

DAFTAR PUSTAKA

- Anna, A., Irmayani, W., & Nasihin, M. (2022). Penerapan Aplikasi Buku Tamu Digital Pada Kantor Desa Punggur Besar Kubu Raya. *Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat Jotika*, 1(2), 53–60. <https://doi.org/10.56445/jppmj.v1i2.29>
- Arifin, R., & Katili, A. Y. (2024). *Transformasi Pelayanan Di Era Modern*. 1, 1–9.
- Armaijn, L., Darmayanti, D., Sonia, B., & Rochmat, H. (2024a). *Nmencakup aspek-aspek seperti struktur birokrasi*. 2, 306–312.
- Armaijn, L., Darmayanti, D., Sonia, B., & Rochmat, H. (2024b). *Standard Operating Procedures (SOP) dan Fragmentasi*. 2, 306–312.
- Aspariansyah, A., & Suharsono, S. (2025). Rancang Bangun Aplikasi Buku Tamu Daring Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sekadau. *Jurnal Teknologi Informasi*, 4(1), 1. <https://doi.org/10.35308/jti.v4i1.11935>
- BPKP. (2024). *Profil Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan*.
- Budiharjo, M. (2014). Panduan Praktis Menyusun SOP. *Industry and Higher Education*, 3(1), 1689–1699. <http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspac e.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- Erinaldi, Ramadhani, A., Murni, Sari, M. R., & Muti'ah, U. (2026). Transformasi Digital dalam Administrasi Publik: Studi Komparatif di Indonesia dan Korea Selatan. *Studi Administrasi Publik Dan Ilmu Komunikasi*, 3(2), 10–27.
- Fitri, R. M., & Yasin, M. (2026). Perancangan Sistem Aplikasi Buku Tamu Digital Sebagai Inovasi Layanan Tamu Pada Dinas Kominfo Batu Bara. *Kohesi: Jurnal Sains Dan Teknologi*, 10(9 SE-Articles), 51–60. <https://doi.org/10.2238/28rfgb76>
- Hamidi, M., & Raflah, W. J. (2019). STANDARD OPERATING PROCEDURE (SOP) PENERIMAAN TAMU (Studi Kasus Politeknik Negeri Bengkalis). *Inovbiz: Jurnal Inovasi Bisnis*, 6(2), 183.

<https://doi.org/10.35314/inovbiz.v6i2.863>

Jogiyanto. (2005). *kombinasi dari komponen yang saling berinteraksi untuk mengolah data menjadi informasi guna mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan*. 8–22.

<http://badanbahasa.kemdikbud.go.id/kbbi/index.php>

Kadir. (2014). *sistem informasi*. 2, 306–312.

Kobak, N. (2025). *Rancang Bangun Aplikasi Buku Tamu Berbasis Web: Inovasi Dalam Manajemen Data Pengunjung*. 2, 306–312.

Mubarok, Z. AL, & Slamet. (2022). Implementasi Kebijakan Bantuan Langsung Tunai (BLT) Dana Desa Bagi Masyarakat Terdampak Covid-19 (Studi pada Desa Pendarungan Kecamatan Kabat). *SOSMANIORA: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 1(2), 97–101. <https://doi.org/10.55123/sosmaniora.v1i2.299>

Muhammad Jafar AW. (2024). Dampak E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, 1(4), 204–226. <https://doi.org/10.62383/progres.v1i4.1303>

Muliawaty, L. (2020). Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi PERANAN E-GOVERNMENT DALAM PELAYANAN PUBLIK Kebijakan : Jurnal Ilmu Administrasi. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 101–112.

Oleh Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, J. S. (2013). *Qualitative Data Analysis: A Methods Sourcebook*.

PANRB, K. (2023). *Pedoman Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*.

Prayoga, T. A., & Handrian, E. (2024). Inovasi aplikasi buku tamu digital di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persandian Kota Pekanbaru. *Tegar Adi Prayoga Dan Eko Handrian Journal of Public Administration Review*, 1(1), 773–789. <https://journal.uir.ac.id/index.php/jpar>

Purnama Sari, J., Melda Putri, L., & Salsabya Baladewa, A. (2024). Sistem Informasi E-Tamu Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu

- Satu Pintu Provinsi Bengkulu. *Indonesian Journal of Computer Science and Engineering (IJCSE)*, 01, 1.
- Rahman Harun Harahap, A., Syarhan Azmi, & Farhan Sadli Siregar. (2025). Implementasi Sistem Informasi Buku Tamu Berbasis Web Pada Kantor Kementerian Agama Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Teknik Mesin, Elektro Dan Komputer*, 5(3), 279–290. <https://doi.org/10.51903/juritek.v5i3.5966>
- Saptian Hadi, & Ruslina Lisda. (2023). Pengaruh Profesionalisme Dan Locus Of Control Terhadap Kinerja Auditor Internal. *Brainy: Jurnal Riset Mahasiswa*, 4(1), 60–71. <https://doi.org/10.23969/brainy.v4i1.69>
- Sengga, Y., Kenap, A. A., & Maramis, G. D. . (2026). Aplikasi Buku Tamu Berbasis Web Menggunakan QR Code. *Remik*, 10(1), 28–34. <https://doi.org/10.33395/remik.v10i1.15661>
- shintia. (2022). Penggunaan Buku Tamu Digital Sebagai Inovasi dalam Upaya Reformasi Birokrasi. In <https://Ppg.Kemdikbud.Go.Id/News/Penggunaan-Buku-Tamu-Digital-Sebagai-Inovasi-Dalam-Upaya-Reformasi-Birokrasi>.
- Sidik, A. M., & Setiawan, I. (2026). Implementasi Sistem Informasi Buku Tamu Digital Berbasis Web sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Administrasi di BPS Kota Sukabumi dengan Evaluasi Gray Box Testing. *Jurnal Pengabdian Masyarakat Bhinneka*, 4(3), 3173–3179. <https://bhinnekapublishing.com/ojsbp/index.php/Jpmb/article/view/984>
- sugiyono. (2019). *Penyelenggaraan Life Skill Pada Kesetaraan Paket C Dalam Meningkatkan Keterampilan Kerja Warga Belajar* | [repository.upi.edu](https://repository.upi.edu/perpustakaan.upi.edu) | perpustakaan.upi.edu. 39.
- Sugiyono. (2016). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta. In *Bandung: Alfabeta*.
- Tanasya Aulia, Fathur Rahman, M. R. (2025). *Aplikasi Pengembangan Sistem Buku Tamu Elektronik Dalam Mengelola Pelayanan Tamu Kantor Administrasi Angkasa Pura 1 Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin*. 2–4.

<https://doi.org/https://eprints.uniska-bjm.ac.id/22352/>

violeta rumakito, sumbindi. (2025). *Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Mendukung Kinerja Room Attendant Di Four Points By Sheraton Bali Ungasan.*

Wandira, N., & Juhardi, U. (2025). Pengembangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis Qr Code : Solusi Modern Management Pengunjung Di Universitas Muhammadiyah Bengkulu. *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, 9(6), 9830–9835. <https://doi.org/10.36040/jati.v9i6.15734>

Yungkul, Y. (2025). Optimalisasi Sistem Administrasi Publik dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Pemerintahan di Era Digital. *Jurnal Pendidikan Indonesia*, 6(7), 3103–3111. <https://doi.org/10.59141/japendi.v6i7.8431>



L

A

M

P

I

R

A

N



Lampiran I

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) BUKU TAMU ELEKTRONIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR BPKP PROVINSI BENGKULU

Informan : Kepala Bagian Umum BPKP Provinsi Bengkulu

I. waktu

Hari/Tanggal : 08 Juli 2026
Tempat : Kantor BPKP Jl. Pembangunan No 14, Kel Padang Harapan
Provinsi Bengkulu

II. Identitas Informan

Nama : Izwarman
Umur : 52 Tahun
Pekerjaan : PNS
Jabatan : Kepala Bagian Umum
Pendidikan Terakhir : S1/ Sarjana Ekonomi

III. Pertanyaan

Indikator	Pertanyaan
Komunikasi	1. Bagaimana cara Bapak menyosialisasikan SOP Buku Tamu Elektronik kepada para petugas pelaksana pelayanan? 2. Sejauh mana kejelasan instruksi teknis dalam SOP tersebut dapat dipahami oleh seluruh staf tanpa memicu salah tafsir?

