasi warga Kabupaten Sumedang dan asing yang ingin membuat IMB dan IPPT karena dapat dilakukan dengan online.

3. Jurnal Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI) oleh Yapie Yosafat Biredoko (2016) dengan Judul “**Membangun Sistem Informasi Pelayanan Perizinan Terpadu Bpmppt Kabupaten Belu**”. Pelayanan dan pengolahan data perizinan pada Bpmppt Kabupaten Belu dengan sistem manual memiliki beberapa kendala dalam pencatatan data pemohon dikarenakan terjadi kerangkapan data di setiap bagian pemrosesan, dalam pembukuan data pemohon dan di dalam pengolahan data pemohon masih membutuhkan waktu yang sangat lama untuk mencari data dan informasi yang berkaitan dengan jenis izin yang diajukan oleh pemohon. Sistem yang akan dibangun diharapkan dapat lebih membantu pada setiap bagian pemrosesan surat izin dalam meningkatkan efektifitas dan efisiensi pengolahan data pemohon sampai pada tahap penerbitan surat izin bagi pemohon yang membutuhkan.

3. Metodologi

3.1 Alur Penelitian

Alur penelitian menguraikan tentang langkah-langkah yang dilaksanakan dalam penelitian. Alur penelitian yang digunakan dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 1. Alur Penelitian

3.2 Bahan Penelitian

Bahan penelitian yang dibutuhkan dalam perancangan sistem informasi Layanan Perizinan Pada PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi:

1. Proses bisnis dari sistem Layanan Perizinan yang sudah ada
2. Masalah dan kendala fungsional dan operasional dalam sistem berjalan
3. Infrastruktur Teknologi Informasi
4. Kondisi lingkungan eksternal dan internal bisnis organisasi.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Deskripsi Singkat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Jambi

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang berada dibawah naungan Kanwil Kemenag Provinsi Jambi merupakan pusat layanan yang dibentuk berdasar Keputusan Menteri Agama Republik Indonesia Nomor 90 Tahun 2018 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Kementerian Agama. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kanwil Kemenag Provinsi Jambi beroperasi terhitung mulai tahun 2018 diresmikan oleh Menag Lukman Hakim Saifuddin pada Kamis (25/10/2018).

4.2 Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan

Aktivitas perizinan dimulai ketika pemohon perizinan mencari info terkait pengurusan surat perizinan pada loket informasi, setelah itu pegawai yang bertugas memberikan informasi serta formulir kepada pemohon. Kemudian pemohon mengisi formulir dan melengkapi kelengkapan persyaratan dan mendaftarkan pada loket pendaftaran dan diberikan tanda terima. Petugas menerima dan memeriksa berkas pemohon, dan jika telah sesuai maka bagian pemrosesan melaporkan kepada kepala, setelah perizinan disetujui oleh ketua maka perizinan dapat dilanjutkan ke bagian kasir untuk dapat dicetak.

Ketika surat izin sudah ditandatangani dan dicetak maka bagian pemrosesan melimpahkan surat perizinan ke bagian kasir. Setelahnya pada bagian kasir menyampaikan informasi kepada pemohon pemohon bahwa surat izin telah selesai diproses dan sudah bisa diambil. Pemohon datang dengan membawa surat tanda terima yang nantinya akan langsung diberikan kepada petugas kasir. dan pada tahap berikutnya setelah mendapat surat tanda terima dari pemohon maka petugas kasir bisa menyerahkan surat perizinan kepada pemohon.

4.3 Analisis Kebutuhan Sistem

4.3.1 Kebutuhan Fungsional Sistem

Kebutuhan fungsional adalah kebutuhan yang berisi proses-proses apa saja yang nantinya dilakukan oleh sistem. Berikut adalah kebutuhan fungsional dari Sistem Informasi Monitoring Perizinan Usaha yang akan dibuat:

