

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Penelitian Terdahulu**

Pada pembahasan penelitian terdahulu digunakan sebagai bahan masukan serta pengajian yang relevansinya berkaitan erat dengan permasalahan yang sedang diteliti, Berikut merupakan penelitian terdahulu yang penulis ambil antaranya:

**Tabel 2.1**

**Penelitian terdahulu**

| <b>No</b> | <b>Nama Peneliti/Tahun</b> | <b>Judul</b>                                                                                                  | <b>Hasil penelitian</b>                                                                                                                                                                                                |
|-----------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1         | (Wandira & Juhardi, 2025)  | Pengembangan Aplikasi Buku Tamu Berbasis QR Code: Solusi Modern Management Pengunjung di Universitas Bengkulu | Penelitian ini fokus ke manajemen pengunjung skala besar melalui QR code. Aplikasi QR code yang kurang penggunaan kertas, percepatan pencatatan tamu, dan dukung monitoring otomatis untuk manajemen kunjungan efisien |
| 2         | (Anna et al., 2022)        | Penerapan Aplikasi Buku Tamu Digital di Kantor Desa Punggur Besar                                             | Penelitian ini menganalisis penerapan aplikasi buku tamu digital. Hasil penelitian peningkatan responsivitas pelayanan desa dengan arsip digital permanen, mengelola 160 tamu/minggu tanpa kehilangan data.            |

|   |                                     |                                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---|-------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 3 | (Aspariansyah & Suharsono, 2025)    | Rancang Bangun Aplikasi Buku Tamu Daring Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sekandu           | Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Aplikasi buku tamu daring berbasis <i>web</i> di Dinas Komunikasi dan Informatika kabupaten sekandu guna meningkatkan efisiensi pencatatan data tamu. Hasil penelitian menyimpulkan kesuksesan pengujian <i>black-box</i> dan transformasi digital birokrasi dengan laporan otomatis, menghemat biaya operasional dan memenuhi standar SOP <i>E-Government</i> . |
| 4 | (Prayoga & Handrian, 2024).         | Inovasi Aplikasi Buku Tamu Digital di Dinas Komunikasi Informatika Statistik dan Persediaan Kota Pekanbaru | Penelitian ini menyoroti keamanan data dan notifikasi <i>real-time</i> . Dan fokus ke kepuasan pengguna akhir melalui <i>web-based</i> yang hemat ruang, mendukung SOP SPBE dengan monitoring harian/bulanan.                                                                                                                                                                                                           |
| 5 | (Rahman Harun Harahap et al., 2025) | Implementasi Sistem Informasi Buku Tamu Berbasis Web Pada                                                  | Penelitian ini mengaji implementasi sistem informasi Buku Tamu berbasis web. Pencatatan manual sering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |

|   |                             |                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|-----------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |                             | Kantor Kementrian Agama Kota Medan                                                                                          | menyebabkan antrean, pemborosan waktu dan meningkatkan resiko kehilangan data dan pelaporan. Implementasi ini menghasilkan solusi digital yang memungkinkan pencatatan tamu terkomputerisasi, Berdasarkan pengujian <i>Black Box</i> terhadap 6 skenario fungsional utama, sistem mencapai tingkat keberhasilan (valid). |
| 6 | (Purnama Sari et al., 2024) | Sistem Informasi E-Tamu Pada DPMPTSP Povinsi Bengkulu                                                                       | Penelitian Menyoroti transaksi dari manual ke digital untuk mengatasi lambatnya pencarian data historis fokus pada ke efisiensi administratif dengan fitur query cepat, mengurangi waktu layanan hingga 50% dan mendukung SOP terstruktur di pelayanan terpadu Bengkulu.                                                 |
| 7 | (Nirol Kobak., 2025)        | Rancang Bangun Aplikasi Buku Tamu Berbasis Web: Inovasi Dalam Manajemen Data Pengunjung di SDN kendangsari IV Jakarta Timur | Penelitian ini menyoroti modernisasi dari buku konvensional ke <i>web-based</i> untuk atasi kesulitan pencarian data dan fokus ke efisiensi dan keaamanan pengelolaan tamu dilingkuangan                                                                                                                                 |

|    |                                       |                                                                                            |                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----|---------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                       |                                                                                            | Pendidikan/publik, dengan fitur akses cepat, pengurangan resiko hilang data, dan proses input <1 menit – mendukung SOP pelayanan ramah anak dan transformasi digital.                                                                                                   |
| 8  | (Tanasya Aulia, Fathur Rahman, 2025). | Pengembangan Sistem Buku Tamu Elektronik di Kantor Administrasi Angkasa Pura 1 Jakarta     | Penelitian ini fokus ke efisiensi operasional bandara publik dengan input otomatis, akses cepat petugas, dan pengurangan waktu tunggu dan mendukung SOP keamanan kunjungan dilingkungan strategis nasional.                                                             |
| 9  | (Fitri & Yasin, 2026).                | Perancangan Sistem Aplikasi Buku Tamu Digital di Dinas KOMINFO Kabupaten Batu Bara         | Penelitian ini menyoroti laporan kunjungan otomatis dan pencarian data terstruktur juga berfokus ke dukungan digitalisasi layanan publik dengan mengubah pencatatan manual menjadi <i>web-based</i> , tingkatkan efektivitas administrasi di dinas pemerintahan daerah. |
| 10 | (shintia, 2022).                      | Penggunaan Buku Tamu Digital sebagai inovasi Reformasi Birokrasi di Direktorat PPG Jakarta | Penelitian ini menyoroti status real-time (antrian/proses/selesai) via barcode ponsel. Penelitian ini juga fokus ke good governance                                                                                                                                     |