	3. Apakah arahan dan kebijakan terkait penggunaan Buku Tamu Elektronik disampaikan secara konsisten dari waktu ke waktu?
Sumber daya	1. Apakah jumlah petugas pelayanan sudah mencukupi dan mereka telah dibekali pelatihan teknis pengoperasian sistem? 2. Apakah perangkat pendukung (seperti tablet/komputer, mesin cetak, dan jaringan internet) sudah memadai dan berfungsi baik? 3. Apakah dialokasikan anggaran khusus untuk pemeliharaan (<i>maintenance</i>) dan perbaikan jika sistem mengalami kendala?
Disposisi	1. Bagaimana Bapak melihat komitmen dan keandalan para petugas dalam melayani tamu menggunakan sistem elektronik ini? 2. Apakah ada bentuk apresiasi, insentif, atau evaluasi khusus bagi petugas yang disiplin menjalankan SOP pelayanan? 3. Bagaimana langkah Bapak dalam mengawasi pelaksanaan SOP dan menindak tegas petugas yang lalai?
Struktur Birokrasi	1. Apakah ketersediaan dokumen SOP resmi Buku Tamu Elektronik sudah memuat alur kerja dan aturan main yang jelas?

	2. Bagaimana pembagian peran dan tanggung jawab antara petugas resepsionis, tim IT, dan subunit kerja? 3. Apakah alur birokrasi dan koordinasi antar-unit di internal BPKP Bengkulu dalam merespons tamu berjalan cepat dan tidak berbelit-belit?
--	---



Lampiran II

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) BUKU TAMU ELEKTRONIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR BPKP PROVINSI BENGKULU

Informan : Kepala Bagian Umum BPKP Provinsi Bengkulu

I. waktu

Hari/Tanggal : 08 Juli 2026

Tempat : Kantor BPKP Jl. Pembangunan No 14, Kel Padang Harapan
Provinsi Bengkulu

II. Identitas Informan

Nama : Novi Septia

Umur : 31 Tahun

Jabatan : Admin Buku Tamu Elektronik

III. Pertanyaan

Indikator	Pertanyaan
Komunikasi	1. Bagaimana bentuk sosialisasi atau arahan teknis yang Anda terima dari pimpinan mengenai aturan operasional Buku Tamu Elektronik ini? 2. Bagaimana alur komunikasi Anda dengan unit kerja atau pegawai di internal BPKP Bengkulu ketika mengonfirmasi kedatangan tamu yang sudah mengisi sistem?
Sumber daya	1. Apakah Anda pernah mendapatkan pelatihan khusus untuk mengoperasikan sistem ini, dan

	apakah jumlah petugas admin yang ada saat ini sudah mencukupi? 2. Apakah sarana pendukung (seperti perangkat komputer/tablet, printer, pemindai, dan koneksi internet) berjalan lancar dan memadai untuk melayani tamu setiap harinya?
Disposisi	1. Bagaimana respon dan motivasi Anda dalam menerapkan SOP ini? Apakah sistem elektronik ini menurut Anda membuat tugas pelayanan jadi lebih efektif dibanding sistem manual? 2. Apa langkah yang Anda lakukan jika terdapat tamu yang enggan atau kesulitan mengisi Buku Tamu Elektronik, dan bagaimana sikap pimpinan dalam menanggapi kendala tersebut?
Struktur Birokrasi	1. Apakah ada buku petunjuk/dokumen SOP khusus yang menjadi acuan Anda saat mengalami error atau kendala operasional pada sistem? 2. Apakah alur kerja dan pembagian tugas Anda sebagai admin (misal: memandu tamu, menginput data, hingga melapor ke unit terkait) sudah jelas dan tidak berbelit-belit?

Lampiran III

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) BUKU TAMU ELEKTRONIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR BPKP PROVINSI BENGKULU

Informan : Petugas Resepsionis Kantor BPKP Provinsi Bengkulu

I. waktu

Hari/Tanggal : 09 Juli 2026

Tempat : Kantor BPKP Jl. Pembangunan No 14, Kel Padang Harapan
Provinsi Bengkulu

II. Identitas Informan

Nama : Endah Rahayu

Umur : 26 Tahun

Jabatan : Petugas Resepsionis

III. Pertanyaan

Indikator	Pertanyaan
Komunikasi	1. Seberapa jelas petunjuk atau instruksi yang Anda terima dari pimpinan terkait cara memandu dan mengarahkan tamu dalam menggunakan Buku Tamu Elektronik? 2. Bagaimana cara Anda menjelaskan alur pengisian Buku Tamu Elektronik kepada tamu yang belum terbiasa atau belum mengetahui sistem ini?
	1. Apakah perangkat yang tersedia di meja resepsionis (seperti tablet, barcode scanner,

Sumber daya	atau printer) berfungsi dengan baik tanpa kendala seperti lag atau koneksi terputus? 2. Apakah Anda sudah merasa cukup terlatih untuk mengatasi kendala teknis sederhana (seperti sistem hang atau lupa kata sandi) saat melayani tamu?
Disposisi	1. Bagaimana sikap Anda saat menghadapi tamu yang terburu-buru atau menolak mengisi Buku Tamu Elektronik, dan bagaimana Anda menyikapinya sesuai SOP? 2. Apakah menurut Anda penggunaan Buku Tamu Elektronik ini benar-benar membuat pekerjaan pelayanan Anda menjadi lebih cepat dan profesional dibanding cara manual?
Struktur Birokrasi	1. Apakah pembagian tugas antara petugas resepsionis, admin Buku Tamu Elektronik, dan pegawai yang dituju sudah jelas dalam melayani tamu? 2. Ketika ada tamu yang datang, apakah koordinasi antara petugas pelayanan dan unit kerja yang dituju berjalan lancar dan tidak berbelit-belit?

Lampiran IV

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) BUKU TAMU ELEKTRONIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR BPKP PROVINSI BENGKULU

Informan : Pegawai Internal Kantor BPKP Provinsi Bengkulu

I. waktu

Hari/Tanggal : 09 Juli 2026

Tempat : Kantor BPKP Jl. Pembangunan No 14, Kel Padang Harapan
Provinsi Bengkulu

II. Identitas Informan

Nama : Mirda Edliani

Umur : 33 Tahun

Jabatan : Pegawai Internal

III. Pertanyaan

Indikator	Pertanyaan
Komunikasi	1. Bagaimana bentuk pemberitahuan atau notifikasi yang Anda terima dari sistem Buku Tamu Elektronik (atau via resepsionis) ketika ada tamu yang ingin menemui Anda? 2. Apakah informasi data tamu (nama, instansi, maksud kedatangan) yang masuk ke sistem disampaikan secara jelas dan akurat kepada Anda sebelum menemui tamu?
	1. Apakah Anda dapat mengakses atau menerima konfirmasi data tamu melalui perangkat kerja

Sumber Daya	Anda (HP/Komputer) dengan cepat tanpa mengalami kendala teknis? 2. Apakah penggunaan sistem Buku Tamu Elektronik ini membantu mengefisiensikan waktu Anda dalam mengatur jadwal pertemuan dengan tamu di kantor?
Disposisi	1. Bagaimana respon dan kepatuhan Anda dalam merespons konfirmasi kedatangan tamu yang telah terdata pada Buku Tamu Elektronik? 2. Apakah menurut Anda penerapan sistem ini secara signifikan meningkatkan kedisiplinan dan kualitas pelayanan kedinasan di BPKP Bengkulu?
Struktur Birokrasi	1. Apakah alur pelayanan pada SOP Buku Tamu Elektronik di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu sudah dipahami dan dijalankan secara konsisten oleh pegawai/petugas di lapangan? 2. Bagaimana kelancaran koordinasi antar-unit kerja (seperti petugas layanan dengan bidang tujuan tamu) saat proses penerimaan tamu berbasis elektronik ini berlangsung?

