

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

(Skripsi)

Oleh

**ALFIANA KHOIRUNNISSA
NPM 2016041012**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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

Oleh

**ALFIANA KHOIRUNNISSA
2016041012**

Skripsi

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ADMINISTRASI NEGARA**

Pada

**Jurusan Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMPUNG
BANDAR LAMPUNG
2024**

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 hambatan. 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.*

Judul Skripsi : **PENERAPAN APLIKASI BUKU TAMU
PADA BIRO PENGADAAN BARANG DAN
JASA PROVINSI LAMPUNG DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN**

Nama Mahasiswa : **Alfiana Khoirunnissa**

Nomor Pokok Mahasiswa : 2016041012

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



1. Komisi Pembimbing

Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

NIP. 198506202008122001

Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.

NIP. 198807122019031012

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Meidyana, S.IP., M.A.

NIP. 1974050220 200112 2 002

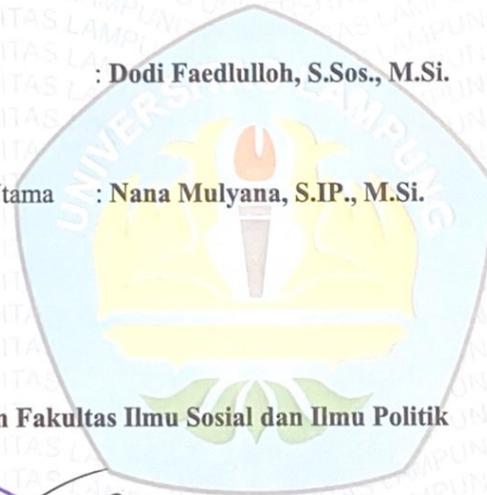
MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D.

Sekretaris : Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si.

Penguji Utama : Nana Mulyana, S.IP., M.Si.



2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dra. Ada Nurhaida, M.Si.
NIP. 19610807 198703 2 001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: 01 Oktober 2024

PERSYARATAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, Oktober 2024
Yang membuat pernyataan,



Alfiana Khoirunnissa
NPM 2016041012

RIWAYAT HIDUP



Penulis bernama lengkap Alfiana Khoirunnissa, lahir di Bandar Lampung pada tanggal 04 Juni 2002. Penulis merupakan anak kedua dari dua bersaudara, putri dari pasangan Bapak (Alm) Lucky Hartawan dan Ibu Mardiana serta memiliki satu orang kakak perempuan yang bernama Luciana Oktariani. Riwayat pendidikan yang ditempuh oleh penulis dimulai dari Taman Kanak-kanak di TK Al-Bustan Tanjung Senang yang diselesaikan pada tahun 2008. Setelah itu, penulis melanjutkan pendidikan ke Sekolah Dasar (SD) Negeri 3 Perumnas Way Kandis yang diselesaikan pada tahun 2014, kemudian melanjutkan Pendidikan Sekolah Menengah Pertama (SMP) Al-Kautsar Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2017. Selanjutnya penulis meneruskan Pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) Al-Kautsar Bandar Lampung yang diselesaikan pada tahun 2020.

Pada Tahun 2020 penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Baru di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur Seleksi Nasional Masuk Perguruan Tinggi Negeri (SNMPTN). Penulis pernah aktif di beberapa organisasi yaitu, Organisasi Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (Himagara) sebagai anggota Bidang Data dan Informasi pada periode 2021/2022, dan anggota Bidang Sumber Daya Organisasi pada periode 2022/2023. Pada periode Januari-Februari 2023 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Desa Parda Haga, Kecamatan Lemong, Kabupaten Pesisir Barat, Provinsi Lampung. Pada bulan Februari-Agustus 2023 penulis juga melaksanakan Magang Kampus Merdeka FISIP Unila di Kantor Wilayah Kementerian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Provinsi Lampung dengan penempatan pada Bidang Penataan dan Pemberdayaan.

MOTTO

“Cintailah kebaikan meskipun kamu belum menjadi bagian dari orang-orang baik dan bencilah keburukan meskipun kamu masih menjadi orang-orang yang buruk”

(HR. Imam Syafi’i)

“Work until you don’t have to introduce yourself”

(Unknown)

“If you can’t survive, just try”

(The 1975)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan mengucapkan syukur kehadiran ALLAH SWT

Telah saya selesaikan karya ilmiah ini

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati,

Kupersembahkan karya tulis ini untuk:

Keluarga Ku Tercinta

Kepada Ayahanda (Alm) Lucky Hartawan dan Ibunda Mardiana yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan, serta motivasi yang berharga moril dan materil bagi saya. Kepada Kakak Luciana Oktariani yang selalu memberikan semangat dan motivasi kepada saya. Terima kasih telah sabar membimbing dan memberikan rasa cinta dan kasih sayang kalian kepada saya. Semoga ini dapat menjadi langkah awal saya untuk membalas segala pengorbanan yang kalian berikan sehingga membuat kalian bangga dan bahagia. Segala pencapaian ini tidak ada artinya tanpa dukungan dan segala doa yang kalian panjatkan di setiap sujud.

Para Dosen dan Civitas Akademika

Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, bimbingan, arahan, dukungan, dan doa.

Alamamater Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrohim, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala, atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“PENERAPAN APLIKASI BUKU TAMU PADA BIRO PENGADAAN BARANG DAN JASA PROVINSI LAMPUNG DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gear Sarjana Administrasi Negara (SAN) pada Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung.

Selama proses menyelesaikan skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, masukan, saran, bantuan, dorongan, serta kritik dari berbagai pihak. Dengan ini penulis ingin menyampaikan ucapan rasa terima kasih kepada:

1. Ms. Intan Fitri Meutia, S.A.N., M.A., Ph.D. selaku dosen pembimbing utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih telah bersedia meluangkan waktu, memberikan motivasi, serta dukungan untuk tidak berputus asa. Terima kasih atas bimbingan, arahan, saran serta masukan yang sangat membantu banyak dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga setiap langkah Ms. Intan selalu dilancarkan oleh Allah SWT.
2. Bapak Dodi Faedlulloh, S.Sos., M.Si. selaku dosen pembimbing kedua yang telah banyak bersedia meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta memberikan dukungan, motivasi, bimbingan dan arahan kepada penulis agar bisa menyelesaikan skripsi ini. Semoga Bapak Dodi selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan.
3. Bapak Nana Mulyana, S.IP., M.Si. Selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu serta memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperbaiki kesalahan dan kekurangan dalam proses skripsi ini. Semoga selalu diberi kelancaran dalam segala urusan.

4. Ibu Dra. Ida Nurhaida, M. Si., Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
5. Ibu Meiliyana, S. IP., M. A., Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung, sekaligus Dosen Pembimbing Akademik penulis, terimakasih atas pembelajaran, ilmu, motivasi, serta nasihat selama perkuliahan kepada penulis.
6. Ibu Ita Prihantika, S. Sos., M.A., Selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
7. Seluruh Dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan kepada penulis selama perkuliahan.
8. Seluruh staff dan civitas akademika Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi dan selama menempuh studi selama perkuliahan.
9. Seluruh *stakeholder* yang terlibat dalam penelitian ini (Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dan Pengguna Layanan Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung) atas ilmu dan waktunya dalam membantu penulis dalam proses pengumpulan data selama penelitian berlangsung.
10. Kepada Mba Septiya, terima kasih telah bersedia direpotkan dan meluangkan waktunya untuk berdiskusi dan memberikan kritik, saran, dukungan, serta motivasi untuk penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga sehat dan bahagia selalu dan semoga segala kebaikanmu dibalas setimpal mba.
11. Kepada Kunang's, Anjelita dan Cahya, terima kasih sudah kebersamai penulis dari awal hingga akhir perkuliahan, selalu memberikan semangat dan motivasi untuk penulis, serta selalu bersedia mendengarkan keluh kesah penulis. Sukses selalu buat kalian dimasa depan.
12. Kepada Luntung, Anjes, Syeva, Al, Rara, Caya, dan Anjel, terima kasih sudah menemani segala proses penulis dalam perkuliahan dan memberikan warna dalam hidup penulis. Terima kasih atas suka, duka, cerita, canda, dan motivasinya. Sukses selalu untuk kalian semua.

13. Kepada Ilham, Octa, Widia, dan Indra terima kasih sudah kebersamai penulis dalam segala proses perkuliahan, bersedia mendengarkan keluh kesah penulis, menjadi sosok yang selalu mendukung progres penulis, dan selalu memberikan uluran tangan. Semoga kita diberi kesehatan, kebahagiaan, dan kesuksesan.
14. Kepada teman-teman baikku semasa sekolah Sophia, Adria, Visi, Caca, Faza, dan Fiera, terima kasih sudah selalu menjadi tempat pulang penulis sekaligus tempat bersandar penulis hingga saat ini. Sukses dan sehat selalu untuk kalian semua.
15. Kepada teman-teman ADAMANTIA, terima kasih untuk setiap momen suka dan dukanya serta banyak pengalaman baru yang diberikan untuk penulis selama proses perkuliahan ini.
16. Kepada teman-teman KKN Parda Haga, Jeny, Dea, Arini, Eunike, Kevin, dan Faadhil, terima kasih sudah berbagi pengalaman dan cerita selama 40 hari dan menjadi bagian cerita di masa perkuliahan penulis.
17. Seluruh pegawai Kantor Wilayah Kementrian Agraria dan Tata Ruang / Badan Pertanahan Nasional Provinsi Lampung pada Bidang Penataan dan Pemberdayaan, yang telah memberikan pengalaman berharga dan berkesan selama magang.
18. Kepada panutanku Ayahanda (Alm) Lucky Hartawan yang telah meninggalkan dunia ini, meskipun beliau belum sempat menemani penulis sampai akhir pendidikan namun kehadirannya selalu tetap hidup di dalam setiap proses dan doa penulis. Terima kasih atas pengorbanan, dukungan, dan cinta yang telah engkau berikan hingga akhir hidupmu. Semoga Allah SWT melapangkan kubur dan menempatkan ayah ditempat yang paling mulia disisi Allah SWT.
19. Kepada Ibunda Mardiana yang penulis sayangi, meskipun beliau tidak sempat merasakan pendidikan bangku perkuliahan namun beliau senantiasa memberikan yang terbaik, tak kenal lelah mendoakan serta memberikan perhatian dan dukungan setiap harinya. Terima kasih atas segala kasih sayang yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan karya ilmiah ini. Semoga Ibu sehat, panjang umur, dan bahagia selalu.

20. Kepada Kakakku Luciana Oktariani, Kakak Rendi, dan Mikhayla. Terima kasih atas segala dukungan moril dan materil, dan segala tingkah lakunya sehingga memberikan semangat bagi penulis.
21. Kepada Alfiana Khoirunnissa, iya diri saya sendiri. Terima kasih atas perjuanganmu selama ini, terima kasih sudah mau terus berjuang, bangkit, tidak menyerah, selalu sabar, dan selalu semangat melalui nya. Terima kasih sudah kuat melalui segala rintangan dan tantangan yang dihadapi dan mau melangkah keluar dari zona nyaman mu. Tetap menjadi orang baik dan sabar dimanapun dan kapanpun. Pencapaian ini adalah bukti dari luar biasanya dirimu dan aku bangga atas semua yang telah kamu lalui.
22. Serta kepada semua pihak yang belum sempat penulis sebut namanya yang sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata, terima kasih atas segala kebaikan dan bantuan yang diberikan kepada penulis, serta mohon maaf apabila terdapat kesalahan dalam skripsi ini, karena penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Semoga karya ilmiah ini dapat berguna dan bermanfaat bagi orang banyak.

Bandar Lampung, Oktober 2024

Alfiana Khoirunnissa

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR SINGKATAN.....	vii
I. PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
II. TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Governansi Digital	13
2.2.1 Konsep <i>Governance</i> (Tata Kelola)	13
2.2.2 Digitalisasi	16
2.2.3 <i>E-government</i> dalam Pelayanan Publik	19
2.2.4 Hambatan Penerapan <i>E-government</i> dalam Pelayanan Publik	20
2.3 Sistem Informasi Manajemen Sektor Publik	21
2.3.1 Definisi Sistem Informasi Manajemen Sektor Publik	21
2.3.2 Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen.....	24
2.4 Pelayanan Publik.....	26
2.4.1 Definisi Pelayanan Publik.....	26
2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik	28
2.4.3 Kualitas Pelayanan.....	30
2.5 Aplikasi Buku Tamu	32
2.6 Kerangka Pikir	34
III. METODE PENELITIAN.....	35
3.1 Tipe Penelitian	35
3.2 Fokus Penelitian.....	35
3.3 Lokasi Penelitian.....	37
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.5 Teknik Analisis Data.....	39
3.6 Teknik Uji Keabsahan Data	41
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	43
4.1 Gambaran Umum.....	43
4.1.1 Lokasi Penelitian Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung.....	43

4.1.2 Tugas dan Fungsi Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung	44
4.1.3 Struktur Organisasi Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung	45
4.1.4 Aplikasi Buku Tamu Pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung	54
4.2 Hasil Penelitian	62
4.2.1 Penerapan Aplikasi Buku Tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ..	64
4.2.2 Hambatan Penerapan Aplikasi Buku Tamu Pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung	91
4.3 Pembahasan Penelitian.....	94
4.3.1 Penerapan Aplikasi Buku Tamu Pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan ..	95
4.3.2 Hambatan dalam Penerapan Aplikasi Buku Tamu.....	111
V. KESIMPULAN DAN SARAN.....	119
5.1 Kesimpulan	119
5.2 Saran	121
DAFTAR PUSTAKA	123
LAMPIRAN.....	129

