

Kualitas Layanan Publik Informasi Rekomendasi Survey Penelitian (SIROIS) Badan Kesatuan Bangsa Politik Kabupaten Madiun

Public Service Quality of the Survey and Research Recommendation Information System (SIROIS) at the National Unity and Politics Agency of Madiun Regency

Marcela Putri Bernandy¹, Yuni Lestari²

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: marcelaputri.22005@mhs.unesa.ac.id

Program Studi Sarjana Terapan Administrasi Negara, Fakultas Vokasi, Universitas Negeri Surabaya

email: yunilestari@unesa.ac.id

Abstrak

Pelayanan publik berbasis digital terus berkembang seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap layanan yang cepat, mudah, dan transparan. Untuk mendukung proses perizinan penelitian, magang, dan Kuliah Kerja Nyata (KKN), Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun mengembangkan Sistem Informasi Rekomendasi Ijin Penelitian dan Survey (SIROIS) yang mulai diterapkan pada Januari 2022. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan kualitas layanan SIROIS serta mengidentifikasi kendala dalam implementasinya. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi dokumen. Informan dipilih secara purposive, meliputi pengelola SIROIS dan pengguna layanan. Analisis data menggunakan model Miles dan Huberman dengan landasan teori E-Service Quality (E-S-QUAL) dan *E-Recovery Service Quality* (E-RecS-QUAL) dari Zeithaml (2005). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan SIROIS belum sepenuhnya optimal. Rendahnya sosialisasi menyebabkan pemanfaatan layanan masih terbatas, sementara sistem masih mengalami gangguan teknis seperti error dan kendala unggah dokumen. Selain itu, terdapat perbedaan pemahaman antara Bangkesbangpol dan Diskominfo terkait pengelolaan sistem yang menimbulkan miskomunikasi. Ketika terjadi gangguan, layanan masih dialihkan melalui mekanisme manual. Maka diperlukan peningkatan sosialisasi, integrasi pengelolaan sistem, dan stabilitas teknologi untuk meningkatkan kualitas layanan SIROIS, meningkatkan komunikasi dengan pihak Diskominfo Kab. Madiun selaku penyedia server dan pihak vendor supaya tidak terjadi miskomunikasi kembali.

Kata Kunci: e-service quality, SIROIS, e-government, badan kesatuan bangsa dan politik kab. madiun

Abstract

Digital-based public services continue to develop in line with the increasing public demand for services that are fast, easy, and transparent. To support the process of obtaining permits for research, internships, and Community Service Programs (KKN), the Regional National Unity and Politics Agency of Madiun Regency developed the Research and Survey Permit Recommendation Information System (SIROIS), which was first implemented in January 2022. This study aims to describe the service quality of SIROIS and identify the obstacles encountered in its implementation. This research employs a qualitative descriptive method with data collection techniques including interviews, observations, and document studies. Informants were selected purposively, consisting of SIROIS administrators and service users. Data analysis was conducted using the Miles and Huberman model, supported by the theoretical framework of E-Service Quality (E-S-QUAL) and E-Recovery Service Quality (E-RecS-QUAL) proposed by Zeithaml (2005). The results indicate that

the service quality of SIROIS has not yet been fully optimal. Limited socialization has resulted in restricted utilization of the service, while the system still experiences technical issues such as errors and document upload problems. In addition, differences in understanding between the Regional National Unity and Politics Agency and the Department of Communication and Information Technology regarding system management have led to miscommunication. When system disruptions occur, services are still redirected through manual mechanisms. Therefore, it is necessary to improve socialization efforts, integrate system management, and enhance technological stability to improve the quality of SIROIS services, as well as strengthen communication with the Department of Communication and Information Technology of Madiun Regency as the server provider and with the vendor to prevent further miscommunication.

Keywords: *e-service quality, SIROIS, national unity and politics agency of madiun regency*

Pendahuluan

Pelayanan publik pada masa kini dipahami sebagai rangkaian aktivitas pemerintah yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui proses administrasi yang harus dilakukan secara cepat, tepat, dan efisien, terutama dengan dukungan digitalisasi birokrasi (Zein et al., 2025). Pada dasarnya, pelayanan itu bukan hanya berdiri sendiri seperti layanan kepada masyarakat, tetapi juga meliputi hal-hal teknis dan administratif. Contohnya, dalam layanan untuk warga negara, pelayanan tersebut sering menjadi bagian penting yang harus disiapkan oleh pihak penyelenggara (Gumolung et al., 2023). Pelayanan publik adalah wujud kemampuan aparatur sipil dalam merespons kebutuhan masyarakat saat menjalankan tugas administrasi pemerintahan (Ramadani et al., 2021). Secara keseluruhan, pelayanan publik merupakan rangkaian aktivitas pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan akuntabel. Pelayanan ini tidak hanya mencakup interaksi langsung dengan masyarakat, tetapi juga berbagai proses teknis dan administratif yang harus disiapkan oleh penyelenggara. Dengan dukungan digitalisasi birokrasi dan profesionalitas aparatur sipil negara, pelayanan publik dituntut untuk semakin cepat, tepat, dan responsif dalam menjawab kebutuhan warga.

Transformasi layanan publik menuju sistem digital (*e-service* atau *e-government*) menghadapi berbagai tantangan yang perlu mendapat perhatian serius. Tantangan tersebut meliputi keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, rendahnya literasi digital masyarakat, resistensi budaya birokrasi terhadap perubahan sistem kerja, serta isu keamanan dan privasi data (Ombudsman RI, 2024). Digitalisasi layanan publik menjadi kebutuhan yang mendesak karena sistem berbasis elektronik terbukti mampu meningkatkan efisiensi kerja aparatur dan mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Penerapan sistem ini juga mendorong transparansi dalam penyelenggaraan layanan publik, terutama pada proses pengurusan perizinan, dan penyampaian informasi yang sebelumnya sering mengalami kendala saat menggunakan sistem manual. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi dalam pelayanan publik harus disertai dengan komitmen pemerintah dalam memperkuat infrastruktur digital serta meningkatkan kemampuan aparatur agar sistem yang dijalankan dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Bakesbangpol) Kabupaten Madiun memiliki fungsi utama dalam menjaga stabilitas politik, memperkuat wawasan kebangsaan, serta memelihara ketentraman dan ketertiban masyarakat di daerah. Secara umum, Bakesbangpol berperan dalam mengelola urusan pemerintahan di bidang ideologi, politik, ketahanan