Lampiran V

PEDOMAN WAWANCARA

IMPLEMENTASI STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) BUKU TAMU ELEKTRONIK DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI KANTOR BPKP PROVINSI BENGKULU

Informan : Tamu/Pengguna Layanan Buku Tamu Elektronik

I. waktu

Hari/Tanggal : 10 Juli 2026

Tempat :

II. Identitas Informan

Nama :

Umur :

Jabatan : Tamu/Pengguna Layanan

III. Pertanyaan

Indikator	Pertanyaan
Komunikasi	1. Apakah petunjuk dan informasi mengenai tata cara penggunaan Buku Tamu Elektronik di BPKP Bengkulu disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Anda? 2. Seberapa cepat dan ramah petugas menjelaskan alur penggunaan Buku Tamu Elektronik ketika Anda mengalami kebingungan atau kendala?
	1. Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fasilitas Buku Tamu Elektronik (perangkat/tablet, jaringan internet, dan

Sumber Daya	kenyamanan area pengisian) di BPKP Bengkulu? 2. Apakah jumlah dan kesiapan petugas di area penerimaan tamu sudah memadai untuk membantu proses pengisian buku tamu secara cepat?
Disposisi	1. Bagaimana sikap dan ketersediaan petugas saat melayani serta menyambut Anda ketika menggunakan Buku Tamu Elektronik?" 2. Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah responsif dan menunjukkan kesungguhan dalam membantu kebutuhan Anda?
Struktur Birokrasi	1. Apakah alur pelayanan berbasis Buku Tamu Elektronik ini terasa ringkas dan tidak berbelit-belit bagi Anda? 2. Seberapa cepat alur koordinasi di BPKP Bengkulu hingga Anda akhirnya berhasil ditemui atau dihubungkan dengan pihak/unit kerja yang dituju?

Lampiran VI

TRANSKIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Izwarman, S.E

Jenis kelamin : Laki-laki

Jabatan : Kepala Bagian Umum Kantor BPKP

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Assalamuailkum bapak, selamat pagi terima kasih sudah meluangkan waktunya untuk wawancara bapak, bisa bapak jelaskan bagaimana cara Bapak menyosialisasikan SOP Buku Tamu Elektronik kepada para petugas pelaksana pelayanan?
Informan	Wassalammualaikum, terimakasih atas kesempatanya, Sosialisasi SOP Buku Tamu Elektronik kami lakukan dengan memberikan arahan dan penjelasan secara langsung kepada petugas yang bertugas di bagian pelayanan, khususnya petugas resepsionis dan admin yang mengelola Buku Tamu Elektronik. Sebelum SOP diterapkan, petugas diberikan pemahaman mengenai tujuan penggunaan Buku Tamu Elektronik, tata cara pengoperasian sistem, serta prosedur yang harus dilaksanakan dalam melayani tamu yang berkunjung ke kantor. Selain itu, kami juga melakukan koordinasi dan evaluasi secara berkala untuk memastikan bahwa petugas memahami dan melaksanakan SOP sesuai dengan ketentuan yang berlaku
Penulis	Lalu sejauh mana kejelasan instruksi teknis dalam SOP tersebut dapat dipahami oleh seluruh staf tanpa memicu salah tafsir pak?
Informan	Secara umum instruksi teknis dalam SOP Buku Tamu Elektronik sudah cukup jelas dan mudah dipahami oleh staf yang bertugas. SOP disusun secara rinci mulai dari tahapan penggunaan sistem hingga

	tugas masing-masing petugas, sehingga dapat meminimalkan terjadinya kesalahpahaman dalam pelaksanaannya. Apabila terdapat hal yang kurang dipahami, biasanya langsung dikoordinasikan dan dijelaskan kembali kepada staf terkait
Penulis	Apakah arahan dan kebijakan terkait penggunaan Buku Tamu Elektronik disampaikan secara konsisten dari waktu ke waktu pak?
Informan	Ya, arahan dan kebijakan terkait penggunaan Buku Tamu Elektronik disampaikan secara konsisten kepada petugas. Kami selalu mengingatkan petugas untuk menjalankan tugas sesuai SOP yang berlaku, dan apabila terdapat perubahan atau pembaruan, informasi tersebut segera disampaikan agar pelaksanaannya tetap seragam.
Penulis	Apakah jumlah petugas pelayanan sudah mencukupi dan mereka telah dibekali pelatihan teknis pengoperasian sistem?
Informan	Kalau untuk jumlah petugas, menurut saya sudah cukup untuk menangani pelayanan yang ada saat ini. Sebelum menjalankan tugasnya, petugas juga sudah diberikan penjelasan dan arahan mengenai cara penggunaan Buku Tamu Elektronik. Jadi ketika ada tamu yang datang, mereka sudah memahami bagaimana mengoperasikan sistem dan membantu jika ada pengguna yang mengalami kesulitan.
Penulis	Apakah perangkat pendukung (seperti tablet/computer dan jaringan internet) sudah memadai dan berfungsi baik?
Informan	Untuk perangkat pendukung sejauh ini sudah cukup memadai dan dapat digunakan dengan baik. Komputer yang digunakan untuk Buku Tamu Elektronik, jaringan internet, maupun perangkat pendukung lainnya masih berfungsi dengan baik untuk menunjang pelayanan. Memang sesekali ada kendala teknis, tetapi biasanya dapat segera ditangani sehingga tidak terlalu mengganggu proses pelayanan.

Penulis	Apakah dialokasikan anggaran khusus untuk pemeliharaan (<i>maintenance</i>) dan perbaikan jika sistem mengalami kendala?
Informan	Ya, untuk pemeliharaan dan perbaikan ada anggaran yang disesuaikan dengan kebutuhan. Jadi kalau ada kerusakan atau gangguan pada sistem, bisa segera ditindaklanjuti agar pelayanan tetap berjalan lancar
Penulis	Bagaimana Bapak melihat komitmen dan keandalan para petugas dalam melayani tamu menggunakan sistem elektronik ini?
Informan	Sejauh yang saya amati, petugas memiliki komitmen yang cukup baik dalam menjalankan pelayanan menggunakan Buku Tamu Elektronik. Mereka sudah memahami tugas dan tanggung jawabnya masing-masing serta berusaha memberikan pelayanan yang baik kepada tamu. Jika ada tamu yang mengalami kesulitan, petugas juga siap membantu dan memberikan arahan.
Penulis	Apakah ada bentuk apresiasi, insentif, atau evaluasi khusus bagi petugas yang disiplin menjalankan SOP pelayanan pak?
Informan	Untuk saat ini tidak ada insentif khusus terkait pelaksanaan SOP Buku Tamu Elektronik. Namun, kami tetap melakukan evaluasi terhadap kinerja petugas dan memberikan apresiasi dalam bentuk penghargaan atau penilaian positif bagi petugas yang menjalankan tugasnya dengan baik dan disiplin
Penulis	Bagaimana langkah Bapak dalam mengawasi pelaksanaan SOP dan menindak tegas petugas yang lalai?
Informan	Pengawasan dilakukan melalui pemantauan secara langsung dan evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan pelayanan. Jika ditemukan petugas yang kurang sesuai dalam menjalankan SOP, biasanya terlebih dahulu diberikan arahan dan pembinaan. Namun, apabila pelanggaran dilakukan berulang kali, maka akan

	ditindaklanjuti sesuai dengan ketentuan dan aturan yang berlaku di lingkungan kantor.
Penulis	Apakah ketersediaan dokumen SOP resmi Buku Tamu Elektronik sudah memuat alur kerja dan aturan main yang jelas?
Informan	Ya, SOP yang digunakan sudah memuat alur kerja dan prosedur yang cukup jelas, mulai dari proses penerimaan tamu, pengisian data pada Buku Tamu Elektronik, hingga tindak lanjut pelayanan. Dengan adanya SOP tersebut, petugas memiliki pedoman yang sama dalam melaksanakan tugasnya.
Penulis	Bagaimana pembagian peran dan tanggung jawab antara petugas resepsionis, tim IT, dan subunit kerja?
Informan	Pembagian tugas sudah disesuaikan dengan fungsi masing-masing. Petugas resepsionis bertugas menerima dan mengarahkan tamu serta membantu pengisian Buku Tamu Elektronik. Tim IT bertanggung jawab terhadap pengelolaan dan pemeliharaan sistem, sedangkan subunit kerja terkait menindaklanjuti keperluan atau tujuan kunjungan tamu sesuai bidangnya.
Penulis	Apakah alur birokrasi dan koordinasi antar-unit di internal BPKP Bengkulu dalam merespons tamu berjalan cepat dan tidak berbelit-belit?
Informan	Sejauh ini koordinasi antar-unit berjalan cukup baik. Setelah tamu melakukan registrasi melalui Buku Tamu Elektronik, informasi dapat segera diteruskan kepada unit yang dituju sehingga proses pelayanan dapat berjalan lebih cepat dan tidak berbelit-belit.