- A. Sistem harus bisa memproses perizinan mauppun monitoring berkas secara Online
 - 1) Pemohon bisa mengetahui persyaratan beserta informasi untuk pengurusan perizinan
 - 2) Dapat diaksesnya pendaftaran perizinan secara daring
- B. Sistem harus bisa berfungsi dalam Monitoring Pendaftaran Perizinan
 - 1) Pemohon dapat mengetahui informasi mengenai status perizinan melalui fitur monitoring berkas di website
- C. Sistem harus dapat mengelolah data Pemohon
 - 1) Pemohon dapat mencari data perusahaan yang mendaftarkan izin
 - 2) Pemohon dapat melihat status penolakan izin usaha yang diajukan
- D. Sistem harus dapat mengelolah data pengajuan izin
 - 1) Pengguna dapat melihat data pengajuan izin
 - 2) Pengguna dapat memberikan hasil survey lapangan
- E. Sistem dapat mengelolah laporan
 - 1) Pengguna dapat melihat dan mencetak jumlah Laporan izin yang terdaftar

4.3.2 Kebutuhan Non Fungsional Sistem

Kebutuhan nonfungsional adalah kebutuhan yang menitikberatkan pada properti perilaku yang dimiliki oleh sistem. Berikut adalah kebutuhan non fungsional dari Sistem yang akan dibuat:

1. Perangkat Keras (Hardware)

Perangkat keras pendukung yang digunakan oleh peneliti dengan spesifikasi sebagai berikut :

- Laptop, dengan *Windows 10 Enterprise 64-bit*.
- Processor Intel® Core(TM) i3-5005U A455L @ CPU 2.0GHz, 1TB*
- Memory : 4.00 GB
- Sebuah printer *canonMP280*

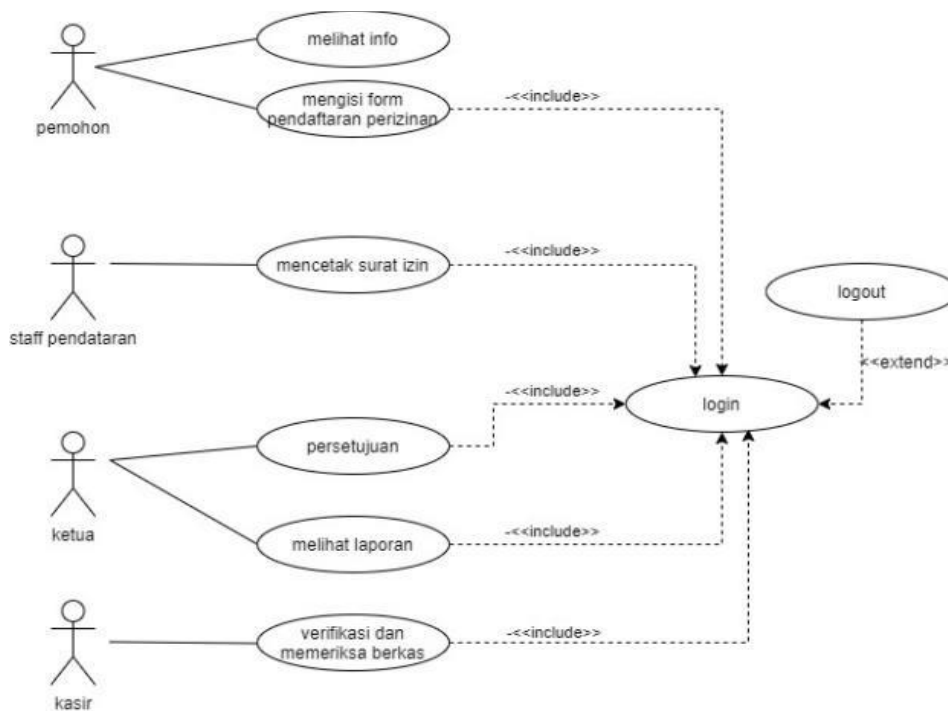
2. Perangkat Lunak (Software)

Perangkat lunak pendukung yang digunakan oleh peneliti terdiri dari :

- Microsoft Office 2010*
- Microsoft Access 2010*
- Microsoft Visio dan perangkat lunak pendukung lainnya.*

