

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Buku Tamu Elektronik dalam Meningkatkan Pelayanan di Kantor Perwakilan BPKP Provinsi Bengkulu, dapat disimpulkan bahwa implementasi SOP Buku Tamu Elektronik telah berjalan dengan baik dan mampu mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi di lingkungan Kantor Perwakilan BPKP Provinsi Bengkulu. Penerapan sistem buku tamu elektronik memberikan kemudahan dalam proses pencatatan data tamu, mempercepat pelayanan, meningkatkan ketertiban administrasi, serta memudahkan pengelolaan data kunjungan dibandingkan dengan sistem pencatatan manual. Hal tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan melalui Buku Tamu Elektronik telah memberikan manfaat bagi petugas maupun pengguna layanan.

Berdasarkan analisis menggunakan teori implementasi kebijakan George C. Edward III, implementasi SOP Buku Tamu Elektronik telah memenuhi empat indikator implementasi kebijakan.

1. Komunikasi

Penyampaian informasi dan instruksi kerja di tingkat internal sudah berjalan dengan sangat baik dan jelas. Untuk pihak luar/tamu, meskipun ada sebagian pengunjung yang belum terbiasa dengan teknologi, petugas dengan sigap membantu dan mengarahkan, sehingga proses pendaftaran tetap berjalan lancar dan ramah.

2. Sumber Daya

Fasilitas pendukung seperti komputer, sistem digital, dan jaringan internet di area resepsionis sudah memadai. Ketika terjadi gangguan teknis atau sistem lambat, kesiapan petugas yang dengan cepat mengambil solusi darurat menjadi penentu agar pelayanan tidak terhenti.

3. Disposisi

Petugas penerima tamu dan pegawai memiliki komitmen serta sikap yang sangat positif terhadap penggunaan Buku Tamu Elektronik. Sistem

digital ini disambut baik karena terbukti mempermudah pekerjaan, mempercepat pencatatan, dan membuat data tamu tersimpan lebih aman.

4. Struktur Birokrasi

SOP Buku Tamu Elektronik berfungsi secara efektif sebagai pedoman kerja yang jelas. Pembagian tugas antara petugas IT, resepsionis, dan pegawai penerima tamu terbagi dengan rapi, sehingga mampu memotong alur yang berbelit-belit dan mempercepat waktu tunggu pendaftaran tamu.

Secara keseluruhan, implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) Buku Tamu Elektronik di Kantor Perwakilan BPKP Provinsi Bengkulu telah terlaksana dengan baik sesuai indikator implementasi kebijakan George C. Edward III. Penerapan SOP Buku Tamu Elektronik terbukti mampu meningkatkan kualitas pelayanan melalui pelayanan yang lebih cepat, efektif, efisien, tertib, transparan, dan akuntabel sehingga dapat mendukung terwujudnya pelayanan publik yang lebih baik di Kantor Perwakilan BPKP Provinsi Bengkulu.

5.2 Saran

1. Kantor Perwakilan BPKP Provinsi Bengkulu diharapkan terus meningkatkan kualitas implementasi SOP Buku Tamu Elektronik melalui evaluasi secara berkala terhadap pelaksanaan sistem yang telah diterapkan. Selain itu, perlu dilakukan peningkatan kualitas jaringan internet dan pemeliharaan perangkat pendukung agar kendala teknis yang terjadi dapat diminimalkan sehingga pelayanan kepada pengguna layanan dapat berlangsung secara optimal. Petugas pelayanan juga diharapkan tetap mempertahankan sikap yang ramah, responsif, dan profesional serta terus meningkatkan kompetensi dalam memberikan pelayanan berbasis digital.
2. Pengguna layanan diharapkan mengikuti prosedur penggunaan Buku Tamu Elektronik sesuai dengan petunjuk yang telah diberikan oleh petugas serta mengisi data secara lengkap dan benar. Apabila mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem, pengguna layanan diharapkan tidak ragu untuk meminta bantuan kepada petugas agar

3. proses pelayanan dapat berjalan dengan lancar, cepat, dan tertib.
Bagi Peneliti Selanjutnya
4. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan penelitian mengenai implementasi pelayanan publik berbasis digital dengan menggunakan teori implementasi kebijakan maupun teori pelayanan publik lainnya. Selain itu, penelitian dapat dilakukan pada instansi pemerintah yang berbeda atau dengan menambahkan variabel seperti kepuasan masyarakat, kualitas pelayanan publik, efektivitas pelayanan, atau transformasi digital sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang lebih komprehensif serta menjadi bahan masukan bagi pengembangan pelayanan publik berbasis teknologi informasi.