Lampiran VII

TRANSKIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Novi Septia

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Admin Buku Tamu Elektronik

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Bagaimana bentuk sosialisasi atau arahan teknis yang Anda terima dari pimpinan mengenai aturan operasional Buku Tamu Elektronik ini?
Informan	Arahan yang saya terima biasanya disampaikan secara langsung oleh pimpinan melalui koordinasi dan penjelasan mengenai tata cara penggunaan sistem serta prosedur yang harus dijalankan. Selain itu, kami juga diberikan pemahaman mengenai tugas dan tanggung jawab dalam mengelola Buku Tamu Elektronik agar pelaksanaannya sesuai dengan SOP yang berlaku.
Penulis	Bagaimana alur komunikasi Anda dengan unit kerja atau pegawai di internal BPKP Bengkulu ketika mengonfirmasi kedatangan tamu yang sudah mengisi sistem?
Informan	Biasanya setelah tamu mengisi data di sistem, kami langsung menghubungi pegawai atau unit yang dituju, baik melalui telepon, pesan, maupun koordinasi langsung. Dengan begitu, pegawai yang bersangkutan bisa segera mengetahui dan menerima tamu yang datang.
Penulis	Apakah Anda pernah mendapatkan pelatihan khusus untuk mengoperasikan sistem ini, dan apakah jumlah petugas admin yang ada saat ini sudah mencukupi?

Informan	Untuk pelatihan khusus memang tidak ada secara formal, tetapi kami mendapatkan arahan dan pendampingan mengenai cara pengoperasian sistem dari pimpinan maupun rekan kerja yang memahami sistem tersebut. Sejauh ini saya merasa sudah cukup memahami cara penggunaannya. Untuk jumlah petugas yang ada saat ini juga masih cukup untuk mendukung pelayanan dan pengelolaan Buku Tamu Elektronik sehari-hari."
Penulis	Apakah sarana pendukung (seperti perangkat komputer/tablet, printer, pemindai, dan koneksi internet) berjalan lancar dan memadai untuk melayani tamu setiap harinya?
Informan	Sejauh ini fasilitas yang digunakan sudah mendukung kebutuhan pelayanan sehari-hari. Kadang ada gangguan jaringan atau sistem yang sedikit lambat, tetapi tidak sering terjadi dan biasanya bisa segera diatasi.
Penulis	Bagaimana respon dan motivasi Anda dalam menerapkan SOP ini? Apakah sistem elektronik ini menurut Anda membuat tugas pelayanan jadi lebih efektif dibanding sistem manual?
Informan	Menurut saya sistem ini cukup membantu. Dibandingkan buku tamu manual, data lebih mudah dikelola dan dicari kembali, sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat dan pelayanan juga lebih tertib.
Penulis	Apa langkah yang Anda lakukan jika terdapat tamu yang enggan atau kesulitan mengisi Buku Tamu Elektronik, dan bagaimana sikap pimpinan dalam menanggapi kendala tersebut?
Informan	Biasanya saya langsung membantu dan menjelaskan langkah-langkah pengisian kepada tamu. Kalau ada kendala tertentu, pimpinan juga selalu mendukung agar kami memberikan bantuan kepada tamu sehingga proses pelayanan tidak terhambat.

Penulis	Apakah ada buku petunjuk/dokumen SOP khusus yang menjadi acuan Anda saat mengalami error atau kendala operasional pada sistem?
Informan	Ada SOP yang kami jadikan acuan dalam menjalankan tugas. Kalau terjadi kendala, saya lihat dulu prosedurnya. Jika masalahnya cukup teknis, saya langsung berkoordinasi dengan pihak terkait agar segera ditangani.
Penulis	Apakah alur kerja dan pembagian tugas Anda sebagai admin (misal: memandu tamu, menginput data, hingga melapor ke unit terkait) sudah jelas dan tidak berbelit-belit?
Informan	Pembagian tugasnya sudah jelas, jadi masing-masing petugas sudah tahu apa yang harus dikerjakan. Sebagai admin, saya bertugas mengelola data yang masuk dan membantu proses koordinasi dengan unit yang dituju. Karena tugasnya sudah terbagi dengan baik, pekerjaan juga lebih mudah dijalankan.

Lampiran VIII

TRANSKIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Endah Rahayu

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Petugas Resepsionis

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Seberapa jelas petunjuk atau instruksi yang Anda terima dari pimpinan terkait cara memandu dan mengarahkan tamu dalam menggunakan Buku Tamu Elektronik?
Informan	Menurut saya, petunjuk dan arahan yang diberikan sudah cukup jelas. Kami telah diberikan penjelasan mengenai prosedur pelayanan dan cara mengarahkan tamu dalam menggunakan Buku Tamu Elektronik, sehingga dalam pelaksanaannya tidak mengalami kesulitan.
Penulis	Bagaimana cara Anda menjelaskan alur pengisian Buku Tamu Elektronik kepada tamu yang belum terbiasa atau belum mengetahui sistem ini?
Informan	Biasanya saya menjelaskan terlebih dahulu langkah-langkah pengisian data yang diperlukan, seperti mengisi identitas, instansi asal, dan tujuan kunjungan. Jika tamu masih mengalami kesulitan, saya akan mendampingi dan membantu sampai proses pengisian selesai.
Penulis	Apakah perangkat yang tersedia di meja resepsionis (seperti tablet, barcode scanner) berfungsi dengan baik tanpa kendala seperti lag atau koneksi terputus?
Informan	Secara umum perangkat yang digunakan untuk pelayanan berfungsi dengan baik dan dapat digunakan sebagaimana mestinya. Terkadang

	memang ada kendala seperti jaringan yang sedikit lambat atau sistem yang membutuhkan waktu untuk memuat data, tetapi tidak sering terjadi dan biasanya dapat segera diatasi.
Penulis	Apakah Anda sudah merasa cukup terlatih untuk mengatasi kendala teknis sederhana (seperti sistem hang atau lupa kata sandi) saat melayani tamu?
Informan	Ya, saya sudah cukup memahami cara mengatasi kendala-kendala sederhana yang sering terjadi saat pelayanan. Jika ada masalah ringan, biasanya dapat saya tangani sendiri. Namun jika kendalanya lebih teknis, saya akan berkoordinasi dengan admin atau pihak yang bertanggung jawab terhadap sistem.
Penulis	Bagaimana sikap Anda saat menghadapi tamu yang terburu-buru atau menolak mengisi Buku Tamu Elektronik, dan bagaimana Anda menyikapinya sesuai SOP?
Informan	Biasanya kalau ada tamu yang terburu-buru atau merasa keberatan mengisi Buku Tamu Elektronik, saya tetap menjelaskan dengan baik bahwa pengisian data tersebut memang merupakan prosedur yang harus dilakukan sebelum mendapatkan layanan. Saya berusaha menyampaikan dengan sopan agar tamu memahami tujuannya. Kalau tamu terlihat kesulitan atau tidak ingin berlama-lama, saya bantu mengarahkan proses pengisiannya supaya lebih cepat. Sejauh ini, setelah diberikan penjelasan, biasanya tamu bisa memahami dan bersedia mengisi data yang diperlukan.
Penulis	Apakah menurut Anda penggunaan Buku Tamu Elektronik ini benar-benar membuat pekerjaan pelayanan Anda menjadi lebih cepat dan profesional dibanding cara manual?
Informan	Menurut saya iya, karena dengan sistem elektronik pekerjaan jadi lebih praktis. Dulu saat masih menggunakan buku tamu manual, tamu harus menulis sendiri dan terkadang tulisannya kurang jelas atau ada

