

T E S I S

**PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL
(GOOGLE FORM) PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN GOWA**

***E-MAIL BASED (GOOGLE FORM) RESEARCH RECOMMENDATION
LETTERS AT THE AGENCY FOR UNITY AND POLITICS
OF GOWA REGENCY***



**M Ridwan Radief
2017.21.073**

Konsentrasi Manajemen Pembangunan

**PROGRAM MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
MAKASSAR
2019**

TESIS

**PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN
BERBASIS EMAIL (GOOGLE FORM) PADA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN GOWA**

Disusun dan diajukan oleh

**M RIDWAN RADIEF
2017.21.073**

**Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Magister Terapan**

**PROGRAM STUDI MAGISTER TERAPAN
ADMINISTRASI PEMBANGUNAN NEGARA
KONSENTRASI MANAJEMEN PEMBANGUNAN**

**SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI
LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA
MAKASSAR
2019**

APALAH ARTI SEBUAH NILAI YANG BERBARIS RAPI
DAN MENJULANG TINGGI, JIKA TANGAN SUKA KOLUSI.

BERAPAPUN NILAI PERSENTASE, BANGGA BUKAN HASIL
NEPOTISME.

SEMOGA HARI INI, MENGANTAR PENULIS MENJADI
APARATUR YANG TERUS MENGABDI TANPA KORUPSI.

DAN UNTUK KALIAN YANG SELALU MENGIRINGI BAIK
DALAM DOA DAN RAGA.

Terima kasih..

Orang Tua : Abd. Radief Rasyid dan Karmila
Istri Tercinta : Herni
Bidadari Kecil : Nur Annisa Ridwan
: Nurul Hidayah Ridwan
: Alizzah Azzahra Ridwan

Juga untuk semua masa lalu yang pahit. Karenamu, aku
terus memperbaiki diri.

HALAMAN PENGESAHAN

**PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN
BERBASIS EMAIL (*GOOGLE FORM*) PADA BADAN
KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN
GOWA**

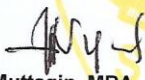
disusun dan diajukan oleh


M. Ridwan Radief

Nomor Pokok Mahasiswa : **2017.21.073.**


telah dipertahankan di depan Panitia Ujian Tesis
pada tanggal 16 Mei 2019
dan dinyatakan telah memenuhi syarat

**Menyetujui,
Komisi Penasihat,**


Dr. Muttaqin, MBA
Ketua


Dr. Halim, SH., MH
Anggota

**Mengetahui,
Ketua STIA LAN Makassar**


Prof. Amir Imbaruddin, MDA., Ph.D
NIP. 19640706 199303 1 001

TESIS

HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI

JUDUL : PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL (GOOGLE FORM) PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN GOWA

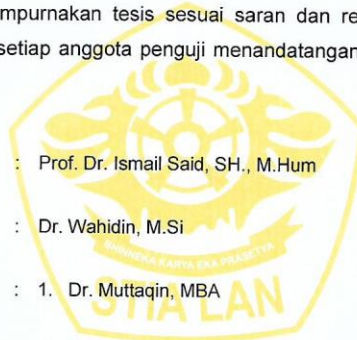
Pada hari ini Kamis, 16 Mei 2019 telah dilaksanakan Ujian Tesis Mahasiswa atas nama **M. Ridwan Radief** dengan Nomor Pokok Mahasiswa **2017.21.073**.


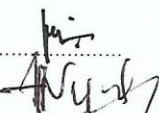


Telah menyempurnakan tesis sesuai saran dan rekomendasi Tim Penguji, jika setiap anggota penguji menandatangani persetujuan di bawah ini.


Ketua Tim : Prof. Dr. Ismail Said, SH., M.Hum

Sekretaris : Dr. Wahidin, M.Si

Anggota : 1. Dr. Muttaqin, MBA
2. Dr. Halim, SH., MH




.....

.....

.....

.....

 SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA MAKASSAR	No. Dokumen	SMM FM AKD 12.09
	Revisi	0
	Tanggal Efektif	13 Agustus 2018
	Halaman	1
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI/TESIS		

Dengan ini saya menyatakan bahwa sesungguhnya:

1. Karya Tulis saya berupa SKRIPSI/TESIS*), saya ajukan untuk mendapatkan gelar akademik SARJANA (S1)/MAGISTER (S2)* di STIA LAM Makassar, merupakan karya asli saya dan belum pernah diajukan oleh siapapun juga maupun pada perguruan tinggi lainnya.
2. Adapun pada karya tulis saya, terdapat tulisan yang saya kutip dan jelas disebutkan nama pengarang serta tercantum dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan ataupun ketidak benaran maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar dan sanksi lainnya sesuai ketentuan yang berlaku.

Makassar, 16 Mei 2019.

Yang menyatakan,



M. Ridwan Radhof
 NPM. 2017.21.073

*Catatan *)corel yang tidak perlu*

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan Syukur penulis panjatkan yang setinggi tingginya kehadirat Allah Subhanawata'ala atas nikmat kesehatan yang diberikan kepada penulis sehingga tesis dengan judul **“Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Berbasis Email (Google Form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa”** dapat penulis selesaikan.

Penulis menyampaikan terima kasih pertama-tama kepada pembimbing penulis Bapak Dr. Muttaqin, MBA dan Bapak Dr. Halim, SH.,MH atas segala perhatian, waktu, kesabaran, serta petunjuk dalam memberikan bimbingan hingga selesainya penulisan tesis ini.

Penulis juga menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang memberi bantuan dan dukungan dalam penyelesaian tesis ini, terutama kepada :

1. Bapak Prof. Amir Imbaruddin, MDA.,Ph.D selaku Ketua Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lembaga Administrasi Negara Makassar (STIA LAN Makassar)
2. Bapak Prof. Dr. Ismail Said, SH., M.Hum dan Bapak Dr. Wahidin, M.Si selaku tim penguji yang telah memberikan saran untuk kesempurnaan penulisan tesis ini.
3. Para dosen STIA LAN Makassar yang telah mengajar dan membimbing penulis, pegawai akademik dan non akademik STIA LAN Makassar yang telah melayani penulis dengan sangat baik.
4. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa, Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, kepala bidang

kewaspadaan nasional dan penanganan konflik dan operator pelayanan rekomendasi penelitian yang telah bersedia menjadi informan penelitian kepada penulis.

5. Pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa yang telah mendukung pelaksanaan desain penelitian ini.
6. Teman-teman Program Studi Manajemen Pembangunan 2017 yang tidak bisa saya sebutkan namanya satu-persatu.
7. Teman-teman program studi Administrasi Pelayanan Kesehatan 2017 yang juga tidak bisa saya sebutkan satu-persatu.
8. Bapak Tahir yang telah membantu desain aplikasi google form.

Secara khusus penulis menyampaikan ungkapan terima kasih kepada kedua orang tua penulis, Abd. Radief Rasyid dan Karmila. Serta kepada orang yang penulis sangat cintai, Herni istri penulis. Juga kepada anak-anak penulis, Nur Annisa Ridwan, Nurul Hidayah Ridwan, dan Alizzah Azzahra Ridwan. Mereka bertiga adalah semangat sekaligus motivator bagi penulis.

Akhir kata penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun pembaca dalam memperkaya ilmu pengetahuan yang berhubungan dengan Pelayanan. Amin.

Gowa, April 2019

ABSTRAK

PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL (GOOGLE FORM) PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN GOWA

Penulis : M Ridwan Radief
Penasehat : Muttaqin
Halim

Penerbitan surat rekomendasi penelitian memakan waktu yang cukup lama. Waktu yang dibutuhkan mencapai dua sampai tiga hari, sementara dalam standar operasional prosedur ditetapkan hanya 65 menit. Selain itu, pelayanan surat rekomendasi penelitian tidak memiliki standar pelayanan yang jelas mengatur tentang mekanisme pelayanan. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tingkat eksplanasi deskriptif yang menggambarkan serta mengamati secara mendalam tentang pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Disamping itu, penelitian ini menggunakan desain penelitian terapan. Sumber data dalam penelitian ini diambil dari 4 orang pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dan 12 orang dari pengguna layanan atau mahasiswa/mahasiswi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) telah sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dilihat dari aspek desain, telah ditetapkan standar operasional prosedur, standar pelayanan, dan maklumat pelayanan sebagai kepastian dan jaminan pelayanan. Aspek sosialisasi, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik telah melakukan sosialisasi pelayanan baik kepada pegawai internal Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, juga kepada pengguna layanan. Aspek Pelaksanaan, pendaftaran surat rekomendasi penelitian dilakukan secara online melalui link yang dibagi melalui pesan whatsapp. Aspek evaluasi, penyelesaian pelayanan terbilang cepat, mudah diakses dan bebas biaya apapun.

Kata Kunci : Pelayanan, Rekomendasi penelitian, Email.

ABSTRACT

E-MAIL BASED (GOOGLE FORM) RESEARCH RECOMMENDATION LETTERS AT THE AGENCY FOR UNITY AND POLITICS OF GOWA REGENCY

Author : M. Ridwan Radief

Supervisors : Muttaqin

Halim

The issuance of research recommendation letters took time for two to three days whereas in the standards operational procedures the letters should be ready only in 65 minutes. Also, there was no clear procedures for the issuance of the letters. This research focused on and to understand the implementation of the e-mail based (google form) research recommendation letters.

The study applied a descriptive qualitative method to describe the implementation of e-mail based research recommendation letters at the agency for unity and politics of Gowa regency. The data for the study were collected through questionnaires of and interviews with four agency employees and 12 students applying of the letters.

The results of the study showed that the implementation of e-mail based research recommendation letters has met the service standards. The design aspect has got standards operational procedures, service standards, and service commitment as the service guarantee. The agency has also socialized this service internally to employees and externally to applicants. The application of the letters was done online and linked with WhatsApp application. The evaluation of this program showed that the issuance of the letters was quick, easy assessed, and free of charge.

Keyword : Service, Research Recommendation, E-mail

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	v
HALAMAN PERNYATAAN ORISINILITAS	vi
KATA PENGANTAR	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Fokus Penelitian.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	6
D. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Tinjauan Teori	7
1. Pelayanan Publik	7
a. Konsep Pelayanan	7
b. Konsep Pelayanan Publik.....	9
1) Karakteristik Pelayanan Publik.....	13
2) Karakteristik Barang, Jasa, dan Administratif	15
3) Paradigma Pelayanan Publik	16
2. Kualitas Pelayanan Publik	18
a. Konsep Kualitas Pelayanan	18
b. Konsep efisiensi pelayanan publik.....	25
3. E-Government.....	27
B. Desain Penelitian	32
BAB III METODE PENELITIAN	38
A. Desain Penelitian	38
B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data	39
C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data.....	40
D. Prosedur Kerja Penelitian.....	42
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN KARYA DESAIN	45
A. Deskripsi lokasi/objek penelitian	45
B. Karakteristik sumber data/informan.....	47
C. Hasil Penelitian	49

1. Desain.....	49
a) Standar Operasional Prosedur	50
b) Standar Pelayanan	55
c) Maklumat Pelayanan	64
d) Sarana dan Prasarana	70
2. Sosialisasi	76
a) Sosialisasi internal	76
b) Sosialisasi eksternal	81
c) Media sosialisasi	86
3. Pelaksanaan	88
a) Pendaftaran rekomendasi penelitian	88
b) Menerima surat.....	93
c) Membuat surat	94
d) Verifikasi surat.....	95
e) Pengambilan surat	96
4. Evaluasi	100
a) Kecepatan	100
b) Kemudahan	104
c) Keterjangkauan	106
D. Karya Desain.....	109
BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	116
A. Kesimpulan	116
B. Rekomendasi	117

DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1	Jumlah surat masuk rekomendasi penelitian	3
Tabel 2	Perbedaan karakteristik barang dan jasa	15
Tabel 3	Pergeseran paradigma model pelayanan publik	17
Tabel 4	Prosedur kerja pelayanan	44
Tabel 5	Karakteristik informan berdasarkan umur	47
Tabel 6	Karakteristik informan berdasarkan tingkat pendidikan	48
Tabel 7	Sarana Pelayanan.....	71

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Desain praktek	37
Gambar 2	Struktur orgainisasi	46
Gambar 3	Standar operasional prosedur	52
Gambar 4	Standar pelayanan	56
Gambar 5	Standar pelayanan	57
Gambar 6	Rincian standar pelayanan.....	58
Gambar 7	Kotak saran.....	59
Gambar 8	Maklumat pelayanan	65
Gambar 9	Maklumat pelayanan	66
Gambar 10	Sarana pelayanan	72
Gambar 11	Kondisi ruangan pelayanan.....	74
Gambar 12	Sosialisasi internal	78
Gambar 13	Daftar hadir sosialisasi internal	79
Gambar 14	Sosialisasi eksternal.....	83
Gambar 15	Daftar hadir sosialisasi eksternal.....	84
Gambar 16	Publikasi standar pelayanan	87
Gambar 17	Alur pendaftaran pelayanan rekomendasi penelitian	89
Gambar 18	Formulir Pendaftaran	90
Gambar 19	Karya desain	115

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Pedoman wawancara
- Lampiran 2 Pedoman observasi
- Lampiran 3 Pedoman telaah dokumen
- Lampiran 4 Survey kualitas pelayanan
- Lampiran 5 Standar Operasional Prosedur
- Lampiran 6 Daftar Hadir

- Lampiran 7 Daftar pengguna aplikasi

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna bahwa negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan.

Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia. Keberhasilan membangun pelayanan publik yang berkualitas akan membangkitkan dukungan masyarakat luas kepada pemerintah dan menciptakan hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintah.

Meski demikian, dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa, dan bernegara. Hal tersebut bisa disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks.

Berdasarkan hasil survey kepatuhan terhadap undang-undang pelayanan publik khususnya standar pelayanan pada Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa oleh Ombudsman Sulawesi-selatan Tahun 2018 menunjukkan bahwa standar pelayanan belum terpenuhi di setiap organisasi perangkat daerah yang ada di Kabupaten Gowa. Sehingga harapan ombudsman, Bupati Gowa mendorong terpenuhinya standar pelayanan. (Artikel Ombudsman RI, Selasa, 29/1/2019).

Pengalaman empiris seringkali menunjukkan pelayanan publik belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Rendahnya komitmen dan kemampuan birokrasi berinovasi menciptakan pelayanan yang berkualitas telah mereduksi hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas. Alhasil, masyarakat menjadi korban dari buruknya pelayanan publik di negeri ini. Pungutan liar di mana-mana, pelayanan administrasi yang panjang dan lama. Hingga kepada diskriminasi pelayanan publik karena perbedaan pandangan politik.

Fenomena ini lazim kita jumpai di instansi pemerintah. Seolah-olah sudah menjadi citra birokrasi. Bahkan, ada yang secara terang-terangan pelayanan publik sengaja dibuat lambat. Sebut saja salah satunya

pelayanan surat rekomendasi penelitian yang diterbitkan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Pelayanan ini diberikan kepada mahasiswa untuk kepentingan penyusunan karya ilmiah. Berikut jumlah permohonan surat rekomendasi penelitian.

Tabel 1
Jumlah surat masuk rekomendasi penelitian

No	Tahun	Jumlah surat masuk
1	2018	2017 surat
2	2019 (Februari)	208 surat

Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Pada tabel 1 menunjukkan di tahun 2018 jumlah surat masuk permohonan rekomendasi penelitian sebanyak 2017 surat. Sedangkan untuk tahun 2019 sampai bulan februari jumlah surat mencapai 208 surat. Berdasarkan angka tersebut, rata-rata surat yang masuk setiap bulannya mencapai 168 surat untuk 22 hari kerja atau kurang lebih 8 surat setiap hari. Jumlah ini terbilang kecil, artinya memungkinkan untuk diselesaikan dengan waktu yang cukup singkat.

Namun yang terjadi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa, penerbitan surat rekomendasi penelitian cukup lama dan menguras banyak energi. Proses penerbitan surat rekomendasi memakan waktu dua sampai tiga hari dan melewati tiga meja untuk memperoleh paraf pejabat administrasi. Hal ini dirasakan oleh Kurnia, mahasiswi jurusan keperawatan STIK Famika Makassar pada tanggal 20 februari 2019 dan mengatakan bahwa waktu pelayanan rekomendasi penelitian sangat lama jika waktu penyelesaian sampai dua hari. Sementara dalam standar operasional prosedur, waktu pelayanan

rekomendasi penelitian hanya 65 menit. Sejalan dengan hasil survey kualitas pelayanan rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Tahun 2018 bahwa menurut informan waktu pelayanan surat rekomendasi penelitian terlalu lama. Hasil survey terlampir

Selain waktu yang cukup lama, mahasiswa juga harus datang ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dua sampa tiga kali. Pertama untuk mengisi formulir, kedua untuk mengambil surat rekomendasi penelitian, ketiga mengulang surat penelitian jika salah ketik alamat. Seperti yang terjadi pada Farida Iriyani Kelmas mahasiswi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia (UMI) pada tanggal 26 february 2019. Farida harus kembali ke kampus mengulang surat permohonan pengambilan data awal disebabkan karena salah menulis alamat.

Permasalahan yang lain, pada saat pendaftaran surat rekomendasi penelitian, beberapa mahasiswa diminta membawa sesuatu seperti kue dan jenis makanan lainnya saat datang mengambil surat rekomendasi penelitian. Sebut saja Munadiyah, mahasiswi fakultas dakwah dan komunikasi UIN Makassar yang disuruh membawa daun pandan saat kembali mengambil surat rekomendasi penelitian tanggal 20 february 2019. Hal yang sama juga dialami Murni, mahasiswi jurusan keperawatan kampus STIK Famika Makassar disuruh membawa makanan lemang (*lammang*) pada tanggal 20 february 2019.

