

ABSTRAK

Tari Purwanti Npm, 2263201005, 2026. Implementasi Standar Operasional Prosedur (Sop) Buku Tamu Elektronik Dalam Meningkatkan Pelayanan Di Kantor Bpkp Provinsi Bengkulu

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Buku Tamu Elektronik dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Perwakilan BPKP Provinsi Bengkulu. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Kerangka teori yang digunakan mengacu pada model implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III yang mencakup empat variabel utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SOP Buku Tamu Elektronik telah membawa dampak positif terhadap efektivitas pelayanan, ketertiban administrasi, dan transparansi pengarsipan data tamu. Komunikasi dan struktur birokrasi telah terjalin baik melalui koordinasi yang efektif serta kejelasan pedoman kerja. Sumber daya pendukung serta komitmen pelaksana juga telah memadai dalam menunjang pelayanan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kendala berupa tamu yang belum terbiasa menggunakan sistem elektronik dan gangguan teknis yang bersifat sementara. Kesimpulannya, meskipun penerapan SOP Buku Tamu Elektronik di Kantor Perwakilan BPKP Provinsi Bengkulu telah berjalan dengan baik dan meningkatkan kualitas pelayanan, adaptasi pengguna serta keandalan sistem tetap menjadi aspek yang perlu diperhatikan secara berkelanjutan.

Kata Kunci: *Implementasi Kebijakan, SOP, Buku Tamu Elektronik, Pelayanan Publik, BPKP Provinsi Bengkulu.*

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF STANDARD OPERATING PROCEDURES (SOPS) FOR AN ELECTRONIC GUEST BOOK TO IMPROVE SERVICES AT THE BENGKULU PROVINCIAL BPKP OFFICE

**By: Tari Purwanti
2263201005**

This study aims to analyze the implementation of the Standard Operating Procedures (SOPs) for the Electronic Guest Book to improve services at the BPKP Bengkulu Provincial Representative Office.

This study employed a descriptive qualitative approach, with data collected through observation, interviews, and documentation. The theoretical framework was based on George C. Edwards III's policy implementation model, which comprises four main variables: communication, resources, disposition, and bureaucratic structure.

The results show that the implementation of the Electronic Guest Book SOPs has had a positive impact on service effectiveness, administrative orderliness, and transparency in guest data archiving. Communication and bureaucratic structure have been well established through effective coordination and clear work guidelines. Supporting resources and the commitment of the implementers have also been adequate to support service delivery. However, several challenges remain, including guests' unfamiliarity with the electronic system and temporary technical disruptions. In conclusion, although the implementation of the Electronic Guest Book SOPs at the BPKP Bengkulu Provincial Representative Office has been carried out effectively and has improved service quality, user adaptation and system reliability remain important aspects that require continuous attention.

**Keywords: Policy Implementation, Standard Operating Procedures (SOPs),
Electronic Guest Book, Public Services, BPKP Bengkulu Province**

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

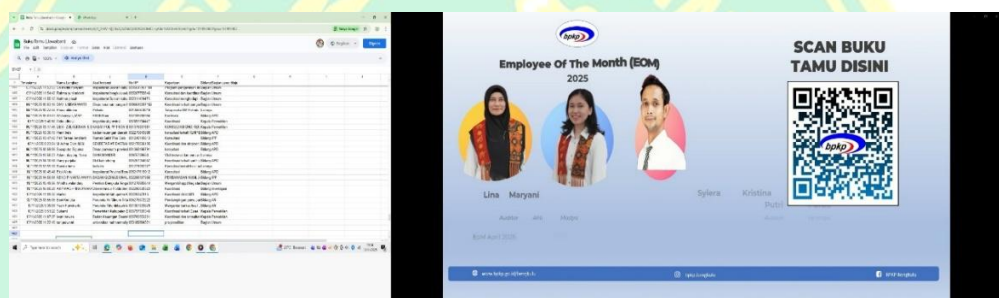
Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, efisien, dan transparan. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan suatu instansi pemerintah dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Dalam era perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat, instansi pemerintah dituntut untuk mampu beradaptasi dengan sistem pelayanan berbasis digital guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik menjadi langkah strategis dalam menciptakan pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel. Salah satu bentuk digitalisasi tersebut adalah penerapan sistem buku tamu elektronik dalam kegiatan administrasi pelayanan (Sidik & Setiawan, 2026).