nasional, dan kewaspadaan dini masyarakat guna mendukung terciptanya stabilitas sosial dan politik di wilayahnya. Selain itu, Bakesbangpol juga berfungsi memfasilitasi kehidupan demokrasi, pemberdayaan organisasi kemasyarakatan, serta pembinaan wawasan kebangsaan agar masyarakat memiliki kesadaran berbangsa dan bernegara yang kuat. Di sisi lain, lembaga ini turut melaksanakan pelayanan publik di bidang perizinan kegiatan masyarakat yang berkaitan dengan penelitian, magang, dan Kuliah Kerja Nyata (KKN). Dalam konteks digitalisasi pelayanan publik, Bakesbangpol Kabupaten Madiun berperan aktif dalam mengembangkan *e-service* melalui penerapan Sistem Informasi Rekomendasi Izin Penelitian dan Survei (SIROIS). Melalui sistem ini, Bakesbangpol berupaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik dengan mengubah proses perizinan yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi sistem daring. Kehadiran website SIROIS, yang dirilis pada Januari 2022, menjadi wujud nyata inovasi *digital* di lingkungan Bakesbangpol Kabupaten Madiun. Melalui platform ini, proses penerbitan surat rekomendasi penelitian, magang, dan KKN dapat dilakukan secara online sehingga mempercepat layanan dan mengurangi hambatan administratif yang biasa terjadi dalam proses manual (Roissana et al.,2024). Dengan demikian, peran Bakesbangpol tidak hanya terbatas pada aspek politik dan pembinaan ideologi, tetapi juga menjadi penggerak transformasi digital di sektor pelayanan publik daerah. Namun, efektivitas penerapan sistem SIROIS tetap bergantung pada kesiapan sumber daya manusia, dukungan infrastruktur digital, serta kepercayaan masyarakat terhadap keamanan dan kecepatan sistem tersebut.

Mekanisme penerbitan surat rekomendasi pada SIROIS memiliki alur yang serupa, dimulai dari pemohon yang mengajukan berkas permohonan secara daring dengan melampirkan surat permohonan dan kelengkapan administrasi yang dipersyaratkan. Setelah berkas diunggah melalui sistem, petugas operator melakukan verifikasi awal untuk memastikan kelengkapan dokumen. Berkas yang telah dinyatakan lengkap kemudian diteruskan kepada Kasubag Umum dan Kepegawaian untuk dilakukan pengecekan administratif sebelum diteruskan kepada Sekretaris Badan dan Kepala Badan untuk mendapatkan persetujuan serta tanda tangan digital. Seluruh proses ini dilakukan dengan waktu penyelesaian relatif singkat, yaitu sekitar sepuluh menit setelah berkas dinyatakan lengkap, sehingga mempercepat pelayanan tanpa harus melalui proses tatap muka langsung. Output dari setiap prosedur adalah terbitnya surat rekomendasi resmi yang dikirimkan kepada pemohon dan instansi tujuan, baik untuk kegiatan penelitian, magang, maupun KKN. SOP ini juga menegaskan pentingnya aspek efisiensi, transparansi, dan kemudahan akses bagi masyarakat dan mahasiswa yang membutuhkan surat rekomendasi, sejalan dengan tujuan utama SIROIS sebagai sistem pelayanan publik berbasis digital.

Kondisi di lapangan menunjukkan bahwa SIROIS mengalami beberapa kendala dalam proses penerapannya yang masih perlu dievaluasi lebih lanjut. SIROIS merupakan sistem yang relatif baru beroperasi selama tiga tahun, evaluasi terhadap kinerja sistem ini sangat penting guna memastikan bahwa inovasi teknologi yang telah dilakukan benar-benar memberikan dampak positif pada peningkatan kualitas pelayanan publik dan perlu dilakukan evaluasi aspek-aspek yang memerlukan perbaikan dan pengembangan lebih lanjut. Berikut ini merupakan permasalahan yang dihadapi dalam Penerapan SIROIS yang pertama dari aspek sosialisasi berdasarkan wawancara awal dengan pengguna SIROIS mengungkapkan bahwa masih banyak calon pengguna layanan yang belum tau mengenai kehadiran website ini..

Adanya permasalahan tersebut, diperlukan untuk mengukur kualitas layanan SIROIS

melalui pendekatan teori yang sesuai. Salah satu teori yang relevan dan banyak digunakan dalam menilai kualitas layanan berbasis elektronik adalah *E-Service Quality (E-S-QUAL)* yang diperkenalkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Malhotra (2005). Teori ini menilai kualitas layanan digital melalui beberapa dimensi utama, yaitu *efficiency, system availability, fulfillment, dan privacy*, serta dimensi tambahan *responsiveness, compensation, dan contact*. Keberadaan teori ini sangat sesuai dengan karakteristik SIROIS sebagai layanan publik berbasis web yang menuntut proses cepat, mudah, stabil, informatif, dan aman. Permasalahan yang ditemukan pada SIROIS seperti rendahnya sosialisasi (berdampak pada *efficiency*), gangguan akses dan kegagalan upload dokumen (*system availability*), ketidak konsisten informasi serta lambatnya respon pengguna terhadap masalah teknis (*responsiveness dan contact*), serta kekhawatiran terhadap keamanan data menunjukkan pentingnya analisis kualitas layanan digital yang komprehensif. Penggunaan teori *E-S-QUAL* menjadi landasan yang tepat untuk menilai apakah SIROIS telah memenuhi standar kualitas layanan elektronik yang baik serta untuk mengidentifikasi aspek-aspek yang masih perlu diperbaiki. Evaluasi ini tidak hanya bertujuan menilai kondisi eksisting, tetapi juga memberikan rekomendasi konkret agar SIROIS dapat berkembang menjadi layanan publik digital yang lebih efektif, akurat, dan berorientasi pada kepuasan pengguna.