|  |  |  |                                                                                                                   |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  |  |  | dan adaptasi stakelder dengan zero paper sejak juli 2022, tingkatkan transparansi pelayanan di Kementerian pusat. |
|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

Berdasarkan Tabel 2.1 mengenai penelitian terdahulu, ditemukan bahwa terdapat sepuluh penelitian yang telah mengaji implementasi standar operasional prosedur buku tamu elektronik/digital dengan berbagai fokus dan perspektif analisis, dimana secara umum penelitian tersebut menunjukkan bahwa terdapat berbagai penelitian yang mengkaji pengembangan maupun implementasi aplikasi buku tamu digital di berbagai instansi, baik di lingkungan pendidikan, pemerintahan, maupun sektor pelayanan publik lainnya. Secara umum, seluruh penelitian tersebut menunjukkan adanya pergeseran dari sistem pencatatan tamu secara konvensional menuju sistem digital berbasis web maupun teknologi QR Code, yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta kualitas pelayanan.

Penggunaan QR Code dalam aplikasi buku tamu mampu menjadi solusi modern dalam manajemen pengunjung skala besar. Sistem ini tidak hanya mengurangi penggunaan kertas (paperless), tetapi juga mempercepat proses pencatatan tamu serta memungkinkan monitoring kunjungan secara otomatis dan real-time. Selain itu, penerapan sistem buku tamu digital berbasis barcode dapat meningkatkan transparansi pelayanan, memberikan informasi status layanan secara real-time, serta mendukung penerapan konsep zero paper dalam administrasi pelayanan. Temuan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi buku tamu memberikan manfaat dalam meningkatkan efektivitas pelayanan dan pengelolaan data kunjungan (Wandira & Juwardi, 2025 ; shintia, 2022).

Penelitian yang peneliti lakukan memiliki fokus yang lebih spesifik dan mendalam, yaitu mengkaji implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) buku tamu elektronik dalam meningkatkan pelayanan di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu. Penelitian ini tidak hanya membahas penggunaan aplikasi buku tamu elektronik sebagai media digitalisasi administrasi, tetapi lebih menekankan pada bagaimana SOP diterapkan dalam pelaksanaan pelayanan, bagaimana kedisiplinan

petugas dalam menjalankan prosedur, serta bagaimana penerapan SOP tersebut mampu menciptakan pelayanan yang lebih efektif, cepat, tertib, transparan, dan profesional. Perbedaan mendasar penelitian ini dengan penelitian terdahulu juga terletak pada pendekatan implementasi kebijakan pelayanan. Penelitian sebelumnya lebih dominan membahas sistem dan teknologi yang digunakan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelaksanaan SOP sebagai pedoman kerja dalam pelayanan publik. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menilai keberhasilan teknologi buku tamu elektronik, tetapi juga menilai sejauh mana prosedur operasional yang telah ditetapkan dapat dijalankan secara optimal oleh petugas pelayanan di lingkungan BPKP Provinsi Bengkulu.

Penelitian ini memiliki nilai kebaruan (*novelty*) karena menghubungkan implementasi SOP buku tamu elektronik dengan peningkatan kualitas pelayanan publik pada instansi pengawasan pemerintah, yaitu BPKP Provinsi Bengkulu. Penelitian mengenai buku tamu elektronik sebelumnya masih jarang yang secara khusus membahas aspek implementasi SOP dalam pelayanan publik, terutama pada lembaga pemerintahan yang bergerak di bidang pengawasan dan akuntabilitas negara. Oleh karena itu, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi ilmiah sekaligus menjadi bahan evaluasi dan rekomendasi bagi instansi pemerintah dalam mengoptimalkan penerapan SOP pelayanan berbasis digital. Dengan adanya penelitian ini, peneliti ingin menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan buku tamu elektronik tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan sistem teknologi yang digunakan, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh implementasi SOP yang jelas, konsisten, dan terstruktur dalam mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat maupun pengguna layanan di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu.

## **2.2 Kerangka Konsep dan landasan teori**

### **2.2.1 Konsep Implementasi**

#### **1. Pengertian Implementasi**

Implementasi merupakan salah satu konsep penting dalam administrasi publik yang menjelaskan proses pelaksanaan suatu kebijakan, program, atau prosedur yang telah ditetapkan agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Implementasi tidak hanya berkaitan dengan keberadaan suatu kebijakan atau aturan, tetapi juga bagaimana kebijakan tersebut

dijalankan oleh para pelaksana serta diterima oleh pihak yang menjadi sasaran kebijakan.