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Data Pengunjung Aplikasi Buku Tamu.....	5
2. Penelitian Terdahulu	11
3. Data Informan dalam Penelitian.....	38
4. Dokumentasi	39
5. Bagian BPBJ beserta pegawainya.....	58
6. Jumlah tamu yang berkunjung Per Agustus 2024.....	70
7. Jumlah Pegawai Berdasarkan Tingkat Pendidikan	79
8. Pembagian Tugas Tim Pengelola BPBJ Tahun 2024	80
9. Pembagian Tugas Tim Pengelola Aplikasi Buku Tamu	81
10. Infrastruktur Jaringan Aplikasi Buku Tamu.....	85
11. Matriks Hasil Penelitian.....	115

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Aplikasi Buku Tamu	3
2. Kerangka Pikir	34
3. Komponen dalam Analisis Data Kualitatif	40
4. Struktur Organisasi Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung	53
5. Komponen Aplikasi Buku Tamu	55
6. <i>Barcode</i> Aplikasi Buku Tamu.....	56
7. Laman <i>Website</i> Buku Tamu	56
8. Pengisian data dan Identitas Pengguna Layanan	57
9. Pilihan Bagian/Bidang Pada BPBJ.....	58
10. Pilihan Tipe Kunjungan, Tujuan, dan Fitur Foto	60
11. Tahap Rekam Foto pada Aplikasi Buku Tamu	60
12. Pengisian Survei Kepuasan Pengguna	61
13. Tampilan Sistem Buku Tamu yang dikembangkan oleh LPSE.....	67
14. <i>Barcode</i> Aplikasi Buku Tamu Pada <i>Front Office</i>	68
15. Tampilan Form Pengisian Pada Aplikasi Buku Tamu.....	68
16. Tampilan dan Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Pengguna.....	71
17. Daftar Kepuasan Pengguna Layanan Aplikasi Buku Tamu.....	73
18. Proses Sosialisasi Pengisian Aplikasi Buku Tamu	74
19. Kerangka Acuan Kerja (KAK) Pembuatan Aplikasi Buku Tamu	78
20. Infrastruktur Aplikasi Buku Tamu	83

DAFTAR SINGKATAN

APBD	:	Anggaran Pendapatan Belanja Daerah
ASN	:	Aparatur Sipil Negara
BPBJ	:	Biro Pengadaan Barang dan Jasa
DIPA	:	Daftar Isian Pelaksanaan Anggaran
DPA	:	Dokumen Pelaksanaan Anggaran
ISO/IEC	:	<i>International Organization for Standardization</i>
KAK	:	Kerangka Acuan Kerja
LKIP	:	Laporan Kinerja Instansi Pemerintah
LKPJ	:	Laporan Keterangan Pertanggung Jawaban
LKPP	:	Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
LPPD	:	Laporan Penyelenggaraan Pemerintah Daerah
LPSE	:	Layanan Pengadaan Secara Elektronik
Renja	:	Rencana Kerja
Renstra	:	Rencana Strategis
RKA	:	Rencana Kerja Anggaran
RKT	:	Rencana Kerja Tahunan
SDM	:	Sumber Daya Manusia
SIKAP	:	Sistem Informasi Kinerja Penyedia
SIRUP	:	Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan
SLTA	:	Sekolah Lanjut Tingkat Atas
SOP	:	Standar Operasional Prosedur
SPSE	:	Sistem Pengadaan Secara Elektronik
TAPKIN	:	Dokumen Penetapan Kinerja
TI	:	Teknologi Informasi
UKPBJ	:	Unit Kegiatan Pengadaan Barang dan Jasa
UPT	:	Unit Pelayanan Teknis
UUD	:	Undang-Undang Dasar

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik ialah semua pelayanan, termasuk berupa barang publik dan juga pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi pemerintahan untuk mencukupi kebutuhan masyarakat dan juga untuk penegakan hukum dan aturan. Pelayanan publik yang prima adalah metrik dimana digunakannya untuk acuan diselenggarakannya layanan untuk melihat kualitas komitmen memberikan layanan cepat, berkualitas, sederhana, terukur dan terjangkau kepada masyarakat. Suatu lembaga dan instansi pemerintah dianggap kualitas pelayanan sudah baik, apabila standar kualitas pelayanan mampu diterapkan oleh pemerintah.

Meningkatnya tuntutan dari masyarakat akan pelayanan yang cepat dan tepat, maka sektor pemerintah sebagai pemberi layanan kepada masyarakat perlu memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi sebagai upaya untuk peningkatan kualitas pelayanan publik (Deby dkk, 2021). Sebab, penggunaan teknologi dalam tubuh pemerintah dapat memudahkan penggunaannya dalam mengakses data dan informasi dengan cepat, selain itu juga bermanfaat bagi internal penyelenggara pelayanan publik dalam mengolah, mengirim, dan menerima data tanpa batasan ruang dan waktu (Herlambang dan Fathoni, 2023). Melalui, pemanfaatan teknologi setidaknya dapat mengefisiensi 50 persen waktu pelayanan dan 50 persen anggaran yang dikeluarkan, selain itu melalui pemanfaatan teknologi membuat efisiensi dalam bekerja hingga 60 persen (Kominfo, 2023).

Pemanfaatan teknologi pada sektor publik khususnya sebagai sistem informasi memiliki peranan yang penting, seperti mendukung proses

pelayanan, mendukung para staf dan pimpinan untuk meningkatkan performa organisasi (O'Brien, 2005). Layanan sektor publik berbasis aplikasi ataupun juga *e-Government* sudah diterapkan hampir di seluruh aspek di organisasi sektor publik di penjuru dunia. Artinya dalam hal ini menunjukkan bahwa penggunaan *e-Government* di layanan sektor publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan sulit untuk dihindari akibat dari majunya teknologi canggih pada saat ini.

Hal tersebut dapat dilihat dari penelitian oleh De Vries (2018) mengatakan bahwa Teknologi Informasi Komunikasi (TIK) telah terjadi dimana-mana di sektor publik akhir-akhir ini dan sulit untuk memikirkan masalah publik atau layanan pemerintah yang tidak terlibat TIK dalam beberapa cara yang substansial (yakni, banyak inovasi seperti layanan *online* untuk warga negara digerakkan oleh teknologi). Penggunaan teknologi yang luas ini, baik dalam proses implementasinya dan jasa, menjadikannya komponen penting dalam pelaksanaan layanan. Ditengah maraknya transisi pelayanan yang mengadaptasi teknologi di sektor publik, beberapa daerah termasuk Provinsi Lampung turut menerapkan pelayanan berbasis teknologi pada setiap institusi pemerintah, salah satunya pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung.

Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dalam menciptakan pelayanan bagi penerima layanan tentunya memerlukan teknologi pada lingkup organisasinya. Penciptaan pelayanan berbasis teknologi menjadi upaya Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, salah satunya melalui aplikasi buku tamu sebagai upaya untuk mengetahui kendala apa saja yang dirasakan oleh tamu-tamu yang berkunjung. Berikut merupakan tampilan dari aplikasi buku tamu:



Gambar 1. Aplikasi Buku Tamu

Sumber: Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung, 2023

Aplikasi buku tamu dibentuk sejak tahun 2020, dan rilis tahun 2021 yang ditujukan untuk tamu-tamu (perangkat daerah) yang dibuat berdasarkan Surat Edaran Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) No. 24 Tahun 2020 Tentang Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri Dalam Pegadaan Barang/Jasa Pemerintah. Melalui Peraturan Gubernur No. 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah, dijelaskan bahwa aplikasi buku tamu merupakan salah satu inovasi daerah berbasis teknologi yang menunjang kegiatan pemerintahan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa. Berdasarkan kedua peraturan tersebut, Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung meluncurkan aplikasi buku tamu sebagai alat penunjang layanan dan evaluasi pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung.

Aplikasi buku tamu berfungsi untuk mencatat informasi tamu seperti identitas tamu, waktu berkunjung, permasalahan yang diajukan, dan tujuan berkunjung pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung. Adanya fitur seperti *data analytic* pada Aplikasi buku tamu dapat menyajikan informasi hasil pengolahan *database* yang menjadi alat untuk evaluasi kinerja organisasi dan sebagai informasi untuk peningkatan pelayanan pengadaan barang dan jasa. Perancangan penyusunan aplikasi

buku tamu berasal dari ide pegawai Biro Pengadaan Barang dan Jasa, yaitu Ketua Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Provinsi Lampung dan Ketua Sub Bagian Teknologi Informasi LPSE.

Terciptanya Aplikasi Buku Tamu menjadi terpenuhinya standarisasi Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung. Pemenuhan standarisasi LPSE (Layanan Pengadaan Secara Elektronik) merupakan suatu bentuk kesiapan sebuah organisasi dari segi anggaran, dan keamanan dari unit LPSE (LKPP, 2017). Namun, yang menjadi kendala dalam penerapan aplikasi ini yaitu Biro Pengadaan Barang dan Jasa tidak memiliki tenaga kerja ahli di bidang Teknologi Informasi yang mengharuskan menyewa jasa pihak ketiga yang anggarannya berasal dari dana APBD, sehingga aplikasi buku tamu tidak berjalan sesuai dengan tujuan pembuatannya.

Berdasarkan hasil pra-riset yang dilakukan oleh peneliti terhadap narasumber yaitu Pak Dodi Hendrawan selaku Kepala Bagian Pengelolaan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Provinsi Lampung. Beliau mengatakan latar belakang terciptanya buku tamu berbasis digital karena Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung menyadari bahwa semakin kompleksnya fungsi dan peran dari pengadaan barang dan jasa. Karenanya, Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dalam penyelenggaraan pemerintahan yang efisien, bersih, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme, maka profesionalisme perlu dilakukan guna peningkatan kapasitas organisasi. Untuk itu, menjadi suatu keharusan yang mendesak untuk dilaksanakan.

Namun, pada pelaksanaannya penerapan aplikasi buku tamu tidak memberikan perubahan yang cukup signifikan, sebagaimana ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 1. Data Pengunjung Aplikasi Buku Tamu

Tahun	Jumlah Tamu
2020	132
2021	141
2022	136
2023	Dinonaktifkan

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan tabel, pada tahun 2020 pencatatan tamu masih dilakukan secara manual sehingga tercatat sebanyak 132 tamu yang berkunjung. Pada saat akan melakukan evaluasi, pegawai harus merekapnya satu per satu yang menginputnya melalui *Microsoft Excell* tak jarang data pada bulan-bulan tertentu hilang atau terselip. Dan jika dibandingkan dengan setelah diterapkannya aplikasi buku tamu pada tahun 2021, data telah terekam dan tercatat dengan baik, hal ini terlihat sebanyak 141 tamu yang datang ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung. Pegawai hanya perlu mengetik dalam satu sistem komputer dan otomatis tersimpan, tercatat, dan tersistematis.

Pada tahun 2022 terdapat kendala pada sistem komputer dimana tidak ada data yang *terupdate*, data-data yang ada di komputer tersebut hanya data-data saat peluncuran aplikasi tersebut setelah itu data tidak pernah *diupdate* kembali dan di tahun 2023 Aplikasi Buku Tamu dinonaktifkan, berdasarkan hasil observasi pada tanggal 9 Januari 2024, diketahui bahwa aplikasi tersebut sudah tidak berjalan dikarenakan beberapa kendala yaitu SDM dari Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung, anggaran pemeliharaan Aplikasi Buku Tamu serta tujuan dari penggunaan buku tamu itu sendiri, terlebih lagi buku tamu tersebut tidak dapat diakses oleh pengguna layanan, hanya 1 petugas yang bisa mengakses buku tamu tersebut yang menyebabkan aplikasi tersebut belum dapat digunakan secara optimal dan pada tahun 2023 harus dinonaktifkan. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan layanan digital milik Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung melalui Aplikasi Buku Tamu tidak dikelola dengan baik serta manfaatnya terasa kurang optimal dan menimbulkan pemborosan dari segi sumber daya, anggaran maupun perencanaan yang kurang matang oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa di Provinsi Lampung.

Hasil observasi peneliti, melihat bahwa penerapan aplikasi buku tamu hanya dijadikan alat yang menggantikan dari cara yang konvensional menjadi digital, antrian masih tetap tercipta karena petugas masih harus mengetiknya secara satu persatu dengan komputer yang minim jumlahnya, kurang disiplinnya pegawai yang bertanggung jawab dalam menjalankan tugasnya sebagai pegawai pelaksana yang berakibat pada tidak tercatatnya tamu yang berdatangan, dan juga adanya sistem *error* pada komputer membuat data tidak *update* semenjak program diterapkan. Meskipun telah merancang ide yang sedemikian rupa, tetapi penyelenggaraan pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi menampakkan kinerja yang masih jauh dari harapan masyarakat. Hal tersebut terlihat pada kurang disiplinnya aparatur pemerintah, kurang informatifnya aplikasi buku tamu yang diterapkan, terbatasnya fasilitas, sarana, dan prasarana sehingga tidak menjamin kepastian.

Namun berdasarkan hasil wawancara pada 6 Juni 2024 melalui Bapak Dodi Hendrawan selaku Kepala Bagian Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung diketahui bahwa Aplikasi Buku Tamu telah dijalankan kembali terhitung Mei 2024, hal tersebut menarik perhatian peneliti dikarenakan alasan diaktifkannya kembali Aplikasi Buku Tamu tersebut. Bapak Dodi Hendrawan menjelaskan bahwa peran Aplikasi Buku Tamu sangat krusial pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung. Hal tersebut dikarenakan Aplikasi Buku Tamu berbeda dengan buku tamu digital biasanya seperti peralihan dari konvensional menuju digital. Aplikasi buku tamu berperan penting sebagai alat pendukung untuk memudahkan pengarsipan, pengolahan data, efisiensi antrian pengisian data tamu, dan sebagai informasi untuk evaluasi Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Oleh sebab itu, Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung sangat membutuhkan aplikasi buku tamu dikarenakan didalam aplikasi buku tamu memuat dua hal penting yang menjadi salah satu tugas dan fungsi Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung.