Metode

Berdasarkan rumusan masalah dan tujuan yang telah ditetapkan, penelitian ini mengadopsi pendekatan deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif yang berkualitas tinggi, diperlukan data yang saling menunjang dan melengkapi satu sama lain. Sugiyono dalam (Kasmiati., 2021) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berdasar pada filsafat post positivisme, digunakan untuk mengkaji objek dalam kondisi alamiah (berlawanan dengan eksperimen), di mana peneliti berperan sebagai instrumen utama, pemilihan sampel dilakukan secara purposive atau snowball, pengumpulan data menggunakan teknik *triangulasi* (kombinasi berbagai teknik), analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasilnya lebih menekankan pemaknaan dibandingkan generalisasi. Saryono dalam (Rukminingsih et al., 2020) menambahkan bahwa penelitian kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi, mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menerangkan kualitas atau keunikan dari fenomena sosial yang tidak dapat dijelaskan, diukur, atau digambarkan melalui pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif bertujuan menghasilkan temuan yang dapat digeneralisasi kepada populasi lebih luas melalui sampel representatif. Sebaliknya, penelitian kualitatif mengutamakan kedalaman dan kekayaan data dari sejumlah kecil partisipan atau kasus yang dipilih secara purposif untuk memberikan pemahaman mendalam tentang fenomena yang kaji Wijaya dan Bungin sebagaimana dikutip dalam (Dr. Rokhani, 2023).

Dengan demikian, penggunaan metode deskriptif kualitatif dalam penelitian ini sangat relevan dengan judul “Kualitas Layanan Publik Sistem Informasi Rekomendasi Survey dan Penelitian (SIROIS) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun.” Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan dan menganalisis secara mendalam bagaimana kualitas layanan publik melalui sistem SIROIS dijalankan, serta bagaimana persepsi dan pengalaman pengguna terhadap implementasi layanan tersebut. Melalui penelitian kualitatif, peneliti dapat memahami secara lebih komprehensif berbagai aspek yang memengaruhi kepuasan masyarakat, seperti kemudahan akses, kecepatan layanan, transparansi informasi,

dan efektivitas sistem dalam mendukung kegiatan penelitian dan survei. Selain itu, pendekatan ini juga memungkinkan peneliti untuk menggali makna di balik pengalaman para pengguna SIROIS, baik dari sisi kelebihan maupun kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Dengan demikian, hasil penelitian ini diharapkan tidak hanya memberikan gambaran faktual mengenai kualitas pelayanan publik pada SIROIS, tetapi juga menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun dalam meningkatkan mutu dan inovasi layanan publik berbasis digital di masa mendatang. Penelitian ini mengkaji aspek sosialisasi website SIROIS, hambatan teknis berupa gangguan jaringan yang muncul selama pelaksanaan sistem, serta persepsi publik terhadap kualitas layanan digital yang disediakan melalui SIROIS.

4.3.3 *Fulfillment* (Pemenuhan Layanan)

Secara normatif, pemenuhan layanan SIROIS telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan Surat Rekomendasi, alur pelayanan telah dirancang secara sistematis, mulai dari pengajuan permohonan oleh pemohon, verifikasi kelengkapan berkas oleh petugas, penyusunan draft surat rekomendasi, validasi dan penandatanganan elektronik (TTE) oleh Kepala Badan, hingga proses registrasi dan pengarsipan dokumen. SOP juga menetapkan standar waktu penyelesaian layanan, yaitu maksimal 20 menit sejak berkas dinyatakan lengkap. Ketentuan ini menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam memberikan kepastian dan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat. Secara administratif, sistem SIROIS telah dirancang untuk mampu menyelesaikan seluruh tahapan layanan secara terstruktur, teruku, dan berbasis elektronik.

Namun kenyataannya, berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola dan pengguna website SIROIS, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa pemenuhan layanan belum sepenuhnya berjalan secara optimal melalui sistem digital. Pengelola menyatakan bahwa apabila terjadi kendala teknis pada website, pelayanan dialihkan secara manual melalui formulir WhatsApp atau dengan mengarahkan pemohon untuk datang langsung ke kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun. Langkah tersebut menunjukkan adanya tanggung jawab dan komitmen pengelola untuk memastikan layanan tetap berjalan dan tidak terhenti. Akan tetapi, pengalihan ke mekanisme manual juga mengindikasikan bahwa sistem elektronik belum sepenuhnya mampu menjamin pemenuhan layanan secara mandiri dan konsisten.

Temuan ini diperkuat oleh pengalaman pengguna yang menyatakan bahwa gangguan pada website menyebabkan proses pengajuan tidak dapat dilakukan melalui sistem sebagaimana mestinya. Beberapa pengguna mengungkapkan bahwa mereka harus menunggu perubahan status berkas dalam waktu yang cukup lama, bahkan hingga satu minggu, atau datang langsung ke kantor untuk memastikan kelanjutan proses. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar waktu penyelesaian yang telah ditetapkan dalam SOP dengan realisasi pelayanan di lapangan ketika terjadi gangguan sistem. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara ketentuan normatif dan praktik implementasi layanan.

Hasil dan Pembahasan

4.3.1 Efficiency (efisiensi)

Dalam konteks *e-service quality*, efisiensi tidak hanya diukur dari kecepatan sistem dalam merespons perintah pengguna, tetapi juga dari sejauh mana layanan mampu menghemat waktu dan usaha pengguna sejak tahap awal pengenalan layanan. Temuan penelitian menunjukkan bahwa meskipun website SIROIS telah tersedia secara daring, aspek efisiensi dari sisi kejelasan informasi dan penyebaran layanan masih belum sepenuhnya optimal. Hal ini terlihat dari terbatasnya jangkauan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Bangkesbangpol Kabupaten Madiun, yang sebagian besar hanya dilaksanakan pada saat peluncuran awal aplikasi dan selanjutnya mengandalkan media cetak seperti brosur dan banner di lingkungan kantor.

Keberadaan brosur dan banner sebagai media sosialisasi memang menunjukkan adanya upaya pemerintah daerah dalam memberikan edukasi kepada masyarakat. Namun, efektivitas media tersebut masih terbatas karena hanya menjangkau pengguna yang hadir langsung di kantor pelayanan. Dalam perspektif efisiensi pelayanan publik berbasis elektronik, strategi sosialisasi seperti ini belum sepenuhnya mendukung tujuan digitalisasi layanan, yang seharusnya mampu menjangkau pengguna secara luas sebelum mereka melakukan kontak langsung dengan instansi.