Perkembangan teknologi informasi dalam lima tahun terakhir telah membawa perubahan besar terhadap tata kelola administrasi di berbagai instansi pemerintah. Pemerintah melalui kebijakan reformasi birokrasi mendorong setiap lembaga untuk menerapkan sistem elektronik dalam mendukung efektivitas kerja dan pelayanan publik. Penerapan sistem elektronik dinilai mampu meminimalisasi kesalahan pencatatan, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan keamanan data, serta mempermudah proses pengawasan dan evaluasi pelayanan. Selain itu, penggunaan teknologi digital juga menjadi bagian dari implementasi e-government dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau good government (Yungkul., 2025).

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) sebagai aparat pengawasan intern pemerintah memiliki peran penting dalam mendukung terciptanya tata kelola pemerintahan yang transparan dan akuntabel. Dalam menjalankan tugasnya, BPKP tidak hanya melakukan pengawasan terhadap pengelolaan keuangan negara, tetapi juga dituntut memberikan pelayanan administrasi yang baik kepada masyarakat, instansi pemerintah, maupun pihak lain yang berkepentingan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan di lingkungan

BPKP perlu terus ditingkatkan, termasuk dalam pengelolaan pelayanan tamu atau pengunjung yang datang ke kantor (BPKP., 2024; Saptian et al., 2023).

Kantor BPKP Provinsi Bengkulu sebagai salah satu perwakilan BPKP di daerah telah menerapkan sistem buku tamu elektronik sebagai bagian dari upaya meningkatkan kualitas pelayanan. Buku tamu elektronik merupakan sistem pencatatan data tamu secara digital yang digunakan untuk menggantikan sistem pencatatan manual. Sistem ini memudahkan petugas dalam mendata identitas tamu, tujuan kunjungan, waktu kedatangan, hingga dokumentasi data kunjungan secara lebih terstruktur dan aman. Implementasi buku tamu elektronik juga menjadi bagian dari penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan tamu (Sengga et al., 2026).



Gambar 1.1

SOP Buku Tamu Elektronik di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu

Berdasarkan gambar 1.1 di atas menampilkan penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Buku Tamu Elektronik di Kantor Perwakilan Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) Provinsi Bengkulu. Pada tampilan sistem terlihat proses pelayanan tamu yang dilakukan secara digital, mulai dari scan barcode, pengisian identitas tamu, instansi asal, tujuan kunjungan, pihak yang dituju, hingga waktu kedatangan tamu. Sistem tersebut digunakan untuk mempermudah pengelolaan data tamu secara lebih tertib, cepat, dan terstruktur.

Tampilan tersebut menunjukkan bahwa pelaksanaan SOP buku tamu elektronik dilakukan dengan memanfaatkan teknologi informasi dalam proses administrasi pelayanan tamu di lingkungan kantor BPKP Provinsi Bengkulu. Melalui sistem ini, petugas dapat melakukan pencatatan data tamu secara

otomatis sehingga meminimalkan kesalahan pencatatan manual serta memudahkan proses pencarian data tamu apabila diperlukan kembali. Selain itu, penggunaan buku tamu elektronik juga mendukung keamanan dan ketertiban administrasi kantor karena seluruh data kunjungan tersimpan secara sistematis di dalam database.

Penerapan SOP buku tamu elektronik ini menunjukkan adanya upaya modernisasi pelayanan administrasi di lingkungan BPKP Provinsi Bengkulu. Sistem pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini berubah menjadi digital sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan adanya sistem tersebut, waktu pelayanan menjadi lebih cepat, informasi kunjungan lebih mudah dipantau, serta meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat maupun instansi yang melakukan kunjungan kerja. Gambar tersebut menggambarkan mekanisme pelayanan tamu berbasis digital yang lebih transparan, akuntabel, dan terorganisir. Implementasi SOP buku tamu elektronik di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu menjadi salah satu bentuk pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik dan efektivitas administrasi perkantoran (PANRB, 2023).