Implementasi pada dasarnya merupakan proses mengonversi gagasan, rancangan, atau konsep menjadi aksi nyata. Merujuk pada pemikiran Webster dalam (Hasibuan., 2007; Mubarok et al., 2022), istilah ini bermakna menyediakan sarana pendukung sekaligus memberikan dampak praktis di lapangan melalui alokasi sumber daya dan peralatan yang terukur demi mencapai target yang telah disepakati.

Dalam konteks kebijakan, Van Meter dan Van Horn dalam (Hasibuan., 2007; Mubarok et al., 2022;) mendefinisikan implementasi sebagai rangkaian tindakan terencana yang dilakukan oleh perseorangan, pejabat, lembaga pemerintah, maupun sektor swasta untuk menggapai sasaran dalam aturan hukum. Meskipun institusi-institusi ini mengemban mandat pelayanan publik, dalam praktiknya mereka kerap mengalami hambatan akibat kompleksitas payung hukum yang memicu keraguan dalam menentukan prioritas tindakan.

Secara lebih terstruktur, Mazmanian dan Sabatier menerangkan bahwa implementasi adalah tahapan mengeksekusi keputusan dasar—baik berupa undang-undang, arahan eksekutif, maupun putusan pengadilan—menjadi langkah operasional. Alur ini mencakup serangkaian proses mulai dari legalisasi kebijakan, penerbitan petunjuk teknis, pelaksanaan di tingkat tapak, hingga tindakan evaluasi guna penyempurnaan regulasi tersebut di masa mendatang.

## **2. Teori Implementasi**

Dalam kajian ini digunakan pandangan implementasi kebijakan menurut George C. Edward III yang menyatakan bahwa terdapat empat (4) indikator yang memengaruhi keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi. Keempat indikator tersebut memiliki hubungan yang saling berkaitan dan tidak dapat dipisahkan satu sama lain. Menurut George C. Edward III, untuk mencapai keberhasilan implementasi kebijakan, diperlukan dukungan dan keterpaduan dari setiap indikator tersebut. Komunikasi yang jelas dan

konsisten, ketersediaan sumber daya yang memadai, sikap dan komitmen pelaksana (disposisi), serta struktur birokrasi yang mendukung akan menentukan sejauh mana kebijakan dapat dilaksanakan secara efektif. Dengan demikian, pencapaian kinerja implementasi kebijakan sangat bergantung pada sinergi dan koordinasi antar indikator tersebut.

#### 1. Komunikasi

Faktor pertama yang menentukan keberhasilan pelaksanaan suatu kebijakan berdasarkan pemikiran Edward adalah komunikasi. Edward menegaskan bahwa setiap pelaksana kebijakan harus mengerti secara gamblang mengenai apa yang dituntut dari diri mereka. Penyampaian informasi terkait kebijakan wajib dilakukan secara transparan kepada seluruh pemangku kepentingan yang terlibat guna mengantisipasi timbulnya kesalahpahaman maupun penolakan. Proses implementasi dapat berjalan dengan efektif apabila para pengambil keputusan memahami betul apa yang sedang mereka kerjakan. Pemahaman mengenai tugas yang dijalankan tersebut dapat terwujud jika alur komunikasi berlangsung dengan lancar, sehingga setiap ketetapan kebijakan dan regulasi pelaksanaannya harus disosialisasikan secara optimal. Terdapat tiga tolok ukur yang dapat digunakan untuk menilai keberhasilan dari variabel komunikasi tersebut, yaitu:

- a. Transmisi, yaitu penyaluran informasi yang efektif sehingga dapat menciptakan proses pelaksanaan yang optimal. Hal yang sering kali memicu timbulnya kendala komunikasi ini adalah karena pesan harus melewati hierarki birokrasi yang berjenjang, sehingga maksud yang ingin disampaikan menjadi terdistorsi di tengah jalan.
- b. kejelasan yaitu instruksi yang diterima oleh para eksekutor kebijakan harus bersifat tegas dan tidak menimbulkan kebingungan. Kendati ketidakjelasan pesan kebijakan tidak selalu menghambat pelaksanaan pada tingkatan tertentu, para pelaksana tetap membutuhkan kepastian informasi dalam

mengeksekusi kebijakan supaya sasaran yang ditargetkan dapat terwujud sesuai harapan.

- c. Konsistensi, yaitu arahan yang diberikan dalam proses penyampaian pesan harus bersifat stabil dan konsisten. Hal ini dikarenakan instruksi yang terlalu sering berubah-ubah justru akan memicu kebingungan bagi para pelaksana di lapangan.