Upaya sosialisasi yang bersifat terbatas tersebut berdampak pada rendahnya tingkat pengetahuan masyarakat mengenai keberadaan website SIROIS. Sebagian besar pengguna baru mengetahui adanya SIROIS ketika mereka datang langsung ke kantor Bangkesbangpol untuk mengurus perizinan magang, penelitian, atau KKN, kemudian diarahkan oleh petugas untuk melakukan pendaftaran secara daring. Kondisi ini menunjukkan bahwa SIROIS belum berfungsi secara optimal sebagai layanan elektronik yang dapat diakses dan dipahami sejak awal oleh pengguna tanpa harus melalui interaksi tatap muka terlebih dahulu. Dari sudut pandang efisiensi, situasi ini justru menambah tahapan bagi pengguna, karena mereka tetap harus datang ke kantor hanya untuk memperoleh informasi awal mengenai layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang ada menunjukkan pengetahuan masyarakat terhadap SIROIS masih sangat rendah (mendekati 0% pada responden). Untuk meningkatkan efisiensi layanan masih diperlukan sosialisasi mengenai keberadaan dan alur website SIROIS dan melakukan kerja sama institusional yang proaktif melalui kolaborasi dengan berbagai institusi pendidikan, seperti SMK dan Perguruan Tinggi di wilayah Madiun, guna memastikan informasi SIROIS menjangkau target audiens utama secara tepat sasaran.

4.3.2 System Availability (Ketersediaan Sistem)

Dari hasil wawancara, diketahui bahwa terdapat permasalahan pada sistem pengelolaan website yang belum sepenuhnya berada dalam satu kendali. Secara sederhana, tampilan website yang dilihat oleh pengguna *Frontend* (bagian luar) dikelola oleh Diskominfo, sedangkan sistem pengolahan data di dalamnya *Backend* (bagian dalam yang

memproses data dan menyimpan informasi) masih dikelola oleh pihak vendor atau penyedia ke tiga. Karena pengelolaannya terpisah, ketika terjadi gangguan, perbaikannya harus melalui koordinasi beberapa pihak sehingga proses penanganan menjadi lebih lama. Untuk mengatasi hal ini, sebaiknya seluruh sistem dikelola dalam satu tempat agar lebih mudah diawasi dan diperbaiki jika terjadi masalah.

Meskipun sejak Januari 2026 telah diterapkan sistem pengelolaan server yang baru untuk membagi beban kerja agar lebih ringan, pada masa awal penerapan masih terjadi gangguan namun, sejak awal Februari 2026 kondisi server mulai lebih stabil dan website dapat diakses kembali tanpa kendala yang berarti. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan sudah mulai terlihat, tetapi tetap perlu pemantauan dan evaluasi secara berkala. Dari sisi pengguna, gangguan sistem cukup berdampak pada pelayanan. Beberapa pengguna terpaksa datang langsung ke kantor atau menghubungi admin melalui *WhatsApp* karena website tidak bisa diakses. Selain itu, ketika terjadi gangguan, tidak selalu ada informasi yang jelas mengenai penyebab dan perkiraan waktu perbaikan. Perlu adanya pemberitahuan resmi pada website ketika sedang terjadi gangguan atau perawatan sistem agar pengguna tidak merasa bingung.

Secara keseluruhan, masalah ketersediaan sistem SIROIS tidak hanya berkaitan dengan teknis server, tetapi juga dengan koordinasi antar instansi dan sistem pengelolaan yang masih terpisah. Dengan peningkatan kapasitas server, penyatuan pengelolaan sistem, pemantauan rutin, serta pemberian informasi yang jelas kepada pengguna, diharapkan website SIROIS dapat lebih stabil dan mampu memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Peningkatan ketersediaan sistem harus diawali dengan koordinasi teknis yang strategis bersama Dinas Kominfo untuk memprioritaskan perbaikan server atau mengalokasikan ruang penyimpanan yang lebih memadai khusus bagi layanan publik SIROIS. Pengelola juga disarankan menyediakan sistem notifikasi gangguan berupa halaman *maintenance* yang jelas saat terjadi *error* agar pengguna memahami penyebab kendala secara transparan. Sebagai langkah antisipasi, perlu disusun SOP layanan cadangan yang terintegrasi, seperti penyediaan formulir darurat, sehingga proses perizinan tetap dapat berjalan tepat waktu meskipun sistem utama sedang mengalami kendala teknis.

4.3.3 Fulfillment (Pemenuhan Layanan)

Secara normatif, pemenuhan layanan SIROIS telah diatur dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) penerbitan Surat Rekomendasi, alur pelayanan telah dirancang secara sistematis, mulai dari pengajuan permohonan oleh pemohon, verifikasi kelengkapan berkas oleh petugas, penyusunan draft surat rekomendasi, validasi dan penandatanganan elektronik (TTE) oleh Kepala Badan, hingga proses registrasi dan pengarsipan dokumen. SOP juga menetapkan standar waktu penyelesaian layanan, yaitu maksimal 20 menit sejak berkas dinyatakan lengkap. Ketentuan ini menunjukkan adanya komitmen organisasi dalam memberikan kepastian dan ketepatan waktu pelayanan kepada masyarakat. Secara administratif, sistem SIROIS telah dirancang untuk mampu menyelesaikan seluruh tahapan layanan secara terstruktur, teruku, dan berbasis elektronik.

Namun kenyataannya, berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola dan pengguna website SIROIS, implementasi di lapangan menunjukkan bahwa pemenuhan layanan belum sepenuhnya berjalan secara optimal melalui sistem digital. Pengelola menyatakan bahwa apabila terjadi kendala teknis pada website, pelayanan dialihkan secara manual melalui formulir WhatsApp atau dengan mengarahkan pemohon untuk datang langsung ke kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun. Langkah tersebut menunjukkan adanya tanggung jawab dan komitmen pengelola untuk memastikan layanan tetap berjalan dan tidak terhenti. Akan tetapi, pengalihan ke mekanisme manual juga mengindikasikan bahwa sistem elektronik belum sepenuhnya mampu menjamin pemenuhan layanan secara mandiri dan konsisten.