Beberapa permasalahan di atas disebabkan karena tidak adanya standar pelayanan yang jelas yang mengatur waktu dan biaya pelayanan surat rekomendasi penelitian. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik juga

tidak memiliki maklumat pelayanan sehingga tidak dapat menjamin hak-hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Selama ini, pemerintah daerah Kabupaten Gowa kurang melibatkan masyarakat selaku pengguna layanan untuk berpartisipasi dalam peningkatan pelayanan publik. Sosialisasi inovasi pelayanan publik Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa pada Tahun 2018 hanya melibatkan Organisasi perangkat daerah dan alumni diklat kepemimpinan tingkat IV (Makassar.sindonews.com, 3/10/2018) Sehingga, Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa sulit merespons apa yang sebenarnya menjadi kebutuhan pengguna layanan.

Sementara itu, tatanan baru masyarakat dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan. Kondisi dan perubahan cepat yang diikuti pergeseran nilai tersebut perlu disikapi secara bijak melalui langkah kegiatan yang terus-menerus dan berkesinambungan dalam berbagai aspek pembangunan untuk membangun kepercayaan masyarakat guna mewujudkan tujuan pembangunan nasional.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian desain praktek **“Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Berbasis Email (Google Form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.”**

B. Fokus Penelitian

Pada penelitian ini yang menjadi fokus penelitian dari penulis adalah Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Berbasis Email (Google Form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah desain pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (Google Form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik:

Dapat memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan ilmu pengetahuan khususnya pelayanan publik.

2. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa khususnya Badan Kesatuan Bangsa dan Politik diharapkan dapat mengembangkan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) hingga kepada pelayanan berbasis digital.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Teori

1. Pelayanan Publik

a. Konsep Pelayanan

Fungsi utama Aparatur Sipil Negara (ASN) yang termaktub dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara Pasal 10 adalah pelaksana kebijakan publik, pelayan publik dan perekat dan pemersatu bangsa.

Jika dilihat dari salah satu fungsi pelayan publik, secara etimologis menurut Moelono (Basri 2012:33) arti pelayanan ialah “orang yang melayani, membantu, pesuruh.”

Secara singkat Moelono mendefinisikan pelayanan sebagai orang yang melayani atau membantu. Dalam perspektif pelayanan pemerintah, pandangan Moelono dapat dikatakan pelayanan sebagai upaya memenuhi atau membantu mencukupkan kebutuhan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab aparatur kepada Negara sebagai lembaga yang memberi upah.

Menurut Gronros (Ratminto dan Winarsih 2008:2) Pelayanan adalah :

Suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan.

Berdasarkan pendapat Gronros jika dalam pandangan pelayanan surat rekomendasi penelitian dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan rangkaian aktifitas interaksi antara masyarakat pengguna layanan dan aparat penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan petunjuk-petunjuk teknis yang dapat masyarakat gunakan untuk mengambil data dan informasi sesuai kebutuhan tanpa kendala.

Menurut Rasyid (Mulyadi,2016:174) mengemukakan bahwa :

Pelayanan pada hakekatnya adalah satu dari tiga fungsi hakiki pemerintahan, disamping fungsi pemberdayaan dan pembangunan. Keberhasilan seseorang dalam menjalankan misi pemerintahan dapat dilihat dari kemampuannya mengemban tiga fungsi tersebut.

Berkaitan dengan hal itu, maka pemerintah dapat dikatakan merupakan suatu lembaga yang menyelenggarakan pelayanan, pemberdayaan, dan pembangunan.

Menurut Hayat (2017:22) mengemukakan bahwa :

Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga Negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan merupakan pemenuhan hak dasar, kebutuhan, dan kepentingan warga Negara berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan standar pelayanan yang ditetapkan.

b. Konsep Pelayanan Publik

Dalam sejarah perjalanan administrasi publik, Dwiyanto (2015:14) “pelayanan publik semula dipahami secara sederhana sebagai pelayanan yang diselenggarakan pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan pemerintah kemudian disebut pelayanan publik.”

Berdasarkan pandangan tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang hanya diselenggarakan oleh pemerintah atas barang dan jasa kepada masyarakat. Batasan ini masih menganggap pemerintah sebagai pelaku tunggal penyediaan pelayanan publik.

Hal ini tentu saja tidak lagi sejalan dengan dengan konsep *good governance* yang sudah menjadi kecenderungan global termasuk di Indonesia karena konsep ini menganggap bahwa saat ini organisasi publik (*state*), sektor swasta (*private*), dan masyarakat (*civil society*) seharusnya secara bersama-sama dalam penyediaan pelayanan publik. (Imbaruddin, 2016:227) .

Menurut Santosa (2012:57) mengemukakan bahwa :

Pelayanan publik adalah pemberian jasa, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik tidak hanya diselenggarakan oleh instansi pemerintah, melainkan juga pihak swasta. Dan pelayanan publik itu sendiri merupakan pemberian jasa dari pemerintah atau swasta untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

Menurut Ibrahim (2008:15) pelayanan umum adalah :

Bentuk kegiatan pelayanan kepada umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/daerah (BUMN/BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah dan badan usaha milik negara/daerah sebagai bentuk ketaatan kepada peraturan perundang-undangan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat luas.

Dalam perspektif pelayanan surat rekomendasi penelitian, pendapat di atas dapat dijabarkan dalam kegiatan pembuatan surat rekomendasi penelitian oleh pemerintah kepada mahasiswa berdasarkan permohonan rekomendasi penelitian dan ditindak lanjuti sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.

Menurut Sinambela et.al. (2014:5) mengemukakan bahwa :

Pelayanan publik diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah memberikan layanan kepada masyarakat secara umum sesuai dengan

kepentingan yang dimiliki berdasarkan standar prosedur dan aturan perundang-undangan yang berlaku.

Thoha (Sedarmayanti 2013:243) mengemukakan bahwa :

Pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan.

Pendapat Thoha disimpulkan bahwa pelayanan merupakan usaha untuk membantu masyarakat agar masyarakat lebih mudah memenuhi apa yang menjadi kebutuhannya.

Menurut Dwiyanto et.al (2014:136) pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai “serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna”.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh aparatur pemerintah untuk memenuhi kebutuhan warga Negara.

Menurut Rohman et.al (2008:3) mengemukakan bahwa :

Pelayanan publik adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintahan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan pemberian jasa maupun non jasa kepada masyarakat serta penggunaan atau pemanfaatan fasilitas-fasilitas umum oleh organisasi atau pemerintah setempat yang dilakukan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat atau pengguna layanan secara khusus.

Menurut Surjadi (2009:7) mengemukakan bahwa :

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya Negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga Negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan sebuah upaya memenuhi hak-hak dasar warga Negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh pemerintah.

Menurut Istianto (2009:1260) mengemukakan bahwa :

Pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan organisasi atau individu dalam memenuhi kebutuhan masyarakat, individu atau sebuah kelompok atas barang dan jasa.

Nurmandi (2010:34) mengemukakan bahwa :

Pelayanan publik sering disebut sebagai pelayanan konstitusional. Pernyataan ini disebabkan oleh klausul-klausul konstitusi Negara yang menyebutkan bahwa Negara harus memberikan berbagai fasilitas-fasilitas kepada warga Negara.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan sebagai hak konstitusional setiap warga Negara atas fasilitas-fasilitas publik.

Denhardt & Denhardt (Keban,2014:248) mengemukakan bahwa :

Peran utama dari pelayanan publik adalah membantu warga masyarakat mengartikulasikan dan memenuhi kepentingan yang telah disepakati bersama, dari pada mencoba mengontrol atau mengendalikan masyarakat ke arah yang baru.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan kepentingan masyarakat dari apa yang telah disepakati bersama. Bukan melakukan kontrol atau mengendalikan ke arah kebijakan yang baru dan tidak melibatkan masyarakat.

Sedangkan pelayanan publik menurut Undang Undang 25 tahun 2009 tentang 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.

Berdasarkan beberapa pendapat ahli sebelumnya, dengan demikian, pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar masyarakat sesuai dengan apa yang diamanahkan oleh undang-undang atas barang dan jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

1) Karakteristik Pelayanan Publik

Laing (Dwiyanto et.al,2014:179-180) menyebutkan ada beberapa karakteristik yang dapat dipakai untuk mendefinisikan apa yang dapat dikategorikan sebagai pelayanan publik.

1. Pelayanan publik dicirikan oleh adanya pertimbangan untuk mencapai tujuan politik yang lebih besar dibanding dengan upaya untuk mewujudkan tujuan ekonomis. Jika pelayanan yang diberikan oleh swasta pada umumnya lebih banyak didasarkan pada pertimbangan ekonomi (memperoleh keuntungan), maka penyediaan layanan publik oleh pemerintah tidak didasarkan pada pertimbangan untuk memperoleh keuntungan ekonomi semata, melainkan lebih banyak didasarkan pada pertimbangan untuk mewujudkan keadilan sosial (*social justice*) bagi masyarakat.
2. Pelayanan publik juga dicirikan oleh adanya asumsi bahwa pengguna layanan lebih dilihat posisinya sebagai warga

Negara daripada hanya dilihat sebagai pengguna layanan (*customer*) semata.

3. Pelayanan publik juga dicirikan oleh karakter pengguna layanan (*customer*) yang kompleks dan multidimensional. Multidimensionalitas tersebut tercermin dari level pemanfaatan layanan yang bisa bersifat individu, keluarga, maupun komunitas.

Beberapa karakteristik pelayanan publik dapat diketahui bahwa pelayanan publik tidak berorientasi pada keuntungan melainkan lebih kepada mewujudkan keadilan bagi seluruh masyarakat. Kemudian, pelayanan publik memandang pengguna layanan sebagai warga Negara serta pemanfaatan pelayanan publik bersifat individu, keluarga dan komunitas.

Menurut Walsh (Dwiyanto et.al 2014:179-180), hubungan antara pemerintah sebagai pelayan publik dan mereka yang menggunakan layanan tersebut secara historis lebih tepat didefinisikan sebagai hubungan antara pemerintah dengan warga Negara daripada hubungan antara pemberi layanan dengan *customer*.

Sejalan dengan pendapat Laing sebelumnya bahwa pelayanan publik menempatkan pengguna layanan sebagai warga Negara bukan pelanggan atau *customer*. Pentingnya posisi warga dalam penyelenggaraan pemerintahan, diungkapkan oleh McLaverty (Saggaf et.al,2018:43) bahwa “melalui pajak yang mereka bayarkan investor pelayanan publik dan pemilik asset milik publik.”

Jika publik dipandang sebagai investor pelayanan publik maka segala proses pelayanan harus diketahui warga bahkan turut

berpartisipasi dalam proses pembuatan regulasi dan mekanisme pelayanan publik.

2) Karakteristik Barang, Jasa, dan Administratif

Mengenai perbedaan antara pelayanan barang dan jasa ini, Gronroos (Dwiyanto et.al. 2014:137) menyusun karakteristik antara pelayanan barang dan jasa sebagai berikut :

Tabel 2
Perbedaan Karakteristik Barang dan Jasa

Pelayanan Barang	Pelayanan Jasa
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Homogen : satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang	Heterogen : satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain.
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan konsumsi	Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi.
Berupa barang/benda	Berupa proses atau kegiatan
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses produksi
Pembeli pada umumnya tidak terlibat pada proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan
Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

Sumber : Gronroos (Dwiyanto et.al 2014:137)

Berdasarkan Tabel 2 dapat diketahui perbedaan karakteristik barang dan jasa. Karakteristik barang beberapa di antaranya adalah berlaku untuk banyak orang, produksi dan distribusi terpisah, berupa benda, nilainya dihasilkan di perusahaan, pembeli tidak terlibat dalam proses produksi, dapat disimpan, dan dapat terjadi perpindahan kepemilikan. Sedangkan jasa mempunyai karakteristik tidak berwujud, produksi dan distribusi berlangsung bersamaan, berupa proses, nilai utamanya

dihasilkan dalam proses produksi, tidak dapat disimpan, dan tidak dapat berpindah kepemilikan.

Sedangkan pelayanan administratif dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan pelayanan oleh Penyelenggara yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh Masyarakat.

Perbedaan pelayanan administratif dari barang dan jasa adalah pelayanan administratif menghasilkan dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dokumen resmi dalam pelayanan surat rekomendasi penelitian adalah surat izin meneliti dan mengambil data-data yang dibutuhkan mahasiswa dan mahasiswi untuk kepentingan penelitian.

3) Paradigma Pelayanan Publik

Birokrasi pemerintah dari masa ke masa mengalami perubahan sistem administrasi. Adanya perubahan lingkungan dan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks membuat pemerintah bergerak lebih cepat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak masyarakat sebagai warga Negara. Pergeseran paradigma dari *Old Pulic Administration* hingga ke *New Public Service* mengalami perubahan yang begitu signifikan. Berikut tabel pergeseran paradigma model pelayanan publik.

Tabel 3
Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Element	Old Public Administration	New Public Management	New Public Service
Dasar Teoritis	Teori Politik	Teori Ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan public	Kepentingan publik adalah sesuatu yang Didefinisikan secara politis dan tercantum dalam aturan	Kepentingan publik Mewakili agregasi Kepentingan individu	Kepentingan publik merupakan hasil dari dialog tentang berbagai nilai
Kepada Siapa bertanggung jawab?	Klien dan konstituen	Pelanggan	Warga negara
Peran Pemerintah	Pengayuh (<i>Rowing</i>)	Mengarahkan (<i>Steering</i>)	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga dan kelompok komunitas.
Akuntabilitas	Menurut hierarkhi Administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan customers	Multi aspek: Akuntabel pada hukum, nilai, Komunitas, norma Politik, profesional, Kepentingan warga Negara

Sumber : Denhardt dan Denhardt (Dwiyanto et. al 2014:139)

Paradigma pelayanan publik secara signifikan bertransformasi dari model pelayanan yang *rigid* kepada pelayanan yang berorientasi kepada kepentingan publik yang memandang masyarakat sebagai warga Negara dan mitra untuk menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga Negara dan kelompok komunitas.

Osborne dan Gaebler (Syafiie,2006:115-116) mengemukakan bawah :

Mengupayakan peningkatan pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah yaitu dengan memberi wewenang kepada pihak swasta lebih banyak berpartisipasi. Karena mereka menyadari pemerintah itu milik rakyat bukan rakyat milik kekuasaan pemerintah.

Untuk meningkatkan pelayanan publik menurut pendapat Osborne dan Gaebler dilakukan dengan cara memberi wewenang pada pihak swasta untuk lebih banyak berpartisipasi menyediakan pelayanan kepada

rakyat. Keinginan untuk menswastakan pelayanan agar segala sesuatu tidak dimonopoli oleh pemerintah yang kemudian akan berakibat pada perilaku arogansi aparatur karena merasa sangat dibutuhkan oleh masyarakat.

2. Kualitas Pelayanan Publik

a. Konsep Kualitas Pelayanan

Penyelenggaraan layanan publik merupakan proses yang sangat strategis karena di dalamnya berlangsung interaksi yang cukup intensif antara warga Negara dan pemerintah. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan layanan publik dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh warga. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas suatu pemerintahan.

Menurut Zeithmal et.al (1990:26) menggunakan ukuran *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*.

- 1) *Tangibles*, yaitu fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan fasilitas-fasilitas Komunikasi.
- 2) *Reliability*, yaitu kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang dijanjikan secara akurat.
- 3) *Responsiveness* yaitu kerelaan untuk menolong pengguna layanan dan menyelenggarakan pelayanan secara ikhlas.
- 4) *Assurance* adalah pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para petugas penyedia layanan dalam memberikan kepercayaan kepada pengguna layanan.
- 5) *Emphaty* adalah kemampuan memberikan perhatian kepada pengguna layanan secara individual.

Berdasarkan pendapat di atas dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan dapat diukur berdasarkan lima indikator atau dimensi yang

diantaranya adalah *tangibles* atau fasilitas, *reliability* atau kemampuan menyediakan pelayanan secara akurat, *responsiveness* atau respon pegawai, *assurance* atau kepastian pelayanan, *emphaty* atau perhatian yang diberikan penyedia layanan kepada warga negara.

Kemudian, menurut Lenvine (Dwiyanto et.al 2014:143-144) menilai kualitas pelayanan publik dari tiga indikator yakni *responsiveness*, *responsibility*, dan *accountability*.

- 1) *Responsiveness* atau responsivitas adalah daya tanggap penyedia layanan terhadap harapan, keinginan, aspirasi maupun tuntutan pengguna layanan.
- 2) *Responsibility* atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip atau ketentuan administrasi dan organisasi yang benar dan telah ditetapkan.
- 3) *Accountability* atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan kepentingan *stakeholder* dan norma-norma yang berkembang dalam masyarakat.

Berbeda dengan pendapat sebelumnya bahwa kualitas pelayanan publik diukur oleh lima dimensi yakni *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *emphaty*. Sedangkan pada pendapat Lenvinne yang dikutip dalam Dwiyanto et.al kualitas pelayanan publik hanya dinilai pada tiga aspek yaitu *responsiveness* atau responsivitas, *responsibility* atau tanggungjawab, dan *accountability* atau akuntabilitas. Pendapat ini sangat berbeda dengan pendapat sebelumnya. Lenvinne menambahkan ketentuan-ketentuan administrasi dan organisasi dalam proses pelayanan publik serta menambahkan kesesuaian dengan norma-norma yang berlaku di masyarakat.

Sedarmayanti (2012:79) mengemukakan bahwa ukuran pelayanan dilukiskan pada dimensi pelayanan pelanggan, yaitu:

- 1) Fasilitas dan peralatan fisik.
- 2) Perhatian.
- 3) Bantuan tepat pada waktunya.
- 4) Keyakinan pengetahuan tenaga kerja.
- 5) Kinerja yang dapat diandalkan dan tepat.

