

**SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN
SURAT KETERANGAN TEMPAT USAHA (SKTU)
DI KELURAHAN BENOA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Putu Elviera Tasya Putri

NIM : 1915713110

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI**

2022

**SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN
SURAT KETERANGAN TEMPAT USAHA (SKTU)
DI KELURAHAN BENOA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Putu Elviera Tasya Putri

NIM : 1915713110

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Putu Elviera Tasya Putri

NIM : 1915713110

Prodi/Jurusan : Administrasi Bisnis/Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul

“SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN SURAT KETERANGAN TEMPAT USAHA (SKTU) DI KELURAHAN BENOA”

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar disuatu perguruan tinggi dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka. Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, Juli 2022

Yang menyatakan,



Putu Elviera Tasya Putri

NIM 1915713110

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir :

**“SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN SURAT
KETERANGAN TEMPAT USAHA (SKTU) DI KELURAHAN
BENOA”**

2. Penulis

a. Nama : Putu Elviera Tasya Putri

b. NIM : 1915713110

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis



Badung, Agustus 2022

Menyetujui,

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Dra. Ni Ketut Narti, MM.
NIP. 196212311994032003

Drs. I Ketut Pasek, M.AB
NIP. 195909201989031001

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

“SISTEM PELAYANAN PUBLIK DALAM PENGAJUAN SURAT
KETERANGAN TEMPAT USAHA (SKTU) DI KELURAHAN BENOA”

Oleh :

PUTU ELVIERA TASYA PUTRI

NIM. 1915713110

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



Drs. I Ketut Pasek, M.AB

NIP. 195909201989031001

Penguji I



Upayana Wiguna Eka Saputra, S.Ak., M.M

NIK. 202111017

Penguji II



I Wayan Siwantara, SE, MM.

NIP. 196503071992031002

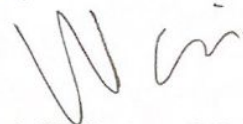
Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si

NIP. 196710211992031002

Badung, Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantera, S.Psi., M.Si.

NIP. 197902182003121002

ABSTRAK

Kantor Lurah Benoa merupakan salah satu kelurahan di kabupaten Badung yang bertugas menjalankan kewenangan pemerintah pusat. Salah satu kewenangan tersebut adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal administrasi, yaitu pelayanan pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU). Dalam memberikan pelayanan publik, seluruh instansi termasuk Kantor Lurah Benoa dituntut memberikan pelayanan dengan pola penyelenggaraan yang sesuai dengan aturan.

Tujuan dari penelitian ini yakni untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang diberikan dalam pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa.

Hasil dari penelitian ini yaitu sistem pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor Lurah Benoa sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Kata Kunci : SKTU, pelayanan, prosedur, persyaratan

PRAKATA

Puji Syukur dihadapan Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Sistem Pelayanan Publik dalam Pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa” tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Disadari bahwa Tugas Akhir ini tidak akan berhasil tanpa bimbingan dan pengarah dari berbagai pihak yang telah meluangkan waktunya dalam penyusunan Tugas Akhir ini, disampaikan terima kasih pada :

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE,M.eCom selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan segala fasilitas selama penulis mengikuti perkuliahan.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengarahan dalam kelancaran penyusunan Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantra, S.Psi, M.Si, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis yang telah memberikan semangat dan motivasi dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.
4. Ibu Dra. Ni Ketut Narti, MM. selaku Dosen Pembimbing I dalam pengerjaan Tugas Akhir ini telah memberikan arahan serta waktu

untuk membimbing penulis dari mulai penyusunan hingga laporan ini selesai tepat pada waktunya.