Temuan ini diperkuat oleh pengalaman pengguna yang menyatakan bahwa gangguan pada website menyebabkan proses pengajuan tidak dapat dilakukan melalui sistem sebagaimana mestinya. Beberapa pengguna mengungkapkan bahwa mereka harus menunggu perubahan status berkas dalam waktu yang cukup lama, bahkan hingga satu minggu, atau datang langsung ke kantor untuk memastikan kelanjutan proses. Kondisi tersebut menunjukkan adanya ketidaksesuaian antara standar waktu penyelesaian yang telah ditetapkan dalam SOP dengan realisasi pelayanan di lapangan ketika terjadi gangguan sistem. Dengan demikian, terdapat kesenjangan antara ketentuan normatif dan praktik implementasi layanan.

4.3.4 Privacy (Keamanan dan Kerahasiaan Data)

Hasil wawancara dengan pengelola website SIROIS, diketahui bahwa Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun telah melakukan sejumlah upaya untuk menjaga keamanan data pengguna. Pengelolaan data dilakukan secara berkala dengan cara mengunduh data setiap tahun, menghapus data yang tersimpan pada website, serta melakukan pengaturan ulang sistem melalui koordinasi dengan Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Madiun. Langkah tersebut menunjukkan adanya kesadaran dan komitmen dari pihak pengelola dalam meminimalkan risiko kebocoran data serta penyalahgunaan informasi pribadi pengguna. Jika dikaitkan dengan indikator privacy, upaya ini mencerminkan adanya perlindungan terhadap data pengguna, meskipun mekanisme yang diterapkan masih bersifat administratif dan bergantung pada prosedur manual serta keterlibatan pihak eksternal.

Namun dilihat dari sisi pengguna, hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi keamanan data belum sepenuhnya didasarkan pada pemahaman teknis mengenai sistem perlindungan data SIROIS. Mayoritas pengguna menyatakan keyakinan bahwa data pribadi mereka aman karena SIROIS dikelola oleh instansi pemerintahan, yaitu Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun. Kepercayaan tersebut lebih bersifat kepercayaan institusional, bukan karena adanya informasi yang jelas terkait kebijakan keamanan data atau mekanisme perlindungan yang diterapkan dalam sistem. Kondisi ini mengindikasikan bahwa rasa aman pengguna masih bersifat asumptif, sehingga transparansi informasi mengenai pengelolaan dan keamanan data menjadi aspek yang perlu diperkuat.

Hasil wawancara juga menunjukkan bahwa pengelola website SIROIS meyakini data pengguna hanya digunakan untuk kepentingan pengurusan layanan dan diakses oleh pihak yang berwenang. Pengelola menyatakan bahwa apabila ditemukan indikasi pelanggaran keamanan data, langkah yang akan diambil adalah menutup sementara website dan melakukan perbaikan sistem dengan berkoordinasi bersama pihak Dinas Komunikasi dan Informatika. Pernyataan ini menunjukkan adanya kesadaran terhadap pentingnya pengendalian akses data dan penanganan risiko keamanan. Namun, jika ditinjau dari indikator *privacy*, mekanisme tersebut masih cenderung bersifat reaktif, yaitu penanganan setelah terjadinya permasalahan, bukan pencegahan yang terstruktur sejak awal.

4.3.5 *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Responsiveness merupakan salah satu indikator yang berfokus pada kemampuan penyedia layanan dalam merespons dan memulihkan layanan ketika terjadi kegagalan sistem atau gangguan layanan elektronik. Indikator ini menekankan kecepatan, kesiapan, serta kejelasan respon yang diberikan kepada pengguna sebagai bentuk tanggung jawab penyelenggara layanan. Dalam konteks layanan publik berbasis website, *responsiveness* menjadi elemen penting karena berkaitan langsung dengan efektivitas pemulihan layanan (*service recovery*) serta upaya mempertahankan kepercayaan pengguna setelah mengalami kendala.

Berdasarkan hasil penelitian, pengelola website SIROIS telah memiliki langkah awal dalam merespons gangguan sistem, seperti error atau *downtime*. Upaya yang dilakukan antara lain dengan mengalihkan proses permohonan ke mekanisme manual melalui pengisian formulir yang dikirimkan melalui *WhatsApp*, serta melaporkan gangguan sistem kepada Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Madiun sebagai penyedia server. Langkah tersebut menunjukkan adanya kesiapan pengelola dalam memberikan respon awal agar layanan kepada masyarakat tetap berjalan meskipun sistem elektronik mengalami gangguan. Dalam perspektif indikator tindakan ini mencerminkan adanya tanggung jawab pengelola dalam menangani kegagalan layanan, meskipun proses pemulihan sistem masih bergantung pada pihak eksternal.

Dari sisi pengguna, hasil penelitian menunjukkan bahwa respon petugas SIROIS dinilai cukup cepat dan membantu, terutama ketika pengguna datang langsung ke kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun. Pengguna merasa permasalahan yang dialami dapat segera ditangani melalui arahan yang jelas dan pendampingan langsung dari petugas, sehingga kendala yang terjadi tidak berlangsung lama. Hal ini menunjukkan bahwa *responsivitas* petugas dalam interaksi tatap muka telah berjalan dengan baik dan mampu memberikan kepuasan sementara kepada pengguna.

Namun temuan penelitian juga mengungkapkan bahwa kecepatan respon tersebut masih sangat bergantung pada kehadiran pengguna secara langsung di kantor. Ketika gangguan terjadi pada sistem website, pengguna cenderung harus datang ke kantor terlebih dahulu untuk memperoleh informasi dan solusi. Kondisi ini menunjukkan bahwa mekanisme respons dan pemulihan layanan secara elektronik belum berjalan secara optimal. Dalam konteks *responsivitas* yang efektif seharusnya dapat dirasakan pengguna melalui sistem

daring tanpa memerlukan kehadiran fisik, sehingga proses *service recovery* dapat berlangsung lebih efisien.

4.3.6 *Compensation* (Kompensasi)

Dimensi *compensation* merujuk pada bentuk ganti rugi atau pemulihan yang diberikan penyedia layanan ketika terjadi kegagalan layanan elektronik. Kompensasi tidak selalu bersifat finansial, tetapi dapat berupa kemudahan tambahan, percepatan proses, pendampingan layanan, maupun solusi alternatif yang bertujuan mengurangi ketidaknyamanan pengguna. Dalam konteks layanan publik berbasis website, keberadaan kompensasi menjadi indikator penting untuk menilai tanggung jawab dan komitmen instansi dalam menjaga keberlanjutan pelayanan meskipun terjadi gangguan sistem.