## 2. Sumber Daya

Faktor kedua yang turut memengaruhi keberhasilan dalam mengeksekusi suatu kebijakan yaitu ketersediaan sumber daya. Komponen sumber daya ini terdiri atas beberapa aspek utama, antara lain:

- a. Staf, yakni elemen kunci dalam pelaksanaan kebijakan yang berwujud sumber daya manusia. Kegagalan proses implementasi kebijakan acapkali dipicu oleh ketiadaan kuantitas staf yang mencukupi, tidak memadai, atau kurang kompeten di bidangnya. Oleh sebab itu, diperlukan penambahan jumlah personel yang dibekali keahlian relevan sesuai kebutuhan pelaksanaan kebijakan.
- b. Informasi, dalam implementasi kebijakan, informasi mencakup dua aspek utama. Pertama, informasi yang berhubungan dengan petunjuk atau pedoman teknis dalam pelaksanaan kebijakan. Kedua, informasi yang berisi data mengenai tingkat kepatuhan para pelaksana terhadap ketentuan, aturan, dan regulasi pemerintah yang telah ditetapkan.
- c. Wewenang, yakni hak atau legitimasi resmi bagi para pelaksana untuk menjalankan kebijakan yang telah diputuskan secara politik. Apabila wewenang tersebut tidak ada, kedudukan para pelaksana di mata masyarakat menjadi tidak terlegitimasi sehingga berpotensi menggagalkan keseluruhan proses implementasi kebijakan.
- d. Fasilitas, yakni elemen krusial yang berfungsi menopang jalannya pelaksanaan kebijakan. Tanpa didukung oleh

keberadaan fasilitas yang memadai (sarana dan prasarana), proses implementasi kebijakan mustahil dapat berhasil.

### 3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari para pelaksana berkaitan erat dengan komitmen serta kesiapan mereka dalam menjalankan kebijakan. Edward berpandangan bahwa apabila kecenderungan sikap pelaksana tidak sejalan dengan sasaran pembuat kebijakan, maka proses implementasi berisiko mengalami kegagalan. Kesiapan, konsistensi, serta kejujuran dari para eksekutor menjadi hal yang sangat mendasar demi meraih hasil yang diharapkan. Menurut Edward dalam (Armaijn et al., 2024), terdapat dua karakteristik utama yang sanggup mendorong efisiensi struktur birokrasi ke arah yang lebih baik, yaitu:

- a. Merumuskan *Standard Operating Procedure* (SOP) yang lebih adaptif, SOP merupakan tatanan prosedur atau kegiatan rutin terencana yang memungkinkan para pegawai (seperti aparatur, administrator, maupun birokrat pelaksana) untuk mengoperasikan tugas harian mereka sesuai standar yang telah ditentukan (standar pelayanan minimal yang dibutuhkan publik).
- b. Menerapkan fragmentasi, yang bertujuan untuk mendistribusikan pembagian tanggung jawab dalam bermacam aktivitas, kegiatan, atau program kerja kepada masing-masing unit kerja yang sesuai dengan bidang keahliannya.

### 4. Struktur Birokrasi

Tatanan organisasi memegang peranan yang sangat signifikan terhadap keberhasilan pelaksanaan kebijakan. Proses implementasi kebijakan kerap kali belum berjalan secara efektif akibat tata kelola birokrasi yang kurang efisien. Menurut Edward III dalam (Darmayanti et al., 2024), struktur birokrasi ini mencakup berbagai aspek penting seperti kerangka organisasi birokrasi, pembagian kekuasaan atau wewenang, hubungan kerja antarunit organisasi, dan aspek-aspek terkait lainnya.

### 3. Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi

Faktor pendukung implementasi adalah segala kondisi, sumber daya, atau unsur yang dapat membantu dan memperlancar pelaksanaan suatu kebijakan, program, atau prosedur sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Faktor pendukung berperan sebagai pendorong keberhasilan implementasi karena memberikan kemudahan bagi pelaksana dalam menjalankan tugas dan tanggung jawabnya.

Menurut Edward III (1980), keberhasilan implementasi suatu kebijakan dipengaruhi oleh beberapa faktor utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Apabila faktor-faktor tersebut berjalan dengan baik, maka implementasi kebijakan atau prosedur dapat terlaksana secara optimal. Dalam penelitian ini, faktor pendukung implementasi SOP buku tamu elektronik dapat berupa:

- a. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, seperti komputer, tablet, jaringan internet.
- b. Kompetensi sumber daya manusia, yaitu pegawai yang memahami penggunaan sistem buku tamu elektronik.
- c. Dukungan pimpinan, berupa kebijakan dan pengawasan terhadap pelaksanaan SOP.
- d. SOP yang jelas dan mudah dipahami, sehingga pegawai dapat melaksanakan tugas sesuai prosedur.

Penerapan buku tamu elektronik memerlukan kesiapan sumber daya manusia, dukungan teknologi, fasilitas yang memadai, serta koordinasi yang baik antarpegawai agar sistem dapat berjalan secara efektif. Apabila terdapat kendala dalam proses implementasi, maka tujuan penerapan SOP untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dapat mengalami hambatan. Oleh karena itu, diperlukan identifikasi terhadap faktor-faktor penghambat implementasi guna mengetahui permasalahan yang terjadi dalam penerapan SOP buku tamu elektronik di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu.