Aplikasi Buku Tamu yang telah diperbarui dan diaktifkan kembali terhitung Mei 2024 ini memuat survei kepuasan pengguna, dimana hal tersebut menjadi suatu hal yang wajib dipenuhi oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung, pengisian survei kepuasan pengguna wajib dilakukan sebagai pemenuhan 17 standarisasi dari LKPP yang digunakan untuk meningkatkan mutu layanan serta mempercepat kepuasan pengguna layanan. Biro Pengadaan Barang dan Jasa wajib memenuhi 17 standarisasi tersebut sesuai dengan tugas pokok dan fungsi dari Biro Pengadaan Barang dan Jasa itu sendiri.

Biro Pengadaan Barang dan Jasa (BPBJ) Provinsi Lampung memiliki peran penting dalam mewujudkan tata kelola pengadaan barang dan jasa yang transparan, akuntabel, dan efisien. Dalam rangka mendukung tugas dan fungsinya tersebut, BPBJ perlu menerapkan berbagai langkah strategis, salah satunya adalah dengan membangun Aplikasi Buku Tamu berbasis digital. Implementasi Aplikasi Buku Tamu digital sejalan dengan upaya BPBJ untuk memenuhi 17 Standarisasi LPSE yang telah ditetapkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP). Beberapa standar LPSE yang secara eksplisit mewajibkan BPBJ untuk memiliki sistem pencatatan tamu, seperti: Standar 6: Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa yang Berkualitas Standar 7: Pengelolaan Tata Kelola Pengadaan Barang/Jasa Standar 8: Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Penerapan Aplikasi Buku Tamu digital berkontribusi pada pemenuhan beberapa Standar LPSE, di antaranya: Standar 6: Pelayanan Pengadaan Barang/Jasa yang Berkualitas: Aplikasi Buku Tamu digital dapat meningkatkan kualitas pelayanan BPBJ kepada tamu, sehingga meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Standar 7: Pengelolaan Tata Kelola Pengadaan Barang/Jasa: Aplikasi Buku Tamu digital membantu dalam pengelolaan tata kelola BPBJ dengan menyediakan data dan informasi yang akurat terkait kunjungan tamu. Standar 8: Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Komunikasi: Aplikasi Buku Tamu digital

merupakan contoh pemanfaatan TIK untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi operasional BPBJ.

Oleh karena itu, Aplikasi Buku Tamu menjadi hal yang sangat krusial pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa, selain hal tersebut aplikasi buku tamu ini juga menjadi wadah evaluasi kinerja dari pegawai Biro Pengadaan barang dan Jasa Provinsi Lampung dikarenakan adanya melalui aplikasi ini Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dapat mengetahui bagaimana kinerja para pegawai dalam melakukan pelayanan serta pegawai yang melakukan pelayanan kepada pengguna layanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa hal tersebut dapat dilihat saat pengisian Aplikasi Buku Tamu yang dapat dilihat tujuan dari para tamu untuk menemui verifikator atau pemberi layanan yang bertugas.

Melihat bagaimana pentingnya Aplikasi Buku Tamu ini dibentuk, oleh karena itu pada tahun 2024 Aplikasi ini kembali dioperasikan guna mendukung tujuan dari Biro Pengadaan barang dan Jasa itu sendiri. Berdasarkan permasalahan tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik berbasis aplikasi ini. Oleh sebab itu, hal tersebut menjadi alasan peneliti untuk mengkaji lebih dalam lagi tentang penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dalam peningkatan kualitas pelayanan sebagai aplikasi yang ditujukan untuk mengetahui permasalahan dalam penyediaan barang dan jasa serta fenomena-fenomena yang terjadi pada saat penerapan aplikasi ini, hal ini sejalan dengan penelitian milik Anna (2022) terkait pemanfaatan buku tamu berbasis digital, yang dalam penelitian ini menjelaskan aplikasi buku tamu digital ini sangat membantu baik pihak kantor daerah dan pengunjung yakni warga sekitar dan para tamu untuk mendata siapapun tamu yang berkunjung sehingga pemberitahuan menjadi mudah sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Penerapan Aplikasi Buku Tamu Pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan”**

1.2 Rumusan Masalah

Melihat latar belakang masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan?
2. Hambatan penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang Dan Jasa Provinsi Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan suatu sasaran yang ingin dicapai. Maka, tujuan penelitian yang ingin peneliti dapatkan yaitu:

1. Untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisa penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa di Provinsi Lampung untuk meningkatkan kualitas layanan.
2. Guna mengetahui, menganalisa dan mendeskripsikan hambatan atau kendala dalam penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa di Provinsi Lampung untuk meningkatkan kualitas layanan.

1.4 Manfaat Penelitian

Merujuk pada tujuan penelitian sebagaimana dijelaskan sebelumnya, maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis
Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran kepada akademisi Ilmu Administrasi Negara terutama dalam penerapan aplikasi layanan untuk meningkatkan kualitas layanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa di Provinsi Lampung.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari Penelitian ini kiranya dapat membantu dan memberikan informasi kepada pihak-pihak yang terkait seperti Biro Pengadaan Barang dan Jasa, Masyarakat Umum dan Lembaga pemerintahan lainnya.

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian yang sudah dilakukan oleh para peneliti terdahulu memberikan keuntungan bagi peneliti karena dapat menjadi acuan dalam memperkaya teori dalam kajian penelitian yang dilakukan dan keuntungan lain yaitu dapat menghindarkan adanya duplikasi pada tema penelitian. Dalam hal ini peneliti menggunakan tinjauan penelitian terdahulu yang berhubungan dengan tema penelitian yang akan dilakukan. Dibawah ini merupakan tabel penelitian terdahulu yang peneliti gunakan:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Batasan Penelitian
1.	Muharir (2021)	Aplikasi Buku Tamu dan Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Whatsapp Gateway Berbasis Web Pada LPSE Provinsi Kalimantan Selatan	Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa dapat memudahkan Tamu saat ingin bertemu konsultasi ataupun membuat janji temu lainnya, pendataan tamu yang lebih terstruktur dan disimpan pada database, memudahkan pihak helpdesk memberikan laporan ke pada pimpinan, pihak LPSE dapat melakukan pengadministrasian dengan jauh lebih mudah, terhindarkan dari duplikasi data yang sebelumnya sering terjadi dan hasil IKM yang di tampilkan sesuai dengan data yang tamu kunjungan, dan aplikasi dinilai berperan secara signifikan terhadap peran tamu dalam mengisi IKM yang disediakan dibandingkan sebelumnya.	Fokus penelitian dengan menggunakan pengembangan sistem dengan menggunakan model <i>Waterfall</i>
2.	Suryanto dan	Sistem Informasi	Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa buku	Fokus penelitian dengan

No.	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian	Batasan Penelitian
	Baydhowi (2022)	Penerimaan Tamu Berbasis Website Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi	tamu berbasis website dapat memudahkan front office dalam pendataan tamu dan ruangan, mengatur pegawai yang bisa ditemui, tanda bukti diri tamu, jenis tamu, berita instansi, serta memudahkan pihak tamu dalam melakukan pemesanan jadwal pertemuan antara tamu dan pihak instansi dan melakukan penilaian kinerja instansi yang mudah digunakan (<i>easy to use</i>) dan mudah dipelajari (<i>easy to learn</i>). Selain itu juga dapat mengefisienkan waktu serta menangani kesalahan dalam pengolahan data dan data tamu menjadi lebih aman dan detail. Sistem penerimaan tamu yang dibangun menjadi aplikasi berbasis web yang mana dapat digunakan dimana saja dan kapan saja, sehingga memudahkan tamu dalam memesan jadwal pertemuan. Dan dapat mempercepat proses pembuatan laporan dengan akurat.	menggunakan metode pengembangan sistem RAD (<i>Rapid Application Development</i>)
3.	Rizky Khairuna dan Muhammad Dedi Irawan (2024)	Penerapan Metodologi Pengembangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Android	Berdasarkan hasil dari penelitian aplikasi buku tamu pada Kelurahan Sei Kera Hulu bahwa pemanfaatan teknologi sangatlah penting. Disimpulkan bahwa dengan adanya pengembangan sistem aplikasi buku tamu dapat mempermudah akses keperluan tamu, meningkatkan efisiensi operasional, akurasi data, dan pengalaman pelayanan tamu secara keseluruhan.	Fokus penelitian ini menggunakan tahapan yang dilakukan menggunakan metode waterfall (spesifikasi kebutuhan pengguna, perencanaan, permodelan, konstruksi, penyerahan sistem ke pengguna, serta perawatan sistem)

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dijabarkan, penelitian yang akan dilakukan oleh peneliti mempunyai persamaan pada konsep penelitian dan fokus penelitian yang menekankan pada perbandingan sistem pelayanan antara konvensional dengan elektronik. Perbedaan penelitian yang akan dilakukan oleh penulis dengan penelitian terdahulu yaitu terlihat pada perbedaan lokasi penelitian yang ada, penelitian ini akan dilakukan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Provinsi Lampung serta teori yang akan digunakan untuk menganalisis penerapan aplikasi buku tamu dari Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung sebagai salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Dari penelitian sebelumnya hanya menyoroti pengaplikasian atau pembentukan aplikasi buku tamu dan belum mengkaji tentang bagaimana aplikasi buku tamu dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan. Pada penelitian ini menggunakan teori milik hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2002) tentang konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik yaitu *Support*, *Capacity*, dan *Value* yang mana pada penelitian sebelumnya teori ini belum pernah dilakukan dalam penelitian khususnya pada penerapan aplikasi sebagai bentuk digitalisasi dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan. Penggunaan teori tersebut untuk mengkaji aspek-aspek apa saja yang harus dipenuhi dalam menyukseskan konsep digitalisasi dengan menyoroti respon dari pengguna dan pemilik aplikasi buku tamu.

2.2 Governansi Digital

2.2.1 Konsep *Governance* (Tata Kelola)

Dikutip dari Meutia (2017) *governance* didefinisikan sebagai mekanisme, praktik, dan tata cara di mana pemerintah dan warga negara mengelola sumber daya serta menyelesaikan masalah-masalah publik. Dalam konsep ini, pemerintah hanyalah salah satu aktor dan tidak selalu menjadi yang paling berpengaruh. Peran pemerintah yang semula sebagai pelaksana pembangunan dan penyedia layanan serta infrastruktur bergeser menjadi katalisator yang menciptakan lingkungan kondusif bagi

peran pihak lain dalam komunitas. Konsep *governance* menuntut adanya redefinisi peran negara, yang juga berarti mengubah peran warga negara. Warga diharapkan lebih proaktif, termasuk dalam memantau dan memastikan akuntabilitas pemerintah.

Governansi digital mencakup penerapan tata kelola digital untuk menetapkan akuntabilitas, tanggung jawab, kewenangan pengambil keputusan, serta manajemen perubahan terkait kehadiran teknologi digital dalam organisasi (Amane dkk, 2023). Governansi digital merupakan kerangka kerja untuk membangun akuntabilitas, peran, dan otoritas pengambilan keputusan yang menggunakan situs web, seluler, media sosial hingga produk layanan lain yang menggunakan internet (Setyawati dan Fitriati, 2023). Governansi digital diatur dalam peraturan tentang SPBE atau Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik Perpres No. 95 Tahun 2018. Sistem ini diselenggarakan dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik. Melalui governansi digital dapat berpotensi untuk mereformasi pemerintahan menjadi lebih efisien dan mengikuti perkembangan dunia (McBride, 2019). Menurut Welchman (2015) terdapat indikator utama yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan governansi digital, yaitu :

1. *Digital Policy*, merupakan kebijakan yang melandasi adanya pelayanan digital. Adanya kebijakan ini dapat menentukan apa saja yang harus dilakukan penyelenggara pelayanan digital. Kebijakan digital digunakan sebagai pagar pembatas yang menjaga governansi digital agar dapat berjalan sebagaimana mestinya. Bentuk dari kebijakan digital ini adalah panduan dan peraturan yang diterapkan untuk mengelola risiko dan memastikan bahwa pelaksanaan governansi digital dapat terlaksana dengan baik.
2. *Digital Strategy*, merupakan pendekatan yang dilakukan organisasi pemerintah dalam memanfaatkan kemampuan internet. Indikator ini sangat penting sebab dalam melakukan identifikasi terkait siapa yang harus menetapkan strategi digital bagi organisasi pemerintahan.

Identifikasi tersebut meliputi tentang orang atau divisi mana yang mengetahui bagaimana cara menganalisis dan mengevaluasi dampak dari kegiatan digital dalam organisasi pemerintahan.

3. *Digital Standart*, merupakan standar yang harus terwujud guna memastikan kualitas dan efektivitas kegiatan digital yang maksimal. Standar digital memaparkan tentang sifat yang tepat dari kualitas governansi digital yang diterapkan. Hal tersebut bersifat luas dan mendalam mengenai orang atau divisi yang membuat dan mengoperasikan standar digital harus memiliki pemahaman secara keseluruhan terkait strategi dan spesifikasi yang berkaitan dengan digitalisasi.

Ketiga indikator tersebut jika diterapkan dengan baik akan menciptakan lingkungan kerja yang lebih produktif dan memberikan pelayanan terbaik baik publik yang membutuhkan informasi secara efektif dan efisien.