Pelayanan dapat dilihat dari dimensi fasilitas dan peralatan fisik, perhatian petugas kepada pengguna layanan, pelayanan yang tepat waktu, pengetahuan petugas dalam memberikan pelayanan dan kinerja yang professional dan tepat.

Menurut Sumarto (2009:348) "pendekatan pelayanan yang bermutu bertujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih partisipatif dan berorientasi kepada klien."

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan yang bermutu bertujuan untuk memberikan pelayanan yang bersifat partisipatif yang melibatkan masyarakat pengguna layanan untuk ikut serta menentukan kebijakan pelayanan.

Sementara itu, Gibson, Ivancevich dan Donnelly (Dwiyanto et.al, 2014:144-145) kinerja pelayanan publik terdiri dari produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan untuk ukuran jangka pendek, persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah serta kelangsungan hidup.

- 1) Produksi adalah ukuran yang menunjukkan kemampuan organisasi untuk menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh lingkungannya.
- 2) Mutu adalah kemampuan organisasi untuk memenuhi harapan pelanggan dan *clients*

- 3) Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara keluaran output dan masukan input.
- 4) Fleksibilitas adalah ukuran yang menunjukkan daya tanggap organisasi terhadap tuntutan perubahan internal dan eksternal. Fleksibilitas berhubungan dengan kemampuan organisasi untuk mengalihkan sumber daya dari aktifitas yang satu ke aktifitas yang lain guna menghasilkan produk dan pelayanan baru yang berbeda dalam rangka menanggapi permintaan pelanggan.
- 5) Kepuasan menunjukkan pada perasaan karyawan terhadap pekerjaan dan peran mereka di dalam organisasi.
- 6) Persaingan menggambarkan posisi organisasi di dalam berkompetisi dengan organisasi lain yang sejenis.
- 7) Pengembangan adalah ukuran yang mencerminkan kemampuan dan tanggung jawab organisasi dalam memperbesar kapasitas dan potensinya untuk berkembang melalui investasi sumber daya.
- 8) Kelangsungan hidup adalah kemampuan organisasi untuk tetap eksis menghadapi segala perubahan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa pelayanan publik dapat dinilai berkinerja jika memenuhi aspek produksi, mutu, efisiensi, fleksibilitas, dan kepuasan untuk ukuran jangka pendek, persaingan dan pengembangan untuk jangka menengah serta kelangsungan hidup.

Kemudian dalam Undang-undang 25 Tahun 2009 pasal 4 tentang pelayanan publik disebutkan asas penyelenggaraan pelayanan publik yaitu :

- a. Kepentingan umum.
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Sementara itu menurut Saggaf et.al (2018:168) dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut :

- 1) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan publik harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak.
- 2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang efektif dan efisien.
- 3) Mutu proses penyelenggaraan dan hasil pelayanan publik harus diupayakan agar dapat memberi keamanan dan kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Berdasarkan pendapat tersebut dapat diketahui bahwa asas dan unsur-unsur pelayanan publik meliputi hak dan kewajiban yang jelas oleh kedua pihak pemberi dan penerima layanan, pengaturan bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan masyarakat, dan mutu pelayanan harus memberi keamanan dan kenyamanan, kelancaran serta kepastian hukum yang bertanggung jawab.

Dalam Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 disebutkan bahwa :

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

Lebih lanjut dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 menyebutkan bahwa :

Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Berdasarkan peraturan tersebut, dapat diketahui bahwa standar pelayanan merupakan tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan sebagai acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban pemerintah atas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, standar pelayanan ini setidaknya-tidaknya berisi tentang :

1. Dasar hukum
2. Persyaratan
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur
4. Jangka waktu penyelesaian
5. Biaya / tarif
6. Produk pelayanan
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas
8. Kompetensi pelaksana
9. Pengawasan internal
10. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
11. Jumlah pelaksana
12. Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam Bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-keraguan dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana

Penjelasan Undang-Undang di atas merupakan standar utama pemberian pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, untuk memenuhi standar pelayanan maka harus memenuhi dasar hukum, persyaratan, prosedur, sarana dan prasarana, kompetensi hingga pada evaluasi kinerja pelaksana. Standar pelayanan diturunkan dari standar operasional prosedur.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang

Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan menyebutkan bahwa :

Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Standar operasional prosedur merupakan rangkaian instruksi tertulis mengenai proses penyelenggaraan pelayanan yang meliputi bagaimana pelayanan dilakukan, di mana dan siapa yang melakukan pelayanan tersebut.

Kemudian, dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 22 menyebutkan bahwa :

Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 1 menyebutkan bahwa “Maklumat Pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam standar pelayanan.”

Berdasarkan penjelasan tersebut, dapat diketahui bahwa Pemerintah wajib menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan melaksanakan pelayanan.

Dalam Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 menyebutkan bahwa “penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait.”

b) Konsep Efisiensi Pelayanan Publik

Efisiensi pada umumnya dikenal sebagai perbandingan yang terbaik antara input dan output. Dengan demikian, apabila suatu output dapat dicapai dengan input yang minimal maka dinilai efisien. Input dalam pelayanan publik dapat berupa uang, tenaga, waktu, dan materi lain yang digunakan untuk menghasilkan atau mencapai suatu output. Artinya harga pelayanan publik harus dapat terjangkau oleh kemampuan ekonomi masyarakat. Di samping itu, masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik dalam waktu yang relatif singkat dan tidak banyak membutuhkan tenaga. Dengan menggunakan bantuan teknologi modern maka proses pelayanan publik dapat dilakukan dengan cepat dan hemat tenaga.

Menurut Dwiyanto et.al (2014:166) untuk memperbaiki aspek efisiensi terdapat tiga strategi yang dapat dilakukan yaitu deregulasi, pengurangan biaya, dan adopsi teknologi.

- 1) Deregulasi
 - a) Menyederhanakan formulir untuk semua jenis pelayanan publik.
 - b) Mengumumkan secara terbuka semua persyaratan dan prosedur pelayanan agar para warga pengguna dapat mengakses dan mengetahui secara mudah semua informasi yang diperlukan untuk memperoleh layanan.
 - c) Mengoptimalkan penggunaan teknologi internet sehingga tidak sekadar menampilkan data atau informasi saja tetapi melengkapinya dengan fasilitas *download*.
 - d) Mengirimkan hasil dari suatu pelayanan publik ke alamat pengguna layanan dengan menggunakan biaya APBD.
- 2) Pengurangan biaya
Mengurangi biaya pelayanan publik yang ditanggung warga dengan cara membebaskan biaya pelayanan yang bersifat mendasar atau yang dibutuhkan oleh setiap orang.
- 3) Adopsi teknologi
Mengoptimalkan penggunaan teknologi komputer dan informasi misalnya mengembangkan *data base* serta

mengaplikasikan proses administrasi dan manajemen melalui sistem komputer *online*.

Berdasarkan pendapat Dwiyanto et.al di atas terkait efisiensi pelayanan publik dapat diketahui bahwa untuk menciptakan pelayanan publik yang efisien setidaknya beberapa hal perlu dilakukan di antaranya adalah deregulasi melalui penyederhanaan formulir, mengumumkan secara terbuka semua persyaratan dan prosedur pelayanan, mengoptimalkan penggunaan teknologi dan mengirimkan hasil pelayanan kepada pengguna layanan. Kemudian pengurangan biaya layanan serta pemanfaatan teknologi komputer secara *online*.

Jika dalam perspektif efisiensi pelayanan surat rekomendasi penelitian maka beberapa hal yang menjadi perhatian di antaranya adalah:

1. Menyederhanakan prosedur dan mekanisme pelayanan surat rekomendasi penelitian.
2. Memangkas birokrasi surat rekomendasi penelitian agar tidak memakan waktu yang lama.
3. Persyaratan dan prosedur penelitian diumumkan dalam *website* atau Pejabat pengelola informasi dan dokumentasi (PPID) sehingga dengan mudah masyarakat dapat men-*download* persyaratan atau prosedur tersebut tanpa harus datang ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.
4. Membebaskan biaya pelayanan melalui pengumuman bebas biaya.
5. Proses administrasi atau permohonan dilakukan melalui komputer dalam jaringan (internet)

3. E-Government

E-Government merupakan bentuk sistem pemerintahan yang berlandaskan pada kekuatan teknologi digital di mana semua pekerjaan administrasi, pelayanan kepada masyarakat, pengawasan dan pengendalian sumber daya organisasi dan sebagainya dikendalikan oleh sistem.

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik menyebutkan bahwa Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang selanjutnya disingkat SPBE adalah “penyelenggaraan pemerintahan yang memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk memberikan layanan kepada Pengguna SPBE.”

Lebih lanjut dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 Pasal 2 Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik dilaksanakan dengan prinsip :

- 1) Efektifitas
- 2) Keterpaduan
- 3) Kesenambungan
- 4) Efisiensi
- 5) Akuntabilitas
- 6) Interoperabilitas
- 7) Keamanan

Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 dilaksanakan dengan prinsip Efektifitas, Keterpaduan, kesinambungan, efisiensi, akuntabilitas, interoperabilitas, dan keamanan.

Menurut Rohman et.al (2008:87) mengemukakan bahwa :

E-government adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar yang diharapkan mampu meningkatkan *performance* pemerintahan dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintah.

Pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa *e-government* merupakan aplikasi teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan pemerintah untuk meningkatkan kinerja dan kualitas penyelenggaraan pemerintahan sesuai harapan masyarakat.

E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penggunaan teknologi digital untuk mentransformasikan kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi dan penyampaian layanan. Forman (Nugraha 2018:35).

Berdasarkan pendapat Forman dapat diketahui bahwa *E-government* merupakan kegiatan pemerintah yang dilakukan dengan memanfaatkan teknologi dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dengan prinsip efektif dan efisien.

Jika dilihat dalam perspektif pelayanan surat rekomendasi penelitian maka dapat disimpulkan bahwa adanya transformasi kegiatan catat-mencatat permohonan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi kegiatan berbasis *online* atau dalam jaringan yang memungkinkan pengguna layanan tidak banyak membuang waktu dan tenaga datang langsung ke tempat penyedia layanan.

Menurut Kase (Nugraha 2018:35) mengemukakan bahwa :

Istilah *e-government* atau *electronic government* merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh organisasi pemerintahan agar organisasi tersebut menjadi lebih efektif dan transparan. Dengan *e-government* diharapkan pelayanan terhadap

masyarakat dapat lebih baik, efektivitas internal organisasi pemerintahan semakin meningkat dan akses masyarakat terhadap informasi dalam lingkungan pemerintahan semakin mudah.

Sejalan dengan pandangan sebelumnya bahwa *e-government* merupakan kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pemerintahan yang merujuk pada penggunaan teknologi informasi yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Menurut Kurniawan (Saggaf et.al,2018:31) terminologi *e-government* dapat diartikan sebagai :

Kumpulan konsep untuk semua tindakan dalam sektor publik (baik di tingkat pemerintah pusat maupun pemerintah daerah) yang melibatkan teknologi informasi dan komunikasi dalam rangka mengoptimalisasi pelayanan publik yang efisien, transparan, dan efektif.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa pelibatan teknologi informasi dan komunikasi diarahkan pada pencapaian tujuan pelayanan yakni akselereasi pelayanan publik. Secanggih atau sesederhana apapun teknologi yang digunakan, orientasi dari pelibatan teknologi ini adalah akselerasi pelayanan publik. Dalam perspektif pelayanan rekomendasi penelitian, meskipun penggunaan teknologi terbilang sederhana, namun jika hal tersebut dapat menciptakan akselerasi pelayanan publik, maka telah dianggap berhasil.

Menurut Said (2012:214) bahwa *e-government* adalah :

Aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dalam dan dengan pihak luar diharapkan meningkatkan *performance* pemerintahan dan memenuhi ekspektasi masyarakat akan peningkatan kualitas pemerintahan.

Trend aplikasi *e-government* dalam pemerintahan serta hasil yang telah dicapai oleh beberapa Negara maju mengesankan bahwa Negara yang ingin memperbaiki pelayanan publiknya, sedikit atau banyak ia harus berani berinovasi dalam manajemen pelayanan dan peningkatan mutu pelayanan publiknya. Dengan kata lain, tidak ada pelayanan yang baik tanpa pelibatan teknologi.

Menurut Indrajit et.al (2005:5) mengemukakan bahwa :

Jiwa *e-government* sebenarnya adalah suatu usaha penciptaan suasana penyelenggaraan pemerintahan yang sesuai dengan obyektif bersama (*shared goals*) dari sejumlah komunitas yang berkepentingan.

Oleh karena itu, menurut Indrajit et.al (2005:5) visi yang dicanangkan juga harus mencerminkan visi bersama dari para *stakeholder* yang ada misalnya :

- 1) Memperbaiki produktivitas dan kinerja operasional pemerintah dalam melayani pelanggannya.
- 2) Mempromosikan pemerintahan yang bersih dan transparan
- 3) Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat melalui kinerja pelayanan publik
- 4) Menjamin terciptanya penyelenggaraan Negara yang demokratis dan lain sebagainya.

E-government pada dasarnya diarahkan pada perbaikan kinerja pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bersih dan transparan serta penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis.

Lebih lanjut menurut Indrajit et.al (2005:5) :

Menggunakan komputer atau teknologi informasi semata di dalam proses pemerintahan belum berarti bahwa konsep *e-government* telah diterapkan, karena belum tentu kehadiran benda tersebut dapat mengubah kinerja pemerintah. Memfokuskan diri pada teknologi dalam pengembangan *e-*

government sebuah langkah yang keliru. Perlu dipahami bahwa teknologi hanyalah merupakan instrumen untuk terciptanya sebuah transformasi peran pemerintah, dari yang bersifat birokrasi, menjadi sebuah lembaga yang berorientasi proses untuk melayani pelanggannya yang dalam hal ini adalah masyarakat, komunitas bisnis (industri) dan para *stakeholder* lainnya.

Berdasarkan pendapat tersebut, dapat diketahui bahwa *e-government* tidak semata-mata memfokuskan pada teknologi informasi melainkan kepada proses pelayanan kepada *stakeholder* melalui instrumen teknologi. Sehingga dapat dikatakan bahwa secanggih apapun sebuah teknologi jika belum berorientasi pada proses pelayanan maka belum dapat disebut *e-government*.

Jika dilihat dalam perspektif pelayanan rekomendasi penelitian berbasis email (google form), jika email ini dapat digunakan sebagai instrumen untuk dapat mempermudah proses pelayanan, maka ia menjadi bagian dari *e-government*.

Untuk mengembangkan *e-government* ada empat fase yang diusulkan oleh World Bank (Nugraha 2018:35) yakni *Presence* (kehadiran), *Interaction* (interaksi), *Transaction* (transaksi) dan *Transformation* (transformasi).

Model yang sama dikemukakan oleh Gartner Research Gupta (Nugraha 2018:35) mengajukan model *The Value Chain of E-Service*, yang menetapkan empat tahap meliputi:

- 1) Kehadiran, yaitu memunculkan situs web daerah di internet. Dalam tahap ini, informasi dasar yang dibutuhkan masyarakat ditampilkan dalam situs web pemerintah;
- 2) Interaksi, yaitu web daerah yang menyediakan fasilitas interaksi antara masyarakat dan pemerintah daerah. Dalam tahap ini, informasi yang ditampilkan lebih bervariasi seperti

- fasilitas download dan komunikasi email dalam situs web pemerintah;
- 3) Transaksi, yaitu web pemerintah daerah yang selain memiliki fasilitas interaksi juga dilengkapi fasilitas transaksi pelayanan publik dari pemerintah;
 - 4) Transformasi, yaitu dalam hal ini pelayanan pemerintah meningkat secara terintegrasi

Menurut Dwiyanto (2015:35) “Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) membuat proses kerja menjadi transparan sehingga kontrol lebih mudah dilakukan, baik oleh orang di dalam ataupun di luar birokrasi.”

Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) jika dilihat dari perspektif pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa TIK diarahkan untuk menciptakan transparansi pelayanan mengenai syarat pelayanan, mekanisme dan prosedur, waktu, biaya serta kompetensi pelaksana yang dapat menjamin hak-hak masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

B. Desain Penelitian

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan surat rekomendasi penelitian sebagaimana dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian bahwa permohonan rekomendasi penelitian diajukan kepada Bupati/Walikota melalui SKPD yang membidangi urusan kesatuan bangsa dan politik kabupaten/kota untuk penelitian lingkup kabupaten/kota.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berasaskan

kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dengan prinsip efektif dan efisien maka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dapat mengembangkan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) untuk memudahkan masyarakat mengakses surat rekomendasi penelitian dengan cepat, mudah, dan terjangkau.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 disebutkan bahwa Rekomendasi Penelitian adalah naskah dinas dari pejabat yang berwenang berisi keterangan, catatan, tentang kelayakan pelaksanaan usulan penelitian.

Desain penelitian pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) adalah pelayanan yang memanfaatkan aplikasi google form pada email yang dibagikan melalui whatsapp dalam bentuk link untuk melakukan pendaftaran surat rekomendasi penelitian.

Berdasarkan hal tersebut, desain praktek pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) terbagi atas empat tahapan yaitu Desain, sosialisasi, pelaksanaan, dan evaluasi.

1. Desain

Membuat prosedur pelayanan agar pelayanan mempunyai kepastian pelayanan yang jelas dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Di antaranya adalah :

a) Standar Operasional Prosedur (SOP)

SOP adalah pedoman atau acuan pegawai untuk melaksanakan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email.

b) Standar pelayanan

Standar pelayanan merupakan pedoman pelaksanaan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

c) Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan melaksanakan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

d) Sarana dan prasarana

Sarana dan prasarana adalah fasilitas pendukung pelayanan surat rekomendasi penelitian seperti komputer, internet, dan email.

2. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan upaya mengenalkan kepada *stakeholders* internal dan pengguna layanan mengenai standar dan proses pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form). Sosialisasi akan dilakukan dengan beberapa cara di antaranya melalui :

a) Internal

Mengenalkan standar dan proses pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) kepada pegawai Badan

Kesatuan Bangsa dan Politik agar tercipta kesepahaman dan komitmen untuk memperbaiki pelayanan.

b) Eksternal (stakeholders)

Mengenalkan kepada pengguna layanan mengenai standar dan proses pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) yang nantinya akan dimanfaatkan untuk mendaftar surat rekomendasi penelitian.

c) Media sosialisasi

Syarat, prosedur dan mekanisme pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) akan dipublikasikan melalui media sosialiasi seperti website pemerintah kabupaten gowa dan melalui banner.

3. Pelaksanaan

Pelaksanaan adalah proses pelayanan surat rekomendasi penelitian.

a) Pendaftaran rekomendasi penelitian

Melalui link pendaftaran surat rekomendasi penelitian yang dibagi melalui whatsapp, pengguna layanan mengisi formulir melalui aplikasi google form dan mengunggah foto surat pengantar rekomendasi penelitian dari handphone pengguna layanan.

b) Menerima surat

Operator menerima formulir dan surat pengantar rekomendasi penelitian melalui aplikasi google form pada google drive

sekaligus secara otomatis mencatat surat permohonan yang masuk.

c) Membuat surat

Mengetik surat rekomendasi penelitian berdasarkan data pengguna layanan yang telah dikirim.

d) Verifikasi

Memeriksa kelengkapan persyaratan surat rekomendasi penelitian dan potensi penelitian yang dapat meresahkan masyarakat kemudian diparaf oleh kepala bidang dan sekretaris kemudian ditandatangani oleh kepala badan.

e) Mengambil surat

Pengguna layanan mengambil surat untuk dibawa atau dikirim ke instansi tempat penelitian akan dilakukan.

4. Evaluasi

Evaluasi adalah melakukan penilaian terhadap pelayanan surat rekomendasi berbasis email (google form) dengan melihat waktu penyelesaian, kemudahan dan keterjangkauan.

a) Kecepatan

Kecepatan merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan surat rekomendasi penelitian sejak dikirimnya biodata dan surat pengantar.

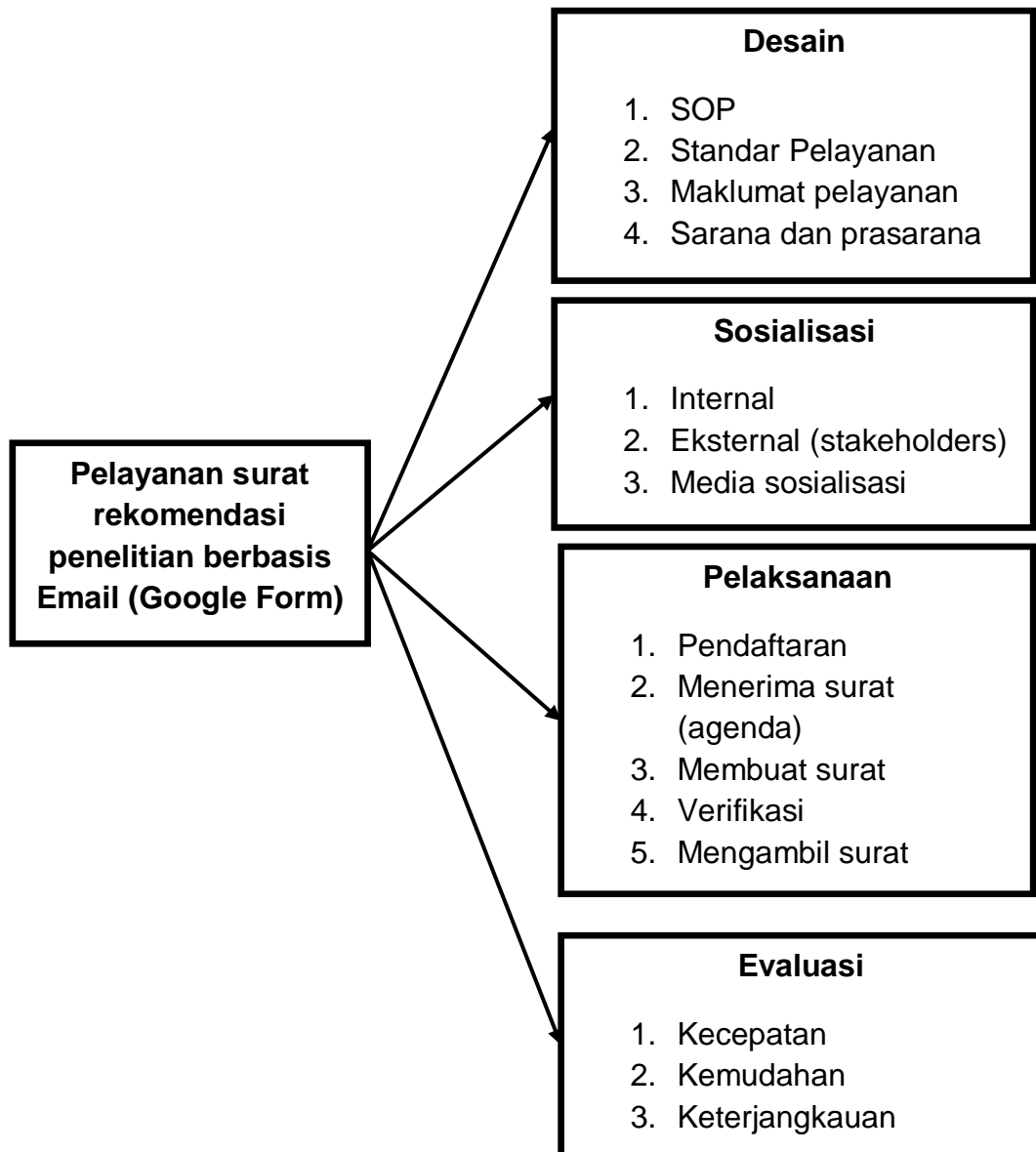
b) Kemudahan

Kemudahan adalah kemudahan akses untuk mengurus surat rekomendasi penelitian.

- c) Keterjangkauan adalah syarat pelayanan surat rekomendasi yang mudah dan bebas biaya.

Desain praktek tersebut juga dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 1
Desain Praktek Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Berbasis Email (google form)



Sumber : Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tingkat eksplanasi deskriptif yang menggambarkan serta mengamati secara mendalam tentang pelayanan berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

Disamping itu, peneliti juga menggunakan desain penelitian terapan. Penelitian ini merupakan salah satu jenis penelitian yang bertujuan untuk memberikan solusi atas permasalahan tertentu secara praktis. Penelitian ini tidak berfokus pada pengembangan sebuah ide, teori, atau gagasan tetapi lebih berfokus kepada penerapan penelitian dalam kehidupan sehari-hari yang dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh pengguna layanan.

Penelitian ini dilakukan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dengan topik penelitian Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian berbasis email (google form). Pemilihan lokasi penelitian dikarenakan merupakan tempat kerja peneliti sekaligus pusat pelayanan surat rekomendasi penelitian di Kabupaten Gowa.

B. Teknik dan Instrumen Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi dan telaah dokumen.

1) Wawancara

Wawancara dilakukan dengan tatap muka. Percakapan oleh dua pihak yaitu pewawancara dan terwawancara. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara mendalam. Melalui wawancara ini, diharapkan menemukan permasalahan yang lebih terbuka dan mendalam. Objek wawancara akan diminta pendapat dan pandangan, terkait penerapan pelayanan berbasis email..

2) Observasi

Observasi yaitu melakukan teknik pengumpulan data melalui pengamatan langsung terhadap objek penelitian untuk memperoleh data yang akurat terkait indikator variabel yang ingin diteliti. Observasi menyajikan gambaran realistik untuk menjawab pertanyaan yang belum meyakinkan dari wawancara ataupun dokumentasi.

3) Telaah Dokumen

Telaah dokumen merupakan pelengkap dari penggunaan metode wawancara dan observasi dalam penelitian kualitatif. Telaah dokumen adalah tehnik pengumpulan data dengan cara meneliti dan mempelajari sejumlah dokumen seperti peraturan perundang-undangan atau bukti tertulis yang berhubungan dengan penelitian.

Sedangkan instrumen pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah:

1. Pedoman Wawancara

Pedoman wawancara disusun berdasarkan indikator desain praktek penelitian serta hal-hal yang dibutuhkan dalam penelitian ini. Kemudian akan meminta pendapat informan untuk selanjutnya dikembangkan sesuai dengan keperluan informasi atau data yang ingin diambil.

2. Pedoman Observasi

Kegiatan observasi adalah kegiatan pengamatan langsung terhadap objek penelitian yang sedang berlangsung untuk memperoleh data yang akurat terkait objek penelitian serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban masing-masing informan dengan kenyataan yang sebenarnya.

3. Pedoman Telaah Dokumen

Telaah dokumen digunakan untuk mencari keterangan dan pengumpulan data di lokasi penelitian berupa dokumen atau peraturan-peraturan daerah terkait pelayanan surat rekomendasi penelitian.

C. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif yang menjelaskan dan menguraikan data yang didapat dari lapangan. Kemudian dianalisis, diinterpretasikan dan ditarik kesimpulan. Proses analisis data yang dilakukan bersamaan dengan proses pengumpulan data. Proses analisis data dilakukan melalui lima tahap yaitu : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, verifikasi data dan penarikan kesimpulan. Analisis data ini juga dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Berikut dijelaskan kelima tahap dalam proses analisis data yaitu:

a. Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan telaah dokumen dicatat dan direkam tentang apa yang dilihat, didengar, dirasakan, disaksikan, dialami dan temuan tentang apa yang dijumpai selama penelitian yang merupakan bahan rencana pengumpulan data untuk tahap berikutnya.

b. Reduksi Data

Merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal substantif terkait objek penelitian

c. Penyajian Data

Setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah mendisplaykan data. Penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Penyajian data dalam penelitian adalah dengan teks yang bersifat naratif.

d. Verifikasi Data

Data yang telah didisplaykan kemudian dicocokkan dengan data-data yang valid sehingga dapat memberikan hasil penelitian yang kredibel.

e. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan ini menyangkut interpretasi peneliti yaitu penggambaran makna dari data yang ditampilkan. Peneliti berupaya mencari makna di balik data yang dihasilkan

dalam penelitian serta menganalisa data kemudian membuat kesimpulan.

Untuk melihat alur analisis data dalam penelitian ini maka dapat digambarkan sebagai berikut:

- 1) Klasifikasi materi data
 - a) Catatan lapangan
 - b) Rekaman wawancara dari berbagai informan penelitian
 - c) Gambar lokasi Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa
 - d) Data-data yang sudah tersedia seperti standar operasional prosedur, peraturan-peraturan dan lain sebagainya.
- 2) Mengolah hasil penelitian berdasarkan keterkaitan antar komponen sesuai fokus penelitian.
- 3) Mendeskripsikan secara keseluruhan dan sistematis keterkaitan antara satuan gejala tersebut.

D. Prosedur Kerja Penelitian

Prosedur kerja penelitian merupakan tahapan-tahapan yang akan ditempuh dalam pelaksanaan penelitian ini. Adapun waktu penelitian mulai tahap awal hingga selesainya penulisan memerlukan waktu selama tiga bulan, yaitu dimulai pada bulan februari 2019 hingga Bulan April 2019. Pada Bulan februari dilakukan seminar proposal penelitian. Bulan Maret pelaksanaan penelitian. Bulan April pada minggu pertama pelaksanaan seminar hasil penelitian. Penelitian ini terkait pelayanan surat rekomendasi

penelitian berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

Untuk mendapatkan data yang tepat maka perlu ditentukan informan yang memiliki kompetensi dan sesuai dengan kebutuhan data. Penelitian ini bertujuan mengetahui pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

Oleh karena itu, diperlukan subjek yang memenuhi parameter yang dapat mengungkap hal di atas sehingga memungkinkan data dapat diperoleh.

Penentuan sumber data dalam penelitian ini dilakukan dengan pertimbangan tertentu. Selain kepada penanggung jawab pelayanan juga kepada sasaran penerima pelayanan. Sumber data tersebut di antaranya adalah :

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik | : 1 orang |
| 2. Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik | : 1 orang |
| 3. Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional | : 1 orang |
| 4. Operator Komputer | : 1 orang |
| 5. <u>Mahasiswa/i</u> | : <u>12 orang</u> |
| Jumlah | : 16 orang |

Berikut Prosedur Kerja Penelitian:

Tabel 4
Prosedur Kerja Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian berbasis
email (google form)
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

No	Surat Rekomendasi Penelitian berbasis email	Waktu Pelaksanaan (Maret 2019)					Tempat Pelaksanaan	Pelaksana
		Hari (Senin-jumat)						
		1	2	3	4	5		
1.	Mengisi formulir pendaftaran rekomendasi penelitian melalui link pendaftaran google form.	■					Kampus	Mahasiswa/i
2.	Menerima surat melalui aplikasi google form.	■					Ruang pelayanan	Operator
3.	Membuat surat	■					Ruang pelayanan	Operator
4.	Verifikasi surat dan tanda tangan	■					Ruang pelayanan	Kepala Bidang dan Kepala Badan
5.	Pengambilan surat rekomendasi penelitian	■					Ruang pelayanan	Mahasiswa

Sumber: HasilPengolaan Data, 2019

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN KARYA DESAIN

A. Deskripsi lokasi/objek penelitian

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa berlokasi di jalan mesjid raya nomor 30 Sungguminasa. Berdasarkan rencana strategis Tahun 2016-2021, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa menetapkan Visi dan Misi. Visi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa adalah “Terwujudnya Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sebagai Katalisator dalam Menciptakan Stabilitas Sosial, Politik, dan Keamanan yang Berkualitas”

Sedangkan Misi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa adalah :

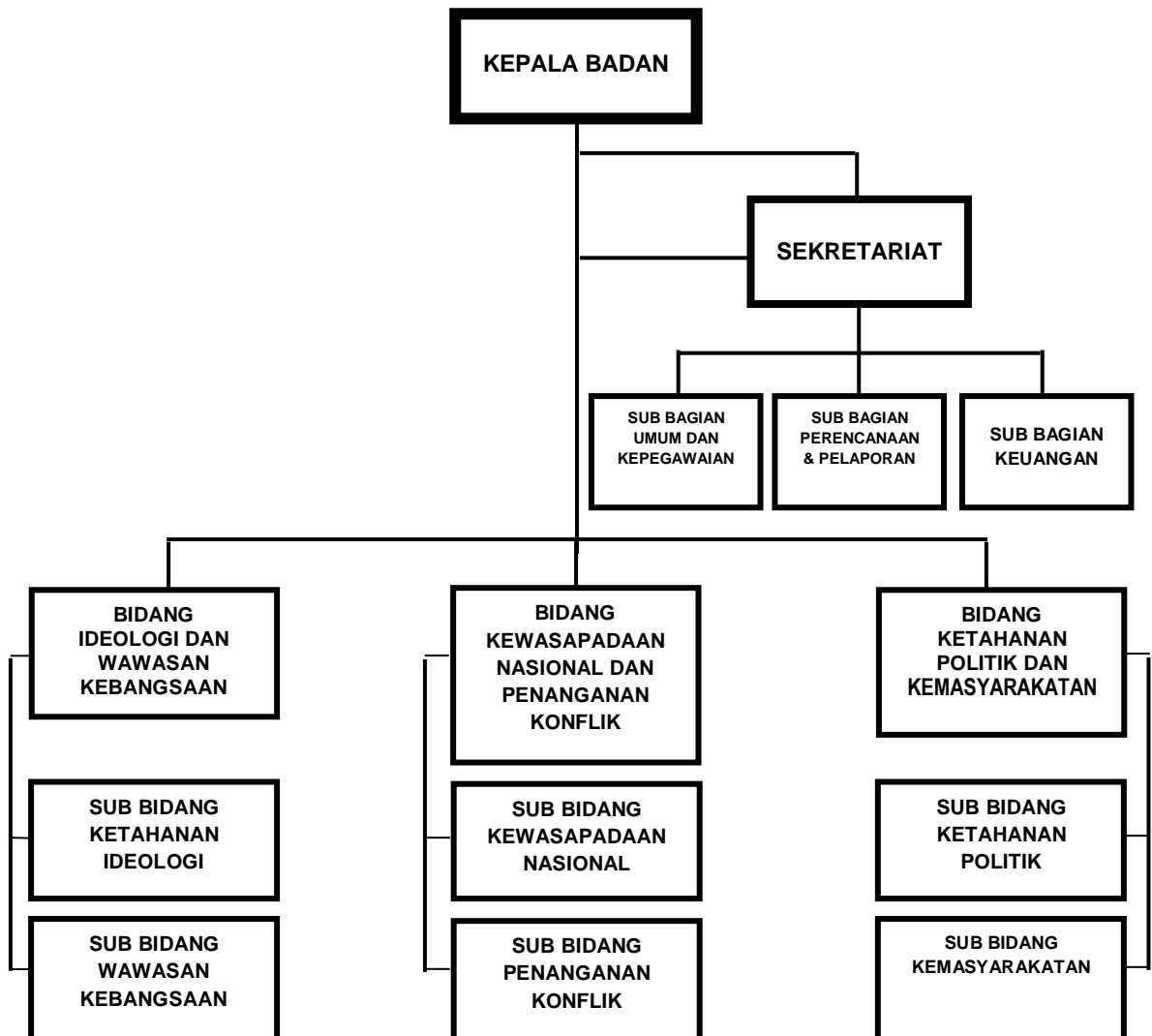
1. Meningkatkan nilai-nilai wawasan kebangsaan.
2. Menciptakan stabilitas ideologi, politik, sosial, keamanan, dan budaya dalam penyelenggaraan pemerintahan.
3. Menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah daerah dengan lembaga sosial politik dan kemasyarakatan.
4. Meningkatkan sumber daya aparatur yang berkualitas untuk mencapai pemerintahan yang baik.