4.4 Perancangan Diagram Use Case

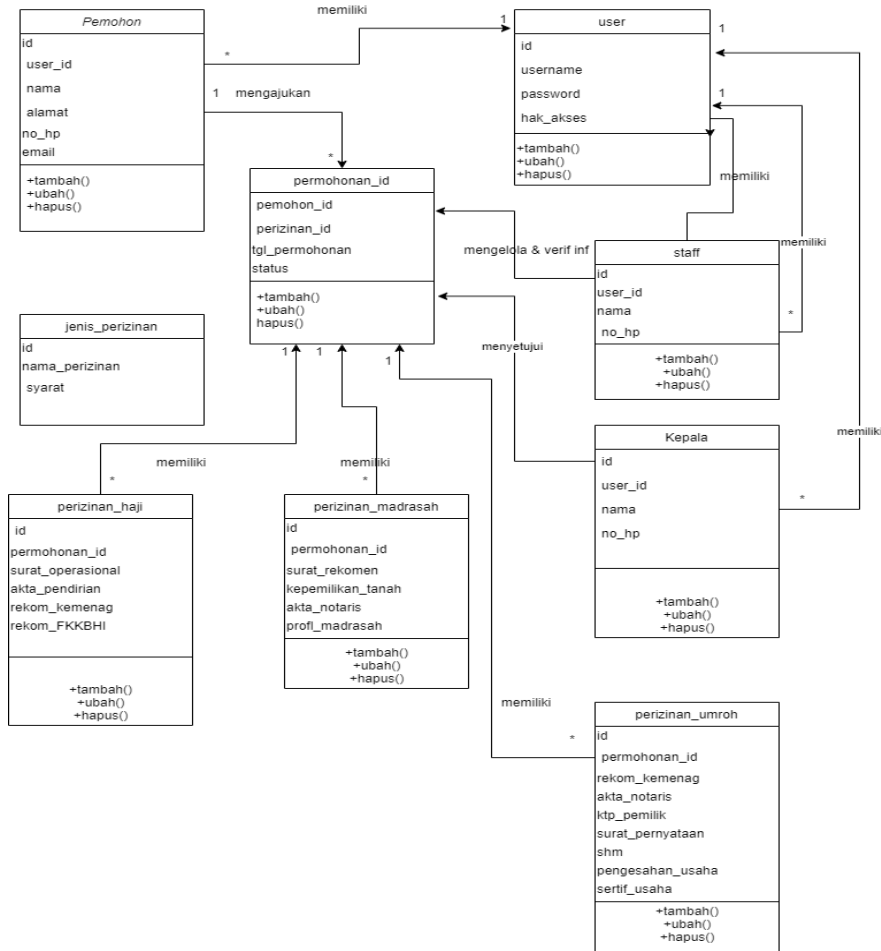
Berikut adalah *Use Case Diagram* yang dirancang berdasar fungsi-fungsi yang akan dibangun di sistem yang baru. Berdasarkan asumsi yang digunakan dapat digambarkan diagram *use case* layanan perizinan sebagai berikut:



Gambar 2. Diagram Use Case

4.5 Perancangan Diagram Class

Kebutuhan data untuk perangkat lunak yang akan dibuat dapat digambarkan dengan *Class Diagram* yang dapat dilihat pada gambar berikut :

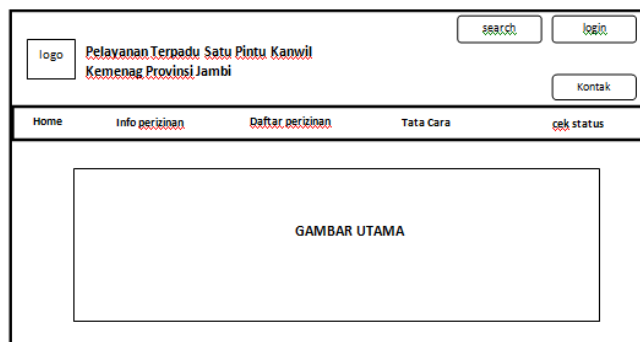


Gambar 3. Rancangan Class Diagram

4.6 Perancangan Prototype

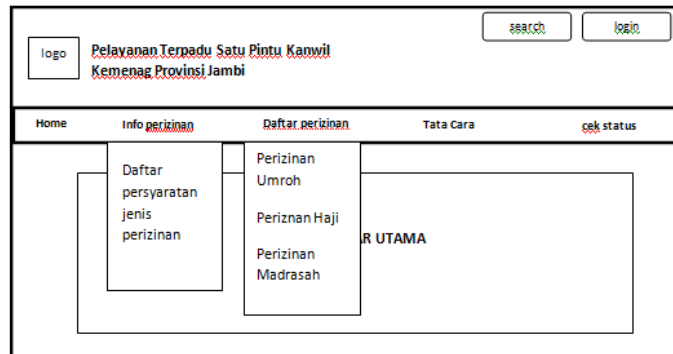
Rancangan user interface yang akan menjadi gambaran kedepan dalam membuat prototype. Adapun rancangan interface sebagai berikut :