Seiring dengan berkembangnya pengelolaan pemerintahan terdapat tiga pilar *governance* yang masing-masing pihak dapat memainkan perannya dengan baik agar terciptanya suatu lingkungan digital yang aman, andal, dan terpercaya (Fajrillah dkk, 2022) yaitu: 1) Regulator dalam hal ini pemerintah memainkan peran dalam mengayomi dan mengedukasi pelaku usaha dan masyarakat, mendorong ketersediaan infrastruktur, mengelola keseimbangan antara inovasi bisnis dengan perlindungan masyarakat. Peraturan prinsip dipromosikan dan kolaborasi diciptakan. 2) Masyarakat berperan sebagai penilai keadilan dan kejujuran dalam menggunakan layanan digital. 3) Pelaku usaha terutama dari sektor swasta mengelola *values* dan model bisnis yang dapat menguntungkan dan berkembang dengan tetap menjaga kerahasiaan, integritas transaksi dan data, serta ketersediaan layanan.

Selain itu terdapat cakupan dari tata kelola digital terkait dengan layanan dan proses dalam interaksi apapun yang meliputi (Fajrillah dkk, 2022) :

1. *Government to Citizen (G2C)*, hubungan ini bertujuan untuk dapat memperbaiki hubungan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dan memudahkan masyarakat untuk mencari berbagai informasi tentang pemerintah.
2. *Government to Business (G2B)*, karena itu sangat membutuhkan hubungan yang sangat baik antara negara dan bisnis. Dan tujuannya adalah untuk memudahkan masyarakat dalam berbisnis atas nama komunitas bisnis.
3. *Government to Government (G2G)*, tujuan dari hubungan ini adalah untuk mengisi berbagai informasi yang dibutuhkan antara pemerintah dan mempercepat serta memfasilitasi kerjasama antara pemerintah terkait.
4. *Government to Employee (G2E)*, hubungan ini bertujuan untuk dapat memasukkan berbagai informasi yang diperlukan antara pemerintah dan mempercepat serta memfasilitasi kerjasama antara pemerintah terkait.
5. *Government to Non-Profit (G2N)*, hubungan ini bertujuan agar lembaga atau institusi non profit dapat di kelola dengan baik, sehingga tujuan lembaga atau institusi ini dapat terwujud sesuai dengan fungsi dan wewenangnya masing-masing

2.2.2 Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses membuat atau memperbaiki proses bisnis dengan memanfaatkan teknologi dan data *digital*. Digitalisasi mengacu pada penggunaan teknologi dan data *digital* yang tujuannya sebagai peningkatan proses bisnis, pendapatan, dan menciptakan budaya *digital* (Crawford dkk, 2020). Sedangkan, menurut Atmoko dalam Kurniati dkk (2021) digitalisasi adalah seluruh rangkaian proses atau upaya menjadi *digital*. Sementara itu dalam kacamata publik, digitalisasi diartikan sebagai penerapan teknologi elektronik untuk memperbaiki tata kelola pemerintahan (Panggabean dan Meilani, 2023).

Digitalisasi pada pelayanan publik saat ini sejatinya telah tertuang dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 yang mengatur pada aspek pelayanan publik yang memiliki sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat. Jika organisasi publik sudah pada tahap digitalisasi, maka organisasi tersebut sudah mampu mengubah proses pelayanan menjadi lebih efisien, produktif, dan menguntungkan (Hidayat dkk, 2023). Sejalan dengan pendapat Kurniati dkk (2021) melalui digitalisasi dapat mengefisiensi dan mengoptimalkan tempat penyimpanan dan keamanan dokumen dari segala keadaan darurat seperti bencana. Selain itu, dokumen yang terdigitalisasi juga kualitasnya dapat ditingkatkan seperti resolusi, gambar maupun suara sehingga menjadi lebih stabil. Maka, dapat diartikan bahwa digitalisasi dalam pelayanan publik adalah rangkaian aktivitas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau penerima layanan dengan memanfaatkan kemampuan teknologi dan data *digital* dalam mempermudah layanan.

Menurut hasil kajian dari riset *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2002) untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support*

Elemen pertama yang paling krusial yang harus dimiliki oleh pemerintah adalah keinginan (*intern*) dari berbagai kalangan pejabat publik dan politik untuk benar-benar menerapkan konsep *e-Government*, bukan hanya sekedar mengikuti tren atau justru menentang inisiatif yang berkaitan dengan konsep-konsep *e-Government*. Tanpa adanya unsur "*political will*" ini, berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-Government* tidak akan dapat berjalan baik. Yang dimaksud dengan dukungan disini bukanlah hanya pada omongan semata, namun lebih jauh lagi dukungan yang diharapkan adalah dalam hal-hal sebagai berikut:

- 1) Disepakatinya kerangka *e-Government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi.
- 2) Disosialisasikannya konsep *e-Government* secara merata, konsisten dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrasi

2. *Capacity*

Adanya kemampuan atau keberdayaan pemerintah setempat dalam mewujudkan “impian” *e-Government* terkait menjadi kenyataan. Ada tiga hal yang harus dimiliki pemerintah sehubungan dengan elemen ini, yaitu:

- 1) Ketersediaan sumber daya yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-Government*, terutama uang berkaitan dengan sumber daya finansial.
- 2) Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai, hal ini merupakan 50% kunci keberhasilan penerapan *e-Government*.
- 3) Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-Government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. *Value*

Elemen pertama dan kedua merupakan dua buah aspek yang dilihat dari sisi pemerintah selaku pihak pemberi jasa (*supply side*). Berbagai inisiatif *e-Government* tidak akan ada gunanya jika tidak ada pihak yang merasa diuntungkan dengan adanya implementasi konsep tersebut. Dalam hal ini yang menentukan besar tidaknya manfaat yang diperoleh dengan adanya *e-Government* bukanlah kalangan pemerintah sendiri, melainkan masyarakat dan mereka yang berkepentingan (*demand side*). Untuk itulah pemerintah harus benar-benar teliti dalam memilih prioritas jenis aplikasi *e-Government* apa saja yang harus didahulukan pembangunannya agar benar-benar

memberikan *value* (manfaat) yang secara signifikan dirasakan oleh masyarakat.

2.2.3 *E-government* dalam Pelayanan Publik

Menurut Rianto dkk dalam Lestari dan Fajri (2021) menyatakan bahwasannya *e-government* merupakan bentuk aplikasi pelaksanaan tugas dan tata laksana pemerintahan menggunakan teknologi telematika atau teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi *e-government* memberikan peluang meningkatkan dan mengoptimalkan hubungan antar instansi pemerintah, hubungan antara pemerintah dengan dunia usaha dan masyarakat. Mekanisme hubungan itu melalui pemanfaatan teknologi informasi yang merupakan kolaborasi atau penggabungan antara komputer dan sistem jaringan komunikasi. Jadi *e-government* merupakan salah satu aplikasi teknologi informasi yang sekarang ini banyak digunakan di beberapa kantor atau lembaga pemerintah baik di tingkat Provinsi maupun Kota/Kabupaten.

Pemanfaatan teknologi informasi menjadi langkah bagi pemerintah untuk menjawab persoalan masyarakat yang menuntut akan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien. Maka, pada pemanfaatan teknologi informasi pada pemerintahan disebut dengan istilah *e-government*. Sebab, *e-government* dapat menjadi upaya pemerintah dalam meningkatkan performa kinerja pemerintah dan memperbaiki proses administrasi serta dapat memberikan kontribusi yang baik bagi pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan (Mariano, 2018).

Pada pengembangan *e-Government* tentunya akan melibatkan suatu sistem teknologi informasi dikarenakan segala urusan pemerintahan terintegrasi dalam suatu sistem. Tujuannya yakni agar pemanfaatan dan pendayagunaan telematika dalam meningkatkan pelayanan publik, baik itu dalam tata pemerintahan yang melibatkan pemerintah, masyarakat, hingga pelaku bisnis dapat tercipta lebih baik, penyediaan akses informasi kepada publik yang lebih luas, dan menjadikan

penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*) serta transparan kepada masyarakat. Dengan demikian, *e-government* adalah proses pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat untuk membantu menjalankan sistem pemerintahan secara lebih efektif, efisien, produktif dan responsif.

2.2.4 Hambatan Penerapan *E-government* dalam Pelayanan Publik

Penerapan *Electronic Government (e-government)* pasti akan menghadapi berbagai tantangan dan hambatan. Menurut Rokhman dalam Lestari, dkk (2019) mengidentifikasi tiga tantangan utama dalam penerapan proyek *e-government*, yaitu *Peopleware*, *Hardware*, dan *Organoware*. Untuk memastikan keberhasilan proyek ini, tantangan-tantangan tersebut harus diatasi oleh penyelenggara *e-government*. Rokhman memaparkan lebih lanjut tentang ketiga tantangan dan hambatan tersebut sebagai berikut :

1. *Peopleware*

Tantangan terkait sumber daya manusia mencakup keterbatasan kemampuan para penyelenggara proyek, baik dari pimpinan maupun staf dalam memanfaatkan internet. Keterbatasan ini terlihat dari tingginya ketergantungan birokrasi pada pihak eksternal dalam pengembangan *e-government*. Selain itu, operasionalisasi *e-government* juga belum berjalan dengan baik, yang ditandai oleh minimnya aktivitas pada sarana interaksi yang disediakan.

2. *Hardware*

Tantangan ini berkaitan dengan teknologi dan infrastruktur, di mana adanya keterbatasan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*), serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung ke jaringan lokal (LAN) maupun global (internet), sehingga hal ini dapat menghambat kelancaran perkembangan *e-government*.

3. *Organoware*

Hambatan ini terkait dengan birokrasi sering kali terjadi ketika instansi pemerintah mengoperasionalkan *e-government*, khususnya dalam aspek organisasi. Kendala ini terlihat dari kurangnya fleksibilitas dalam Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOT) birokrasi, sehingga tidak mampu mengakomodasi perkembangan model baru pelayanan publik melalui *e-government*.

2.3 Sistem Informasi Manajemen Sektor Publik

2.3.1 Definisi Sistem Informasi Manajemen Sektor Publik

Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada sektor publik merupakan upaya dari pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan cara memanfaatkan elektronik seperti komputer. Sistem Informasi Manajemen pada hakikatnya diartikan sebagai suatu tatanan yang berkaitan dengan pengumpulan data, penyajian informasi, analisis data, penyimpulan informasi hingga sampai penyampaian informasi yang diperlukan organisasi (Sabarguna, 2007). Demikian pula menurut Hartono dalam Alhadi (2022) menyatakan bahwa Sistem Informasi Manajemen terdiri atas data, prosesnya berupa pengumpulan, penyimpanan dan pengolahan data tersebut, kemudian luarannya adalah informasi. Pendapat tersebut sejalan dengan Murdick dan Ross dalam Sutabri (2016) bahwasannya Sistem Informasi Manajemen merupakan proses komunikasi yang mana informasi berupa input direkam, disimpan, dan diproses untuk menghasilkan output berupa keputusan mengenai perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan. Terdapat pandangan yang berbeda dari Davis dalam Haq, dkk (2021) yang menekankan bahwa Sistem Informasi Manajemen terdiri dari manusia dan mesin yang digunakan untuk pemrosesan informasi berbasis komputer yang dalam penerapannya dapat menyediakan informasi untuk menunjang kegiatan manajerial dan pengambilan keputusan. Dapat ditarik kesimpulan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan kumpulan data-data tentang

informasi yang dibutuhkan oleh organisasi sebagai langkah untuk peningkatan performa organisasi.

Terdapat dua lingkungan dari Sistem Informasi Manajemen sebagaimana dikutip dari Hartono (2013) adalah sebagai berikut:

1. Lingkungan Internal merupakan segala hal yang berada di luar Sistem Informasi Manajemen, tetapi masih dalam ranah organisasi. Sistem Informasi Manajemen sangat penting bagi lingkungan internal karena dalam organisasi tersebut terjadi proses pemanfaatan informasi.
2. Lingkungan Eksternal merupakan segala hal yang terjadi di luar organisasi. Hal tersebut berkaitan dengan masyarakat, pesaing, pemerintah, dan lain-lain. Sistem Informasi Manajemen sangat penting bagi lingkungan eksternal sebab disinilah data dikumpulkan dan pada lingkungan eksternal dapat terjadi perubahan-perubahan yang akan berdampak pada Sistem Informasi Manajemen.

Sistem Informasi Manajemen jika dilihat manfaatnya dari sisi lingkungan, tidak hanya digunakan untuk kepentingan internal organisasi saja, misalnya dimanfaatkan sebagai pelayanan publik (Haq dkk, 2021). Hal ini dikarenakan Sistem Informasi Manajemen memiliki banyak manfaat bagi organisasi untuk memberikan informasi-informasi yang dibutuhkan, sebagaimana dikutip dari Putri (2019) yaitu tersedianya kualitas informasi dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis, dapat meningkatkan aksesibilitas data secara akurat dan tepat waktu bagi pengguna, tanpa adanya perantara, mampu mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi dapat mengembangkan proses perencanaan yang efektif, dan dapat memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.