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam penggunaan buku tamu elektronik sangat penting untuk memastikan pelayanan berjalan secara konsisten dan terarah. SOP berfungsi sebagai pedoman kerja bagi pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan sehingga dapat mengurangi kesalahan, meningkatkan disiplin kerja, dan menciptakan pelayanan yang efektif. Implementasi SOP yang baik juga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung karena pelayanan menjadi lebih cepat, jelas, dan profesional. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat berbagai kendala seperti kurangnya pemahaman pegawai terhadap prosedur penggunaan sistem, keterbatasan sarana pendukung, maupun kendala teknis pada sistem elektronik yang digunakan (violeta rumakito, 2025).

Transformasi digital dalam pelayanan administrasi pasca pandemi COVID-19 semakin memperkuat pentingnya penggunaan sistem elektronik dalam pelayanan publik. Banyak instansi pemerintah mulai mengurangi penggunaan sistem manual karena dianggap kurang efisien dan berisiko

terhadap keamanan data. Penggunaan buku tamu elektronik dinilai mampu memberikan kemudahan dalam pengelolaan data kunjungan secara real time dan lebih efektif dalam mendukung pelayanan publik yang modern. Dengan adanya sistem tersebut, proses pencarian data tamu menjadi lebih mudah, penyimpanan data lebih aman, dan pelayanan kepada pengunjung menjadi lebih cepat dibandingkan sistem manual (Arifin & Katili, 2024).

Implementasi SOP buku tamu elektronik di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu masih perlu dikaji lebih lanjut untuk mengetahui sejauh mana penerapannya dalam meningkatkan pelayanan. Hal ini penting karena keberhasilan implementasi suatu kebijakan atau sistem tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga dipengaruhi oleh komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi dalam organisasi. Jika implementasi SOP dapat berjalan dengan baik, maka kualitas pelayanan kepada tamu atau pengunjung akan meningkat serta mampu mendukung efektivitas kerja pegawai di lingkungan kantor BPKP Provinsi Bengkulu.

Pelayanan administrasi tamu pada instansi pemerintahan merupakan salah satu bagian penting dalam mendukung kelancaran aktivitas organisasi dan pelayanan publik. Setiap instansi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memerlukan sistem administrasi tamu yang tertib, aman, dan terorganisir dengan baik. Administrasi tamu tidak hanya berfungsi sebagai pencatatan identitas pengunjung, tetapi juga sebagai bentuk pengawasan keamanan, dokumentasi kunjungan, serta pengendalian arus keluar masuk tamu di lingkungan kantor. Selama ini, sebagian besar instansi pemerintah masih menggunakan sistem pencatatan tamu secara manual melalui buku tulis. Penggunaan sistem manual sering menimbulkan berbagai permasalahan seperti kesalahan pencatatan data, tulisan yang sulit dibaca, kehilangan data kunjungan, hingga lambatnya proses pelayanan kepada tamu. Kondisi tersebut dinilai kurang efektif di tengah tuntutan pelayanan publik yang cepat, tepat, dan berbasis teknologi digital (Arifin & Katili, 2024).

Perkembangan teknologi informasi dalam lima tahun terakhir mendorong berbagai instansi pemerintah untuk melakukan transformasi digital dalam pelayanan administrasi. Digitalisasi administrasi menjadi salah satu

strategi pemerintah dalam mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government*. Melalui digitalisasi, proses pelayanan diharapkan pemerintah dalam mewujudkan reformasi birokrasi dan pelayanan publik berbasis elektronik atau *e-government*. Melalui digitalisasi, proses pelayanan diharapkan menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu bentuk implementasi digitalisasi tersebut adalah penggunaan buku tamu elektronik atau *e-guest book* sebagai pengganti sistem pencatatan tamu manual. Buku tamu elektronik merupakan sistem berbasis komputer atau aplikasi digital yang digunakan untuk mencatat data pengunjung secara otomatis dan tersimpan dalam basis data elektronik. Penggunaan sistem ini dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi serta mempermudah proses pengelolaan data kunjungan (Erinaldi et al., 2026).