1. Rancangan Halaman Beranda pengunjung
 Rancangan Interface halaman beranda pengunjung merupakan halaman awal dari system informasi layanan perizinan yang berisikan menu info perizinan, daftar perizinan, menu tata cara, menu cek status, menu pencarian, tombol login dan menu kontak yang dapat diakses oleh pengunjung sistem yaitu pada gambar 4



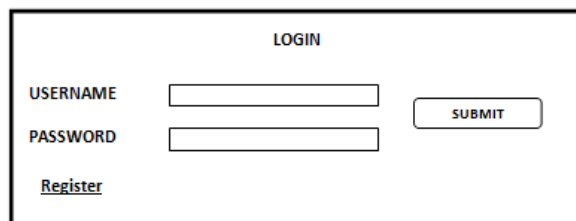
Gambar 4. Rancangan Halaman Registrasi

- Rancangan Halaman Submenu Info Perizinan dan Daftar Perizinan
Rancangan Interface submenu halaman beranda menjelaskan tentang menu drop down dari info perizinan dan daftar perizinan, yaitu pada gambar 5



Gambar 5. Rancangan Halaman interface sub menu

- Rancangan Interface halaman login Pemohon
Rancangan interface halaman login pemohon berisikan field username dan password, tombol submit dan menu register yaitu pada gambar 6



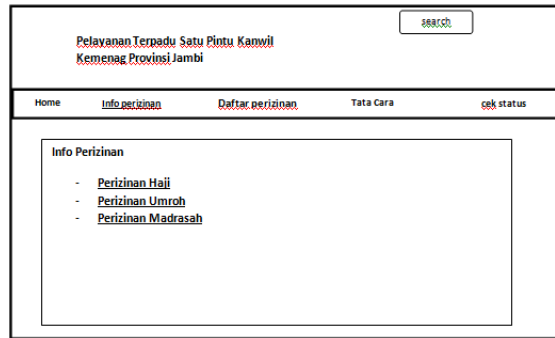
Gambar 6. Rancangan Halaman Login

- Rancangan Interface halaman daftar perizinan
Halaman interface daftar perizinan berisikan field jenis permohonan, field input berkas-berkas persyaratan permohonan perizinan terdapat pada gambar 7



Gambar 7. Halaman interface daftar perizinan

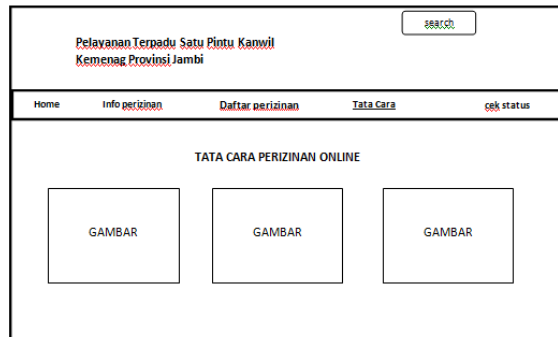
- Rancangan Interface halaman info perizinan
Rancangan Interface halaman info perizinan merupakan halaman info perizinan berisi tentang info dan syarat yang dibutuhkan dalam mengajukan perizinan haji, umroh dan madrasah, yaitu pada gambar 98



Gambar 8. Halaman interface info perizinan

6. Rancangan Interface halaman tata cara perizinan online

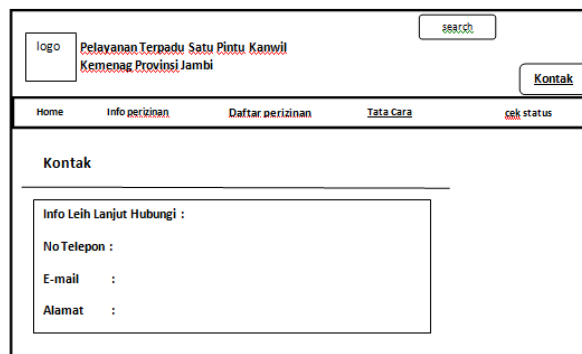
Merupakan halaman yang berisi tata cara yang akan dilakukan pemohon dalam melakukan perizinan online tata cara nya dijelaskan dalam bentuk gambar, yaitu pada gambar 9