Penerapan sistem informasi manajemen tentunya tidak luput pada keberhasilan atau kegagalan bagi organisasi yang menerapkannya sebab

penerapan teknologi informasi pada sektor publik bukanlah suatu hal yang mudah. Keberhasilan organisasi menerapkan sistem informasi manajemen dapat diukur melalui efektivitas teknologi informasi dalam mendukung strategi organisasi untuk menunjang kinerja organisasi, meningkatkan struktur organisasi dan budaya. Menurut Fuadi dalam Susanto (2014) terdapat empat langkah yang perlu diketahui organisasi untuk menyempurnakan sistem informasinya, yaitu sebagai berikut:

1. Analisa sistem, pada langkah ini informasi diperoleh dari survei yang kemudian analisa tersebut untuk mengetahui apa saja permasalahan yang terdapat dalam sistem yang ada. Selanjutnya, dilakukan sintese sistem (pengumpulan hasil survei) untuk merancang rekomendasi bagi revisi sistem yang telah ada yang tujuannya untuk mengembangkan suatu sistem baru. Analisa tersebut harus memuat evaluasi tentang kebutuhan informasi bagi manajer dan pengguna sistem lainnya sehingga dapat diketahui kelemahan-kelemahan yang ada dalam sistem tersebut.
2. Daerahin sistem adalah proses penyiapan spesifikasi yang akurat untuk melakukan pengembangan suatu sistem baru. Untuk itu diperlukannya perencanaan pengembangan yang dipersiapkan pada langkah analisa sistem.
3. Implementasi sistem, merupakan pergantian atas sistem lama dengan sistem baru. Penggunaan sistem baru dan sistem lama dapat dilakukan secara simultan untuk periode yang singkat dan hasilnya kemudian dibandingkan untuk meyakinkan bahwa sistem baru tidak memiliki kelemahan pada sistem lama yang kemudian sistem baru dapat diimplementasikan.
4. *Review* sistem, langkah ini dilakukan tidak lama pada saat sistem baru dioperasikan untuk mengetahui kekurangan-kekurangan yang ada. Langkah ini harus dilakukan secara periodik. Pada tahap ini tak jarang juga dapat dilakukannya modifikasi besar atau penggantian jika perlu dan prosesnya dimulai seperti tahap awal.

Suatu sistem informasi manajemen menjadi prioritas bagi organisasi untuk dilakukannya pengembangan karena besarnya kecemasan faktor internal. Sistem informasi manajemen yang diterapkan pada organisasi tidak menutup kemungkinan akan mengalami kegagalan sebab terjadinya benturan antara lingkungan atau keadaan internal. Berikut kegagalan penerapan sistem informasi menurut Cassafo dalam Suardi (2013):

1. Minimnya dukungan dari pihak manajemen puncak
2. Tidak memiliki perencanaan yang memadai tentang bagaimana tahapan dan arahan yang harus dilakukan
3. Inkompetensi secara teknologi
4. Strategi dan tujuan yang tidak terstruktur ketika akan menerapkan sistem informasi
5. Ketidakjelasan kebutuhan terhadap sistem

Pemerintah sebagai sektor publik tentunya membutuhkan Sistem Informasi Manajemen dalam menunjang kegiatan manajerial organisasi. Dikutip dari Putri (2019) menjabarkan tentang tujuan dari adanya Sistem Informasi Manajemen bagi sebuah organisasi adalah untuk menyediakan informasi yang dapat dipergunakan dalam manajemen; untuk menyediakan informasi yang digunakan dalam perencanaan, pengendalian, pengevaluasian, dan perbaikan secara berkelanjutan; dan juga untuk menyediakan informasi sebagai pengambilan keputusan.

2.3.2 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen memiliki faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitasnya dalam memberikan informasi yang dibutuhkan bagi organisasi.

Adapun faktor pendukung penerapan sistem informasi manajemen di dalam organisasi adalah sebagai berikut (Roziqin dan Budi, 2021):

1. Kebijakan

Kebijakan menjadi suatu bentuk langkah pemerintah dalam meningkatkan mutu kualitas pelayanan publik yang dilakukan dalam skala luas. Tuntutan serta tantangan yang dihadapi oleh instansi pemerintah akan peran dan fungsinya sebagai pelayan publik dituntut untuk memberikan model pelayanan yang lebih mendekati kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, cepat, mudah, transparan, pasti, dan akuntabel.

2. Standar Pelayanan dan SOP

Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan pedoman atau acuan untuk melaksanakan tujuan dan pekerjaan sesuai dengan fungsi dan alat penilaian kinerja berdasarkan indikator teknis, administratif, prosedur kerja, dan sistem kerja. Tujuan dari adanya Standar Operasional Prosedur adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman dalam menyelenggarakan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat.

3. Komitmen organisasi

Komitmen organisasi adalah aspek dalam manajemen yang menempatkan Sumber Daya Manusia sebagai tokoh utama bagi organisasi. Tanpa adanya komitmen organisasi, maka akan sulit terbentuknya partisipasi aktif dan mendalam dari aparatur.

4. Budaya organisasi

Pada organisasi publik, budaya organisasi dapat dianalisis dari dua aspek yaitu hubungan antar pegawai dan perhatian pegawai terhadap pelaksanaan tugas organisasi.

5. Monitoring dan Evaluasi

Evaluasi dilaksanakan dengan indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau

penyempurnaan organisasi sesuai dengan asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan.

Adapun faktor penghambat dalam penerapan sistem informasi manajemen adalah sebagai berikut (Alhadi, 2022):

1. Keterbatasan fasilitas

Pada umumnya, pengolahan data-data dalam sistem informasi manajemen dapat terlaksana dengan baik apabila terdapat teknologi komputer. Jika fasilitas tersebut tidak memadai maka proses implementasi sistem informasi manajemen akan terhambat.

2. Ketidakterampilan Sumber Daya Manusia (Pegawai Pelaksana)

Kurangnya ilmu pengetahuan dan keterampilan aparatur yang mengoperasikan sistem informasi manajemen dalam pengolahan informasi, maka akan sulit bagi orang tersebut untuk mengolah data yang ada sehingga menyebabkan terhambatnya kinerja organisasi. Pengelolaan data tidak hanya bergantung pada perangkat keras dan perangkat lunak komputer saja tetapi juga bergantung kepada kemampuan seseorang dalam melakukan pengolahan data. Dengan demikian, organisasi dapat memanfaatkan informasi dan menjadikannya sebagai sumber untuk peningkatan organisasi.

2.4 Pelayanan Publik

2.4.1 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang berdampak kepada hal yang abstrak (*intangible*) yang berarti sebuah proses yang menghasilkan suatu produk berupa bantuan jasa atau fasilitas sebagai sarana pembantu yang kemudian diberikan kepada pelanggan (Sawir, 2020). Secara sederhana, pelayanan berarti cara yang dilakukan dalam memberikan *service* kepada seseorang yang membutuhkan pelayanan. Proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, hal ini memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal antara penerima dan pemberi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan (Syamsuadi, 2017).

Sementara itu, menurut Gronroos dalam Mursyidah dan Choiriyah (2020) mengartikan pelayanan sebagai suatu aktivitas yang disediakan oleh pemberi layanan sebagai solusi permasalahan dari adanya akibat interaksi antara konsumen dan karyawan dan sifatnya tidak kasat mata. Sehingga, pelayanan dapat disimpulkan sebagai suatu aktivitas yang dilakukan melalui interaksi antara penerima dan pemberi pelayanan yang sifatnya dapat dirasakan baik secara langsung maupun tidak langsung dalam memenuhi kebutuhan dari penerima layanan.

Pelayanan publik berarti layanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi keinginan dan kepentingan masyarakat (Daraba, 2023). Konsep pelayanan publik berkaitan dengan bagaimana cara pemerintah meningkatkan kapasitas dan kemampuannya sebagai pemberi layanan, yang mana hal ini juga sesuai fungsi pemerintah yaitu memberikan pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk itu, pemerintah sebagai pemberi layanan publik harus bertanggung jawab dan meningkatkan pelayanan secara terus menerus demi mencapai pelayanan yang berkualitas (Rukayat, 2017). Senada dengan Bazarah (2021) yang berpendapat bahwa sudah menjadi fungsi dasar bagi pemerintah dan wajib dilaksanakan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan publik harus memenuhi unsur-unsur dasar sebagai berikut (Moenir, 2019):

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi pelayanan harus spesifik dan dipahami oleh masing-masing pihak;
2. Sistematis segala bentuk pelayanan umum harus selaras dengan kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Proses, mutu, dan hasil pelayanan publik harus diusahakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kepastian secara hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;

4. Jika pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah terkait berkewajiban memberi kesempatan kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan.

Dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik ialah suatu proses aktivitas dari aparatur pemerintah negara ataupun daerah yang mana hal ini menjadi tugas pokok atau tanggung jawab untuk memberikan kemudahan dalam memenuhi segala kebutuhan yang diharapkan oleh masyarakat baik pelayanan administratif maupun pelayanan jasa guna tercapainya kesejahteraan masyarakat.

2.4.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang disediakan oleh instansi pemerintah kepada masyarakatnya secara umum memiliki beberapa jenis pelayanan dengan melihat dari berbagai jenis jasa-jasa yang akan dihasilkan oleh suatu instansi pemerintah seperti yang disampaikan oleh Kotler dalam Sugiyah (2018). Pada dasarnya, pelayanan publik timbul karena adanya kepentingan dan kepentingan tersebut bentuknya bermacam-macam. Hal ini senada dengan pendapat yang disampaikan Agustino (2020) bahwa keberagaman dan perbedaan kebutuhan hidup manusia menyebabkan adanya berbagai jenis pelayanan yang disebabkan adanya berbagai bentuk kepentingan. Keberagaman kepentingan tersebut menurut Barata (Maulidiah, 2014) antara lain berkaitan dengan pemberian jasa-jasa saja, pelayanan publik yang berkaitan dengan penyediaan dan distribusi barang-barang saja, dan/atau layanan ganda yang berkaitan dengan keduanya.

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Menurut Moenir (2016) Ada beberapa bentuk-bentuk layanan, yaitu:

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- 1) Memahami benar-benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
- 2) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- 3) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.

2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dalam segi jumlah tetapi dalam segi perannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan, dan lain sebagainya.

3. Layanan berbentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Contoh dari layanan tersebut adalah pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Berdasarkan sumber tentang pembagian jenis-jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat menunjukkan bahwa

pelayanan publik meliputi kegiatan dan jenis-jenis dalam lingkup yang sangat luas. Dengan kata lain, permasalahan pelayanan publik dalam satu pemerintahan merupakan permasalahan yang sangat pelik dan karena itu membutuhkan rasa kepedulian dari semua kalangan, baik dari pemerintah sebagai pihak pemberi layanan maupun dari masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan.

2.4.3 Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan publik sangat esensial bagi pemerintah dan masyarakat, untuk itu perlu menciptakan pelayanan yang berkualitas dengan mengacu pada elemen-elemen yang mendukung peningkatan pelayanan. Sebagaimana, menurut Ibrahim dalam Hardiyansyah (2018) mengartikan kualitas pelayanan publik sebagai suatu hal yang dinamis dan/atau berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang mana penilaian kualitas terjadi pada saat pelayanan publik berlangsung. Kualitas layanan harus dikejar dan diusahakan oleh organisasi publik, terlepas apakah itu dianggap meningkatkan atau sebaliknya. Untuk dapat mengetahui apakah pelayanan tersebut bermanfaat atau tidak, aka diperlukan dimensi-dimensi atau determinan untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

Pengukuran kualitas pelayanan sebagaimana yang dikembangkan oleh Fitzsimmons dalam Maulidiah (2014), bahwa terdapat lima determinan kualitas pelayanan publik yang dapat dirinci sebagai berikut:

1. Keterandalan (*realibility*), merupakan kemampuan pemerintah dalam menyediakan pelayanan secara tepat dan benar, jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada konsumen/pelanggan.
2. Keresponsifan (*responsivennes*), merupakan aspek kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dalam memberikan jasa dengan cepat dan tepat.
3. Pengetahuan atau wawasan (*assurance*), merupakan aspek pengetahuan dan sopan santun, kepercayaan diri dari pemerintah

sebagai pemberi pelayanan publik serta adanya rasa menghormati terhadap konsumen.

4. Empati (*emphaty*), merupakan kemauan pemberi layanan untuk melakukan pendekatan, memberi perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan dari konsumen.
5. Berwujud (*tangible*), merupakan penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Pendapat lain datang dari De Vreye dalam Maulidiah (2014), dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, terdapat 7 (tujuh) dimensi dan indikator yang perlu diperhatikan yaitu sebagai berikut:

1. *Self-esteem* (harga diri) dengan indikator: peningkatan prinsip pelayanan; penempatan seseorang berdasarkan spesialisasinya; menetapkan tugas pelayanan yang progresif; dan berpegang teguh pada kesuksesan “hari esok lebih baik dari hari ini”;
2. *Exeed expectation* (memenuhi harapan), dengan indikator: pengadaptasian standar pelayanan; berinterpretasi pada keinginan pelanggan; dan pelayanan sesuai harapan aparat;
3. *Recovery* (pembenahan), dengan indikator: menganggap protes sebagai peluang, bukan masalah; menangani keluhan pelanggan; mengakumulasi informasi tentang kebutuhan pelanggan; uji coba standar pelayanan; dan mendengar keluhan pelanggan;
4. *Vision* (pandangan ke depan), dengan indikator: merancang strategi yang ideal di masa depan, memanfaatkan teknologi secara optimal; dan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan pelanggan;
5. *Improve* (perbaikan), dengan indikator: pembenahan secara terus menerus; menyesuaikan perubahan zaman; melibatkan bawahan dalam penyusunan rencana; investasi non material (training); penataan lingkungan yang sehat; dan penciptaan standar yang responsif;

6. *Care* (perhatian), dengan indikator: merancang sistem pelayanan yang memuaskan pelanggan; memperhatikan kualitas; mengimplementasi standar pelayanan yang tepat; dan uji coba standar pelayanan;
7. *Empower* (pemberdayaan), dengan indikator: memberdayakan karyawan/bawahan; belajar dari pengalaman; dan memberikan rangsangan, validasi dan penghargaan.

2.5 Aplikasi Buku Tamu

Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Provinsi Lampung mempunyai tugas dan fungsi antara lain adalah pengelolaan arsip dan data informasi mengenai tamu yang berkunjung ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung. Adapun tamu yang berkunjung sebagian besar dari penyedia barang dan jasa dari berbagai provinsi dan kabupaten, dan dari masyarakat pada umumnya serta dari instansi pemerintah. Dari hasil evaluasi tamu yang hadir di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Sekretariat Provinsi Lampung, tamu yang hadir terus meningkat terutama dari penyedia barang dan jasa sehingga pencatatan tamu yang datang tidak terlayani dengan cepat dan pengarsipan dokumen yang tidak efektif dan efisien.