Tabel 1.1
Pencatatan Pengunjung/tamu Tahun 2023-2025 melalui Buku Tamu Elektronik

No	Bulan	Tahun 2023	Tahun 2024	Tahun 2025
1	Januari	11	24	73
2	Februari	16	30	85
3	Maret	44	50	63
4	April	45	51	57
5	Mei	33	55	78
6	Juni	46	69	87
7	Juli	55	99	110
8	Agustus	35	49	86
9	September	48	67	90
10	Oktober	38	96	112
11	November	56	62	70
12	Desember	29	74	81
	TOTAL	456	726	992

Tabel 1.1 Menunjukkan bahwa penggunaan buku tamu elektronik mampu mendukung proses pelayanan administrasi tamu secara lebih efektif sehingga aktivitas pencatatan pengunjung menjadi lebih tertata dan terorganisasi.

Peningkatan jumlah pengunjung yang tercatat setiap tahun menunjukkan bahwa penggunaan buku tamu elektronik lebih unggul dibandingkan sistem pencatatan manual. Pada sistem manual, proses pencatatan tamu biasanya membutuhkan waktu lebih lama karena pengunjung harus menulis data secara langsung di buku tamu, sehingga sering menimbulkan antrean dan kesalahan penulisan data. Selain itu, pencatatan manual juga memiliki risiko kehilangan arsip, tulisan yang sulit dibaca, serta kesulitan dalam mencari kembali data tamu yang telah datang sebelumnya.

Berbeda dengan sistem manual, buku tamu elektronik memberikan kemudahan dalam proses pencatatan data pengunjung karena seluruh data langsung tersimpan secara otomatis ke dalam sistem database. Hal tersebut membuat proses pelayanan menjadi lebih cepat, praktis, dan efisien. Petugas pelayanan juga lebih mudah dalam melakukan pengelolaan data tamu, pencarian arsip kunjungan, serta monitoring jumlah pengunjung setiap bulan maupun setiap tahun. Dengan sistem digital, data pengunjung dapat tersimpan lebih aman dan rapi dibandingkan pencatatan menggunakan buku tulis biasa. Penerapan buku tamu elektronik di lingkungan instansi pemerintah juga sejalan dengan kebijakan pemerintah mengenai Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah melalui Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menekankan pentingnya pemanfaatan teknologi informasi dalam penyelenggaraan pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam implementasinya, setiap instansi pemerintah didorong untuk mengembangkan sistem pelayanan digital yang mampu mendukung efektivitas kerja organisasi. Oleh karena itu, penggunaan buku tamu elektronik menjadi salah satu bentuk nyata penerapan SPBE dalam pelayanan administrasi di lingkungan pemerintahan (Sidik & Setiawan, 2026).

Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan (BPKP) merupakan lembaga pemerintah non kementerian yang memiliki tugas dalam pengawasan keuangan dan pembangunan nasional. Sebagai instansi pemerintah yang memiliki intensitas pelayanan administrasi cukup tinggi, BPKP perlu menerapkan sistem pelayanan yang modern dan profesional, termasuk dalam pengelolaan pelayanan tamu. Kantor BPKP Provinsi Bengkulu sebagai perwakilan BPKP di daerah memiliki aktivitas kunjungan yang berasal dari masyarakat, instansi pemerintah,

auditor, maupun pihak lain yang berkepentingan. Tingginya aktivitas kunjungan tersebut menuntut adanya sistem administrasi tamu yang mampu memberikan pelayanan cepat, aman, dan tertib. Oleh karena itu, penerapan buku tamu elektronik menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi di lingkungan kantor BPKP Provinsi Bengkulu (Wandira & Juhardi, 2025).

Implementasi buku tamu elektronik di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu dilakukan berdasarkan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. SOP merupakan pedoman kerja yang digunakan untuk memastikan seluruh proses pelayanan berjalan secara sistematis dan sesuai aturan. Dalam pelayanan administrasi tamu, SOP berfungsi sebagai acuan bagi pegawai dalam melaksanakan proses penerimaan tamu, penginputan data, verifikasi identitas, hingga pengarsipan data kunjungan. Dengan adanya SOP, pelayanan diharapkan dapat berjalan lebih konsisten, efektif, dan mengurangi terjadinya kesalahan dalam pelaksanaan tugas. SOP juga membantu meningkatkan disiplin kerja pegawai serta menciptakan pelayanan yang lebih profesional kepada pengunjung (Saptian et al., 2023).