Gambar 9. Halaman interface tata cara perizinan

7. Rancangan Interface halaman Kontak

Merupakan rancangan interface halaman kontak yang berisikan kontak-kontak yang dapat dihubungi pemohon perizinan terkait pelayanan perizinan pada PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi terdapat pada gambar 10



Gambar 10. Halaman interface Kontak

8. Rancangan Interface Halaman Login Admin

Merupakan rancangan interface halaman login dari admin, berisikan field username dan password, tombol submit yaitu pada gambar 11

Gambar 11. Halaman interface login admin

9. Rancangan Interfce Halaman Dashboard Super Admin

Merupakan rancangan interface halaman Super Admin yang berisikan tombol untuk menambah user dan juga halaman master data user, yaitu pada gambar 12

No	Nama	Username	Password	Aksi
X	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	
X	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	XXXXXXXXXXXX	

Gambar 12. Halaman interface Dashboard super admin

10. Rancangan Interfce Halaman tambah user

Merupakan rancangan interface halaman Tambah User yang terdiri dari field username, password dan juga pilihan hak akses admin, yaitu dijelaskan pada gambar 13

Gambar 13. Halaman interface Tambah User

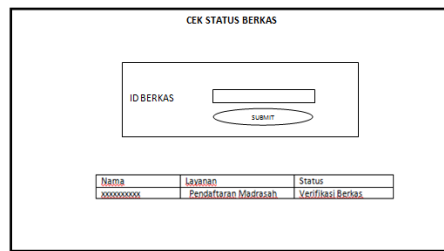
11. Rancangan Interfce Halaman Cek Status Berkas

Rancangan interface dari halaman cek status berkas berisikan field idberkas yang akan dimasukan user ketika ingin melacak status berkas, bisa dilihat pada gambar 14

Gambar 14. Halaman interface cek status berkas

12. Rancangan Interfce Halaman data cek status berkas

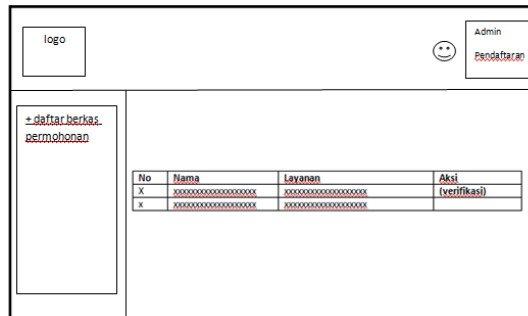
Merupakan rancangan interface halaman cek status berkas dari data yang telah diinputkan, yaitu pada gambar 15



Gambar 15. Halaman interface data status berkas

13. Rancangan Interfce Halaman Dashboard Admin Pendaftaran

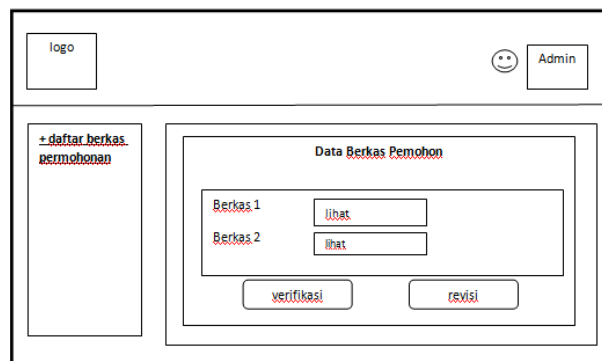
Merupakan rancangan interface dari Dashboard admin pendaftaran, halaman ini berisikan data-data dari pemohon yang telah menginputkan berkas perizinan yaitu pada gambar 16