- a. Rendahnya Pemahaman dan Kemampuan Penggunaan Teknologi

Salah satu hambatan utama dalam implementasi SOP buku tamu elektronik adalah rendahnya pemahaman dan kemampuan sebagian petugas maupun pengguna layanan dalam mengoperasikan sistem berbasis digital. Penggunaan buku tamu elektronik memerlukan kemampuan dasar dalam penggunaan perangkat komputer maupun aplikasi digital sehingga apabila petugas belum memahami sistem secara menyeluruh maka pelayanan dapat mengalami hambatan. Kurangnya kemampuan dalam penggunaan teknologi dapat menyebabkan kesalahan penginputan data, keterlambatan pelayanan, hingga ketidaksesuaian pelaksanaan SOP. Selain itu, tamu atau pengguna layanan yang belum terbiasa menggunakan sistem elektronik juga dapat mengalami kesulitan saat melakukan registrasi data tamu secara mandiri. Kondisi ini menyebabkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan membutuhkan bantuan tambahan dari petugas pelayanan. Hambatan tersebut biasanya terjadi karena kurangnya pelatihan teknis, minimnya pengalaman 25 penggunaan sistem digital, serta keterbatasan adaptasi terhadap perubahan dari sistem manual menuju sistem elektronik.

**b. Keterbatasan Sarana dan Prasarana Pendukung**

Sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam mendukung keberhasilan implementasi SOP buku tamu elektronik. Fasilitas seperti komputer, perangkat scanner, server, aplikasi pendukung, dan jaringan internet yang stabil sangat diperlukan agar sistem dapat berjalan dengan baik. Apabila fasilitas yang tersedia belum memadai, maka pelaksanaan pelayanan dapat terganggu. Misalnya jumlah perangkat komputer yang terbatas dapat menyebabkan antrean pelayanan, sedangkan jaringan internet yang tidak stabil dapat memperlambat proses penginputan data tamu.

Selain itu, apabila terjadi kerusakan perangkat atau gangguan server maka pelayanan administrasi dapat terhambat bahkan berhenti sementara. Keterbatasan fasilitas ini dapat mempengaruhi kualitas pelayanan karena proses pencatatan data tamu tidak berjalan secara maksimal sesuai SOP yang telah ditetapkan.

c. Hambatan Teknis pada Sistem Elektronik

Dalam penerapan sistem digital, hambatan teknis merupakan kendala yang cukup sering terjadi. Hambatan teknis dapat berupa error pada aplikasi, sistem tidak dapat diakses, server mengalami gangguan, data tidak tersimpan secara otomatis, maupun kerusakan perangkat pendukung pelayanan. Gangguan teknis tersebut dapat menyebabkan pelayanan menjadi lambat dan tidak efektif. Petugas pelayanan harus menunggu sistem kembali normal sebelum melanjutkan proses pelayanan, sehingga waktu pelayanan menjadi lebih lama. Bahkan dalam kondisi tertentu, petugas terpaksa kembali menggunakan pencatatan manual apabila sistem elektronik mengalami gangguan yang cukup serius. Selain mempengaruhi kecepatan pelayanan, hambatan teknis juga dapat mengurangi kepercayaan pengguna layanan terhadap efektivitas sistem buku tamu elektronik yang diterapkan.

d. Kurangnya Kedisiplinan dan Konsistensi Pelaksan

Keberhasilan implementasi SOP sangat dipengaruhi oleh kedisiplinan petugas dalam menjalankan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat kemungkinan petugas yang belum menjalankan SOP secara konsisten. Kurangnya kedisiplinan dapat terlihat dari masih adanya penggunaan pencatatan manual, tidak melakukan penginputan data tamu sesuai prosedur, ataupun mengabaikan tahapan pelayanan yang telah ditentukan

dalam SOP. Kondisi ini menyebabkan implementasi SOP buku tamu elektronik tidak berjalan secara optimal. Selain itu, kebiasaan menggunakan sistem manual yang telah berlangsung cukup lama juga menjadi salah satu faktor yang menyebabkan sebagian pegawai membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan sistem elektronik yang baru diterapkan.

e. Kurangnya Pengawasan dan Evaluasi Pelaksanaan SOP

Pengawasan dan evaluasi merupakan bagian penting dalam memastikan implementasi SOP berjalan sesuai aturan yang telah ditetapkan. Tanpa adanya pengawasan yang baik, pelaksanaan SOP buku tamu elektronik dapat berjalan tidak konsisten dan sulit dikontrol. Kurangnya monitoring dari pihak pimpinan atau penanggung jawab dapat menyebabkan petugas kurang disiplin dalam menjalankan prosedur pelayanan. Selain itu, apabila evaluasi terhadap sistem tidak dilakukan secara berkala, maka berbagai kendala yang muncul selama implementasi sulit diketahui dan diperbaiki. Pengawasan yang lemah juga dapat menyebabkan kualitas pelayanan menurun karena tidak adanya tindak lanjut terhadap permasalahan yang terjadi dalam penggunaan buku tamu elektronik.