Tugas pokok Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa adalah :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang hubungan antarlembaga, kewaspadaan nasional, dan penanganan konflik.

2. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah di bidang hubungan antarlembaga, kewaspadaan nasional, dan penanganan konflik;
3. Pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang hubungan antarlembaga, kewaspadaan nasional, dan penanganan konflik;
4. Penyelenggaraan monitoring dan evaluasi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik;

Gambar 2
Struktur Organisasi
Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa



B. Karakteristik Sumber Data/Informan

Hasil Penelitian yang diperoleh menggambarkan karakteristik dari 16 informan yaitu karakteristik berdasarkan umur dan tingkat pendidikan.

1. Karakteristik berdasarkan umur

Umur merupakan salah satu ukuran kedewasaan seseorang dalam lingkungan sosial. Umur juga dapat memengaruhi seseorang dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsi. Pada Tabel berikut dapat dilihat karakteristik informan berdasarkan umur.

Tabel 5
Karakteristik Informan Berdasarkan Umur

NO	Umur (Tahun)	Jumlah informan
1	20-30	12
2	35-39	1
3	40>	3
Jumlah		16

Sumber : Hasil olahan data primer 2019

Pada Tabel 5 di atas menunjukkan bahwa frekuensi umur Informan terkait penelitian ini dapat diketahui bahwa jumlah informan berdasarkan umur 20-30 tahun sebanyak 12 orang, umur 35-39 tahun sebanyak 1 orang, dan umur di atas 40 tahun sebanyak 3 orang.

Pemilihan informan berdasarkan umur dilakukan untuk mengetahui pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Berdasarkan data tersebut maka dapat dilihat bahwa usia informan rata-rata berada pada usia yang masih produktif dan dianggap mampu berkomunikasi (kooperatif) memberikan jawaban yang valid berdasarkan pengalaman dan pengetahuan yang mereka ketahui.

2. Karakteristik berdasarkan Tingkat pendidikan

Tingkat pendidikan seseorang merupakan salah satu faktor pendukung utama dalam menjawab pertanyaan penelitian. Klasifikasi Informan berdasarkan tingkat dan jenis pendidikan pada penelitian ini dapat dilihat sesuai tabel dibawah ini :

Tabel 6
Karakteristik Informan berdasarkan tingkat pendidikan

NO	Instansi	SD/SMP/SMA	D3/S1	S2
1	Badan Kesatuan Bangsa dan Politik	-	4	-
2	Mahasiswa/i		11	1
Jumlah			15	1

Sumber : Hasil Olahan Data Primer, 2019

Berdasarkan tabel 6 dapat diketahui bahwa pendidikan D3/S1 sebanyak 15 orang, sedangkan pendidikan S2 sebanyak 1 orang. sehingga total keseluruhan informan adalah 16 orang.

C. Hasil Penelitian

Pada bagian ini, peneliti menyajikan hasil penelitian pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dengan sub variabel desain, sosialisasi, pelaksanaan, dan evaluasi. Berikut hasilnya :

1. Desain

Desain merupakan persiapan awal penerapan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form). Desain adalah rancangan awal pembuatan prosedur dan pedoman pelayanan agar pelayanan memiliki kepastian pelayanan yang jelas dan sesuai dengan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 20 yang menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Serta Pasal 22, penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Adapun desain prosedur yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Standar Operasional Prosedur (SOP), Standar Pelayanan, Maklumat Pelayanan, ditambah dengan pengaturan sarana dan prasarana penunjang pelayanan.

Desain prosedur ini dibuat melalui diskusi bersama *stakeholders* atau pihak-pihak yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan surat rekomendasi penelitian.

a) Standar Operasional Prosedur (SOP)

Standar Operasional Prosedur adalah serangkaian kegiatan mengenai berbagai proses penyelenggaraan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa yang meliputi bagaimana dan kapan harus dilakukan, waktu yang dibutuhkan, dimana dan oleh siapa dilakukan.

Pembuatan Standar Operasional Prosedur pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) dilakukan dengan cara berdiskusi dengan pihak-pihak yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan atau pihak yang terlibat dalam pembuatan surat rekomendasi penelitian. Di antaranya kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa, sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik, kepala bidang kewaspadaan nasional dan penanganan konflik, dan operator pelayanan surat rekomendasi penelitian. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Bapak Baharuddin kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa (wawancara, 4 April 2019) :

Ada. Pada saat proses penyusunan SOP kami adakan rapat staf untuk membuat mekanisme pelayanan surat rekomendasi penelitian sesuai dengan permohonan yang ditujukan kepada pimpinan .

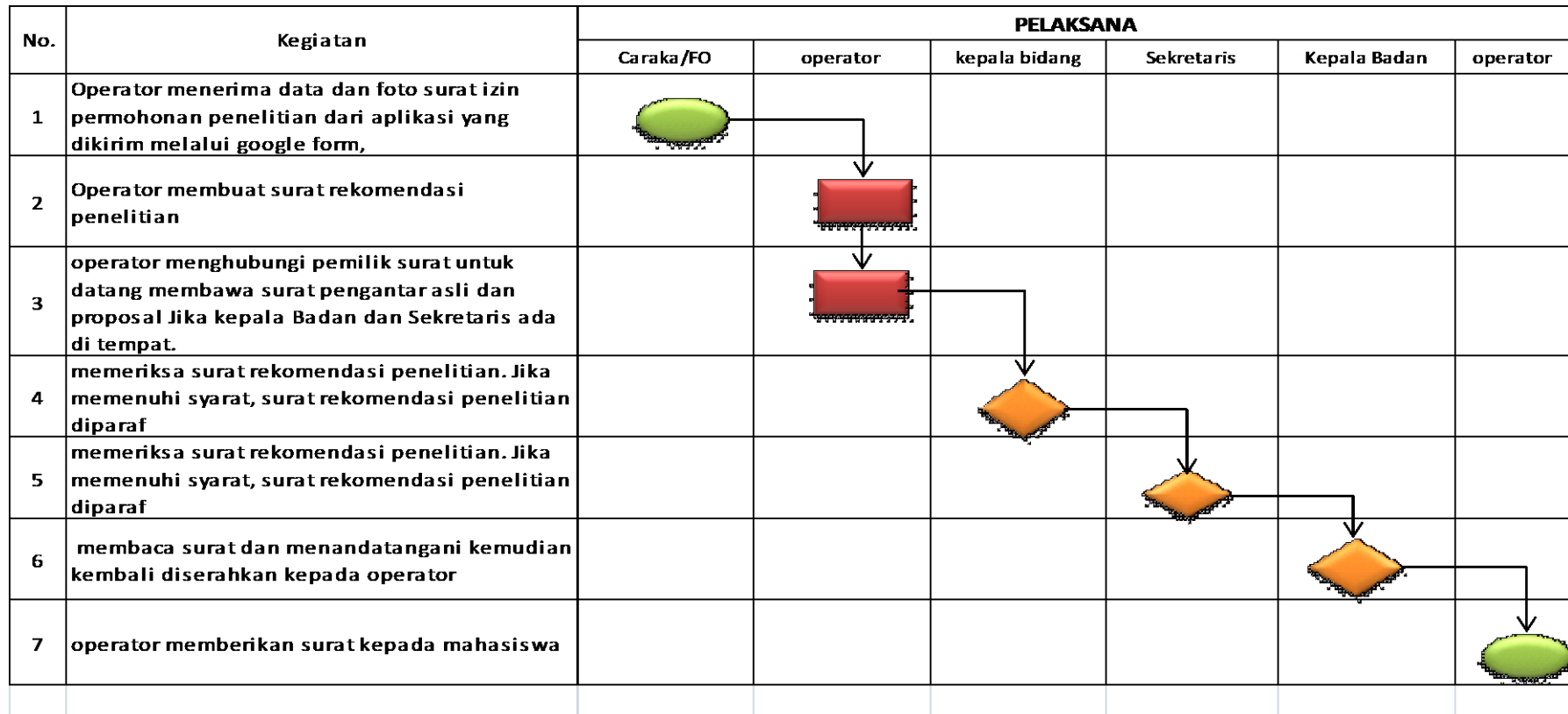
Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat Standar Operasional Prosedur pelayanan surat rekomendasi penelitian dan pembuatan standar operasional prosedur dilakukan melalui rapat staf

untuk menentukan mekanisme atau alur pelayanan surat rekomendasi penelitian.

Kemudian berdasarkan hasil observasi, terdapat standar operasional prosedur pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dengan rangkaian kegiatan dimulai dari menerima surat sampai dengan pemberian surat rekomendasi penelitian kepada pengguna layanan dengan waktu maksimal 60 menit. Lihat gambar 3 dan lampiran.

Dari hasil observasi tersebut, pelayanan surat rekomendasi penelitian telah dikerjakan sesuai dengan standar operasional prosedur dengan waktu maksimal 60 menit. Bahkan, waktu pelayanan kurang dari standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Gambar 3
Standar Operasional Prosedur
Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian Berbasis Email (google form)



Gambar 3 merupakan standar operasional prosedur pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) dengan berbagai rangkaian kegiatan. Standar operasional prosedur asli terlampir.

Lanjut Bapak Baharuddin kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa (wawancara, 4 April 2019) :

Sesuai dengan SOP yang ditetapkan oleh kepala badan. Dari hasil rapat sudah menetapkan personil dua orang yang menangani permohonan. Kemudian kepada kepala bidang kewaspadaan nasional dan penanganan konflik sebagai bidang yang bertanggung jawab deteksi dini potensi yang dapat mengganggu keamanan peneliti atau meresahkan masyarakat sampai ke tingkat kepala badan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa penetapan pegawai pelayanan surat rekomendasi penelitian dilakukan dalam rapat dan diberikan tanggung jawab pelaksana kepada kepala bidang yang menangani deteksi dini potensi gangguan keamanan dalam hal ini bidang kewaspadaan nasional dan penanganan konflik.

Dari hasil observasi, terdapat surat tugas nomor 008/053/BKB.P/2019 tanggal 29 April 2019 untuk keperluan menandatangani surat rekomendasi penelitian saat kepala badan dan sekretaris tidak berada di tempat dengan tetap memperhatikan ketentuan peraturan yang berlaku. Surat tugas terlampir

Bapak Alwi Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa (wawancara, 4 April 2019)

Ada. Permohonan pembuatan SOP disampaikan ke Kesbangpol untuk mendapatkan persetujuan untuk selanjutnya diproses. Kami memahami. Yang dimaksud SOP dalam hal ini adalah prosedur atau sistim yang berlaku untuk penerbitan izin penelitian

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa terdapat Standar Operasional Prosedur pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Pembuatan Standar operasional prosedur terlebih dahulu disampaikan kepada pimpinan untuk selanjutnya diproses.

Ibu Andi Yuniati kepala bidang kewaspadaan nasional dan penanganan konflik (wawancara, 4 April 2019) :

Ada. Kita diskusi, ditanya berapa waktu yang ibu butuhkan untuk verifikasi surat rekomendasi penelitian. Kemudian kita tetapkan berdasarkan waktu realistis. Setelah itu kita bahas lagi dalam rapat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat Standar Operasional Prosedur pelayanan surat rekomendasi penelitian. Proses pembuatan standar operasional prosedur pelayanan surat rekomendasi penelitian dilakukan dengan bertanya kepada pegawai yang bersangkutan dan dibahas kembali dalam sosialisasi.

Sejalan dengan Ibu Andi Yuniati, Bapak Sudirman, operator surat rekomendasi penelitian berbasis email (wawancara, 4 April 2019)

Ada. Pembuatan SOP dengan cara berdiskusi mengenai waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan surat rekomendasi penelitian. SOP adalah alur pelayanan surat rekomendasi penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa pembuatan Standar Operasional Prosedur dilakukan melalui diskusi atau rapat bersama pihak-pihak yang terlibat melaksanakan pelayanan surat rekomendasi penelitian untuk membahas mengenai waktu yang

dibutuhkan menyelesaikan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email.

b) Standar pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) sebagai acuan kepastian pelayanan. Standar pelayanan merupakan penjabaran dari standar operasional prosedur.

Pembuatan standar pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) berdasarkan hasil rumusan standar operasional prosedur dan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang meliputi dasar hukum, persyaratan, prosedur, sarana dan prasarana, kompetensi, pengawasan internal, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan hingga pada evaluasi kinerja pelaksana.

Desain standar pelayanan sebelumnya hanya sebatas rancangan atau contoh sebelum dibuat permanen dalam bentuk banner. Alasan peneliti membuat standar pelayanan dalam bentuk rancangan dahulu karena standar pelayanan akan disosialisasikan dan didiskusikan kepada pegawai dan pengguna layanan untuk meminta masukan dan saran. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Bapak Baharuddin Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa (wawancara, 4 April 2019) :

Untuk standar pelayanan yang diterapkan di Kantor Kesbangpol sudah menjadi acuan atau pedoman dalam pelaksanaan setiap permohonan ijin penelitian dari perguruan tinggi. Setiap permohonan yang masuk akan diteliti oleh staf yang bertugas kemudian diproses.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa standar pelayanan merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan surat rekomendasi penelitian. Menurut informan, permohonan yang masuk akan diteliti kemudian diproses.

Kemudian dari hasil observasi, tampak standar pelayanan dalam bentuk banner berwarna biru berdiri tegak di ruang pelayanan dan dapat dilihat oleh semua orang yang masuk dalam ruang pelayanan surat rekomendasi penelitian. Berikut dokumentasinya :

Gambar 4
Banner Standar Pelayanan

STANDAR PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN		
1	Dasar Hukum	Permendagri Nomor 7 Tahun 2014 tentang pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar izin penelitian 2. Proposal penelitian
3	Sistem, mekanisme, dan prosedur	1. Klik link https://goo.gl/forms/fGROKmydm13nj2 2. Mengisi formulir, upload surat pengantar penelitian dan kirim 3. Operator menerima data dan membuat surat rekomendasi penelitian 4. Verifikasi surat rekomendasi penelitian 5. Pengambilan surat rekomendasi penelitian melampirkan surat pengantar asli dan proposal
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Waktu pelayanan senin-jumat pukul 08.00-15.30 2. Waktu istirahat 12.00-13.00 3. Waktu penyelesaian pelayanan selama 1 (satu) jam
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau pungutan lainnya
6	Produk pelayanan	Surat Izin penelitian
7	Sarana dan Prasarana	1. Internet 2. Komputer 3. Printer 4. Alat Tulis Kantor 5. Ruang pelayanan ber-AC
8	Kompetensi pelaksana	SDM yang menguasai Microsoft Office
9	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung
10	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak saran atau Kepala Bidang kewaspadaan nasional dan program konflik
11	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah, dan terjangkau
13	Jaminan keamanan	Rekomendasi penelitian yang diberikan dijamin kebenarannya
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan terdapat minimal satu kali dalam satu tahun

Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Standar pelayanan pada gambar 4 dibuat setelah dilakukan sosialisasi internal bersama pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dan sosialisasi eksternal bersama pengguna layanan.

Gambar 5
Standar Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian



Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Berdasarkan gambar 4 dan 5, dapat dilihat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian dipajang di dekat pintu masuk ruang pelayanan surat rekomendasi penelitian. Semua pengguna layanan yang masuk dapat melihat secara langsung dan lebih dekat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian. Berikut rincian standar pelayanan surat rekomendasi penelitian.

Gambar 6 Rincian Standar Pelayanan

STANDAR PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN

1.	Dasar Hukum	Permendagri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian
2	Persyaratan Pelayanan	1. Surat pengantar izin penelitian 2. Proposal penelitian
3	Sistem, mekanisme , dan prosedur	1. Klik link https://goo.gl/forms/fGvROKDrmydm13nJ2 2. Mengisi formulir, upload foto surat pengantar penelitian dan kirim 3. Operator menerima data dan membuat surat rekomendasi penelitian 4. Verifikasi surat rekomendasi penelitian 5. Pengambilan surat rekomendasi penelitian melampirkan surat pengantar asli dan proposal
4	Jangka waktu penyelesaian	1. Waktu pelayanan Senin-jumat Pukul 08.00- 15.30. 2. Waktu istirahat 12.00-13.00 3. Waktu penyelesaian pelayanan selama 1 (satu) jam
5	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya atau pungutan lainnya
6	Produk pelayanan	Surat Izin penelitian
7	Sarana dan Prasarana	1. Internet 2. Komputer 3. Printer 4. Alat Tulis Kantor 5. Ruang pelayanan ber-AC
8	Kompetensi pelaksana	SDM yang menguasai Microsoft Office
9	Pengawasan Internal	Supervisi atasan langsung
10	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan melalui kotak saran atau Kepala Bidang Kewaspadaan nasional dan penanganan konflik
11	Jumlah pelaksana	2 (dua) orang
12	Jaminan pelayanan	Pelayanan dilakukan dengan cepat, mudah, dan terjangkau.
13	Jaminan keamanan	Rekomendasi penelitian yang diberikan dijamin keabsahannya
14	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal satu kali dalam satu tahun.

Gambar 6 merupakan rincian standar pelayanan surat rekomendasi penelitian yang menjadi pedoman Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dalam pelayanan serta menjadi kepastian pelayanan bagi pengguna layanan. Terdapat juga dukungan data dokumentasi kotak saran yang menempel di dekat pintu masuk ruang pelayanan surat rekomendasi penelitian. Berikut dokumentasinya.

Gambar 7
Kotak Saran



Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Gambar 7 adalah kotak saran bagi pengguna layanan yang ingin menyampaikan saran atau keluhan terkait kinerja pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

Bapak Alwi Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa (wawancara, 4 April 2019) :

Ada. Standar pelayanan rekomendasi penelitian tetap memperhatikan aturan-aturan yang berlaku. Pada dasarnya pegawai memahami prosedur tersebut hanya karena keadaan dan kebijakan sehingga prosedur tersebut kurang diperhatikan. Akan tetapi tetap pada aturan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian dan standar pelayanan mengikuti peraturan perundang-undangan yang berlaku. Kemudian menurut informan, pada dasarnya pegawai memahami standar pelayanan namun belum menjadi perhatian.

