

## ABSTRAK

### PENERAPAN APLIKASI BUKU TAMU PADA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA PROVINSI LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN

Oleh:

ALFIANA KHOIRUNNISSA

Aplikasi buku tamu telah ditetapkan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung sebagai sistem pencatatan tamu secara digital sejak tahun 2021. Meskipun sempat dinonaktifkan pada tahun 2023 setelah dilakukan perbaikan dan reaktivasi pada tahun 2024, aplikasi buku tamu menunjukkan peran penting dalam mendukung standar pelayanan dan tata kelola pengadaan barang dan jasa yang lebih baik. Aplikasi ini dirancang untuk menggantikan pencatatan tamu secara manual dengan sistem digital, sehingga diharapkan dapat mampu mencatat informasi tamu lebih cepat dan akurat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan mengidentifikasi hambatanya. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yang dianalisis menggunakan hasil kajian dari riset *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2002) yaitu *support*, *capacity*, dan *value*. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh menunjukkan bahwa elemen *value* sudah baik, namun terdapat elemen yang belum terpenuhi yaitu pada elemen *support* dan *capacity*. Adapun yang menjadi hambatan dalam penggunaan aplikasi buku tamu terlihat pada kurangnya dukungan berupa belum tersedianya panduan pelayanan aplikasi buku tamu, sosialisasi belum dilakukan secara aktif, masih kurangnya kesiapan sumber daya pelaksana dikarenakan pelatihan yang tidak memadai, dan tidak tersedianya infrastruktur penunjang bagi pengguna layanan berupa jaringan internet yang bisa diakses diruang publik. Meskipun aplikasi buku tamu memiliki potensi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung, tetapi optimalisasi penerapannya memerlukan perencanaan yang lebih matang, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan pengelolaan yang efektif.

**Kata Kunci:** Aplikasi Buku Tamu, Pelayanan Publik, Biro Pengadaan Barang dan Jasa, *E-government*, Digitalisasi.

## **ABSTRACT**

### **IMPLEMENTATION OF THE VISITOR BOOK APPLICATION AT THE PROCUREMENT BUREAU OF GOODS AND SERVICES OF LAMPUNG PROVINCE TO IMPROVE SERVICE QUALITY**

**By:**

**ALFIANA KHOIRUNNISSA**

*The visitor book application has been implemented by the Procurement Bureau of Goods and Services, Lampung Province, as a digital visitor recording system since 2021. Although it was temporarily deactivated in 2023, following improvements and reactivation in 2024, the application demonstrated a crucial role in supporting higher service standards and better governance in procurement processes. The application is designed to replace manual visitor recording with a digital system, aiming to record visitor information more quickly and accurately. This study aims to analyze the implementation of the visitor book application at the Procurement Bureau of Goods and Services, Lampung Province, in improving service quality and identifying its challenges. The research uses a descriptive qualitative method, analyzed through the results of the study from Harvard JFK School of Government research (Indrajit, 2002) of support, capacity, and value. Data collection techniques include interviews, documentation, and observation. The findings indicate that while the value element is well-fulfilled, there are shortcomings in the support and capacity elements. Challenges in using the visitor book application include a lack of support, such as the absence of a comprehensive service guide for the application, insufficient socialization efforts, inadequate preparation of personnel due to insufficient training, and the lack of supporting infrastructure, such as accessible internet in public areas. Although the visitor book application has the potential to enhance public service quality at the Procurement Bureau of Goods and Services, Lampung Province, but optimizing its implementation requires more thorough planning, improved human resource competencies, and effective management.*

**Keywords:** *Visitor Book Application, Public Service, Procurement Bureau of Goods and Services, E-government, Digitalization.*