5. Bapak Drs. I Ketut Pasek, M.AB. selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis hingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat pada waktunya.
6. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan ilmu selama penulis menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
7. Bapak I Wayan Karang Subawa. S.Pd. MAP. Selaku Kepala Lurah Benoa yang telah memberikan izin untuk melakukan praktik kerja lapangan selama 3 bulan.
8. Bapak Ir. I Gede Eka Surawan. ST. MAP. Selaku Kepala Seksi di bidang Pembangunan yang telah membantu dalam memberikan informasi serta data yang dibutuhkan terkait prosedur pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU).
9. Ibu Ni Kadek Desi Tika Sari selaku staff di bidang Pembangunan yang telah memberikan informasi mengenai prosedur pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU).
10. Seluruh pegawai atau staff Kantor Kelurahan Benoa yang telah membantu penulis selama melaksanakan praktik kerja lapangan serta memberikan informasi selama penulisan Tugas Akhir.
11. Orang tua dan seluruh keluarga yang telah memberikan dukungan serta motivasi kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini tepat waktu.

12. Teman terdekat saya, Febi Narila Dewi yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta masukan dalam proses pembuatan Tugas Akhir ini hingga selesai tepat pada waktunya.
13. Seluruh teman-teman yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang selalu memberikan semangat serta dorongan dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini.

Tugas Akhir ini akan lebih sempurna jika mendapat masukan dari pembaca yang budiman. Oleh sebab itu penulis mengharapkan adanya masukan, kritik dan saran dari pembaca yang bersifat membangun untuk kesempurnaan Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca. Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih.

Badung, Juli 2022

Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Metode Penelitian	7
BAB II LANDASAN TEORI	11
A. Pelayanan	11
B. Konsep Pelayanan Publik.....	15
C. Pengertian Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU)	23
D. Pengertian Sistem	24
E. Pengertian Sistem Pelayanan	25
F. Pengertian Flowchart	26
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	30
A. Sejarah Kantor Kelurahan Benoa	30
B. Bidang Pelayanan Publik.....	35
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	36
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	46
A. Kebijakan Pelayanan Publik Dalam Pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) Pada Kelurahan Benoa.....	46
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	48
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	58
A. Simpulan	58

B. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA.....	60
LAMPIRAN	61

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Standar Pelayanan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) .. 51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Simbol-Simbol Flowchart	28
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kantor Kelurahan benoa.....	37
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU).....	55

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Buku Catatan Rekap Registrasi Surat Keterangan Tempat Usaha

Lampiran 2 : Surat Keterangan Tempat Usaha

Lampiran 3 : Daftar Pertanyaan Wawancara

Lampiran 4 : Dokumentasi Wawancara

Lampiran 5 : Buku Profil Kelurahan Benoa Tahun 2021

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif. Tuntutan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan kegiatan, khususnya pelayanan publik semakin kuat dan tak terhindarkan. Terdapat beberapa alasan yang telah mendorong tuntutan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yaitu masyarakat semakin sadar akan haknya untuk memperoleh pelayanan pemerintahan yang maksimal. Kesadaran ini merupakan bagian dari perkembangan masyarakat yang sangat dinamis menuju tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik.

Sebagai warga Negara Indonesia sudah sepatutnya untuk memenuhi kepentingan administratif sebagai tanda taat peraturan perundang-undangan. Namun, masyarakat seringkali dikecewakan dengan pelayanan publik khususnya oleh aparatur pemerintahan yang memberikan kesan seadanya dan tidak maksimal. Masalah ini timbul karena sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai dalam memberikan pelayanan publik.

Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparatur pemerintah. Namun, jika dibiarkan terus-menerus akan menimbulkan dikecewakan cenderung menurunkan harapan terhadap pemerintah. Apabila mayoritas masyarakat merasakan hal yang sama bukan hal yang tabu lagi jika masyarakat tidak memiliki rasa percaya terhadap aparatur pemerintah.