Berdasarkan hasil observasi, penyelesaian pelayanan surat rekomendasi penelitian berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan waktu maksimal 60 menit. Artinya pegawai memahami bahwa penyelesaian pelayanan berdasarkan standar pelayanan yang ditetapkan.

Ibu Andi Yuniati kepala bidang kewaspadaan nasional dan penanganan konflik (wawancara, 4 April 2019) : “Iya ada. Standar pelayanan sebagai pedoman kita melaksanakan pelayanan.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian. Kemudian menurut informan, standar pelayanan merupakan pedoman dalam melaksanakan pelayanan.

Hasil wawancara dengan Bapak Sudirman, operator rekomendasi penelitian berbasis email (google form). (wawancara, 4 April 2019) : “Iya ada. Ada dasar hukum, waktu pelayanan, dan ada lagi . Selama ini *lisanji* dikasi tahu waktu pelayanannya ke mahasiswa.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sebelumnya tidak terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Dan informan baru mengetahui bentuk standar pelayanan setelah melihat standar pelayanan berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan internal dapat diketahui bahwa terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian. Pegawai memahami bahwa standar pelayanan merupakan pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan.

Berikut hasil wawancara dengan pengguna layanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) :

Hasriani, mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Iya ada. Bentuknya terdiri dari persyaratan pelayanan, sistem mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian dan lain-lain.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian yang memuat beberapa poin di antaranya mekanisme dan prosedur serta jangka waktu penyelesaian

Nurwahyuningsih mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Iya ada. Berisi tentang beberapa poin pelaksanaan di antaranya sistem dan mekanisme serta prosedur pelayanan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian yang memuat beberapa poin di antaranya sistem dan mekanisme serta prosedur pelayanan.

Hasnah mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Ada. Banner. Waktu pelayanan selama satu jam”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian yang berbentuk banner. Menurut informan, standar pelayanan merupakan waktu pelayanan yang ditetapkan waktunya selama satu jam.

Fiqih mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Ada. Terdiri dari dasar hukum, persyaratan pelayanan, mekanisme prosedur sampai dengan jaminan keamanan dan evaluasi kinerja pelaksana.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian yang mengatur tentang dasar hukum, persyaratan pelayanan, mekanisme prosedur sampai dengan jaminan keamanan dan evaluasi kinerja pelaksana.

Fitria mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Ada. Berupa banner yang memuat jangka waktu penyelesaian, syarat pelayanan dan lain sebagainya.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian yang mengatur tentang jangka waktu penyelesaian pelayanan dan syarat pelayanan.

Hasma mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Ada dengan bentuk prosedur pelayanan penelitian yang dipajang di dalam ruangan berbentuk banner”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian. Menurut informan, standar pelayanan merupakan prosedur pelayanan yang berbentuk banner dan dipajang di ruang pelayanan.

Wahida mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) :“Ada. Prosedur pelayanan surat rekomendasi penelitian. Ada dasar hukum, waktu pelayanan, jumlah pelaksana, sarana dan lain-lain”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan, hal yang sama diungkapkan bahwa terdapat standar pelayanan yang mengatur tentang prosedur pelayanan surat rekomendasi penelitian di antaranya dasar hukum, waktu pelayanan, jumlah pelaksana dan sarana prasarana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan dapat disimpulkan bahwa terdapat standar pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik yang berbentuk banner dan mengatur tentang dasar hukum, persyaratan, prosedur, dan evaluasi kinerja pelaksana. Hal ini sejalan dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa standar

pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan, prosedur, sarana dan prasarana, kompetensi, pengawasan internal, Penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pelaksana, jaminan pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan hingga pada evaluasi kinerja pelaksana.

c) Maklumat pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan tertulis kesanggupan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa untuk melaksanakan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) berdasarkan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pasal 22 menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Maklumat pelayanan ini dibuat tidak sekadar menuangkan janji dalam bingkai melainkan menjadi komitmen Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa untuk melaksanakan pelayanan sebaik-baiknya. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

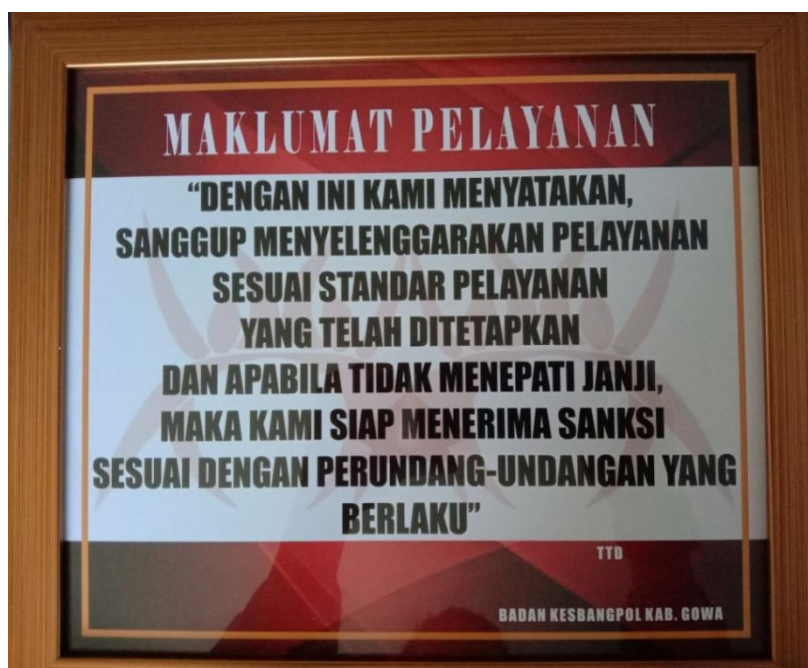
Bapak Baharuddin kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. (wawancara, 4 April 2019) :

Iya ada. Maklumat sudah disepakati sebagaimana tertera pada bingkai yang disimpan di tempat umum. Kami memahami bahwa maklumat tersebut merupakan kesanggupan kami menerapkan pelayanan sesuai standar yang ada.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat maklumat pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Informan memahami bahwa maklumat tersebut merupakan kesanggupan menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada.

Kemudian berdasarkan hasil observasi, tampak maklumat pelayanan dengan isi atau tulisan “Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, maka kami siap menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku” terpajang di dinding ruang pelayanan surat rekomendasi penelitian. Berikut dokumentasinya.

Gambar 8
Maklumat Pelayanan



Gambar 9 Maklumat Pelayanan



Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Pada gambar 8 dan 9 dapat dilihat contoh maklumat pelayanan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik serta tampilan maklumat pelayanan yang dipajang berhadapan dengan kursi pelayanan. Pengguna layanan yang duduk, dapat melihat standar pelayanan yang menempel di tembok tepat di depan pengguna layanan.

Bapak Alwi Sekreteris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. (wawancara, 4 April 2019)

Ada. Akan tetapi kecepatan dan ketepatan memuaskan pelayanan jadi utama tanpa mengesampingkan prosedur. Sangat memahami maksud maklumat pelayanan dan tetap menjadikan dasar pelayanan akan tetapi faktor kecepatan dalam pelayanan tetap menjadi perhatian.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat maklumat pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Orientasi

pelayanan perizinan menurut informan adalah untuk mewujudkan kepuasan masyarakat tanpa mengesampingkan prosedur yang ada.

Ibu Andi Yuniati kepala bidang kewaspadaan nasional dan penanganan konflik (wawancara, 4 April 2019) : “Iya ada. Dengan adanya maklumat pelayanan sebagai payung hukum SOP.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa terdapat maklumat pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

Bapak Sudirman, operator rekomendasi penelitian berbasis email (google form). (wawancara, 4 April 2019) :

Iya ada. Tapi baru kali ini ada pembuatan maklumat pelayanan pada Kantor kesbang Tahun 2019. Sebelumnya tidak ada. Saya juga baru mengetahui begitu bentuknya. Saya kurang paham juga.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sebelumnya tidak terdapat maklumat pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Selain itu, informan juga baru mengetahui bentuk dari maklumat pelayanan yang sebenarnya serta kurang memahami maksud maklumat pelayanan.

Hasriani mahasiswa Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Ada. Kesiapan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa terdapat maklumat pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Menurut informan, maklumat pelayanan merupakan

kesediaan pemberi layanan memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Nurwahyuningsih mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Iya ada. Dalam bentuk piagam berisi kesediaan dan kesanggupan melaksanakan pelayanan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa terdapat maklumat pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Maklumat pelayanan dalam bentuk piagam berisi kesediaan dan kesanggupan melaksanakan pelayanan.

Sejalan dengan informan sebelumnya, Hasnah mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Ada. Bentuknya seperti piagam yang berisikan kesanggupan dalam penyelenggaraan pelayanan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan, hal yang sama disampaikan bahwa terdapat maklumat pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa yang berbentuk piagam dengan tulisan kesanggupan dalam penyelenggaraan pelayanan.

Fiqih mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar : (wawancara, 1 April 2019) : “Ada. Maklumat pelayanan berbentuk piagam yang berisi tentang kesanggupan melayani.”

Hal yang serupa disampaikan oleh informan pengguna layanan bahwa terdapat maklumat pelayanan surat rekomendasi penelitian pada

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa yang berbentuk piagam dengan tulisan kesanggupan melayani.

Fitria mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 2 April 2019) :

Iya ada. Dengan ini kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji, maka kami siap menerima sanksi sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku dengan standar pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa terdapat maklumat pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

Hasma mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Ada, dengan bentuk pernyataan kesanggupan melayani sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik.”

Serupa dengan pendapat sebelumnya bahwa terdapat maklumat pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa yang berbentuk pernyataan kesanggupan melayani sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

Wahida mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Ada. Kesanggupan melayani sesuai dengan standar pelayanan”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat diketahui bahwa terdapat maklumat pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

Berdasarkan hasil wawancara seluruh informan, dapat disimpulkan bahwa terdapat maklumat pelayanan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa yang berbentuk piagam dengan isi atau tulisan pernyataan sanggup melayani sesuai dengan standar pelayanan.

Hal ini sejalan dengan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 pasal 22 menyebutkan bahwa penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan maklumat pelayanan yang merupakan pernyataan kesanggupan penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

d) Sarana dan Prasarana

Desain sarana dan prasarana dalam penelitian ini adalah pengaturan sarana yang dibutuhkan untuk menunjang pelayanan surat rekomendasi penelitian. Sebelumnya, komputer yang digunakan untuk pelayanan surat rekomendasi penelitian hanya satu unit. Namun, dalam pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) memungkinkan menambah satu unit komputer jika terdapat kendala dalam proses pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form)

Hasil wawancara dengan Bapak Sudirman, operator rekomendasi penelitian berbasis email (google form), (wawancara, 4 April 2019) :

Sarana yang ada seperti Komputer satu unit, printer, kertas dan internet. Printer sering terkendala *catridge* printer. Kalau jaringan internet masih numpang sama infokom. Kesbang belum punya jaringan sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sarana penunjang pelayanan surat rekomendasi penelitian adalah komputer, printer, kertas dan internet. Namun, terdapat kendala sarana dan prasarana berdasarkan hasil wawancara yaitu *catridge* printer yang masih terkendala dan internet yang masih menumpang pada kantor infokom.

Berdasarkan hasil observasi, jumlah sarana pelayanan surat rekomendasi penelitian adalah :

Tabel 7
Sarana Pelayanan

No	Sarana	Jumlah	Kondisi
1	Komputer	3 unit	Baik
2	Printer	3 unit	2 baik 1 rusak
3	Air conditioner (AC)	3 unit	2 baik 1 rusak
4	Kursi besi	20 buah	Baik
5	Sofa	2 buah	Baik

Sumber : Data Sekunder Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Berdasarkan tabel 7 dapat diketahui bahwa sarana pelayanan rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa sebanyak 9 unit. 3 unit Komputer, 3 unit printer, 3 unit AC, Kursi besi 20 buah, dan sofa 2 buah. Namun, 2 unit di antaranya dalam kondisi rusak. Berikut dokumentasinya :

Gambar 10
Sarana Pelayanan



Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Pada gambar 10 dapat dilihat ada 2 unit komputer dan 1 printer. Satu komputer untuk pelayanan surat rekomendasi penelitian, satu lagi digunakan untuk desk pemilu 2019.

Dari hasil observasi tersebut, pembuatan surat rekomendasi penelitian informan atau sampel penelitian tidak ditemukan kendala keterlambatan pengetikan karena jumlah komputer yang hanya satu. Selain itu, Juga tidak terjadi kendala kemacetan yang disebabkan oleh *catridge* printer. Pembuatan surat rekomendasi penelitian berjalan lancar. Hanya saja, ruangan tidak terlalu dingin disebabkan karena *air conditioner* tidak berfungsi salah satu dari tiga unit *air conditioner*.

Hasriani mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Iya sudah cukup memadai. Ada komputer, print, dan ruangan juga lumayanlah.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa sarana pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa cukup memadai seperti komputer, printer, dan ruangan yang lumayan.

Nurwahyuningsih mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) :

Iya sudah memadai karena pelayanannya bagus dan menerima tamu dengan baik juga ramah. Cuma mungkin sarana ruangnya masih perlu ditata biar lebih rapi lagi. Tapi ini sudah bagus.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa bahwa sarana pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa sudah memadai serta pelayanan yang baik dan ramah. Hanya saja menurut informan, penataan sarana pada ruang pelayanan perlu ditata agar tampak lebih rapi.

Dari hasil observasi ruangan pelayanan surat rekomendasi penelitian, tatanan sarana tidak begitu rapi. Kursi-kursi rusak bertumpuk di belakang meja. Berikut dokumentasinya :

Gambar 11 Kondisi Ruangan Pelayanan



Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Pada gambar 11, dapat dilihat kursi rusak tersimpan di belakang meja dan sebuah helm tersimpan di atas meja. Tampak tidak begitu rapi dan kurang bersih.

Hasnah mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Pelayanan memberi kenyamanan. Tidak ada kendala juga pada sarananya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa bahwa sarana pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa telah membuat pengguna layanan merasa nyaman serta tidak terjadi kendala dalam pelayanan.

Fiqih mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Sudah memadai dan membuat nyaman. Tempat pelayanan terbilang lengkap dengan fasilitas pendukung.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa sarana pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa sudah memadai dan membuat nyaman serta fasilitas pendukung pelayanan terbilang lengkap.

Fitria mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Cukup memadai karena pelayanan yang baik dan tidak mempersulit.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa sarana pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa cukup memadai dan baik.

Hasma mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Sangat memadai karena lebih memudahkan bagi peneliti.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa bahwa sarana pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa sangat memadai.

Wahida mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Cukup memadai karena proses ini lebih

memudahkan mahasiswa untuk menjalani penelitian. Internet juga oke. Cepat sampai datanya”.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa sarana pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa cukup memadai dan internet mendukung pelayanan surat rekomendasi penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan dapat disimpulkan bahwa sarana pelayanan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa sudah memadai dikarenakan proses pelayanan yang cepat dan mudah.

2. Sosialisasi

Setelah melakukan persiapan awal desain prosedur dan sarana prasarana. Persiapan kedua adalah melakukan sosialisasi. Sosialisasi adalah rangkaian kegiatan untuk mengenalkan standar pelayanan kepada *stakeholders* internal dan pengguna layanan serta bagaimana proses pelaksanaan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form). Sasaran sosialisasi dalam penelitian ini ada dua. Pertama, sosialisasi dengan internal Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Kedua, sosialisasi kepada mahasiswa/mahasiswi pengguna layanan surat rekomendasi penelitian.

Sosialisasi dilakukan melalui rapat internal bersama staf dan pejabat Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa kemudian dilanjutkan bersama dengan mahasiswa/mahasiswi magang dan yang

kebetulan ditemui sedang mengurus surat rekomendasi penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Poilitik Kabupaten Gowa.

a) Sosialisasi Internal

Sosialisasi internal adalah rapat internal bersama pejabat dan staf Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa untuk membahas kembali dan meminta masukan mengenai standar operasional prosedur dan standar pelayanan yang telah didesain serta proses pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form). Selain meminta masukan, dalam sosialisasi disampaikan bagaimana mekanisme pendaftaran surat rekomendasi penelitian melalui aplikasi google form yang akan terhubung dengan email rekomendasi penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Kemudian disampaikan juga mengenai manfaat yang akan diterima oleh pengguna layanan seperti efisiensi pelayanan dan kepastian pelayanan.

Sosialisasi internal desain penelitian pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email google form dilaksanakan pada tanggal 26 Maret 2019. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Bapak Baharuddin kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa (wawancara, 4 April 2019) :

Sosialisasi kami membahas tupoksi Kesbangpol khususnya pelayanan penelitian. Pada saat sosialisasi kami menyampaikan bahwa konsep yang dibuat kami respon dan ssejalan dengan kebutuhan pemerintah Kabupaten Gowa dalam rangka inovasi dalam pelayanan publik, jadi sejalan dengan RPJMD Pemkab Gowa.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa sosialisasi pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) membahas tentang tugas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik terkait pelayanan surat rekomendasi penelitian. Pada dasarnya, informan merespon desain penelitian pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) dan menurutnya sejalan dengan kebutuhan Pemerintah Kabupaten Gowa yakni inovasi pelayanan publik.