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan dimensi *compensation* pada layanan SIROIS lebih banyak diwujudkan dalam bentuk kompensasi non-materiil. Pimpinan dan pengelola Bangkesbangpol Kabupaten Madiun menyatakan bahwa ketika terjadi kendala pada website SIROIS, pengguna diarahkan untuk menghubungi admin atau kontak person yang tersedia, baik melalui media sosial maupun saluran komunikasi lainnya. Bentuk kompensasi ini menunjukkan adanya upaya pemulihan layanan melalui bantuan langsung dan penyediaan solusi, sehingga proses permohonan tetap dapat dilanjutkan meskipun sistem mengalami gangguan. Pendekatan tersebut mencerminkan tanggung jawab penyedia layanan dalam mengurangi dampak negatif dari kegagalan layanan. Selain itu, pengelola website SIROIS juga memberikan kompensasi berupa pendampingan hingga proses permohonan selesai. Ketersediaan petugas untuk membantu pengguna secara langsung, memberikan arahan yang jelas, serta memastikan layanan tetap berjalan merupakan bentuk yang berorientasi pada kepuasan pengguna. Temuan ini menunjukkan bahwa kompensasi tidak selalu diwujudkan dalam bentuk penggantian biaya, tetapi lebih pada upaya menjaga kelancaran pelayanan dan memberikan kepastian proses kepada pengguna.

4.3.7 *Contact* (Kontak)

Dimensi *contact* menekankan pada kemudahan pengguna dalam menghubungi penyedia layanan ketika mengalami gangguan atau membutuhkan bantuan. Dimensi ini memiliki peran strategis dalam proses *service recovery* karena menjadi penghubung langsung antara pengguna dan penyedia layanan. Ketersediaan saluran kontak yang jelas, mudah diakses, serta responsif menunjukkan tanggung jawab penyedia layanan terhadap permasalahan yang dialami pengguna dalam penggunaan layanan elektronik. Berdasarkan hasil wawancara dengan pengelola website SIROIS, diketahui bahwa pihak pengelola telah menyediakan beberapa saluran komunikasi, antara lain pencantuman kontak person pada website resmi Bangkesbangpol serta akses komunikasi melalui pesan pribadi Instagram resmi, pengelola telah berupaya memenuhi dimensi *contact* dengan menyediakan lebih dari satu saluran komunikasi bagi pengguna. Ketersediaan berbagai kanal tersebut mencerminkan kesadaran pengelola akan pentingnya akses komunikasi dalam mendukung pemulihan layanan elektronik.

Hasil wawancara dengan pengguna website SIROIS menunjukkan adanya perbedaan antara saluran komunikasi yang disediakan oleh pengelola dan saluran yang benar-benar diketahui serta dimanfaatkan oleh pengguna. Sebagian besar pengguna menyampaikan bahwa mereka baru mengetahui kontak petugas setelah datang langsung ke kantor Bangkesbangpol. Setelah memperoleh kontak tersebut, umumnya berupa nomor WhatsApp pegawai yang menangani layanan, pengguna menilai bahwa respons yang diberikan tergolong cepat dan membantu. Hal ini mengindikasikan bahwa dari sisi responsivitas petugas, layanan SIROIS sudah cukup baik. Akan tetapi, akses awal untuk memperoleh informasi kontak masih belum sepenuhnya mudah bagi pengguna layanan daring.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa pemenuhan dimensi *contact* pada layanan SIROIS masih memiliki keterbatasan, khususnya pada aspek keterjangkauan informasi kontak secara daring. Kontak person yang tercantum pada website masih berupa nomor telepon kantor yang bersifat konvensional dan memiliki keterbatasan, seperti ketergantungan pada jam kerja serta tidak mendukung komunikasi tertulis yang terdokumentasi dengan baik. Akibatnya, pengguna cenderung memilih datang langsung ke kantor untuk memperoleh kepastian penanganan, meskipun layanan yang digunakan berbasis website.

Penutup

a) *Efficiency* (Efisiensi)

Efisiensi layanan SIROIS belum optimal karena masyarakat masih kurang mengetahui keberadaan sistem ini. Meskipun alur pendaftaran dan persyaratan dinilai sudah sederhana dan mudah dipahami, minimnya sosialisasi menyebabkan pengguna baru mengetahui layanan setelah datang langsung ke kantor. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan strategi sosialisasi berbasis media digital agar tujuan efisiensi layanan dapat tercapai.

b) *System Availability* (Ketersediaan Sistem)

Ketersediaan sistem SIROIS masih mengalami beberapa kendala teknis seperti error dan gangguan akses. Permasalahan ini juga dipengaruhi oleh perbedaan pemahaman pengelolaan sistem antara Bangkesbangpol, Diskominfo, dan vendor. Meskipun kondisi server mulai lebih stabil sejak awal tahun 2026, peningkatan koordinasi, pemantauan berkala, serta integrasi backend ke infrastruktur Diskominfo tetap diperlukan untuk menjaga stabilitas layanan.

c) *Fulfillment* (Pemenuhan Layanan)

Secara umum, permohonan layanan pada SIROIS tetap dapat diselesaikan, namun prosesnya belum sepenuhnya berjalan secara digital. Ketika terjadi gangguan sistem, layanan masih bergantung pada mekanisme manual. Oleh karena itu, penguatan sistem digital dan pengembangan fitur seperti notifikasi otomatis serta pembaruan status layanan diperlukan agar pemenuhan layanan dapat berjalan lebih optimal.

d) *Privacy* (Keamanan dan Kerahasiaan Data)

Aspek keamanan dan kerahasiaan data pada SIROIS telah menjadi perhatian pengelola melalui pembatasan pemanfaatan data dan tanggung jawab institusional. Namun, sistem perlindungan data masih perlu diperkuat agar lebih terintegrasi dan transparan. Peningkatan sistem keamanan dan penyampaian informasi terkait perlindungan data kepada pengguna menjadi langkah penting untuk meningkatkan kepercayaan pengguna.

e) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Daya tanggap layanan SIROIS dinilai cukup baik melalui respon cepat petugas dan pemberian solusi alternatif saat terjadi gangguan. Namun, respons layanan masih lebih dominan melalui mekanisme luring. Oleh karena itu, peningkatan respon berbasis sistem digital dan penyampaian informasi secara daring perlu dilakukan agar proses pemulihan layanan dapat berjalan lebih efektif.

f) *Compensation* (Kompensasi)

Kompensasi pada layanan SIROIS diberikan dalam bentuk non-materiil seperti pendampingan petugas, pendaftaran manual melalui WhatsApp, serta percepatan proses layanan saat terjadi gangguan sistem. Upaya ini membantu pengguna tetap memperoleh layanan meskipun terjadi kendala teknis. Namun, mekanisme kompensasi tersebut masih perlu distandarisasi dan didukung oleh saluran komunikasi digital yang lebih jelas.

g) *Contact* (Kontak)

Saluran komunikasi SIROIS sebenarnya sudah tersedia melalui website, Instagram, dan WhatsApp, namun akses informasi kontak masih belum optimal. Banyak pengguna baru mengetahui kontak layanan setelah datang langsung ke kantor. Oleh karena itu, penyediaan informasi kontak yang lebih jelas dan mudah diakses pada website perlu ditingkatkan agar komunikasi dengan pengguna dapat berlangsung lebih efektif secara daring.

Saran

a) *Efficiency* (Efisiensi)

Bangkesbangpol Kabupaten Madiun perlu meningkatkan sosialisasi SIROIS melalui media sosial resmi seperti Instagram dan website dengan konten yang lebih informatif mengenai alur pendaftaran. Selain itu, kerja sama dengan institusi pendidikan seperti SMK dan perguruan tinggi perlu dilakukan agar informasi SIROIS dapat menjangkau target pengguna secara lebih efektif.

b) *System Availability* (Ketersediaan Sistem)

Peningkatan ketersediaan sistem dapat dilakukan melalui koordinasi yang lebih intensif antara Bangkesbangpol, Diskominfo, dan vendor pengelola sistem. Selain itu, peninjauan kembali kontrak kerja sama diperlukan untuk memperjelas tanggung jawab, standar layanan, serta mekanisme pemeliharaan dan penanganan gangguan sistem agar operasional SIROIS dapat berjalan lebih optimal.

c) *Fulfillment* (Pemenuhan Layanan)

Perlu disusun SOP layanan darurat yang lebih terstruktur dan terintegrasi dalam sistem, seperti penyediaan formulir pengajuan darurat berbasis website agar proses layanan tetap terdokumentasi secara digital. Selain itu, evaluasi sistem secara berkala perlu dilakukan untuk meminimalkan gangguan teknis yang berulang.

d) *Privacy* (Keamanan dan Kerahasiaan Data)

Keamanan data pengguna perlu diperkuat melalui audit keamanan secara berkala bersama tim IT atau Diskominfo. Website SIROIS juga perlu menyediakan informasi kebijakan privasi yang jelas agar pengguna memahami bagaimana data mereka dikelola dan terlindungi.

e) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Pengelola disarankan menambahkan fitur notifikasi otomatis pada website yang dapat mengarahkan pengguna ke jalur alternatif seperti *WhatsApp* ketika terjadi gangguan sistem. Selain itu, perlu dilakukan publikasi prosedur darurat melalui media sosial agar pengguna

dapat mengetahui langkah yang harus dilakukan ketika layanan mengalami kendala.

f) Compensation (Kompensasi)

Mekanisme kompensasi layanan dapat ditingkatkan dengan menstandarisasi jalur komunikasi melalui penggunaan WhatsApp Business pada laman kontak. Selain itu, perlu disusun SOP penanganan kendala yang menetapkan standar waktu penyelesaian layanan manual untuk memberikan kepastian layanan kepada pengguna.

g) Contact (Kontak)

Informasi kontak perlu ditampilkan secara lebih jelas pada halaman utama website, khususnya nomor *WhatsApp* admin layanan SIROIS. Selain itu, penyediaan tautan Linktree pada bio Instagram resmi dapat memudahkan pengguna mengakses berbagai kontak layanan secara lebih praktis tanpa harus datang langsung ke kantor.

Referensi

- 2023, K. et al. (2021). *No Title 濟無 No Title No Title No Title*. 32(3), 167–186.
- Afandi, I. N., Faturcozman, F., & Hidayat, R. (2021). Teori Kontak: Konsep dan Perkembangannya. *Buletin Psikologi*, 29(2), 178. <https://doi.org/10.22146/buletinpsikologi.46193>
- Aprileny, I., Rizki, D. K., & Emarawati, J. A. (2022). Pengaruh Bauran Pemasaran terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal STEI Ekonomi*, 31(01), 37–51. <https://doi.org/10.36406/jemi.v31i01.544>
- Ardiansyah, Risnita, & Jailani, M. S. (2023). Teknik Pengumpulan Data Dan Instrumen Penelitian Ilmiah Pendidikan Pada Pendekatan Kualitatif dan Kuantitatif. *Jurnal IHSAN: Jurnal Pendidikan Islam*, 1(2), 1–9. <https://doi.org/10.61104/ihsan.v1i2.57>
- Argasiam, B. (2024). *Psikologi Sosial*.
- Arifin, Z., Subagja, I. K., & Hakim, A. (2025). Digital Governance: Studi Kasus Digitalisasi Pelayanan Publik Terpadu di Kabupaten Serang. *Jurnal Sosial Teknologi*, 5(1), 1105–1123. <https://doi.org/10.59188/journalsostech.v5i1.31861>
- Aw, M. J. (2024). Dampak E-Government dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Tata Kelola Pemerintahan. *Politika Progresif: Jurnal Hukum, Politik Dan Humaniora*, 1, 204–226.
- Bella Puspa Dewi, Iman Surya, J. (2019). Penerapan Electronic Government Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sambutan Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 2020(4), 482–492.
- Dr. Rokhani, S. P. . M. S. (2023). *Penelitian Kualitatif*.
- Firdaus. (2022). Problematika Perlindungan Hak Asasi Manusia dalam Permenkominfo Nomor 5 Tahun 2020. *Ijtihad*, 38(1), 27–36.
- Gumolung, S., RARES, J., & MAMBO, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528–538. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Hadi, S. (2026). *Kompensasi Bagi Pengguna Jalan*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/pwkinternal--kompensasi-bagi-pengguna-jalan>