Namun demikian, implementasi SOP buku tamu elektronik dalam praktiknya masih menghadapi berbagai tantangan. Beberapa kendala yang sering terjadi seperti keterbatasan kemampuan sumber daya manusia dalam mengoperasikan sistem digital, gangguan jaringan internet, kurang optimalnya sarana pendukung, serta masih adanya pengunjung yang belum memahami penggunaan sistem elektronik. Selain itu, belum optimalnya pengawasan terhadap pelaksanaan SOP juga dapat mempengaruhi efektivitas pelayanan yang diberikan. Kondisi tersebut menyebabkan penerapan buku tamu elektronik belum sepenuhnya berjalan sesuai dengan tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, diperlukan evaluasi terhadap implementasi SOP buku tamu elektronik agar dapat diketahui faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu (Sidik & Setiawan, 2026).

Dalam beberapa penelitian sebelumnya, penerapan sistem pelayanan berbasis elektronik menunjukkan adanya peningkatan efisiensi pelayanan administrasi. Penelitian yang dilakukan oleh Sari (Sari et al., 2024) menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu meningkatkan kecepatan pelayanan

dan akurasi pengelolaan data administrasi. Penelitian lain yang dilakukan oleh Rahman dan Fitri (Rahman et al., 2025; Fitri & Yasin, 2026) menyatakan bahwa penggunaan buku tamu elektronik dapat mempermudah proses pencarian data tamu, meningkatkan keamanan penyimpanan data, serta mengurangi penggunaan kertas dalam administrasi perkantoran. Meskipun demikian, keberhasilan implementasi sistem elektronik tidak hanya ditentukan oleh teknologi yang digunakan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor komunikasi, sumber daya, disposisi pelaksana, dan struktur birokrasi dalam organisasi.

Perkembangan transformasi digital pasca pandemi COVID-19 semakin mempercepat penggunaan sistem pelayanan berbasis elektronik di berbagai instansi pemerintah. Penggunaan sistem digital dinilai lebih aman, praktis, dan mampu mengurangi interaksi langsung dalam proses administrasi. Banyak instansi pemerintah mulai mengganti sistem manual dengan sistem elektronik guna meningkatkan efektivitas pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan administrasi merupakan kebutuhan penting dalam menciptakan pelayanan publik yang modern dan berkualitas. Oleh sebab itu, implementasi SOP buku tamu elektronik di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu menjadi hal yang menarik untuk diteliti karena berkaitan langsung dengan upaya peningkatan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Implementasi Standar Operasional Prosedur Buku Tamu Elektronik dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu”**. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai implementasi SOP buku tamu elektronik serta faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Kantor BPKP Provinsi Bengkulu.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Buku Tamu Elektronik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu.

1.3. Tujuan Penelitian

Untuk melihat sejauh mana penerapan Standar Operasional Prosedur Buku Tamu Elektronik dalam meningkatkan kualitas pelayanan di kantor BPKP, Apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan?

1.4 Manfaat Penelitian

1. Secara Teoris

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi terhadap pengembangan teori implementasi kebijakan dan pelayanan publik, khususnya dalam penerapan teknologi digital untuk mendukung tata kelola administrasi yang lebih modern, transparan, dan akuntabel. Selain itu penelitian ini dapat menjadi referensi ilmiah bagi penelitian selanjutnya mengenai penerapan buku tamu elektronik dalam meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanan pada instansi pemerintah

2. Secara Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat membantu Kantor BPKP Provinsi Bengkulu meningkatkan efisiensi dan ketertiban pelayanan administrasi melalui penerapan SOP buku tamu elektronik. Penelitian ini juga memberikan panduan bagi pegawai dalam penggunaan sistem buku tamu elektronik, meminimalkan kesalahan pencatatan, serta menjadi dasar evaluasi dan perbaikan prosedur administrasi sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan transparan.