f. Kurangnya Koordinasi Antarpegawai

Koordinasi antarpegawai sangat diperlukan agar implementasi SOP buku tamu elektronik dapat berjalan dengan baik. Pelaksanaan pelayanan melibatkan beberapa pihak seperti admin sistem, petugas resepsionis, maupun pegawai yang menerima tamu sehingga diperlukan komunikasi dan kerja sama yang baik. Apabila koordinasi antarpegawai kurang efektif, maka dapat terjadi kesalahan dalam pengelolaan data tamu, keterlambatan penyampaian informasi, hingga ketidaksesuaian alur pelayanan. Kondisi tersebut dapat mempengaruhi kelancaran pelayanan dan

menyebabkan proses administrasi menjadi kurang tertib. Koordinasi yang kurang baik juga dapat menyebabkan terjadinya tumpang tindih tugas antarpegawai sehingga pelayanan menjadi tidak efisien.

g. Rendahnya Adaptasi terhadap Perubahan Sistem

Perubahan dari sistem manual menuju sistem elektronik sering kali menimbulkan tantangan dalam proses implementasi. Sebagian pegawai maupun pengguna layanan membutuhkan waktu untuk beradaptasi dengan sistem baru yang diterapkan. Rendahnya kemampuan beradaptasi terhadap perubahan dapat menyebabkan penolakan penggunaan sistem elektronik, kurangnya minat mempelajari aplikasi baru, hingga kecenderungan untuk kembali menggunakan sistem manual. Kondisi ini menjadi hambatan dalam penerapan SOP buku tamu elektronik karena tujuan digitalisasi pelayanan belum sepenuhnya tercapai. Selain itu, perubahan sistem kerja juga memerlukan penyesuaian pola pelayanan dan kebiasaan kerja pegawai agar dapat mendukung penerapan pelayanan berbasis digital secara optimal.

### 2.2.2 Standar Operasional Prosedur

Budiharjo (Budiharjo, 2014), mengartikan SOP sebagai suatu regulasi sistem lunak yang berfungsi mengarahkan alur serta tahapan dari sebuah proses kerja. Senada dengan hal tersebut, Isnani dalam Hamidi dan Raflah (Hamidi & Raflah, 2019), memaparkan bahwa SOP merupakan petunjuk operasional dalam ranah administrasi perkantoran yang ditujukan untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan. Di sisi lain, Hamidi dan Raflah (Hamidi & Raflah, 2019) menegaskan bahwa SOP mencakup rangkaian arahan kerja tertulis yang telah dibakukan dan didokumentasikan mengenai tata cara penyelenggaraan kegiatan administrasi perusahaan, termasuk rincian teknis mengenai waktu, lokasi, serta pihak yang bertanggung jawab atas pelaksanaannya. Lebih jauh, Hamidi dan Raflah (Hamidi & Raflah, 2019) menambahkan bahwa pada hakikatnya SOP berperan sebagai

instrumen manajemen guna menjamin terciptanya keselarasan pola bisnis, konsistensi ritme kerja, serta keseragaman mutu atas proses maupun produk yang hendak dihasilkan atau dijalankan.

### **2.2.3 Buku Tamu Elektronik**

Buku tamu elektronik merupakan sistem digital yang digunakan untuk mencatat identitas, keperluan, dan waktu kunjungan tamu secara otomatis. Sistem ini menggantikan buku tamu manual yang selama ini rentan terhadap kesalahan pencatatan, tidak efisien, serta sulit dalam proses rekapitulasi data. Melalui buku tamu elektronik, data tamu dapat disimpan, dicari, dianalisis, dan dilaporkan secara cepat dan akurat. Sistem ini umumnya memanfaatkan perangkat komputer atau tablet, jaringan internet, dan aplikasi pencatatan yang terintegrasi dengan basis data. Buku tamu elektronik mendukung transparansi, efisiensi waktu pelayanan, keamanan kantor, dan peningkatan kualitas dokumentasi administrasi.

Menurut Jogiyanto (Jogiyanto., 2005), sistem informasi adalah suatu sistem yang terdiri dari komponen-komponen yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, buku tamu elektronik merupakan bagian dari sistem informasi yang berfungsi dalam pengelolaan data kunjungan.

Selanjutnya, menurut Kadir (Kadir., 2014), sistem informasi berbasis computer memungkinkan pengolahan data dilakukan secara cepat, akurat, dan efisien dibandingkan dengan sistem manual. Hal ini menjadi dasar pengembangan buku tamu elektronik, di mana proses pencatatan tamu tidak lagi dilakukan secara manual, melainkan melalui sistem digital yang terkomputerisasi. Buku tamu elektronik umumnya dikembangkan berbasis web atau aplikasi digital, sehingga dapat diakses melalui perangkat komputer maupun perangkat mobile. Beberapa sistem bahkan telah mengintegrasikan teknologi seperti *QR Code* atau barcode untuk mempercepat proses registrasi pengunjung.