- Hayuningtyas, H. Y., Marsofiyati, M., & Monoarfa, T. A. (2023). Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 21(1), 31–39. <https://doi.org/10.46730/jiana.v21i1.8090>
- Kristanti, D., Charviandi, A., Juliawati, P., & Harto, B. (2023). Manajemen Sumber Daya Manusia Manajemen Sumber Daya Manusia. In *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara* (Issue 1). <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=e2ppEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=manajemen+pengetahuan&ots=gV368HYIR3&sig=ugm1Twmqr6Ya9ITLRHYA6ieJi0>
- Laili Choirunnisa Ahmad Ainur, T. H. C. O., & Ridlo, E. I. R. (2023). PERAN SISTEM PEMERINTAH BERBASIS ELEKTRONIK (SPBE) DALAM MENINGKATKAN AKSESIBILITAS PELAYANAN PUBLIK DI INDONESIA UIN Sunan Ampel Surabaya Pendahuluan Dalam era digital yang semakin berkembang pesat , pemerintah di seluruh dunia mencari cara untuk menin. *Sosio Yustisia: Jurnal Hukum Dan Perubahan Sosial*, 3(1), 71–95. [https://jurnalpps.uinsa.ac.id/index.php/sosioyustisia/article/view/401%0Afile:///C:/Users/USER/Downloads/PERAN+SISTEM+PEMERINTAH+BERBASIS+ELEKTRONIK+\(SPBE\)+DALAM+MENINGKATKAN+AKSESIBILITAS+PELAYANAN+PUBLIK+DI+INDONESIA+\(1\).pdf](https://jurnalpps.uinsa.ac.id/index.php/sosioyustisia/article/view/401%0Afile:///C:/Users/USER/Downloads/PERAN+SISTEM+PEMERINTAH+BERBASIS+ELEKTRONIK+(SPBE)+DALAM+MENINGKATKAN+AKSESIBILITAS+PELAYANAN+PUBLIK+DI+INDONESIA+(1).pdf)
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). Digital-Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 214–216.
- Nurjanah, S., & Mahendra, W. (2022). E-Service Quality pada Pelayanan Kependudukan Elektronik Alpukat Betawi Pemerintah Provinsi DKI Jakarta. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 174–187. <https://doi.org/10.26905/pjiap.v7i2.7491>
- Perkebunan, K. D., & Papua, P. (n.d.). *No 主観的健康感を中心とした在宅高齢者における健康関連指標に関する共分散構造分析Title.*
- Pontoh, M. M., Lumolos, J., & Gosal, T. A. M. R. (2017). Peran Pemerintah Kecamatan Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi (Suatu Studi di Kantor Kecamatan Bolangitang Barat Kabupaten Bolaang Mongondow Utara). *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 1(1), 1–17.
- Putra, M. (2020). *Mengenal Pelayanan Publik.* OmbudsmanRI. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--mengenal-pelayanan-publik>
- Putri, V. (2022). *Sumber Data Primer dalam Penelitian.* Kompas.Com. https://www.kompas.com/skola/read/2022/12/17/130000869/sumber-data-primer-dalam-penelitian?utm_source=chatgpt.com
- Radiko Arvyanda, Enrico Fernandito, & Prabu Landung. (2023). JURNAL HARMONI NUSA BANGSA Analisis Pengaruh Perbedaan Bahasa dalam Komunikasi Antarmahasiswa. *Jurnal Harmoni Nusa Bangsa, Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo Yogyakarta, Volume 1 N*, 67–80. <http://stipram.co.id>
- Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone: Responsiveness of Public Service Delivery at the Population and Civil Registration Office of Bone Regency. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249–265.
- Revida, E., Toto, U., Stie, H., Raharja, W. K., Simarmata, J., & Sinambela, M. (11 C.E.). *Manajemen Pelayanan Publik Era 4.0* (Issue November). <https://www.researchgate.net/publication/366953673>

- Riadi, S., & Hayati, R. (2020). Kualitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Domisili Usaha Dilihat Dari Aspek Responsiveness Pada Kantor Kelurahan Ampah Kota Kecamatan Dusun Tengah Kabupaten Barito Timur. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 3(2), 1084-1098.
- Rosadi, S. D. (2022). *Hukum Perlindungan Data Pribadi di Indonesia*. Bandung. 2013, 1-14.
- Rukhmana, T. (2021). Memahami sumber data penelitian. *Jurnal Edu Research : Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (IICLS)*, 2(2), 28-33.
- Rukminingsih, Adnan, G., & Latief, M. A. (2020). Metode Penelitian Pendidikan. Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Issue 9).
- Septiani, A., Syamsir, Aulia, A. R., Resti, A., Fazira, V., Wijaya, D. A. S., & Aldeo, Z. (2022). Peranan E-government dalam Pelayanan Publik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang , Indonesia Abstrak Kata Kunci : Good Governance , e-government System , MPP Abstract Peranan E-government dalam Pelayanan Pu. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Pendidikan*, 3(5), 302-313. file:///D:/KULIAH/SEMESTER 7/PROPOSAL/jurnal yang mendukung/peranan e-government dalam pelayanan publik.pdf
- Sofianti, M., Malik, I., & Elfiansyah Parawu, H. (2021). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(4), 1195-1214. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Studi, P., Terapan, S., Negara, A., Vokasi, F., Surabaya, U. N., Studi, P., Terapan, S., Negara, A., Vokasi, F., & Surabaya, U. N. (2025). EFEKTIVITAS APLIKASI OLIGOS (ONLINE INTEGRATED GOVERNMENT SYSTEM) DALAM PERTANGGUNGJAWABAN PERJALANAN DINAS EFFECTIVENESS OF THE OLIGOS (ONLINE INTEGRATED GOVERNMENT SYSTEM) APPLICATION IN OFFICIAL TRAVEL. 3.
- Sugiyono. (2011). *Sugiyono 2011.Pdf*.
- Wardhana, A. (2024). MODEL PENGUKURAN E-SERVICE QUALITY (Issue October).
- Zein, A. W., Anggraini, D., & Malau, R. A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital. *Bisnis Dan Digital*, 2(2), 136-147. <https://ejournal.arimbi.or.id/index.php/JIMaKeBiDi>