	data yang terlewat. Sekarang data langsung masuk ke sistem sehingga lebih rapi dan mudah dicek kembali kalau diperlukan. Dari sisi pelayanan juga terasa lebih cepat karena informasi tamu bisa langsung diketahui dan diteruskan ke pihak yang dituju. Jadi menurut saya penggunaan Buku Tamu Elektronik membuat pelayanan lebih tertata dan terlihat lebih profesional.
Penulis	Apakah pembagian tugas antara petugas resepsionis, admin Buku Tamu Elektronik, dan pegawai yang dituju sudah jelas dalam melayani tamu?
Informan	Menurut saya, pembagian tugasnya sudah cukup jelas. Resepsionis bertugas menerima dan mengarahkan tamu, kemudian membantu proses pengisian Buku Tamu Elektronik. Setelah data tamu masuk, admin membantu mengelola data tersebut, lalu pegawai yang dituju akan menindaklanjuti sesuai dengan kebutuhan tamu. Jadi masing-masing sudah mengetahui tugasnya dalam proses pelayanan.
Penulis	Ketika ada tamu yang datang, apakah koordinasi antara petugas pelayanan dan unit kerja yang dituju berjalan lancar dan tidak berbelit-belit?
Informan	Sejauh ini koordinasi berjalan cukup baik. Setelah tamu melakukan pengisian Buku Tamu Elektronik, kami langsung menyampaikan informasi kepada pegawai atau unit kerja yang dituju. Biasanya komunikasi dilakukan melalui sistem atau konfirmasi langsung agar tamu bisa segera mendapatkan pelayanan. Selama ini prosesnya cukup lancar dan tidak terlalu berbelit-belit.

Lampiran IX

TRANSKIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Mirda Edliani

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Pegawai

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Bagaimana bentuk pemberitahuan atau notifikasi yang Anda terima dari sistem Buku Tamu Elektronik (atau via resepsionis) ketika ada tamu yang ingin menemui Anda?
Informan	Biasanya setelah tamu melakukan registrasi melalui Buku Tamu Elektronik, saya akan mendapatkan informasi dari petugas resepsionis mengenai adanya tamu yang ingin menemui saya. Informasi tersebut biasanya disampaikan melalui telepon internal, pesan singkat, atau secara langsung oleh petugas resepsionis. Dengan adanya informasi tersebut, saya dapat mengetahui kedatangan tamu dan mempersiapkan diri untuk memberikan pelayanan sesuai dengan keperluan tamu tersebut.
Penulis	Apakah informasi data tamu (nama, instansi, maksud kedatangan) yang masuk ke sistem disampaikan secara jelas dan akurat kepada Anda sebelum menemui tamu?
Informan	Ya, informasi yang disampaikan biasanya sudah cukup lengkap, seperti nama tamu, instansi asal, dan tujuan kedatangannya. Dengan informasi tersebut saya bisa mengetahui maksud kedatangan tamu terlebih dahulu sehingga saat bertemu prosesnya menjadi lebih mudah dan efisien.

Penulis	Apakah Anda dapat mengakses atau menerima konfirmasi data tamu melalui perangkat kerja Anda (HP/Komputer) dengan cepat tanpa mengalami kendala teknis?
Informan	Untuk menerima informasi kedatangan tamu sejauh ini sudah cukup mudah. Biasanya saya mendapatkan pemberitahuan dari petugas resepsionis terkait tamu yang ingin bertemu dengan saya. Informasi yang diberikan sudah cukup cepat sehingga saya bisa segera mengetahui adanya tamu. Untuk kendala teknis sendiri mungkin ada sesekali seperti jaringan yang kurang stabil, tetapi sejauh ini tidak terlalu mengganggu karena masih bisa ditangani dengan baik.
Penulis	Apakah penggunaan sistem Buku Tamu Elektronik ini membantu mengefisiensikan waktu Anda dalam mengatur jadwal pertemuan dengan tamu di kantor?
Informan	Menurut saya cukup membantu, karena sebelum bertemu dengan tamu saya sudah mendapatkan informasi terlebih dahulu mengenai siapa yang datang dan apa tujuannya. Jadi saya bisa menyesuaikan dengan kegiatan atau pekerjaan yang sedang saya lakukan. Dengan adanya Buku Tamu Elektronik, proses pelayanan menjadi lebih terarah karena tamu yang datang sudah tercatat dan informasinya lebih mudah diketahui dibandingkan dengan cara manual.
Penulis	Bagaimana respon dan kepatuhan Anda dalam merespons konfirmasi kedatangan tamu yang telah terdata pada Buku Tamu Elektronik?
Informan	Kalau ada informasi tamu yang masuk melalui Buku Tamu Elektronik, kami akan menindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang ada. Biasanya kami melihat informasi tamu terlebih dahulu, kemudian berkoordinasi dengan pegawai yang akan ditemui. Dengan adanya sistem ini, kami jadi lebih mudah mengetahui siapa tamu yang datang dan tujuannya.

Penulis	Apakah menurut Anda penerapan sistem ini secara signifikan meningkatkan kedisiplinan dan kualitas pelayanan kedinasan di BPKP Bengkulu?
Informan	Menurut saya, cukup membantu dalam meningkatkan pelayanan karena data tamu sudah tercatat dengan lebih rapi dan proses penerimaan tamu menjadi lebih teratur. Kami juga menjadi lebih siap dalam melayani karena informasi tamu sudah diketahui sebelumnya.
Penulis	Apakah alur pelayanan pada SOP Buku Tamu Elektronik di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu sudah dipahami dan dijalankan secara konsisten oleh pegawai/petugas di lapangan?
Informan	Menurut saya, alur pelayanan pada Buku Tamu Elektronik sudah cukup dipahami oleh petugas yang menjalankan. Kami mengikuti tahapan yang sudah ada, mulai dari tamu melakukan pengisian data sampai proses konfirmasi kepada pegawai yang dituju. Dalam pelaksanaannya kami berusaha menjalankan sesuai dengan prosedur agar pelayanan kepada tamu tetap berjalan dengan tertib
Penulis	Bagaimana kelancaran koordinasi antar-unit kerja (seperti petugas layanan dengan bidang tujuan tamu) saat proses penerimaan tamu berbasis elektronik ini berlangsung?
Informan	Koordinasinya sejauh ini berjalan cukup baik. Setelah data tamu masuk, petugas akan menyampaikan informasi kepada pegawai atau bagian yang dituju. Jika ada kendala atau informasi yang belum jelas, biasanya kami melakukan komunikasi langsung agar pelayanan kepada tamu tetap bisa berjalan dengan baik.

Lampiran X

TRANSKIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Yuri Hrtliama

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Tamu/ Pengguna Layanan

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Apakah petunjuk dan informasi mengenai tata cara penggunaan Buku Tamu Elektronik di BPKP Bengkulu disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Anda?
Informan	Menurut saya, petunjuk penggunaan Buku Tamu Elektronik sudah cukup jelas, dan petugas juga memberikan arahan ketika saya datang. Namun, karena ini pertama kali menggunakan sistem seperti ini, awalnya saya masih sedikit bingung dengan beberapa tahapan pengisian data. Setelah dijelaskan oleh petugas, prosesnya menjadi lebih mudah untuk dipahami.
Penulis	Seberapa cepat dan ramah petugas menjelaskan alur penggunaan Buku Tamu Elektronik ketika Anda mengalami kebingungan atau kendala?
Informan	Petugas cukup membantu ketika saya mengalami kesulitan. Penjelasannya disampaikan dengan ramah dan mudah dipahami. Hanya saja, terkadang ada beberapa bagian yang membuat saya perlu bertanya kembali, terutama saat mengisi data tertentu. Tetapi petugas cukup responsif dalam membantu sampai prosesnya selesai.
Penulis	Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fasilitas Buku Tamu Elektronik (perangkat/tablet, jaringan internet, dan kenyamanan area pengisian) di BPKP Bengkulu?