Dari hasil observasi, terdapat dukungan data sosialisasi internal pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Berikut dokumentasinya :

Gambar 12
Sosialisasi Internal



Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Gambar 12 adalah dokumentasi sosialisasi internal Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Pada gambar tersebut, tampak

hadir Bapak Baharuddin selaku kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik menggunakan kopiah. Di samping kanan Bapak Baharuddin ada bapak Alwi sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik dan Bapak Sudirman tampak dari belakang. Terdapat juga dukungan data absensi peserta sosialisasi internal pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik. Berikut dokumentasinya :

Gambar 13
Daftar Hadir Sosialisasi Internal

DAFTAR HADIR
SOSIALISASI INTERNAL DESAIN PENELITIAN PELAYANAN SURAT
REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL (GOOGLE FORM) PADA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN GOWA
SELASA, 26 MARET 2019

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	BAHARUDDIN. T.	Kepala Kesatuan Bangsa dan Politik	
2	Alwi Arifin	Sekretaris	
3	Hj. Anni Yuniwati	Kabid Kesatuan Bangsa dan Politik	
4	AMRULLAH T	Kabid Politik	
5	SUBMAN	Kasubag	
6	Dewi Kartika	- - -	
7	Rahman Razak.	BEND. PENGUJARAN	
8	Rusli Razak	Konbid	
9	SUDIRMAN	STAF HONOR	
10	ASRIYANA	KASUBAG, PERENC. DAN PELAPORAN	
11			
12			

Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Pada gambar 13, dapat dilihat jumlah pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten yang hadir pada sosialisasi desain

penelitian pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis emai (google form) sebanyak 10 orang. Daftar hadir asli terlampir.

Bapak Alwi Sekreteris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa (wawancara, 4 April 2019) :

Bahwa sistem aplikasi bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat sistem pelayanan penerbitan rekomendasi dalam hal pihak pemohon hanya datang pada saat penyerahan berkas kelengkapan dan diharap sistem ini dapat berjalan sesuai harapan kita semua dan harus didukung oleh fasilitas yang memadai. Untuk itu penerapan sistem ini perlu pembenahan perangkat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa pembahasan sosialisasi pelayanan surat rekomendasi penelitian adalah kemudahan dan kecepatan pelayanan dengan sistem aplikasi. Informan berharap, sistem pelayanan berbasis google form dapat berjalan serta didukung oleh fasilitas yang memadai.

Ibu Andi Yuniati kepala bidang kewaspadaan nasional (wawancara, 4 April 2019)

Bagaimana mahasiswa bisa mendapatkan rekomendasi penelitian tanpa harus berulang kali datang ke kantor. Sangat setuju dengan apa yang menjadi inovasi peneliti dengan rekomendasi penelitian berbasis aplikasi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa pembahasan sosialisasi pelayanan surat rekomendasi penelitian adalah akses surat rekomendasi penelitian yang mudah tanpa harus datang berulang kali ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Kemudian menurut informan, sangat setuju dengan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis aplikasi.

Bapak Sudirman, operator rekomendasi penelitian berbasis email (google form) (wawancara, 1 April 2019) : “Mengenai SOP, standar pelayanan, dan bagaimana cara menggunakan aplikasi dan menerima data yang masuk.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dapat diketahui bahwa pembahasan sosialisasi pelayanan surat rekomendasi penelitian adalah standar operasional prosedur, standar pelayanan dan penggunaan aplikasi pendaftaran surat rekomendasi penelitian dan penerimaan data pengguna layanan melalui aplikasi.

b) Sosialisasi eksternal

Sosialisasi eksternal adalah Sosialisasi kepada mahasiswa/mahasiswi yang sementara magang di lingkungan kerja Kantor Bupati Gowa dan mahasiswa yang kebetulan ditemui saat pengurusan surat rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Sosialisasi adalah rangkaian kegiatan memperkenalkan desain atau rancangan standar pelayanan dan proses pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form). Sosialisasi eksternal memberi kesempatan kepada pengguna layanan untuk memberi masukan kepada penyelenggara terkait kebutuhan pelayanan pengguna layanan untuk ditetapkan dalam standar pelayanan.

Dalam sosialisasi ini akan disampaikan bagaimana mekanisme pendaftaran surat rekomendasi penelitian melalui aplikasi google form yang akan terhubung dengan email rekomendasi penelitian Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Pengguna layanan

diberikan *link* formulir pendaftaran melalui pesan *whatsapp* kemudian dilakukan praktek pengisian formulir.

Setelah dilakukan praktek pengisian formulir pendaftaran, *link* kemudian disebarakan dalam grup *whatsapp* mahasiswa/mahasiswa untuk diketahui mahasiswa/mahasiswa lainnya.

Sosialisasi eksternal desain penelitian pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email google form dilaksanakan pada tanggal 28 Maret 2019. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Elwinda mahasiswa STIE YPUP Makassar (wawancara, 4 April 2019) :

Sosialisasi tentang standar pelayanan dan bagaimana pelayanan rekomendasi penelitian menggunakan aplikasi google form. Saran saya kalau bisa jangan terlalu lama waktu yang diberikan. Maksimal 30 menit saja. Komputer dan printer juga harus terjamin dan mendapatkan kualitas yang baik. Dan karyawan di bagian pelayanan harus *Standby*.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pembahasan sosialisasi pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) mengenai standar pelayanan dan penggunaan aplikasi google form dalam pendaftaran rekomendasi penelitian. Kemudian menurut informan, waktu pelayanan sebaiknya maksimal 30 menit saja.

Dari hasil observasi, terdapat hasil dokumentasi sosialisasi eksternal bersama dengan pengguna layanan. Berikut dokumentasinya.

Gambar 14
Sosialisasi Eksternal



Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Pada gambar 14 dapat dilihat dokumentasi sosialisasi eksternal desain penelitian pelayanan surat rekomendasi penelitian bersama 17 orang mahasiswa/mahasiswi yang berasal dari kampus yang berbeda-beda. Terdapat dukungan data daftar hadir peserta sosialisasi eksternal. Berikut dokumentasinya.

Gambar 15 Daftar Hadir Peserta Sosialisasi Eksternal

DAFTAR HADIR
SOSIALISASI EKSTERNAL DESAIN PENELITIAN PELAYANAN SURAT
REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL (GOOGLE FORM)
BERSAMA PENGGUNA LAYANAN (MAHASISWA/MAHASISWI)
KAMIS, 28 MARET 2019

NO	NAMA	KAMPUS	NOMOR WA	TANDA TANGAN
1	AYU MARLINA	STIE YPUP	082 271 413 002	
2	JUMARIA TONAPA	STIE YPUP	082345744184	
3	FLORENTINA SAMA	STIE YPUP	085 342726 943	
4	NUR ANTI	STIE YPUP	085 343 625 410	
5	MASYITA	STIE YPUP	087 750086378	
6	ELWINDAH SITAGA	STIE YPUP	08 2 348 504 635	
7	Rarawati	unismuh	085242190407	
8	Ihwana	unismuh unismuh	0813 4357 572	
9	FAISAL	unismuh	082296840639	
10	Nur ummi Amey	unismuh	0812 4526 0862	
11	Teti Rostiani Amelia	STIE YPUP	085237646273	
12	Nur ummi Amelia	unismuh	081245300862	
13	Ummi Ramadan	unismuh	08053 8039 955	
14	MUH APEAH	UMI	085 340668657	
15	Lukman labu	unismuh, mksr	09135663966	
16	subarni	UNM	0853 1411 7268	
17	MUTMAINNA	STIE YPUP	082239993460	
18				
19				
20				

Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa

Berdasarkan data tersebut dapat diketahui bahwa sosialisasi dilaksanakan pada hari kamis tanggal 28 maret tahun 2019. Sosialisasi dihadiri oleh mahasiswa/mahasiswi sebanyak 17 orang dari perguruan tinggi yang berbeda-beda di antaranya STIE YPUP, Universitas Muhammadiyah makassar, Universitas Muslim Indonesia, dan Universitas Negeri Makassar. Daftar hadir asli terlampir

Jumaria mahasiswi STIE YPUP Makassar (wawancara, 4 April 2019) : “Standar pelayanan, jangka waktu penyelesaian layanan, sarana dan prasarana sekaligus praktek menggunakan aplikasi”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pembahasan sosialisasi pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) mengenai standar pelayanan, jangka waktu penyelesaian pelayanan, sarana prasarana serta praktek pendaftaran melalui aplikasi formulir google form.

Nuranti mahasiswi STIE YPUP Makassar (wawancara, 4 April 2019) : “Kalau bisa pada saat pelayanan pihak pegawai lebih ramah. Senyum dan sapa”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa informan memberikan masukan dalam sosialisasi mengenai sikap pegawai yang seharusnya lebih ramah, tersenyum dan menyapa pengguna layanan.

Masyita mahasiswi STIE YPUP Makassar (wawancara, 4 April 2019) :

Pembahasan pelayanan penelitian dan praktek pendaftaran. Kalau menurutku *cukupmi* itu satu jam. Paling *lamami* itu. Tapi kalau bisa ditambah sarananya seperti Komputer satu. Jadi kalau banyak masuk penelitian tidak lambat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pembahasan sosialisasi pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) mengenai pelayanan surat rekomendasi penelitian dan praktek pendaftaran. Menurut informan, waktu pelayanan satu jam sudah cukup.

Faisal mahasiswa UNISMUH Makassar (wawancara, 4 April 2019) :
“Sosialisasi standar pelayanan. Saran saya kalau bisa untuk mempermudah lagi jalannya pelayanan ini sebaiknya dibuatkan *website*.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pembahasan sosialisasi pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) mengenai standar pelayanan. Menurut informan, perlu dibuatkan *website* untuk lebih memudahkan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara seluruh informan dapat disimpulkan bahwa sosialisasi surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) membahas tentang standar pelayanan dan mekanisme pelayanan surat rekomendasi penelitian menggunakan aplikasi google form. Selain itu, beberapa masukan informan disampaikan dalam sosialisasi seperti waktu pelayanan 30 menit, keramahan pegawai, penambahan komputer dan pembuatan *website*.

c) Media sosialisasi

Media sosialisasi adalah publikasi prosedur dan mekanisme pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) pada media sosialisasi seperti *website* pemerintah daerah Kabupaten Gowa dan *whatsapp*. Tujuan penggunaan media sosialisasi ini adalah untuk diketahui pengguna layanan secara luas bagaimana akses pelayanan surat rekomendasi penelitian. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Gambar 16 merupakan hasil publikasi standar pelayanan surat rekomendasi penelitian pada website resmi Pemerintah Daerah Kabupaten Gowa

3. Pelaksanaan

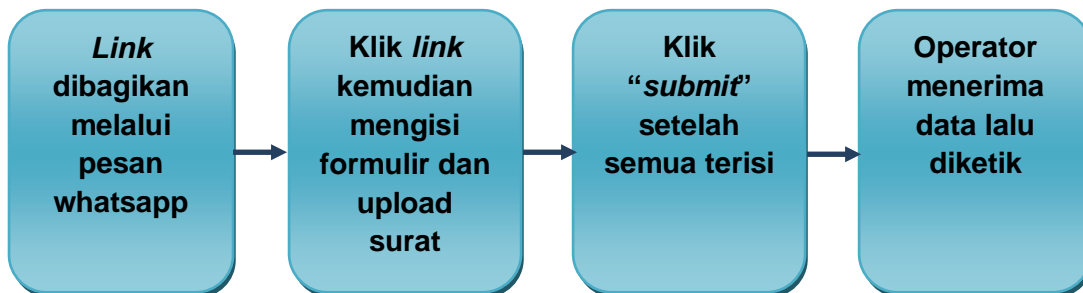
Pelaksanaan merupakan rangkaian kegiatan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) kepada pengguna layanan yang disediakan oleh Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

Pelaksanaan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) meliputi pendaftaran rekomendasi penelitian, menerima surat, membuat surat, verifikasi surat, dan pengambilan surat oleh pengguna layanan.

a) Pendaftaran rekomendasi penelitian

Pendaftaran rekomendasi penelitian dilakukan melalui *link* pendaftaran surat rekomendasi penelitian yang dibagi melalui pesan *whatsapp*. Pengguna layanan membuka *link* <https://goo.gl/forms/fGvROKDrmydm13nJ2> dan mengisi formulir melalui aplikasi google form yang terdiri dari nama lengkap, tempat tanggal lahir, jenis kelamin, institusi/kampus, tempat penelitian, nomor *handphone/whatsapp* serta mengunggah foto surat pengantar rekomendasi penelitian dari telepon genggam pengguna layanan. Berikut alur pendaftaran rekomendasi penelitian bagi pengguna layanan.

Gambar 17
Alur Pendaftaran Pelayanan Surat Rekomendasi Penelitian



Selain itu, pendaftaran secara langsung tanpa aplikasi juga dapat dilakukan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dengan standar pelayanan yang sama dengan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form). Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Hasriani mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Buka *link* yang dibagi melalui wa kemudian mengisi formulir dari aplikasi dan upload foto surat pengantar.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pendaftaran surat rekomendasi penelitian dilakukan dengan cara membuka *link* yang diterima dari pesan *whatsapp* kemudian mengisi formulir serta mengunggah foto surat pengantar rekomendasi penelitian.

Dari hasil observasi link pendaftaran, formulir pendaftaran rekomendasi penelitian dapat diakses untuk mengisi formulir isian. Berikut bentuk formulirnya :

Gambar 18 Formulir Pendaftaran

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Nama dan foto yang terkait dengan akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini. Bukan radiefmuhammad@gmail.com?
[Ganti akun](#)

* Wajib

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Tempat/Tanggal Lahir *

Jawaban Anda

Sumber : Aplikasi formulir pendaftaran rekomendasi penelitian

Gambar 18 merupakan bentuk formulir isian pendaftaran rekomendasi penelitian pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa.

Nurwahyuningsih mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara. 1 April 2019) : “Melalui aplikasi *online*. Baik. Prosesnya lancar-lancar saja dan tidak butuh waktu lama. Kendalanya tidak ada selama proses pendaftaran.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pendaftaran surat rekomendasi penelitian

melalui aplikasi online dan berjalan lancar serta tidak membutuhkan waktu yang lama dalam proses pendaftaran.

Hasnah mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Dalam proses pendaftaran surat permohonan rekomendasi penelitian sangat mudah karena hanya melalui hp dan membutuhkan waktu yang sangat cepat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pendaftaran surat rekomendasi penelitian dilakukan melalui telepon genggam dengan waktu yang sangat cepat.

Fiqih mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 1 April 2019) :“Mengisi formulir di aplikasi dan *upload* gambar surat pengantar. Cepat sekali prosesnya.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pendaftaran surat rekomendasi penelitian dilakukan melalui aplikasi formulir dan mengunggah foto surat pengantar rekomendasi penelitian.

Fitria mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Melalui aplikasi *online*. Isi formulir saja dan masukkan foto surat dari Dinas Penanaman Modal”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pendaftaran surat rekomendasi penelitian dilakukan melalui aplikasi secara *online* dan mengisi formulir.

Hasma mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Secara *online*. prosesnya mudah karena sudah ada petunjuk pengisian. ”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pendaftaran surat rekomendasi penelitian dilakukan secara *online* dan dengan proses yang mudah.

Wahida mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Melalui aplikasi *online*”

Hal serupa disampaikan oleh informan bahwa pendaftaran surat rekomendasi penelitian dilakukan melalui aplikasi secara *online*.

Berdasarkan hasil wawancara seluruh informan dapat disimpulkan bahwa pendaftaran surat rekomendasi penelitian dilakukan melalui *link* yang dibagi melalui pesan *whatsapp* kemudian mengisi formulir dari aplikasi *online*. Berikut alur pendaftaran surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Pendaftaran secara langsung juga dapat dilakukan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dengan standar pelayanan yang sama dengan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form). Akan tetapi, menggunakan aplikasi *google form* dapat memberikan kelebihan-kelebihan tersendiri misalnya :

1. Pengguna layanan dapat melanjutkan aktivitas sambil menunggu panggilan untuk verifikasi surat dan pengambilan surat.
2. Pengguna layanan tidak perlu kembali ke kampus jika terjadi kesalahan penulisan alamat tujuan melainkan akan dikonfirmasi

melalui pesan *whatsapp*. Seperti yang terjadi pada Farida Iriyani Kelmas mahasiswi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Muslim Indonesia (UMI) pada tanggal 26 februari 2019. Farida yang terlanjur datang ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik harus kembali ke kampus mengulang surat permohonan pengambilan data awal disebabkan karena salah menulis alamat.

3. Pencatatan atau agenda surat masuk otomatis masuk dalam aplikasi.

b) Menerima surat

Operator menerima formulir dan surat pengantar rekomendasi penelitian melalui *shortcut* aplikasi google form yang ada pada Komputer. Langkah pertama, *shortcut* aplikasi google form pada komputer sehingga data yang masuk tidak perlu ditarik melalui email. Kedua, tanpa aplikasi google form dalam *excel*. Ketiga, semua data yang masuk dalam google form akan dibuka melalui *excel* sebagai pengganti agenda surat masuk. Keempat, berdasarkan data yang terkirim, operator menindaklanjuti permohonan pendaftaran pengguna layanan dengan membuat surat.

Selain itu, data yang masuk juga dapat dilihat pada telepon genggam *android* melalui aplikasi yang sudah ter-*instal* tanpa harus membuka email. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Bapak Sudirman, operator rekomendasi penelitian berbasis email (google form) (wawancara, 4 April 2019) : “Data otomatis masuk dalam

aplikasi dalam bentuk *excel*. Sebelumnya kan mahasiswa datang ke kantor. Isi formulir kemudian dibuatkan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa penerimaan surat rekomendasi penelitian secara otomatis masuk dalam aplikasi yang berbentuk *excel*. Data pengguna layanan yang menggunakan aplikasi terlampir.