Pendataan buku tamu digunakan untuk mendata tamu yang datang dengan meminta informasi pengunjung seperti nama, alamat, dan juga terkadang tanda tangan tamu. Dalam pengisian atau pendataan buku tamu terdapat beberapa masalah seperti buku tamu yang disediakan oleh petugas atau penerima tamu pada suatu instansi sangat terbatas, dan juga pengisian buku tamu masih dilakukan secara manual, hal ini membuat tamu yang datang menjadi saling menunggu dalam mengisi buku tamu, dan juga sering terjadi kesalahan atau tidak akurat dalam perhitungan jumlah tamu yang datang.

Guna dalam rangka pemenuhan kebutuhan hal tersebut Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung membuat aplikasi buku tamu yang

berfungsi untuk mendata tamu yang hadir dengan aplikasi yang mudah, cepat, dan akurat sehingga akan tercapai pelayanan yang efektif dan efisien.

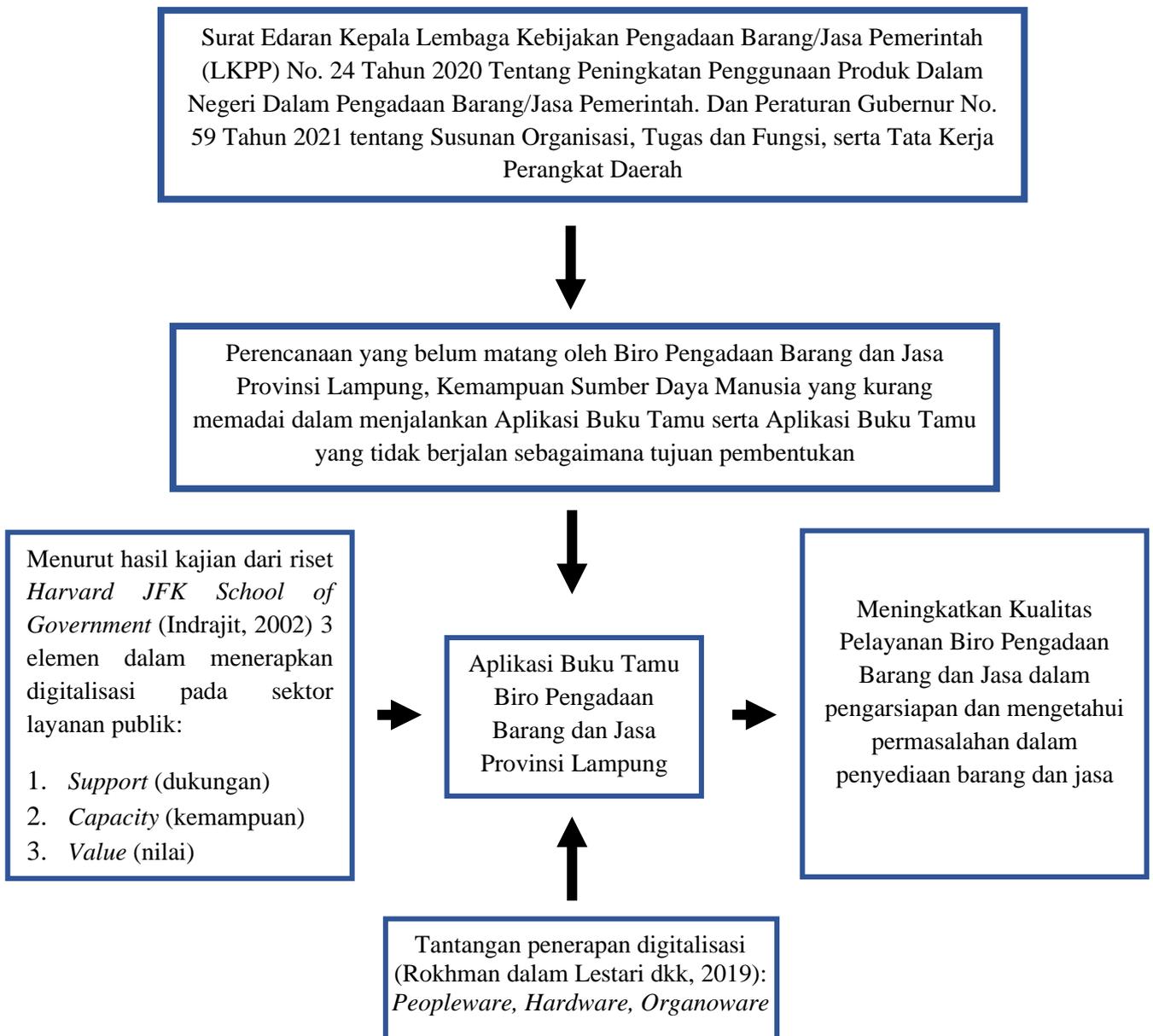
Landasan terbentuknya aplikasi buku tamu ini adalah Surat Edaran Kepala Lembaga Kebijakan Barang/Jasa Pemerintah (LKPP) No. 24 Tahun 2020 Tentang Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah dan Peraturan Gubernur No. 59 Tahun 2021 tentang Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah. Berdasarkan kedua peraturan tersebut aplikasi buku tamu diciptakan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung sebagai alat penunjang layanan dan evaluasi bagi Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung.

Aplikasi buku tamu dibentuk pada tahun 2020 dan mulai berjalan pada tahun 2021 hingga saat ini yang ditujukan untuk tamu-tamu (perangkat daerah). Melalui aplikasi buku tamu ini pengunjung yang datang tidak perlu menulis informasi secara manual karena terdapat pegawai pelaksana yang akan melayani dalam pencatatan data tamu dan informasi tersebut akan terekam dan tersimpan dengan baik dalam sistem komputer. Adapun tujuan lain pembuatan aplikasi buku tamu adalah sebagai berikut:

1. Terinventarisirnya pelayanan terhadap tamu yang berkunjung ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung.
2. Membantu tugas pencatatan dalam proses pembuktian peserta tender oleh Biro pengadaan barang dan jasa.
3. Tersimpannya aplikasi dan database registrasi tamu yang berkunjung dan proses pembuktian peserta tender ke Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung.
4. Pemenuhan kebutuhan untuk pelayanan Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) yang terstandarisasi.

2.6 Kerangka Pikir

Berangkat dari hal tersebut, penulis mencoba menggunakan hasil kajian dari riset *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2002) dalam menganalisa penerapan digitalisasi aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dalam meningkatkan pelayanan. Indikator tersebut ialah *Support* (dukungan), *Capacity* (kemampuan), *Value* (nilai).



Gambar 2. Kerangka Pikir

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Penelitian ini mencoba untuk melihat bagaimana penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memahami langkah-langkah apa saja yang diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Hasil dari penelitian ini hanya berupa deskripsi dengan menganalisis data yang diperoleh melalui kegiatan wawancara terhadap subjek penelitian melalui data-data yang telah terkumpul nantinya peneliti akan menelaahnya agar mendapatkan hasil yang komprehensif terkait dengan penerapan aplikasi buku tamu pada dalam peningkatan kualitas pelayanan. Dengan menetapkan narasumber yang digunakan untuk memberikan informasi yang diperlukan yaitu informasi tentang permasalahan dalam penyediaan barang dan jasa serta fenomena-fenomena apa saja yang terjadi pada saat diterapkannya aplikasi buku tamu. Karena hal itu, maka penulis membutuhkan narasumber untuk dilakukan wawancara secara mendalam dan melakukan observasi guna mendapatkan data-data yang kredibel sesuai dengan kenyataan yang terjadi di lokasi penelitian.

3.2 Fokus Penelitian

Berdasarkan kerangka pikir dan judul penelitian yang telah peneliti gambarkan sebelumnya, penelitian ini memiliki fokus terkait dengan penerapan serta hambatan dari penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dalam meningkatkan

kualitas pelayanan. Pembatasan fokus penelitian sangat penting dalam sebuah penelitian karena berkaitan langsung dengan proses pengambilan data yang nantinya akan diolah menjadi analisis dalam penelitian, dengan adanya fokus penelitian, maka penelitian ini dapat terfokus dan tidak melebar. Adapun fokus dalam penelitian mengenai penerapan layanan melalui aplikasi buku tamu dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa di Provinsi Lampung. Adapun yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil kajian dari riset *Harvard JFK School of Government* (Indrajit, 2002) penerapan konsep-konsep digitalisasi pada sektor layanan publik dikatakan sukses apabila memperhatikan tiga elemen yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah :
 - 1) *Support* (dukungan), elemen *support* adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-Government* perlu dukungan atau yang disebut *political will* dari pejabat publik. Hal ini agar konsep *e-Government* dapat diterapkan.
 - 2) *Capacity* (kemampuan), elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-Government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan.
 - 3) *Value* (nilai), elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan *e-Government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-Government* adalah pemerintah sebagai pemberi pelayanan.
2. Selain hal tersebut yang menjadi fokus pada penelitian ini juga untuk mengetahui hambatan dalam penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan tantangan dalam penerapan *e-government* menurut Rokhman (Lestari dkk, 2019).

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini akan bertempat di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung. Adapun alasan memilih obyek lokasi penelitian tersebut adalah Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung satu-satunya yang memiliki program aplikasi buku tamu di Provinsi Lampung serta Biro Pengadaan Barang dan Jasa merupakan perangkat daerah yang menciptakan program tersebut. Melalui penerapan aplikasi buku tamu pula menjadikan Biro Pengadaan Barang dan Jasa menjadi instansi yang telah memenuhi standarisasi yang telah ditetapkan oleh Lembaga Kebijakan Pengadaan Pemerintah (LKPP).

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Wekke (2019) untuk mendapatkan data yang kredibel, peneliti harus teliti dalam pemilihan teknik pengumpulan data agar sesuai dengan harapannya, yang mana harapan tersebut sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Wawancara

Menurut Sugiyono (2022), wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data jika peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk dapat menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari narasumber secara lebih mendalam agar tidak ada informasi yang disembunyikan lagi. Informasi yang diwawancarai dalam penelitian ini adalah dari pihak Biro Pengadaaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. Data Informan dalam Penelitian

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Dodi Hendrawan, ST., MEP.	Kepala Layanan Pengadaan Secara Elektronik (LPSE) Provinsi Lampung	Sebagai kepala bidang yang menjalankan program Aplikasi Buku Tamu
2.	Windu Putra Setiawan, S.Kom.	Operator/Admin Sistem LPSE Provinsi Lampung	Sebagai koordinator pengembangan program Aplikasi Buku Tamu
3.	Tri Aminarti	Staff Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung	Sebagai pelaksana Program Aplikasi Buku Tamu
4.	Viranda Agustiarini	Staff Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung	Sebagai pelaksana Program Aplikasi Buku Tamu
5.	Dena Arlian	Karyawan PT. Madinah AlMunawaroh	Sebagai pengguna layanan dari Aplikasi Buku Tamu
6.	Dwi Alfina	Manager Hotel Pop	Sebagai pengguna layanan Aplikasi Buku Tamu

Sumber: Diolah oleh peneliti, 2024

2. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mengharuskan peneliti turun langsung ke lapangan untuk melakukan pengamatan terhadap fenomena yang ingin diteliti atau hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, aktivitas, peristiwa, tujuan, dan perasaan. Banyak aspek tingkah laku manusia yang hanya dapat diteliti melalui observasi langsung karena memiliki pandangan menyeluruh terhadap fenomena yang diteliti. Hasil dari melakukan observasi dapat berupa gambaran yang ada di lapangan dalam bentuk sikap, tindakan, pembicaraan, maupun interaksi interpersonal. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati penerapan aplikasi buku tamu yang ada di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dimulai dari tahap pertama hingga tahap terakhir.

3. Dokumentasi

Menurut Wekke (2019) dokumentasi merupakan catatan dari suatu fenomena yang telah terjadi. Fungsi dari dokumen tersebut sebagai pelengkap dari data hasil observasi dan wawancara, sehingga hasil

penelitian akan semakin terpercaya. Menurut Bungin dalam Wekke (2019) dokumentasi terdiri atas autobiograf, surat-surat, buku-buku, dokumen pemerintah maupun swasta, foto, dan lain-lain. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data yang bersumber pada literatur, data-data tertulis, UU/Peraturan Pemerintah, arsip ataupun gambar yang berkaitan dengan Pelayanan aplikasi buku tamu.

Tabel 4. Dokumentasi

No.	Nama Dokumen	Substansi
1.	Peraturan Presiden No. 12 Tahun 2021	Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah
2.	Surat Edaran Kepala Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang dan Jasa Pemerintah (LKPP) No. 24 Tahun 2020	Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
3.	Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Nomor 4 Tahun 2016 tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi	Pedoman pelaksanaan standar SNI ISO/IEC 27001 dalam penyelenggaraan sistem elektronik
4.	KAK (Kerangka Acuan Kerja) Pengadaan Aplikasi Buku Tamu	Pedoman pelaksanaan pembentukan aplikasi buku tamu
5.	Rekapitulasi daftar tamu melalui Aplikasi Buku Tamu	Jumlah tingkat tamu yang berkunjung melalui Aplikasi Buku Tamu
6.	Rekapitulasi daftar survei kepuasan pengguna	Jumlah tingkat tamu yang telah mengisi survei kepuasan pengguna melalui aplikasi buku tamu
7.	Foto	Dokumentasi wawancara dengan informan

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2024

3.5 Teknik Analisis Data

Pada penelitian ini peneliti menganalisis data menggunakan model interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014) sebagaimana dijelaskan langkah-langkah dalam menganalisis data, meliputi:

1. Kondensasi data (*data condensation*)

Kondensasi data berarti menekankan pada proses pemilihan, penyederhanaan, pengabstrakan dan/atau memodifikasi data yang mendekati keseluruhan bagian dari hasil notulensi observasi secara tertulis, wawancara, dokumen-dokumen, dan sumber-sumber lainnya.