Informan	Menurut saya, fasilitas Buku Tamu Elektronik sudah cukup baik dan membantu proses pendaftaran tamu menjadi lebih mudah. Perangkat yang digunakan juga cukup mendukung, dan area pengisian sudah nyaman. Namun, terkadang jaringan internet bisa sedikit lambat sehingga proses pengisian membutuhkan waktu lebih lama. Secara keseluruhan fasilitasnya sudah cukup memadai.
Penulis	Apakah jumlah dan kesiapan petugas di area penerimaan tamu sudah memadai untuk membantu proses pengisian buku tamu secara cepat?
Informan	Menurut saya, petugas yang ada sudah cukup membantu dan siap memberikan arahan ketika tamu mengalami kesulitan. Namun, pada saat kondisi ramai mungkin perlu sedikit menunggu karena petugas juga melayani tamu yang lain, Tetapi petugas cukup responsif dalam membantu proses pengisian Buku Tamu Elektronik.
Penulis	Bagaimana sikap dan ketersediaan petugas saat melayani serta menyambut Anda ketika menggunakan Buku Tamu Elektronik?
Informan	Menurut saya, sikap petugas sudah baik dan ramah dalam menyambut tamu. Petugas juga siap membantu memberikan arahan saat saya menggunakan Buku Tamu Elektronik, sehingga proses pengisian menjadi lebih mudah.
Penulis	Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah responsif dan menunjukkan kesungguhan dalam membantu kebutuhan Anda?
Informan	Menurut saya, pelayanan yang diberikan petugas sudah cukup responsif. Petugas memberikan bantuan dan penjelasan dengan baik ketika dibutuhkan, serta menunjukkan kesungguhan dalam membantu agar kebutuhan tamu dapat dilayani dengan baik.
Penulis	Apakah alur pelayanan berbasis Buku Tamu Elektronik ini terasa ringkas dan tidak berbelit-belit bagi Anda?

Informan	Menurut saya, alurnya cukup mudah dan tidak berbelit-belit. Setelah mengisi data di Buku Tamu Elektronik, petugas langsung mengarahkan proses selanjutnya, jadi saya tahu apa yang harus dilakukan. Menurut saya, sistem ini membuat proses penerimaan tamu lebih teratur.
Penulis	Seberapa cepat alur koordinasi di BPKP Bengkulu hingga Anda akhirnya berhasil ditemui atau dihubungkan dengan pihak/unit kerja yang dituju?
Informan	Menurut saya, koordinasinya cukup cepat. Setelah saya mengisi Buku Tamu Elektronik, petugas langsung menyampaikan kepada pihak yang ingin saya temui. Setelah itu saya diarahkan untuk menunggu sampai pihak terkait datang menemui saya.

Lampiran XI

TRANSKIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Lidia Susanti

Jenis kelamin : Perempuan

Jabatan : Tamu/ Pengguna Layanan

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Apakah petunjuk dan informasi mengenai tata cara penggunaan Buku Tamu Elektronik di BPKP Bengkulu disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Anda?
Informasn	Petunjuk yang diberikan sudah cukup membantu. Awalnya saya belum pernah menggunakan Buku Tamu Elektronik, tetapi setelah melihat arahan yang ada dan mendapat penjelasan singkat dari petugas, saya langsung mengerti cara menggunakannya.
Penulis	Seberapa cepat dan ramah petugas menjelaskan alur penggunaan Buku Tamu Elektronik ketika Anda mengalami kebingungan atau kendala?
Informan	Pelayanan yang diberikan menurut saya cukup baik. Saat saya kurang memahami cara penggunaan sistem, petugas langsung memberikan penjelasan dan membantu mengarahkan proses pengisian. Dengan adanya bantuan tersebut, saya tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan Buku Tamu Elektronik.
Penulis	Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fasilitas Buku Tamu Elektronik (perangkat/tablet, jaringan internet, dan kenyamanan area pengisian) di BPKP Bengkulu?

Informan	Saya rasa fasilitas yang ada sudah cukup mendukung. Waktu saya datang, perangkatnya bisa langsung digunakan dan area penerimaan tamunya juga cukup nyaman.
Penulis	Apakah jumlah dan kesiapan petugas di area penerimaan tamu sudah memadai untuk membantu proses pengisian buku tamu secara cepat?
Informan	Petugasnya cukup sigap dalam membantu tamu. Dari pengalaman saya, proses pengisian buku tamu berjalan cukup cepat karena petugas langsung memberikan arahan saat dibutuhkan.
Penulis	Bagaimana sikap dan ketersediaan petugas saat melayani serta menyambut Anda ketika menggunakan Buku Tamu Elektronik?
Informan	Saya merasa petugas cukup ramah dan mudah diajak berkomunikasi. Saat datang, saya langsung diarahkan ke proses pengisian buku tamu dan diberikan penjelasan yang diperlukan.
Penulis	Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah responsif dan menunjukkan kesungguhan dalam membantu kebutuhan Anda?
Informan	Ya, menurut saya petugas cukup responsif. Ketika saya membutuhkan informasi atau bantuan, petugas langsung merespons dan membantu dengan baik sehingga kebutuhan saya bisa segera ditindaklanjuti.
Penulis	Apakah alur pelayanan berbasis Buku Tamu Elektronik ini terasa ringkas dan tidak berbelit-belit bagi Anda?
Informan	Menurut saya, alur pelayanannya cukup ringkas dan mudah diikuti. Saat datang, saya langsung diarahkan untuk mengisi data pada Buku Tamu Elektronik, kemudian petugas menjelaskan proses selanjutnya. Setelah data selesai diisi, saya hanya perlu menunggu konfirmasi dari pihak yang akan ditemui. Jadi, menurut saya prosesnya sudah cukup jelas dan tidak membuat saya bingung.

Penulis	Seberapa cepat alur koordinasi di BPKP Bengkulu hingga Anda akhirnya berhasil ditemui atau dihubungkan dengan pihak/unit kerja yang dituju?
Informan	Saya merasa proses untuk menghubungi pihak yang dituju berjalan cukup cepat. Setelah mengisi data, petugas langsung membantu menginformasikan kedatangan saya sehingga saya hanya perlu menunggu sebentar



Lampiran XII

TRANSKIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Anto Setiawan

Jenis kelamin : Laki-laki

Jabatan : Tamu/ Pengguna Layanan

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Assalamualaikum Ibu, Selamat pagi terimakasih atas kesempatanya untuk saya bisa mewawancari ibu, menurut ibu Apakah petunjuk dan informasi mengenai tata cara penggunaan Buku Tamu Elektronik di BPKP Bengkulu disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Anda?
Informan	Menurut saya, tata cara penggunaannya tidak terlalu sulit untuk dipahami. Petugas menjelaskan langkah-langkah yang harus dilakukan, jadi saya bisa mengisi data yang diperlukan tanpa mengalami
Penulis	Seberapa cepat dan ramah petugas menjelaskan alur penggunaan Buku Tamu Elektronik ketika Anda mengalami kebingungan atau kendala?
Informan	Petugas memberikan penjelasan dengan ramah dan jelas. Meskipun saya baru pertama kali menggunakan sistem seperti itu, saya tidak mengalami kesulitan karena petugas siap membantu.
Penulis	Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fasilitas Buku Tamu Elektronik (perangkat/tablet, jaringan internet, dan kenyamanan area pengisian) di BPKP Bengkulu?
Informan	Secara umum fasilitasnya sudah memadai. Area pengisian tertata rapi dan membuat saya nyaman saat mengisi data. Perangkat yang