Gambar 16. Halaman interface dashboard admin pendaftaran

14. Rancangan Interfce Halaman verifikasi Berkas Pemohon

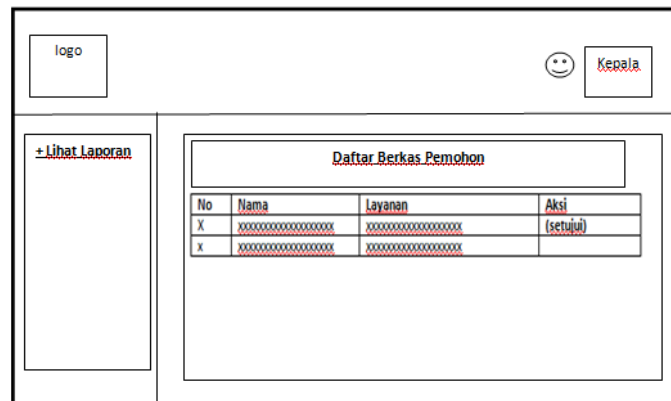
Merupakan Rancangan interface dari halaman verifikasi berkas yang menampilkan berkas-berkas yang sudah di inputkan oleh pemohon, yaitu pada gambar 17



Gambar 17. Halaman interface verifikasi data berkas

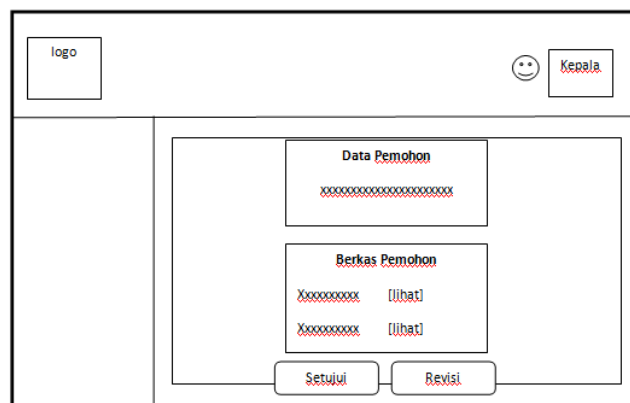
15. Rancangan Interfce Halaman dashboard Kepala

Merupakan rancangan interface dari dashboard yang diakses kepala, halaman ini berisikan data-data pemohon perizinan yang telah diproses oleh admin yang nantinya akan disetujui oleh kepala, yaitu pada gambar 18



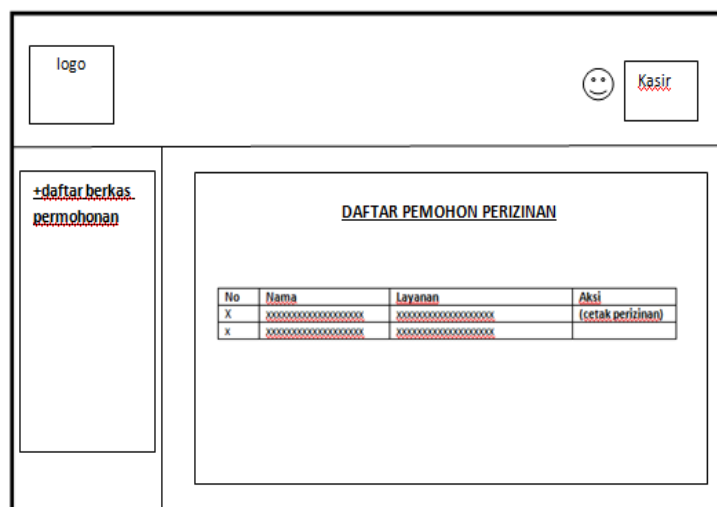
Gambar 18. Halaman interface dashboard kepala

16. Rancangan Interfce Halaman setuju data Pemohon
Merupakan ranangan interface dari setuju data pemohon perizinan, yaitu pada gambar 19



Gambar 19. Halaman interface setuju data pemohon

17. Rancangan Interfce Halaman lihat laporan perizinan
Merupakan rancangan dari interface halaman lihat laporan perizinan yang diakses oleh ketua, yaitu pada gambar 20



Gambar 20. Halaman interface Lihat Laporan

5. Kesimpulan

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian ini maka dapat diambil kesimpulan terhadap analisis dan perancangan system informasi layanan perizinan pada PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi, sebagai berikut :