Pada tahap ini, penulis melakukan pengumpulan dari data-data wawancara yang telah dilakukan, sehingga memperoleh data yang sesuai dengan fokus dan sesuai dengan tingkat kebutuhan dalam penelitian.

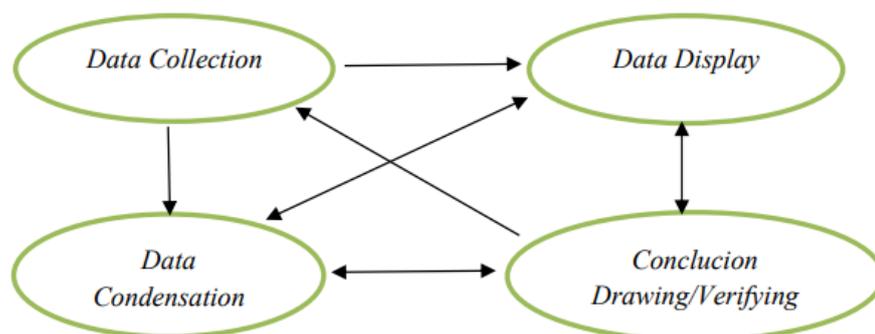
2. Penyajian data (*data display*)

Penyajian data merupakan kegiatan pengorganisasian, penyatuan dari informasi yang kemudian menarik kesimpulan. Penyajian data membantu dalam memahami apa yang sedang terjadi dan/atau membantu mengambil suatu tindakan berdasarkan pemahaman. Pada tahap ini, dilakukan penyajian data hasil wawancara sehingga dapat dipahami kembali untuk selanjutnya dapat ditarik kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion drawing*)

Tahap penarikan kesimpulan merupakan proses penetapan inti sari dari proses awal penulis mengumpulkan data yang didasarkan pada hasil wawancara dengan informan dan data yang diperoleh sesuai dan dapat menjawab rumusan masalah yang diajukan. Dari seluruh data yang telah diperoleh kemudian ditarik kesimpulan oleh peneliti.

Secara skematis yang ada pada model analisis data Miles, Huberman, dan Saldana dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 3. Komponen dalam Analisis Data Kualitatif

Sumber: Miles dkk, 2014

3.6 Teknik Uji Keabsahan Data

Teknik uji keabsahan data dalam penelitian kualitatif sangat penting untuk menetapkan apakah data tersebut sah atau tidak, untuk itu perlunya dilakukan teknik pemeriksaan dengan mempertimbangkan beberapa kriteria tertentu (Wekke, 2019). Dalam penelitian ini menggunakan empat kriteria dalam menguji keabsahan menurut Sugiyono (2022) sebagai berikut:

1. Uji Derajat Kepercayaan (*Credibility*)

Kredibelnya suatu data apabila memiliki persamaan antara data yang dilaporkan oleh penulis dengan keadaan yang sebenarnya terjadi di objek penelitian. Agar hasil penelitian dapat dipertanggungjawabkan dan dapat dipercaya, maka kegiatan yang akan dilakukan antara lain:

1) Perpanjangan waktu pengamatan

Pada aktivitas ini, penulis akan kembali ke objek penelitian untuk dilakukannya observasi dan melakukan wawancara kembali dengan narasumber baru atau dengan yang sudah pernah ditemui sebelumnya. Langkah yang dilakukan yaitu melakukan observasi untuk memastikan apakah data yang diperoleh sebelumnya valid dengan kondisi pada saat terjun lagi ke objek penelitian tersebut.

2) Triangulasi

Menurut Sugiyono (Wekke, 2019) teknik triangulasi merupakan Teknik yang memanfaatkan suatu hal lain di luar data untuk dilakukannya pengecekan atau sebagai pembanding atas temuan data. Penulis melakukan pengecekan dengan menggunakan triangulasi sumber yaitu dengan membandingkan hasil data yang diperoleh melalui alat dan waktu yang berbeda dengan kegiatan wawancara, observasi, dan dokumentasi terhadap sumber data yang berbeda. Berbagai data yang sudah diperoleh kemudian dianalisis untuk menemukan pandangan apa saja yang sama, berbeda, dan lebih spesifik sehingga dapat membantu penulis

dalam memastikan bahwa data yang digunakan dalam penelitian ini memiliki kesahihan.

2. Uji Keteralihan (*Transferability*)

Pada pemenuhan kriteria ini penulis perlu memahami hasil dari penelitian, sehingga dapat diimplementasikan pada kondisi sosial lain. Langkah yang harus dilakukan penulis yaitu harus membuat laporan yang terstruktur, jelas, detail, dan valid. Teknik ini penulis melakukan analisis yang mendeskripsikan objek dari penelitian.

3. Uji Kebergantungan (*Dependability*)

Pada teknik ini penulis melakukan audit terhadap keseluruhan proses penelitian. Diawali dengan menentukan masalah atau fokus, turun ke lapangan, menentukan sumber data, melakukan uji keabsahan data, hingga penarikan kesimpulan dengan menyertakan bukti aktivitas lapangan yang telah dilakukan. Penggunaan teknik ini sebagai alat untuk menguji apakah hasil penelitian benar atau tidak, untuk itu penulis selalu mendiskusikannya bersama pembimbing.

4. Uji Kepastian (*Confirmability*)

Melalui teknik ini menjadi bentuk ketersediaan penulis untuk menunjukkan kepada publik tentang bagaimana tahapan dan indikator-indikator dalam penelitiannya dengan memberikan peluang bagi pihak lain untuk dilakukannya penilaian terhadap temuannya. Pembimbing dapat melakukan pengecekan terkait kepastian asal usul data, logika penarikan kesimpulan dari data yang telah diperoleh, penilaian pada tingkat ketelitian penulis, serta pemahaman penulis tentang keabsahan data. Pada langkah ini pembimbing skripsi yang menjadi penguji dari hasil penelitian yang diperoleh.

V. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang sebelumnya telah dilakukan terhadap penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan analisis yang dilakukan dengan menggunakan hasil kajian dan riset dari *Harvard JFK School of Government* yang dikutip dari Indrajit (2002) dengan tiga indikator yaitu *support*, *capacity*, dan *value* yaitu pada pelaksanaannya aplikasi buku tamu tersebut dinilai belum dapat meningkatkan kualitas dalam pemberian layanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa karena belum berjalan secara maksimal. Hal ini terlihat pada indikator *support* dan *capacity* dimana belum adanya *support* (dukungan) penuh dari pihak penyelenggara berupa belum tersedianya panduan dan aturan mengenai pelayanan aplikasi buku tamu dan sosialisasi belum dilakukan secara aktif. Sedangkan, dari sisi *capacity* (kapasitas) 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. Dari sisi *value* (manfaat) sudah cukup baik sebab bagi pihak penyelenggara aplikasi buku tamu dapat membantu memudahkan pekerjaan serta dapat melihat *feedback* melalui survei kepuasan pengguna sebagai evaluasi atau pengambilan keputusan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Sedangkan, bagi pengguna layanan bermanfaat untuk menjamin keamanan informasi serta masih terdapat pengguna yang belum merasakan manfaatnya karena dianggap menyulitkan.

2. Menurut Rokhman (Lestari dkk, 2019) terdapat beberapa tantangan yang menjadi penghambat dalam menerapkan *e-government*. Adapun hambatan dalam penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung, yaitu sebagai berikut :

1) *Peopleware*

Sosialisasi dan edukasi yang belum maksimal menjadi salah satu faktor penghambat penerapan aplikasi buku tamu untuk berjalan secara maksimal, dimana petugas pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung kurang informatif dalam menyampaikan cara dan prosedur penggunaan aplikasi buku tamu tersebut.

2) *Hardware*

Ketidakteragaman jaringan internet dari pengguna layanan dengan masalah akses aplikasi buku tamu memerlukan jaringan internet yang stabil untuk dapat mengisi form yang ada pada aplikasi buku tamu. Beragamnya jaringan internet yang dimiliki oleh pengguna layanan akan menjadi hambatan apabila terkendala koneksi buruk. Hal ini akan berdampak pada proses pelayanan yang terkesan lambat karena harus menunggu jaringan yang stabil.

Penelitian ini terbatas mengenai penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung serta pelaksanaan penelitian berfokus pada penerapan konsep-konsep digitalisasi pada aplikasi buku tamu sebagai bentuk peralihan sistem manual menjadi digital. Teori Indrajit (2002), dalam penelitian ini belum menangkap semua fenomena yang ada di lapangan terkait diterapkannya digitalisasi. Sebab teori ini lebih berfokus pada syarat-syarat yang harus dipenuhi untuk menyukseskan konsep *e-government* dari pada hasil akhir atau dampak dari penerapan konsep digitalisasi tersebut. Hal ini dapat mengakibatkan kurangnya perhatian pada evaluasi efektivitas dari penerapan konsep digitalisasi pada sektor publik, sehingga indikator monitor dan evaluasi dibutuhkan untuk mengevaluasi tindakan yang sudah dan akan dilaksanakan di masa depan sehingga memperkuat teori tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah disimpulkan sebelumnya, dimana dari kesimpulan tersebut dijelaskan bahwa penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung belum terlaksana secara optimal. Oleh karena itu, peneliti kemudian memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Meningkatkan Dukungan Manajemen

Terkait dengan memberikan dukungan (*Support*), Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung sebaiknya dapat memberikan dukungan berupa pembuatan Standar Operasional Prosedur (SOP) terkait pelayanan penggunaan aplikasi buku tamu. Hal ini diperlukan untuk memastikan pelaksanaan aplikasi buku tamu dapat berjalan secara konsisten, akurat, dan efisien. Dengan demikian, pelaksanaan aplikasi buku tamu dapat berjalan secara optimal karena terdapat panduan yang jelas, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

2. Meningkatkan Kesiapan Pegawai

Terkait dengan peningkatan kapasitas (*Capacity*), Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung sebaiknya dapat melakukan monitoring dan evaluasi serta memberikan edukasi dan pelatihan kepada pegawai yang dilaksanakan minimal satu bulan sekali secara menyeluruh tentang cara menggunakan aplikasi buku tamu. Membangun budaya digital pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dengan mendorong penggunaan teknologi dan inovasi dalam pekerjaan. Hal tersebut perlu dilakukan untuk memastikan pegawai mahir menggunakan aplikasi buku tamu, meningkatkan efisiensi kerja, serta terlatih menggunakan teknologi. Dengan demikian, Biro Pengadaan Barang dan Jasa dapat memastikan bahwa penggunaan aplikasi buku tamu berjalan lancar, efektif, dan sesuai dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

3. Meningkatkan Sosialisasi dan Edukasi

Terkait dengan hambatan *peopleware*, Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung sebaiknya dapat melakukan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat tentang manfaat dan kemudahan penggunaan aplikasi buku tamu digital. Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung dapat membuat video panduan tentang cara menggunakan aplikasi buku tamu digital dan menyebarkannya melalui media sosial dan *website* yang dimiliki. Menyelenggarakan seminar dan *workshop* tentang digitalisasi dan manfaatnya dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja. Menyediakan atribut berupa *banner* dan *pamflet* yang berisikan informasi tentang tata cara penggunaan aplikasi buku tamu sampai alur pelayanan yang diberikan oleh Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung yang diletakkan disekitar loket pelayanan. Hal tersebut diperlukan untuk memudahkan pengguna layanan mendapatkan informasi tentang aplikasi buku tamu. Dengan demikian, hal tersebut dapat mengoptimalkan penerapan aplikasi buku tamu pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung.

4. Meningkatkan Ketersediaan Infrastruktur Penunjang

Terkait dengan hambatan *hardware*, Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung sebaiknya dapat memberikan kemudahan pelayanan berupa penyediaan infrastruktur jaringan yang dapat diakses ruang publik. Hal ini dikarenakan beragamnya jaringan internet pengguna layanan dalam menggunakan aplikasi buku tamu. Keseragaman jaringan yang stabil dapat menciptakan kemudahan dan kecepatan dalam menggunakan aplikasi buku tamu. Dengan demikian, dapat terciptanya kualitas pelayanan pada Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Lampung.