	disediakan juga mudah digunakan sehingga proses pendaftaran tamu menjadi lebih praktis.
Penulis	Apakah jumlah dan kesiapan petugas di area penerimaan tamu sudah memadai untuk membantu proses pengisian buku tamu secara cepat?
Informan	Saya rasa petugasnya sudah cukup siap dalam melayani tamu. Ketika saya membutuhkan bantuan, petugas langsung merespons dan menjelaskan apa yang perlu dilakukan sehingga prosesnya tidak memakan waktu lama.
Penulis	Bagaimana sikap dan ketersediaan petugas saat melayani serta menyambut Anda ketika menggunakan Buku Tamu Elektronik?
Informan	Menurut saya, petugasnya cukup ramah saat menyambut tamu. Ketika saya datang, petugas langsung menyapa dan memberikan arahan terkait penggunaan Buku Tamu Elektronik sehingga saya merasa terbantu.
Penulis	Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah responsif dan menunjukkan kesungguhan dalam membantu kebutuhan Anda?
Informan	Menurut saya, petugas memberikan pelayanan yang baik dan membantu ketika saya membutuhkan informasi. Dari yang saya lihat, petugas memang berusaha memberikan pelayanan yang maksimal kepada tamu
Penulis	Apakah alur pelayanan berbasis Buku Tamu Elektronik ini terasa ringkas dan tidak berbelit-belit bagi Anda?
Informan	Menurut saya, alurnya cukup sederhana dan mudah diikuti, Setelah mengisi data di Buku Tamu Elektronik, saya tinggal menunggu informasi selanjutnya dari petugas sehingga prosesnya tidak terasa rumit, namun ada kendala jaringan saat saya sedang mengisi data tapi petugas langsung membantu saya jadi tidak terlalu rumit.

Penulis	Seberapa cepat alur koordinasi di BPKP Bengkulu hingga Anda akhirnya berhasil ditemui atau dihubungkan dengan pihak/unit kerja yang dituju?
Informan	Sejauh pengalaman saya, koordinasinya berjalan dengan baik. Setelah data saya diinput, petugas segera meneruskan informasi ke unit kerja yang dituju. Saya tidak perlu menunggu terlalu lama sampai akhirnya bisa bertemu dengan pihak yang saya perlukan.



Lampiran XIII

TRANSKIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Ayu Imelda
 Jenis kelamin : Perempuan
 Jabatan : Tamu/ Pengguna Layanan

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Apakah petunjuk dan informasi mengenai tata cara penggunaan Buku Tamu Elektronik di BPKP Bengkulu disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Anda?
Informan	Menurut saya informasi yang diberikan sudah cukup jelas. Saat pertama kali datang, petugas langsung mengarahkan saya ke tempat pengisian Buku Tamu Elektronik dan menjelaskan langkah-langkah yang perlu dilakukan. Karena penjelasannya cukup sederhana, saya tidak mengalami kesulitan saat mengisi data yang diminta.
Penulis	Seberapa cepat dan ramah petugas menjelaskan alur penggunaan Buku Tamu Elektronik ketika Anda mengalami kebingungan atau kendala?
Informan	Petugas cukup cepat merespon ketika saya bertanya mengenai cara pengisian data. Mereka menjelaskan dengan ramah dan tidak terkesan terburu-buru, sehingga saya merasa nyaman saat meminta bantuan.
Penulis	Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fasilitas Buku Tamu Elektronik (perangkat/tablet, jaringan internet, dan kenyamanan area pengisian) di BPKP Bengkulu?
Informan	Fasilitas yang tersedia menurut saya sudah cukup baik. Perangkat yang digunakan berfungsi dengan lancar dan area pengisian juga tertata rapi sehingga membuat pengunjung merasa nyaman saat mengisi data.

Penulis	Apakah jumlah dan kesiapan petugas di area penerimaan tamu sudah memadai untuk membantu proses pengisian buku tamu secara cepat?
Informan	Menurut saya jumlah petugas yang ada sudah cukup memadai. Ketika saya datang, petugas langsung menyambut dan membantu proses yang diperlukan sehingga saya tidak perlu menunggu lama.
Penulis	Bagaimana sikap dan ketersediaan petugas saat melayani serta menyambut Anda ketika menggunakan Buku Tamu Elektronik?
Informan	Petugas menyambut saya dengan baik sejak pertama datang. Mereka memberikan arahan yang diperlukan dan membantu ketika saya membutuhkan informasi terkait proses pelayanan.
Penulis	Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah responsif dan menunjukkan kesungguhan dalam membantu kebutuhan Anda?
Informan	Ya, saya merasa petugas cukup responsif. Ketika saya membutuhkan bantuan atau informasi, mereka segera memberikan penjelasan tanpa harus menunggu lama.
Penulis	Apakah alur pelayanan berbasis Buku Tamu Elektronik ini terasa ringkas dan tidak berbelit-belit bagi Anda?
Informan	Menurut saya alur pelayanannya cukup sederhana. Setelah mengisi data pada sistem, saya hanya perlu menunggu informasi dari petugas mengenai proses selanjutnya.
Penulis	Seberapa cepat alur koordinasi di BPKP Bengkulu hingga Anda akhirnya berhasil ditemui atau dihubungkan dengan pihak/unit kerja yang dituju?
Informan	Setelah saya selesai mengisi data, petugas langsung menghubungi pihak yang ingin saya temui. Tidak membutuhkan waktu yang lama hingga saya mendapatkan informasi untuk melanjutkan ke tahap berikutnya.

Lampiran XIV

TRANSKIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Adi Adrian
 Jenis kelamin : Laki-laki
 Jabatan : Tamu/ Pengguna Layanan

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Apakah petunjuk dan informasi mengenai tata cara penggunaan Buku Tamu Elektronik di BPKP Bengkulu disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Anda?
Informan	Saya merasa petunjuk yang diberikan mudah dipahami. Selain ada arahan dari petugas, tampilan sistemnya juga cukup membantu sehingga saya bisa mengikuti proses pengisian dengan baik. Meskipun baru pertama kali menggunakan, saya tidak membutuhkan waktu lama untuk memahami cara kerjanya.
Penulis	Seberapa cepat dan ramah petugas menjelaskan alur penggunaan Buku Tamu Elektronik ketika Anda mengalami kebingungan atau kendala?
Informan	Ketika saya mengalami sedikit kebingungan saat menggunakan sistem, petugas langsung datang dan memberikan arahan. Cara penyampaiannya juga mudah dipahami sehingga saya bisa segera melanjutkan proses pengisian tanpa kendala berarti.
Penulis	Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fasilitas Buku Tamu Elektronik (perangkat/tablet, jaringan internet, dan kenyamanan area pengisian) di BPKP Bengkulu?
Informan	Selama saya menggunakan layanan tersebut, perangkat yang tersedia dapat digunakan dengan baik dan proses pengisian berjalan lancar. Area penerimaan tamu juga cukup nyaman dan mendukung proses pelayanan.

Penulis	Apakah jumlah dan kesiapan petugas di area penerimaan tamu sudah memadai untuk membantu proses pengisian buku tamu secara cepat?
Informan	Petugas terlihat siap dalam memberikan pelayanan. Mereka memahami prosedur yang harus dilakukan dan mampu memberikan bantuan ketika ada tamu yang mengalami kesulitan menggunakan sistem.
Penulis	Bagaimana sikap dan ketersediaan petugas saat melayani serta menyambut Anda ketika menggunakan Buku Tamu Elektronik
Informan	Menurut saya sikap petugas cukup ramah dan profesional. Mereka tidak hanya memberikan informasi, tetapi juga memastikan bahwa saya memahami langkah-langkah yang harus dilakukan.
Penulis	Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah responsif dan menunjukkan kesungguhan dalam membantu kebutuhan Anda?
Informan	Menurut saya petugas menunjukkan kesungguhan dalam melayani. Mereka berusaha menjawab pertanyaan yang saya ajukan dan membantu sampai kebutuhan saya dapat terpenuhi.
Penulis	Apakah alur pelayanan berbasis Buku Tamu Elektronik ini terasa ringkas dan tidak berbelit-belit bagi Anda?
Informan	Saya merasa sistem ini lebih praktis dibandingkan pengisian buku tamu secara manual. Data dapat langsung dicatat dalam sistem sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat.
Penulis	Seberapa cepat alur koordinasi di BPKP Bengkulu hingga Anda akhirnya berhasil ditemui atau dihubungkan dengan pihak/unit kerja yang dituju?
Informan	Menurut saya koordinasi yang dilakukan cukup cepat. Informasi kedatangan saya segera diteruskan kepada pegawai yang dituju sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan baik.