Menurut penelitian Nia Wandira dan Ujang Juwardi (Wandira & Juwardi, 2025), penggunaan *QR Code* dalam sistem buku tamu mampu mempercepat proses pencatatan, mengurangi penggunaan kertas, serta meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pengunjung. Penggunaan buku tamu elektronik memberikan

berbagai keuntungan, antara lain mengurangi penggunaan kertas (*paperless*), meningkatkan keamanan data, mempermudah monitoring kunjungan, serta mendukung transformasi digital dalam organisasi. Dalam konteks instansi pemerintah, sistem ini juga mendukung penerapan *e-Government* dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

### 2.2.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah atau penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 1. Konsep Pelayanan Publik

Konsep pelayanan publik berfokus pada pemberian layanan yang berkualitas kepada masyarakat. Dalam penyelenggaraannya, pelayanan publik harus memperhatikan beberapa prinsip, yaitu:

##### a. Transparansi

Informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan harus terbuka dan mudah diakses masyarakat.

##### b. Akuntabilitas

Setiap pelayanan yang diberikan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

##### c. Partisipatif,

Masyarakat diberi kesempatan untuk memberikan masukan dan penilaian terhadap pelayanan yang diterima.

##### d. Kesamaan Hak

Pelayanan diberikan tanpa diskriminasi berdasarkan suku, agama, ras, gender, atau status sosial.

##### e. Efektivitas dan Efisiensi

Pelayanan harus tepat sasaran, cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit.

## 2. Tujuan Pelayanan Publik

- a. Memberikan kepuasan kepada masyarakat.
- b. Memenuhi hak-hak warga negara.
- c. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- d. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik.
- e. Meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

## 3. Indikator Pelayanan Publik

Menurut para ahli, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui:

- a. Kecepatan pelayanan.
- b. Ketepatan pelayanan.
- c. Kemudahan prosedur.
- d. Keramahan petugas.
- e. Kepastian biaya.
- f. Kepastian waktu pelayanan.
- g. Kenyamanan sarana dan prasarana.

### 2.2.6 E- Government

*E-Government* atau *electronic government* merupakan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat secara lebih efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Penerapan *e-government* dilakukan melalui pemanfaatan internet, aplikasi digital, dan sistem informasi untuk mendukung proses administrasi pemerintahan serta pelayanan publik. Dalam perkembangan administrasi modern, *e-government* menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik berbasis digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Muliawaty (Muliawaty, 2020), *e-government* merupakan konsep pelayanan publik yang memanfaatkan teknologi digital untuk meningkatkan efektivitas administrasi pemerintahan serta memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Teori ini menjelaskan bahwa penggunaan teknologi informasi dalam pemerintahan dapat membantu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, mudah, transparan, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

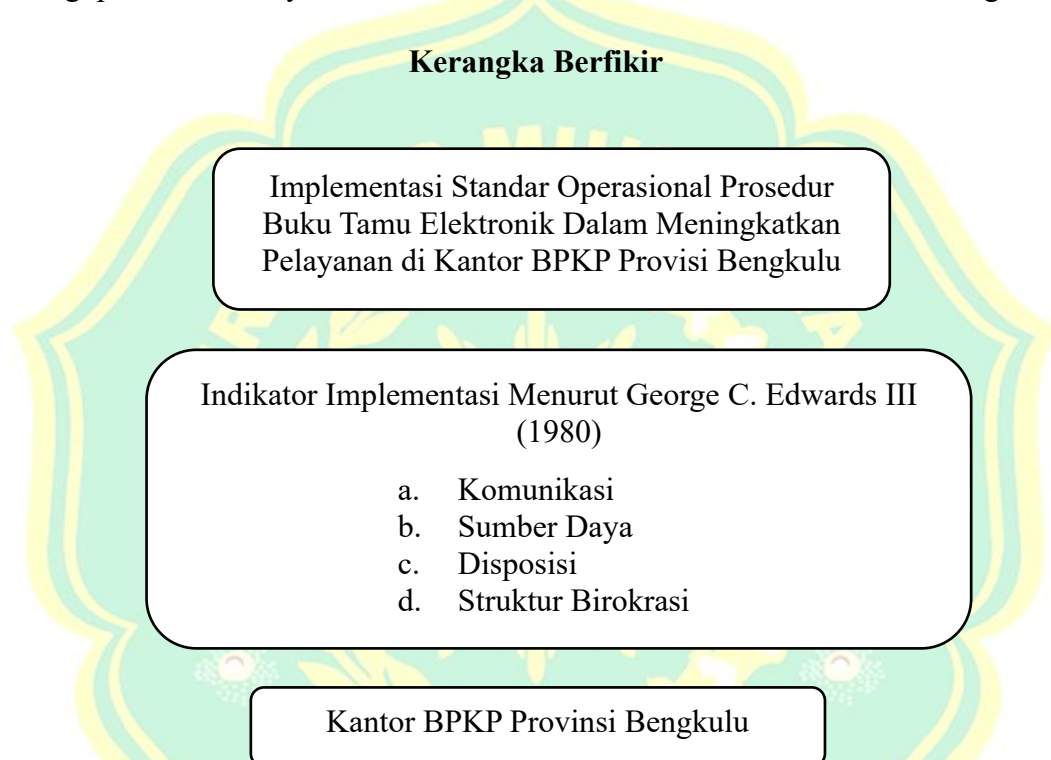
Selanjutnya, menurut Muhammad (Muhammad., 2024), *e-government* merupakan bentuk penerapan sistem informasi dalam pemerintahan yang digunakan untuk mendukung pengelolaan data, pelayanan publik, komunikasi, dan administrasi secara elektronik. Penerapan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan efektivitas kerja organisasi pemerintah melalui penggunaan teknologi informasi yang terintegrasi. Menurut penelitian tentang implementasi *e-government* di Indonesia tahun 2021, penerapan *e-government* memiliki beberapa dimensi penting, yaitu kebijakan, kelembagaan, aplikasi, infrastruktur, dan perencanaan. Dimensi tersebut digunakan untuk mendukung keberhasilan pelayanan publik berbasis elektronik dalam instansi pemerintah.