1. Sistem Informasi ini dapat di akses oleh seluruh pengguna yang bersangkutan
2. Sistem Informasi ini dapat membantu pemohon perizinan pada PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi dalam mendapatkan surat perizinan
3. Sistem Informasi ini dapat membantu pemohon perizinan dalam memonitoring berkas yang sudah diinputkan di PTSP Kanwil Kemenag Provinsi Jambi
4. Sistem Informasi ini dapat membantu pihak PTSP dalam mencetak laporan data pemohon perizinan yang telah diterbitkan
5. Sistem informasi ini dapat membantu meringankan pekerjaan petugas dalam memberikan informasi layanan perizinan
6. Dengan adanya system ini maka proses pembuatan surat perizinan pada PTSP Kanwil Kemenag lebih mudah dan data dapat tersimpan kedalam system dengan jumlah yang besar dan memberikan kemudahan dalam pembuatan laporan.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka dapat dikemukakan saran-saran sebagai berikut :

1. Untuk memaksimalkan kinerja dari system disarankan menggunakan internet ketika mendaftarkan perizinan secara *online*, agar memudahkan pemohon yang tidak mempunyai waktu untuk datang langsung untuk mendaftarkan perizinannya.
2. Sistem informasi ini bias ditambah dengan fitur-fitur yang lebih komplek agar dapat diakses dan mencakup semua kebutuhan dalam ruang lingkup kantor yang lebih besar\
3. Diharapkan dapat mengembangkan system dengan tingkat keamanan yang lebih tinggi sehingga kualitas system dapat lebih meningkat dari sebelumnya
4. Sistem informasi eksekutif ini bias untuk dikembangkan dengan tingkat keamanan yang lebih tinggi serta fitur *web service* yang lebih modern sehingga kualitas system bias lebih meningkat dari pada sebelumnya

6. Daftar Rujukan

- [1] Adrian Sutedi, 2010, *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*, Jakarta:Sinar Grafika
- [2] Biredoko, Yapie Yosafat, and Landung Sudarmana. "Membangun Sistem Informasi
- [3] Pelayanan Perizinan Terpadu BPPPT Kabupaten Belu." *Yogyakarta: Seminar Riset Teknologi Informasi (SRITI)*. 2016.
- [4] Dennis, Alan; Wixom, Haley Barbara; & M.Roth, Roberta. 2012, *Systems Analysis and Design*. Fiveth Edition. United States of America : John Wiley & Sons, Inc.
- [5] Hutahayan, J. F. (2019). *Faktor Pengaruh Kebijakan Keterbukaan Informasi Dan Kinerja Pelayanan Publik: Studi Pada Pemerintah Provinsi DKI Jakarta*. Deepublish.
- [6] Kendall, K. E., & Kendall, J. E. (2011). *Systems Analysis and Design, Eighth Edition*. New Jersey: Prentice Hall.
- [7] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [8] Kotler, Phlillip; & Keller, Kevin Lane. 2012. *Marketing Management*, (Fourteen Edition). Prentice Hall USA
- [9] Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management Information Systems: Managing The Digital Firm, Thirteenth Edition*. Essex: Pearson Education.
- [10] O'Brien, J. A., & Marakas, G. M. (2010). *Introduction to Information System, Fifteenth Edition*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- [11] Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun. 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- [12] Pratama eka, I putu agus. 2014. *Sistem Informasi dan Implementasinya*. Bandung : Penerbit Informatika
- [13] Pressman, R. S. (2010). *Software engineering, sevent edition*. America, Mc-Graw Hill.
- [14] Rosa, & Shalahuddin, M. (2011). *Rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek*. Informatika, Bandung.

-
- [15] Rosa, A. S., & Shalahuddin, M. (2016). *Rekayasa perangkat lunak terstruktur dan berorientasi objek*. Informatika, Bandung.
- [16] Silberschatz, A. korth, Henry F.; S. Sudarshan. 2011. *Database System Concepts..*
- [17] Sinambela, Lijan Poltak,dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. Bumi Aksara, Jakarta.
- [18] Stair, R. M., & Reynolds, G. W. (2012). *Fundamentals of Information Systems, Sixth Edition*. Boston: Course Technology, Cengage Learning.
- [19] Tata, Sutabri. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. Andi, Yogyakarta
- [20] Waspodo, B., Fajar, A. N., & Prayitno, N. H. (2015). Sistem informasi pelayanan izin mendirikan bangunan dan peruntukan penggunaan tanah pada badan penanaman modal dan pelayanan perizinan kabupaten sumedang. *STUDIA INFORMATIKA: JURNAL SISTEM INFORMASI*, 8(2).
- [21] Yunita, F. (2017). Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Izin Usaha Jasa Konstruksi. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 6(3), 52-59