Lampiran XV

TRANSKIP WAWANCARA

I. IDENTITAS RESPONDEN

Nama : Bambang Jaya
 Jenis kelamin : Laki-laki
 Jabatan : Tamu/ Pengguna Layanan

II. HASIL WAWANCARA

Penulis	Apakah petunjuk & informasi mengenai tata cara penggunaan Buku Tamu Elektronik di BPKP Bengkulu disampaikan dengan jelas dan mudah dipahami oleh Anda?
Informan	Secara umum petunjuk yang diberikan sudah jelas. Namun karena saya belum terlalu terbiasa menggunakan sistem seperti ini, awalnya saya sempat bingung pada beberapa bagian pengisian. Untungnya petugas langsung membantu dan menjelaskan sehingga prosesnya dapat diselesaikan dengan lancar.
Penulis	Seberapa cepat dan ramah petugas menjelaskan alur penggunaan Buku Tamu Elektronik ketika Anda mengalami kebingungan atau kendala?
Informan	Menurut saya petugas cukup responsif. Saat saya bertanya mengenai beberapa informasi yang harus diisi, petugas langsung membantu dan mendampingi sampai proses pengisian selesai. Pelayanannya juga sopan dan profesional.
Penulis	Bagaimana pendapat Anda mengenai kondisi fasilitas Buku Tamu Elektronik (perangkat/tablet, jaringan internet, dan kenyamanan area pengisian) di BPKP Bengkulu?
Informan	Secara keseluruhan fasilitasnya sudah memadai. Hanya saja saat saya berkunjung jaringan sempat sedikit lambat sehingga proses pengisian membutuhkan waktu lebih lama. Namun setelah beberapa saat sistem kembali normal dan pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Penulis	Apakah jumlah dan kesiapan petugas di area penerimaan tamu sudah memadai untuk membantu proses pengisian buku tamu secara cepat?
Informan	Saat saya berkunjung kondisi di area pelayanan cukup ramai, tetapi petugas berusaha melayani semua tamu dengan baik. Walaupun harus menunggu sebentar, proses pelayanan masih berjalan tertib dan teratur.
Penulis	Bagaimana sikap dan ketersediaan petugas saat melayani serta menyambut Anda ketika menggunakan Buku Tamu Elektronik?
Informan	Saya merasa dilayani dengan baik. Petugas terlihat sigap dan bersedia membantu ketika ada hal yang kurang saya pahami. Sikap mereka juga sopan sehingga membuat saya merasa nyaman selama berada di kantor.
Penulis	Apakah Anda merasa pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah responsif dan menunjukkan kesungguhan dalam membantu kebutuhan Anda?
Informan	Secara keseluruhan pelayanan yang saya terima sudah baik. Petugas terlihat memahami tugasnya dan memberikan bantuan dengan cepat sehingga proses pelayanan berjalan lancar.
Penulis	Apakah alur pelayanan berbasis Buku Tamu Elektronik ini terasa ringkas dan tidak berbelit-belit bagi Anda?
Informan	Secara umum alurnya tidak berbelit-belit dan cukup mudah diikuti. Hanya saja bagi pengguna yang belum terbiasa menggunakan perangkat elektronik mungkin membutuhkan sedikit waktu untuk menyesuaikan diri saat pertama kali menggunakannya.
Penulis	Seberapa cepat alur koordinasi di BPKP Bengkulu hingga Anda akhirnya berhasil ditemui atau dihubungkan dengan pihak/unit kerja yang dituju?
Informan	Saat berkunjung saya sempat menunggu beberapa menit karena pegawai yang ingin saya temui sedang ada kegiatan lain. Namun petugas memberikan penjelasan mengenai kondisi tersebut dan tetap membantu proses koordinasi sampai saya akhirnya dapat bertemu dengan pihak yang dituju.

Lampiran XVI

Surat Izin Penelitian



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

● Kampus IV, Jl. Adam Malik KM 8.5, Sido Mulyo, Gading Cempaka, Kota Bengkulu, 38221 ● (0736) 22765
 ● fisip.umb.ac.id
 ● fisipol@umb.ac.id

Bengkulu, 30 Juni 2026

Nomor : 312-SI/DF.7/II.3.AU/C/2026
 Lamp : 1 berkas
 Perihal : Izin Penelitian

Kepada Yth : Kepala Badan Pengawasan dan Pembangunan (BPKP) Provinsi Bengkulu
 di
 Tempat

Assalammu'alaikum Wr. Wb.

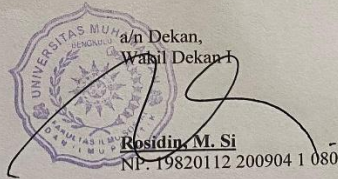
Dengan hormat, dengan ini kami sampaikan bahwa dalam rangka menunjang Penulisan Karya Ilmiah/Skripsi mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Bengkulu, kami mengharapkan bantuan Bapak/Ibu/Saudar untuk dapat memberi izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama : TARI PURWANTI
 NPM : 2263201005
 Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan penelitian dengan judul **"Implementasi Standar Operasional (SOP) Buku Tamu Elektronik dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu"**, penelitian ini akan dilaksanakan di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu dalam rangka penyusunan Tugas Akhir (Skripsi/Karya Ilmiah) dari Tanggal 31 Juni 2026 – 31 Juli 2026. Sebagai bahan pertimbangan, bersama surat ini kami lampirkan proposal penelitian mahasiswa yang bersangkutan.

Demikian surat permohonan ini kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Wassalammu'alaikum Wr. Wb.



a/n Dekan,
 Wakil Dekan I
Rosidin M. Si
 NIP. 19820112 200904 1 080

● umb.ac.id
 ● humas@umb.ac.id
 ● 0822-3546-1991

● um bengkulu
 ● um bengkulu
 ● um Bengkulu

● um bengkulu
 ● umb tv
 ● Radio Jazirah FM 104,3 M.Hz

Lampiran XVII

Surat Selesai Penelitian

 **BADAN PENGAWASAN KEUANGAN DAN PEMBANGUNAN
PERWAKILAN PROVINSI BENGKULU**
Jalan Pembangunan Nomor 14 Bengkulu 38225
Telepon (0736) 22734, Faksimile (0736) 22714,
Email: bengkulu@bpkp.go.id, Website: www.bpkp.go.id/unitKerja/19

SURAT KETERANGAN
NOMOR HM.02.03/KET-1529/PW06/1/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sugimulyo
NIP : 19710504 199103 1 002
Pangkat/Golongan : Pembina Utama Madya, IV/d
Jabatan : Kepala Perwakilan
Unit Kerja : Perwakilan BPKP Provinsi Bengkulu
Alamat Kantor : Jl. Pembangunan 14 Bengkulu

dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Tari Purwanti
NIM : 2263201005
Pekerjaan : Mahasiswa
Jurusan : Administrasi Publik
Perguruan Tinggi : Universitas Muhammadiyah Bengkulu

nama yang tersebut diatas sudah melaksanakan penelitian untuk keperluan penyusunan Skripsi di Lingkungan Kantor Perwakilan BPKP Provinsi Bengkulu, yang berjudul "Implementasi Standar Operasional (SOP) Buku Tamu Elektronik" dalam Meningkatkan Pelayanan di kantor Perwakilan BPKP Provinsi Bengkulu.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

29 Juli 2026
Kepala Perwakilan,

Ditandatangani secara elektronik oleh

Sugimulyo

 - UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
"Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah."
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSE

 Badan Penyelenggara
Sertifikasi
Elektronik

Lampiran XVIII

Dokumentasi