DAFTAR PUSTAKA

- Alhadi, B. (2022). Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sebagai Sarana Pencapaian E-Government. *STIE SEMARANG*, 14(2). <https://doi.org/10.33747/stiesmg.v14i2.564>
- Anna, Irmayani, W., & Nasihin, M. (2022). Penerapan Aplikasi Buku Tamu Digital Pada Kantor Daerah Punggur Besar Kubu Raya. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Jotika*, 1(2). <https://doi.org/10.56445/jppmj.v1i2.29>
- Anggara, S. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Amane, A., dkk. (2023). *Digitalisasi Governance*. Makassar: Ayrada Mandiri
- Aprilia, S., & Kurniawan, B. (2022). Penerapan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Secara Online Paket Lengkap (SIMINAKSOPAL) di Masa Pandemi Covid-19 (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Trenggalek). *Publika*, 1243-1256. <https://doi.org/10.26740/publika.v10n4.p1243-1256>
- Atmoko. (2015). *Digitalisasi dan Alih Media*. Malang: Universitas Bramelati.
- Batubara, E. R., & Helmy, H. (2019). Analisis Pengembangan Electronic Government Melalui Penyelenggaraan Website Di Pemerintahan Daerah Kabupaten Padang Pariaman. *Jurnal Eksplorasi Akuntansi*, 1(4), 1666-1686. <http://jea.ppj.unp.ac.id/index.php/jea/issue/view/14>
- Bazarah, J., Jubaidi, A., & Hubaib, F. (2021). Konsep Pelayanan Publik di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Jurnal Dedikasi*, 22(2). <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>
- Crawford, J., Butler-Henderson, K., Rudolph, J., dkk. (2020). COVID-19: 20 Countries' Higher Education Inta-Period Digital Pedagogy Responses. *Journal of Applied Teaching and Laerning*, 3(1). <https://doi.org/10.37074/jalt.2020.3.1.7>
- Daraba, D., dkk. (2023). Membangun Pelayanan Publik yang Inovatif dan Efisiein di Era Digital di Indonesia. *Jurnal Pallangga Praja*, 5(1). <https://doi.org/10.61076/jpp.v5i1.3428>
- Deby, A., Bustami, R., & Ibrahim. (2021). Digitalisasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan Publik berbasis android di Kabupaten Bangka). *Jurnal Sosains*, 4(1). <https://doi.org/10.59188/jurnalsosains.v1i4.68>
- Desandry, M. R., Yuwanto, & Wijayanto. (2024). Analisis faktor Penyebab Kegagalan Digitalisaasi Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Bogor. *Journal of Politic and Government Studies*, 13(3), 968-980. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/jpgs/article/view/45937>

- DeVries, H., Tummers, L., & Bekkers, V. (2018). The Diffusion and Adoption of Public Sector Innovations: A Meta-Synthesis of the Literature. *Perspective on Public Management and Governance*. <https://doi.org/10.1093/ppmgov/gvy001>
- Fajrillah, Supriyati, Kraugusteeliana, Rizaldi, Vehtasvili, Amane, A. P. O., Yahya, Sianturi, N. M., Manafe, M. W. N., Herowandi, M., Baraja, A., Arnesia, P. D., Ismanidar, N., & Sjafrina, F. (2022). *E-GOVERNMENT*. Bandung: Media Sains Indonesia.
- Haq, M., Wagino, Rofiah, K., & Aini, N. (2021). Pengembangan Aplikasi Sistem Informasi Layanan Akademik Berbasis Codeigniter. *Jurnal Administrasi Dan Manajemen Pendidikan*, 4(2), 139–151. <http://dx.doi.org/10.17977/um027v4i12021p139>
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hartono, B. (2013). *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Hayat, A., & Fadli, S. (2023). Sistem Aplikasi Buku Tamu Berbasis Web di Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi. *Jurnal Ilmiah Sistem Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(2), 47-58. <https://doi.org/10.55606/juisik.v3i2.468>
- Herlambang, S., & Fathoni, M. (2023). The Effect of Using Digital Technology on the Effectiveness of Rank Promotion Services at the Reigional Personnel Board (BKD) of the Special Reigion of Yogyakarta. *Jurnal Ekonomi, Manajemen Pariwisata Dan Perhotelan*, 2(2). <https://doi.org/10.55606/jempper.v2i2.1340>
- Hidayat, A., Tarihoran, N., & Nugraha, E. (2023). Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Melalui Digitalisasi Pada Kantor kementerian Agama Kabupaten Pandeglag. *Jurnal Satya Informatika*, 8(1), 21–30. <https://doi.org/10.59134/jsk.v8i01.233>
- Inaproc.id. (n.d). *Melalui Training ISO 27001: 2013 LPSE Tingkatkan Kapasitas Manajerial Keamanan Informasi*. <https://inaproc.id/berita/Berita/Melalui-Training-ISO-27001:-2013-LPSE-Tingkatkan-Kapasitas-Manajerial-Kepaman-Infomasi>
- Indrajit, R. E. (2002). *E-Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Indrayani, E., & Gatningsih. (2013). *Sistem Informasi Manajemen (SIM) Pemerintahan: Konsep dan Aplikasinya pada Organisasi Pemerintahan/Pemda*. Bandung: IPDN PRESS.
- Jackson, S.E., Sculer, R.S., & Werner, S. (2018). *Managing Human Resources*. Oxford University Press.
- Kaya, T., Sağsan, M., Medeni, T., Medeni, T., & Yıldız, M. (2020). Qualitative analysis to determine decision-makers' attitudes towards e-government services in a De-Facto state. *Journal of Information, Communication and Ethics in Society*, 18(4), 609–629. <https://doi.org/10.1108/JICES-05-2019-0052>

- Khairuna, R., & Irawan, M. D. (2024). Penerapan Metodologi Pengembangan Sistem Waterfall Pengembangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Android. *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi*, 3(2), 110-122. <https://doi.org/10.70340/jirsi.v3i2.93>
- Kominfo. (2023). *Pemerintah Kebut Digitalisasi Layanan Publik*. Kominfo.go.id. Tersedia di <https://www.kominfo.go.id/content/detail/47280/pemerintah-kebut-digitalisasi-layanan-publik/0/artikel>
- Kurniati, E., Lestari, M., Aprilianti, L., & Febiyanti, A. (2021). Digitalisasi Sistem Informasi Program Studi Pendidikan Anak Usia Dini untuk Meningkatkan Efektivitas dan Efisiensi Pengelolaan Data. *Jurnal Ilmiah PESONA PAUD*, 8(2). <https://doi.org/10.24036/115111>
- Kurniawati. (2020). *Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Universitas Terbuka.
- Lembaga Kebijakan Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah Republik Indonesia Surat Edaran Nomor 24 Tahun 2020 Tentang Peningkatan Penggunaan Produk Dalam Negeri Dalam Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Lestari, I., & Fajri, L. (2022). Analisis E-Government Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal SIKAP (Solusi Ilmiah Kebijakan Administrasi Publik)*, 8(2). <https://ejournal.unwmataram.ac.id/sikap/article/view/1437>
- Lestari, Y. D., Nugraha, J. T., & Fauziah, N. M. (2019). Pengembangan E-Government Melalui Layanan Aspirasi Masyarakat Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Magelang. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 16(2), 163-178. <https://doi.org/10.31113/jia.v16i2.230>
- LKPP. (2017). *LKPP Ajak LPSE Penuhi 17 Standar Layanan*. LKPP.Go.Id. <http://www.lkpp.go.id/v3/#/read/4813>
- Mariano, S. (2018). Penerapan E-Government dalam Peningkatan Pelayanan Publik di Kabupaten Sidoarjo. *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Airlangga*. <http://repository.unair.ac.id/id/eprint/80061>
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: Indra Prahasta.
- McBride, K. (2019). Sailing towards digitalization when it doesn't make cents? Analysing the Faroe Islands' new digital governance trajectory. *Island Studies Journal*, 14(2), 193–214. <https://doi.org/10.24043/isj.9>
- Meutia, I. F. (2017). *Reformasi Administrasi Publik*. Bandar Lampung: Anugrah Utama Raharja.
- Miles, M., Huberman, A., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis, Methode Sourcebook (3rd ed.)*. USA: Sage Publication.
- Moenir. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (12th ed.)*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Muharrir. (2021). Aplikasi Buku Tamu Dan Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Whatsapp Gateway Berbasis Web Pada Lpse Provinsi Kalimantan Selatan. *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi*, 1(3), 94-103. <https://doi.org/10.55606/juitik.v1i3.426>
- Muqoffa, A. N. F., Mawar, M., & Serikandi, N. (2022). Manfaat Sosial Media Dalam E-Government Di Indonesia. *JISPENDIORA Jurnal Ilmu Sosial Pendidikan Dan Humaniora*, 1(3), 42-49. <https://doi.org/10.56910/jispendiora.v1i3.241>
- Muliawaty, L., & Hendryawan, S. (2020). Peranan e-government dalam pelayanan publik (studi kasus: Mal pelayanan publik Kabupaten Sumedang). *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 45-57. <https://doi.org/10.23969/kebijakan.v11i2.2898>
- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*. Jawa Timur: UMSIDA Press.
- Nikmah, W., Mukarromah, A., Widyansyah, D., & Anshori, M. (2023). Penggunaan Teknologi Dalam Pengembangan SDM. *Mutiara: Jurnal Penelitian dan Karya Ilmiah*, 1 (5). <https://doi.org/10.59059/mutiara.v1i4.511>
- Noe, R.A. (2020). *Employee Training & Development (8th ed)*. Mc Graw Hill Education.
- O'Brien, J. A. (2005). *Pengantar Sistem Informasi: Perspektif Bisnis dan Manajerial (12th ed.)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Panggabean, C., & Meilani, N. (2023). Digitalisasi Pelayanan Publik di Kota Pekanbaru (Studi Kasus Aplikasi Pekanbaru Dalam Genggaman Dalam Tinjauan Digital Era Governance). *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(3). <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i3.622>
- Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2016 Tentang Sistem Manajemen Pengamanan Informasi
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2021 Tentang Perubahan Atas Peraturan Presiden Nomor 16 Tahun 2018 Tentang Pengadaan Barang/Jasa Pemerintah
- Putri, G. (2019). Konsep Dasar Sistem Informasi Manajemen dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen di Sekolah. *Universitas Negeri Padang*. <http://dx.doi.org/10.31227/osf.io/g65ks>
- Rahmayanty, N. (2010). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Roziqin, M., & Budi, H. (2021). Sistem Manajemen Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dalam Meningkatkan Kinerja Aparatur Pelaksana Pendidikan Islam di MAN 3 Kediri. *Jurnal Salimiya: Studi Ilmu Keagamaan Islam*, 2(1). <https://ejournal.iaifa.ac.id/index.php/salimiya>
- Rukayat, Y. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan di Kecamatan Pasirjambu. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi Negara (JIMIA)*. <https://jurnal.unnur.ac.id/index.php/jimia/article/view/32>
- Rusnita, W. C., Aromatica, D., & Putera, R. E. (2023). Analisis Elemen Sukses

- Pengembangan Layanan Publik berbasis E-Government di Kota Padang. *SALAM: Jurnal Sosial dan Budaya Syar-i*, 10(4), 1355-1368. <https://doi.org/10.15408/sjsbs.v10i4.31863>
- Sabarguna, B. (2007). *Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (4th ed.)*. Yogyakarta: Konsorsium Rumah Sakit Islam Jateng.
- Sawir. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, dan Aplikasi*. Yogyakarta: Deepublish.
- Setyawati, D. N., & Fitriati, R. (2023). Digital Governance Dalam Keterbukaan Informasi Publik. *Jurnal Kebijakan Publik*, 14(1), 48-55. <http://dx.doi.org/10.31258/jkp.v14i1.8217>
- Sonny, S. (2019). Analisis Penerapan E-government Pada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Tengah. *Katalogis*, 1(7). <https://media.neliti.com/media/publications/143383-ID-analisis-penerapan-e-government-pada-pem.pdf>
- Suardi, I. (2013). *Faktor-faktor yang mempengaruhi kegagalan dan kesuksesan dalam penerapan sistem informasi di suatu perusahaan*. Bogor: Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Institut Pertanian.
- Sugiyah. (2018). Kinerja Berbasis Pelayanan Pada Perpustakaan Digital Kantor Badan Pusat Statistik Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Widya Cipta*, 2(1). <https://doi.org/10.31294/widyacipta.v2i1.2684>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif (Untuk penelitian yang bersifat: eksploratif, enterpretif, interaktif, dan konstruktif)*. Bandung: Alfabeta.
- Surdin, J. (2016). Analisis kelayakan implementasi e-government dalam pelayanan publik di bidang keagrariaan di kabupaten pinrang. *KAREBA: Jurnal Ilmu Komunikasi*, 178-191. <https://doi.org/10.31947/kjik.v5i1.1892>
- Suryanto, A., & Baydhowi, M. (2022). Sistem Informasi Penerimaan Tamu Berbasis Website Pada Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Bekasi. *Information Management For Educators And Professionals: Journal of Information Management*, 6(2), 153-162. <https://doi.org/10.51211/imbi.v6i2.1840>
- Susanto, A. (2014). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kegagalan dan Keberhasilan Dalam Penerapan Sistem Informasi Take Home-Ujian Akhir Triwulan*. Bogor: Program Pascasarjana Manajemen dan Bisnis Istitut Pertanian Bogor.
- Sutabri, T. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Syamsuadi, A. (2017). Pelayanan Publik dan Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Universitas Abdurrah*. <https://www.researchgate.net/publication/318827945>
- Wekke, I. (2019). *Metode Penelitian Sosial*. Yogyakarta: Adi Karya Mandiri.
- Welchman, L. (2015). *Managing chaos: Digital governance by design*. New York: Rosenfeld Media.

- Widiani, Y. N., & Abdullah, A. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filing Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi. *Jurnal Riset Bisnis Dan Manajemen*, 11(2), 38. <https://doi.org/10.23969/Jrbm.V11i2.721>
- Widiyana, D., Siswoyo, M., & Nurfalah, F. (2020). Pengaruh Sosialisasi Program Wajib Belajar Pendidikan Dasar Sembilan Tahun Terhadap Partisipasi Masyarakat dalam Bidang Pendidikan di Kelurahan Argasunya Kecamatan Harjamukti Kota Cirebon. *Jurnal Ilmiah Publika*, 8(1). <https://dx.doi.org/10.33603/publika.v8i1.4170>
- Wibowo, D. K. S., Ati, N. U., & Anadza, H. (2023). Efektivitas Sosialisasi E-Government Dalam Penggunaan Aplikasi Sedudo (Sistem Elektronik Terpadu Desa Online) Di Kabupaten Nganjuk (Studi Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Nganjuk). *Respon Publik*, 17(12), 30-38. <https://jim.unisma.ac.id/index.php/rpp/article/view/23199>
- Yusron, A., Ramdani, R., & Sugiarti, C. (2022). Digital Governance dalam Pelaksanaan Program E-Dukcapil di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Karawang. *Jurnal Pemerintahan Dan Politik*, 7(1). <https://doi.org/10.36982/jpg.v7i1.1988>

LAMPIRAN