Teori *e-government* juga menjelaskan bahwa penggunaan teknologi digital dalam pemerintahan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dengan adanya sistem elektronik, masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara lebih cepat tanpa harus melalui proses administrasi yang panjang dan manual. Selain itu, *e-government* mampu meningkatkan transparansi karena informasi pelayanan dapat diakses secara terbuka oleh masyarakat melalui sistem digital. Hal ini sejalan dengan tujuan *good governance* atau tata kelola pemerintahan yang baik, yaitu menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel. Dalam penelitian mengenai pelayanan administrasi berbasis elektronik, penerapan *e-government* juga berkaitan dengan penggunaan sistem digital seperti buku tamu elektronik. Buku tamu elektronik merupakan salah satu bentuk implementasi *e-government* dalam pelayanan administrasi karena menggunakan teknologi informasi untuk mempermudah proses pencatatan dan pengelolaan data pengunjung secara digital. Melalui sistem tersebut, pelayanan menjadi lebih cepat, tertib, dan efisien dibandingkan dengan sistem manual.

Selain memberikan manfaat dalam pelayanan, penerapan *e-government* juga menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kemampuan sumber daya manusia, keamanan data, dan kurangnya integrasi sistem antarinstitusi. Penelitian tahun 2022 mengenai implementasi *e-government* di Indonesia menjelaskan bahwa keberhasilan *e-government* sangat dipengaruhi oleh kualitas sumber daya manusia, ketersediaan infrastruktur teknologi informasi, dan dukungan pemerintah dalam pengembangan sistem digital.

### 2.3 Kerangka Berfikir

erangka berpikir merupakan suatu gambaran atau rancangan konseptual yang memetakan alur dari keseluruhan proses penelitian, sehingga dapat memberikan kemudahan serta kejelasan dalam mengeksekusi setiap tahapan studi tersebut. Dalam penelitian ini, kerangka berpikir dirancang dan disusun sedemikian rupa guna membedah serta memahami secara mendalam mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur Buku Tamu Elektronik dalam upaya Mengoptimalkan Pelayanan Publik di Kantor BPKP Perwakilan Provinsi Bengkulu.



**Gambar 2.1 Konsep Kerangka Berfikir**

Pada kerangka berpikir di atas, penelitian ini berfokus pada implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Buku Tamu Elektronik dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu. Penerapan sistem buku tamu elektronik ini merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang lebih efektif, efisien, dan terstruktur. Dalam menganalisis implementasi tersebut, penelitian ini menggunakan teori George C. Edwards III yang mengemukakan bahwa keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat indikator utama, yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi (sikap pelaksana), dan struktur birokrasi. Komunikasi

berkaitan dengan bagaimana informasi mengenai SOP disampaikan kepada pelaksana dan pengguna layanan. Sumber daya mencakup ketersediaan sarana, prasarana, serta kemampuan sumber daya manusia dalam menjalankan sistem tersebut. Disposisi merujuk pada sikap, komitmen, dan kesungguhan pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan. Sedangkan struktur birokrasi berkaitan dengan mekanisme, prosedur, serta pembagian tugas dalam organisasi.

Melalui keempat indikator tersebut, peneliti akan menganalisis sejauh mana implementasi SOP Buku Tamu Elektronik dapat berjalan dengan baik. Hasil dari analisis ini kemudian akan menunjukkan pengaruhnya terhadap peningkatan kualitas pelayanan di Kantor BPKP Provinsi Bengkulu.