Di Indonesia, pelayanan publik harus berdasarkan standar pelayanan sebagai pedoman dan acuan penilaian kualitas terkandung dalam asas penyelenggaraan pelayanan publik Undang Undang no 25 tahun 2009 yang menyatakan bahwa sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Kelurahan merupakan sektor pemerintahan yang memiliki wilayah administratif dibawah Kecamatan. Artinya, kelurahan menjadi unit terkecil setingkat dengan desa serta dipimpin oleh seorang Lurah. Di tingkat kelurahan, pelayanan publik khususnya administrasi dapat berupa pertanahan, kependudukan, pembangunan, ketentraman dan ketertiban, lingkungan hidup dan kesejahteraan sosial yang dikoordinasikan dengan seksi terkait;

Surat Keterangan Tempat Usaha atau yang disingkat dengan SKTU merupakan salah satu jenis pelayanan administrasi yang dapat diproses oleh kelurahan. Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) diperlukan oleh setiap pelaku usaha yang ingin mengurus perizinan usaha bahwa benar usaha tersebut berada di domisili tersebut. Selain itu, Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) menjadi salah satu dokumen persyaratan untuk mengurus berbagai izin atau dokumen legalitas usaha lainnya seperti Izin Gangguan (HO), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), NPWP Perusahaan, dan izin operasional lainnya.

Kantor Lurah Benoa merupakan salah satu kelurahan di daerah Kuta Selatan. Sama seperti Kantor Kelurahan pada umumnya, Kantor Kelurahan Benoa juga melayani proses

pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) sebagai salah satu wujud pelayanan publik. Proses pembuatan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) memiliki prosedur yang sudah ditetapkan yang selanjutnya dikenal sebagai SOP (Standar Operasional Prosedur).

Selanjutnya, sistem pelayanan publik merupakan bagian terpenting dikarenakan dengan adanya sistem pelayanan ini yakni bertujuan agar pengurusan masyarakat terhadap pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) dapat berjalan dengan baik, efisien dan maksimal. Tak jarang didalam pelayanan proses pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) mengalami kendala yaitu seperti pada saat proses pengumpulan berkas, masyarakat yang bersangkutan kurang melengkapi membawa surat-surat yang diperlukan.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah di atas, penulis tertarik untuk mengambil judul mengenai “**Sistem Pelayanan Publik Dalam Pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa**”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan sistem pelayanan pada pengurusan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa masih

menggunakan sistem manual, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana Sistem Pelayanan Publik dalam Pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa?
2. Hambatan apa saja yang dihadapi dalam pelayanan publik terhadap pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa ?
3. Bagaimana upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan-hambatan dalam melakukan pelayanan publik terhadap pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui sistem pelayanan dalam pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa.
2. Untuk mengetahui hambatan apa yang dihadapi dalam melakukan pelayanan publik terhadap pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dalam pelayanan publik terhadap pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan bermanfaat :

1. Bagi Mahasiswa

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan serta dapat mengaplikasikan teori yang didapat selama menempuh bangku perkuliahan, sehingga nantinya dapat diterapkan pada dunia kerja atau industry. Serta sebagai syarat untuk memenuhi penyusunan Tugas Akhir guna mendapatkan gelar Diploma III dari Program Studi Administrasi Bisnis.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi oleh peneliti selanjutnya serta menambah dan memperkaya sumber bacaan yang ada di Perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Kantor Kelurahan Benoa

Dari hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan sumbangan pemikiran ataupun masukan untuk perbaikan di dalam sistem pelayanan publik dalam pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini bertempat di Kantor Kelurahan Benoa, yang berlokasi di Jl. By Pass I Gusti Ngurah Rai, Nusa Dua, Kuta Selatan, Kabupaten Badung, Bali. Telp (0361) 771571.

2. Objek Penelitian

Dalam menyusun Tugas Akhir ini, maka yang menjadi objek penelitian adalah Sistem Pelayanan Publik Dalam Pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif. Data Kualitatif merupakan jenis data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka. Yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi: Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, Visi dan Misi, struktur organisasi, sarana dan prasarana.

b. Sumber Data Penelitian

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu:

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yakni merupakan sumber data yang langsung memberikan data

kepada kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan dan selanjutnya dikembangkan dengan pemahaman sendiri oleh penulis.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data penelitian yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara atau diperoleh dan dicatat oleh pihak lain. Data ini diperoleh dari instansi terkait seperti arsip, bahan dokumentasi pustaka terkait, buku, jurnal dan sumber data internet dan lain-lain.

c. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dipergunakan penulis dalam penelitian ini adalah :

1) Wawancara

Menurut Sugiyono (2018) menyatakan bahwa wawancara merupakan percakapan dengan maksud tertentu yang dilakukan oleh dua pihak. Teknik ini bertujuan untuk menemukan permasalahan awal dan juga mengetahui hal-hal secara lebih mendalam dan merupakan cara yang paling efektif untuk menggali apa saja yang tidak dapat ditemukan ketika melakukan observasi secara langsung maupun tidak langsung.

2) Observasi

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti dengan cara mendengar dan melihat perilaku atau fenomena sosial yang menjadi fokus penelitiannya dalam rangka memperoleh data penelitian. Pada umumnya, data observasi digunakan sebagai pelengkap data wawancara. Namun demikian, observasi sering kali membantu peneliti mengidentifikasi masalah penelitian secara lebih tajam terutama ketika dilakukan di awal..

3) Dokumentasi

Yaitu mencari data-data mengenai hal-hal atau variable yang berupa catatan, buku, hasil penelitian dan lain sebagainya. Dokumentasi digunakan untuk mengungkap kembali jika diperlukan untuk keperluan analisa atau pembandingan lainnya.

d. Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses mencari dan menyusun secara sistematis data hasil wawancara, observasi dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data dan memilih mana yang perlu dipelajari serta membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami Sugiyono (2018:334). Adapun teknik analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu analisis yang

dilakukan dengan memaparkan dan menguraikan keterangan-keterangan atau data yang telah dikumpulkan.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan penjelasan yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat ditarik simpulan bahwa Sistem Pelayanan Publik dalam Pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kantor Lurah Benoa sudah berjalan sesuai dengan standar pelayanan yang dimiliki oleh Kantor Lurah Benoa dalam pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU).

Dengan demikian, standar pelayanan yang dijalankan oleh Kantor Kelurahan Benoa dalam sistem pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) sudah sepenuhnya diterapkan sesuai dengan pedoman yang dikeluarkan pemerintah dalam bentuk KEPMEN PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tetapi di dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut, terdapat kendala yakni pada

kelengkapan berkas yang harus dibawa dalam proses pengajuan. Masyarakat yang ingin melakukan pengajuan tak jarang kurang melengkapi berkas yang sudah dicantumkan di dalam persyaratan pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU).

B. Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan dalam Sistem Pelayanan Publik dalam Pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kelurahan Benoa yakni :

1. Dalam sistem pelayanan publik dalam pengajuan Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) pada Kantor Kelurahan Benoa harus lebih meningkatkan proses pelayanan yakni dengan mengikuti perkembangan era digital yang ada sehingga bisa mempermudah masyarakat dalam melakukan pengajuan secara *online* tanpa harus datang langsung menyerahkan berkas.
2. Mengadakan sosialisasi terkait persyaratan dokumen apa saja yang harus dilengkapi dalam melakukan penyerahan berkas Surat Keterangan Tempat Usaha (SKTU) di Kantor Lurah Benoa.

DAFTAR PUSTAKA

- Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, Philip. 2013. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Manalu, M.R. 2015. Implementasi Sistem Informasi penyewaan mobil pada cv. btn padang bulan dengan metode waterfall. *Jurnal Mantik Penusa*,18(2).
- Mustanir, A.D. 2016. Implementasi Kebijakan Dana Desa Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Di Desa Teteaji Kecamatan Tellu Limpo Kabupaten Sidenreng Rappang. *Jurnal Politik Profetik*, 04(2), 225-238.
- Saputra, S. 2021. Sistem Informasi Manajemen Rekrutmen Pegawai Di Yayasan Santo Dominikus Cimahi. *Doctoral Dissertation, Universitas Komputer Indonesia*.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Wibawanto, W. 2017. *Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif*. Jember: Cerdas Ulet Kreatif