Dari hasil observasi, dapat dilihat jumlah data atau pendaftaran yang masuk pada *excel* yang telah ditimpa dari aplikasi google form. Daftar pendaftaran terlampir.

c) Membuat surat

Membuat surat adalah proses penginputan data pengguna layanan berdasarkan data yang masuk pada google form. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Bapak Sudirman, operator rekomendasi penelitian berbasis email (google form). (wawancara, 4 April 2019) : “Pembuatan surat seperti biasa. Tidak berbeda dengan sebelumnya. Diketik berdasarkan data mahasiswa”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa pembuatan surat sama dengan sebelumnya yakni mengetik secara manual, menginput data mahasiswa yang masuk.

Dari hasil telaah dokumen standar operasional prosedur, pembuatan surat atau pengetikan surat memakan waktu 15 menit. Namun, dalam pelaksanaannya, pembuatan satu surat kurang dari 15 menit.

d) Verifikasi surat

Verifikasi surat adalah proses pemeriksaan kelengkapan surat rekomendasi penelitian berdasarkan persyaratan bahwa penerbitan rekomendasi penelitian harus melampirkan surat pengantar dari Dinas Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Selatan.

Setelah operator menerima surat dan membuat surat selama 18 menit, pengguna layanan akan dihubungi untuk datang membawa surat pengantar asli dan proposal untuk diverifikasi dan tanda tangan jika sekretaris, kepala bidang, dan kepala badan ada di tempat. Sebaliknya, kepala Badan dan sekretaris tidak berada di tempat maka operator menunda untuk menghubungi pengguna layanan sampai kepala badan dan sekretaris ada di tempat. Sisa waktu verifikasi surat dan tanda tangan surat maksimal tiga puluh menit sesuai dengan standar operasional prosedur.

Verifikasi dilakukan oleh kepala bidang dan sekerataris. Jika telah memenuhi syarat, surat diparaf oleh kepala bidang dan sekretaris kemudian ditandatangani oleh kepala badan. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Bapak Alwi Sekretaris Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa (wawancara, 4 April 2019) :

Diharapkan proses verifikasi paling lambat antara lima sampai sepuluh menit dan yang perlu diperhatikan adalah proses ini adalah kemampuan ASN dan ketersediaan sarana pendukung seperti perangkat komputer dan jaringan internet serta dukungan staf yang memiliki kemampuan teknis khusus di bidang IT.

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa proses verifikasi diharapkan paling lambat antara 5 sampai 10 menit. Kemudian menurut informan, yang perlu menjadi perhatian adalah ketersediaan sarana dan prasarana serta kemampuan pegawai di bidang teknologi informasi.

Ibu Andi Yuniati kepala bidang kewaspadaan nasional dan penanganan konflik (wawancara, 4 April 2019) : “Proses verifikasi surat rekomendasi penelitian diupayakan maksimal lima menit dengan memperhatikan aturan yang ada.”

Berdasarkan hasil wawancara dapat diketahui bahwa proses verifikasi diupayakan dalam waktu 5 menit dengan tetap mengacu kepada peraturan atau persyaratan penelitian.

Berdasarkan hasil observasi, verifikasi dan tanda tangan surat rekomendasi penelitian terbilang cepat. Bahkan kurang dari 15 menit. Kemudian berdasarkan hasil telaah dokumen, verifikasi dan tanda tangan surat rekomendasi penelitian jauh lebih cepat dibandingkan waktu yang ditetapkan dalam standar operasional prosedur yakni tiga puluh menit.

e) Pengambilan surat

Setelah verifikasi dan tanda tangan surat rekomendasi penelitian dengan waktu standar operasional prosedur maksimal tiga puluh menit, surat diberi nomor dan diberikan kepada pengguna layanan untuk digandakan sesuai keperluan pengguna layanan. Kemudian dicap stempel dan serahkan kepada pengguna layanan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Bapak Sudirman, operator rekomendasi penelitian berbasis email (google form) (wawancara, 4 April 2019) :

Kalau desainnya ini, surat dibuat dulu. Kalau sudah selesai diketik, yang punya surat dihubungi datang ke kantor sekalian membawa surat pengantar asli dan proposal. Setelah itu diparaf dan ditandatangani terus diberikan kepada mahasiswa untuk difotocopy.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan, dapat diketahui bahwa pengambilan surat dilakukan dengan cara menghubungi mahasiswa pemilik surat untuk datang ke Badan Kesatuan Bangsa dan Politik sekaligus membawa surat pengantar asli dan proposal untuk dilampirkan kemudian diparaf dan ditandatangani. Setelah ditandatangani, surat diberikan kepada pengguna layanan.

Hasriani mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Setelah mengisi formulir di aplikasi, melampirkan surat pengantar dan proposal. Setelah itu ditandatangani. Terus pergi foto copy surat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pengambilan surat rekomendasi penelitian dilakukan setelah mengisi formulir pada aplikasi google form kemudian melampirkan surat pengantar asli dan proposal untuk kemudian dilakukan pencocokan antara surat asli dan surat yang diunggah pengguna layanan. Kemudian ditandatangani dan difotocopy.

Nurwahyuningsih mahasiswi Universitas Negeri Makassar

(wawancara, 1 April 2019) :

Menyerahkan surat pengantar. Setelah itu kita menunggu suratnya ditandatangani. Kalau sudah ditandatangani, saya pergi foto *copy* di belakang dan menyerahkan kembali untuk distempel.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pengambilan surat rekomendasi penelitian dilakukan dengan menyerahkan surat pengantar kemudian menunggu surat rekomendasi penelitian ditandatangani. Setelah surat ditandatangani, pengguna layanan menggandakan surat dan menyerahkan kembali untuk distempel.

Hasnah mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar

(wawancara, 1 April 2019) : “Bawa surat asli dan proposal”

Serupa dengan hasil wawancara sebelumnya bahwa pengambilan surat dengan membawa surat pengantar asli dan proposal.

Fiqih mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar

(wawancara, 1 April 2019) : “Difotocopy dulu suratnya lima rangkap baru dibawa kembali untuk distempel”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pengambilan surat rekomendasi penelitian dilakukan dengan menggandakan surat terlebih dahulu kemudian distempel.

Fitria mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 2 April

2019) : “Dihubungi lewat wa disuruh bawa surat pengantar asli dan proposal”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pengambilan surat rekomendasi penelitian dilakukan dengan menghubungi pengguna layanan melalui pesan *whatsapp* dengan membawa surat pengantar asli dan proposal.

Hasma mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Membawa surat pengantar asli dan proposal. Setelah itu menunggu suratnya ditandatangani. Kurang lebih 25 menit. ”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pengambilan surat rekomendasi penelitian dilakukan dengan membawa surat pengantar asli dan proposal kemudian menunggu ditandatangani dengan waktu kurang lebih 25 menit.

Wahida mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Setelah isi formulir disuruh menunggu untuk pengambilan surat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa pengambilan surat rekomendasi penelitian setelah mengisi formulir.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan penelitian, dapat disimpulkan bahwa pengambilan surat rekomendasi penelitian pertama dengan menghubungi pengguna layanan melalui pesan *whatsapp*. Kedua, diminta untuk membawa surat pengantar asli dari dinas penanaman modal atau dari kampus dan proposal untuk dilampirkan. Ketiga, surat diverifikasi, diparaf oleh kepala bidang dan sekretaris dan ditandatangani oleh kepala badan. Keempat, setelah surat ditandatangani,

surat diberikan kepada pengguna layanan untuk digandakan. Kelima, surat dicap stempel dan diberikan kepada pengguna layanan untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Berdasarkan telaah dokumen, pemberian surat rekomendasi penelitian oleh operator kepada pengguna layanan memakan waktu sepuluh menit. Dari hasil obeservasi, waktu sepuluh menit digunakan untuk menomor surat dan memasukkan surat ke dalam amplop setelah digandakan.

4. Evaluasi

Evaluasi adalah kegiatan untuk melakukan penilaian terhadap pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) yang sudah dilakukan dengan melihat kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan.

Evaluasi dilakukan dengan cara meminta pengguna layanan menilai bagaimana proses pelaksanaan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) dengan memperhatikan kecepatan waktu pelayanan, kemudahan dan keterjangkauan. Berdasarkan hasil evaluasi ini, maka akan dilakukan perbaikan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

a) Kecepatan

Kecepatan merupakan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan surat rekomendasi penelitian sejak dikirimnya biodata dan surat pengantar sampai dengan diterimanya surat rekomendasi penelitian oleh pengguna layanan. Evaluasi kecepatan adalah untuk melihat kesesuaian antara

waktu penyelesaian pelayanan dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Waktu pelayanan surat rekomendasi penelitian sesuai dengan standar operasional prosedur yang tertuang dalam standar pelayanan selama satu jam atau 60 menit dengan rangkaian kegiatan menerima biodata dan foto surat pengantar, membuat atau mengetik surat, menghubungi pemilik surat, verifikasi surat dan tanda tangan. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Hasriani mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Hanya 25 menit. Termasuk cepat. Iya sudah sesuai dengan standar pelayanan. Justru lebih cepat.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian surat rekomendasi penelitian hanya memakan waktu 25 menit dan dianggap telah sesuai dengan standar pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi, penerbitan surat rekomendasi penelitian tidak memiliki kendala apapun. Sarana yang digunakan dalam kondisi baik dan kepala badan sedang berada di tempat untuk menandatangani surat rekomendasi penelitian.

Nurwahyuningsih mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Iya sudah sesuai. Durasi waktu yang digunakan hanya memakan waktu kurang lebih 30 menit.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian surat rekomendasi penelitian hanya memakan waktu 30 menit dan dianggap telah sesuai dengan standar pelayanan.

Hasnah mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Hanya 30 menit. Sudah sesuai dengan standar pelayanan”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian surat rekomendasi penelitian hanya memakan waktu 30 menit dan dianggap telah sesuai dengan standar pelayanan.

Fiqih mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Cuma 25 menit. Sangat sesuai dengan standar pelayanan. Kalau begini bagus. Kita tidak perlu bolak-balik habis waktu di jalanan.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian surat rekomendasi penelitian hanya memakan waktu 25 menit dan dianggap telah sesuai dengan standar pelayanan serta tidak merepotkan pengguna layanan.

Fitria mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Sesuai. Cuma 40 menit. Meskipun suratku salah ketik tapi tidak lama”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian surat rekomendasi

penelitian hanya memakan waktu 40 menit dan telah sesuai dengan standar pelayanan. Meski demikian, terjadi kesalahan pengetikan oleh operator.

Berdasarkan hasil observasi, terjadi kesalahan input data pada Fitriah mahasiswi Universitas Negeri Makassar. Tembusan surat tidak sesuai dengan jurusan yang sedang didudukinya. Seharusnya tembusan ditujukan kepada PPs UNM Makassar. Namun, operator menunjukan surat tersebut kepada Dekan Fakultas Usluhuddin Filsafat dan Politik UIN Makassar. Sehingga surat yang telah dibuat dan ditandatangani harus dibuat dan ditandatangani kembali.

Hasma mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “hanya 25 menit sudah selesai.Sangat sesuai bahkan lebih cepat. ”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian surat rekomendasi penelitian hanya memakan waktu 25 menit dan dianggap lebih cepat dari standar pelayanan yang telah ditetapkan.

Wahida mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Hanya 25 menit. Temanku dua hari.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa waktu penyelesaian surat rekomendasi penelitian hanya memakan waktu 25 menit.

Berdasarkan hasil wawancara dari seluruh informan dapat disimpulkan bahwa kecepatan waktu penyelesaian surat rekomendasi

penelitian berkisar 25 menit sampai dengan 40 menit. Berdasarkan waktu tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan surat rekomendasi penelitian tergolong cepat.

b) Kemudahan

Kemudahan adalah kemudahan akses pendaftaran surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Hasriani mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) :“Sangat mudah karena kita bisa melakukannya lewat internet.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa akses pendaftaran surat rekomendasi penelitian terbilang sangat mudah karena bisa dilakukan lewat internet.

Nurwahyuningsih mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) :

Dalam proses pendaftaran, akses pelayanan surat rekomendasi penelitian sangat baik. Selain itu, prosesnya mudah dan tidak terlalu ribet dengan kata lain tidak ada kendalanya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa akses pendaftaran surat rekomendasi penelitian sangat baik dan dengan proses yang mudah serta tidak

berbelit-belit. Informan juga mengungkapkan bahwa akses surat rekomendasi penelitian tidak terdapat kendala.

Hasnah mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Proses pendaftaran lebih cepat dan mudah tanpa harus ke kantor kesbang lagi. Kendalanya mungkin kalau pas tidak ada kuota internet.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa akses pendaftaran surat rekomendasi penelitian lebih cepat dan mudah tanpa harus ke kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa. Adapun kendala yang disebutkan oleh informan adalah ketika kuota internet tidak tersedia dalam telepon genggam pengguna layanan.

Fiqih mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 1 April 2019) :“Sangat mudah dan saya merasa tidak ada kendala yang saya hadapi.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa akses pendaftaran surat rekomendasi penelitian sangat mudah dan tidak memiliki kendala.

Fitria mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 2 April 2019) :“Pelayanan lebih cepat dan mudah. Tidak ada kendala”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa akses pendaftaran surat rekomendasi penelitian lebih cepat dan mudah serta tidak terjadi kendala apapun.

Hasma mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) :“Sangat mudah dan tidak ada kendala sama sekali.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa akses pendaftaran surat rekomendasi penelitian sangat mudah dan tidak ada kendala sama sekali.

Wahida mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 1 April 2019) :“Tidak ada kendala. Sangat mudah pendaftarannya”

Serupa dengan informan sebelumnya bahwa akses pendaftaran surat rekomendasi penelitian sangat mudah dan tidak ada kendala dan sangat mudah pendaftarannya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan dapat disimpulkan bahwa bahwa akses pendaftaran surat rekomendasi penelitian terbilang cepat, sangat mudah dan tidak ada kendala sama sekali.

c) Keterjangkauan

Keterjangkauan adalah syarat pelayanan surat rekomendasi yang mudah dan bebas biaya. Syarat pelayanan yang dimaksud pada penelitian ini adalah pengguna layanan tidak perlu lagi datang mendaftar dan menunggu selama dua hari melainkan melalui aplikasi dan melampirkan surat pengantar asli dan proposal serta bebas biaya.

Pada bagian ini juga akan dilihat apakah pengguna layanan masih diminta membawa sesuatu seperti makanan dan semisalnya atau tidak.

Berikut hasil wawancara dengan informan penelitian surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

Hasriani mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Syaratnya dengan membawa surat pengantar izin penelitian dan proposal penelitian. Tidak ada pembayaran sama sekali.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa syarat pelayanan hanya membawa surat pengantar izin penelitian dan proposal penelitian serta bebas biaya pendaftaran.

Dari hasil observasi standar pelayanan, disebutkan dalam standar pelayanan tersebut bahwa pelayanan tidak dipungut biaya atau pungutan lainnya.

Nurwahyuningsih mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Syaratnya hanya membawa surat rekomendasi dan satu rangkap proposal. Terbilang terjangkau dan juga tidak berbayar. “

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa syarat pelayanan hanya membawa surat rekomendasi penelitian dan satu rangkap proposal. Menurut informan, persyaratan pelayanan surat rekomendasi penelitian terbilang terjangkau serta tidak berbayar.

Hasnah mahasiswi Universitas Muhammadiyah Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Syarat pendaftaran surat rekomendasi

penelitian adalah surat izin penelitian tanpa ada biaya. tidak ada juga pungutan lain di luar biaya.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa syarat pendaftaran surat rekomendasi penelitian adalah surat izin penelitian tanpa biaya atau kenis pungutan lainnya.

Fiqih mahasiswa Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 1 April 2019) : “Syaratnya mudah dan bebas biaya atau pungutan lain.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa syarat pendaftaran surat rekomendasi penelitian tergolong mudah dan bebas biaya atau dengan kata lain pelayanan surat rekomendasi penelitian lebih terjangkau.

Fitria mahasiswi Universitas Negeri Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Surat rekomendasi. Tidak dipungut biaya dan mudah.”

Serupa dengan wawancara sebelumnya bahwa syarat pelayanan lebih mudah dan tidak dipungut biaya atau dapat dikatakan bahwa pelayanan surat rekomendasi penelitian lebih terjangkau.

Hasma mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Proposal, surat pengantar dan tidak berbayar.”

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan selaku pengguna layanan dapat diketahui bahwa syarat pendaftaran surat rekomendasi penelitian adalah surat pengantar serta bebas biaya.

Wahida mahasiswi Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar (wawancara, 2 April 2019) : “Surat pengantar dari dinas penanaman modal dan proposal penelitian.”

Serupa dengan wawancara sebelumnya bahwa syarat pelayanan surat rekomendasi penelitian adalah surat pengantar dari dinas penanaman modal dan proposal penelitian.

Berdasarkan hasil wawancara dengan seluruh informan, syarat pendaftaran surat rekomendasi penelitian terbilang mudah sebab hanya melampirkan surat pengantar dari Dinas Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Selatan dan bebas biaya.

D. Karya Desain

Pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pengembangan *good governance* di Indonesia. Keberhasilan membangun pelayanan publik yang berkualitas akan membangkitkan dukungan masyarakat luas kepada pemerintah dan menciptakan hubungan yang harmonis antara masyarakat dan pemerintah.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik berdasarkan Undang-undang 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berasaskan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dengan prinsip efektif dan efisien maka Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dapat mengembangkan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) untuk memudahkan masyarakat mengakses surat rekomendasi penelitian dengan cepat, mudah, dan terjangkau.

Desain penelitian pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) adalah pelayanan yang memanfaatkan aplikasi google form pada email yang dibagikan melalui whatsapp dalam bentuk link untuk melakukan pendaftaran surat rekomendasi penelitian.

Desain penelitian pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) terbagi atas empat rangkaian kegiatan di antaranya adalah :

1) Desain

a. Standar Operasional Prosedur

Pembuatan standar operasional prosedur pelayanan surat rekomendasi penelitian dilakukan dengan cara berdiskusi dengan masing-masing informan yang terlibat dalam pelayanan surat rekomendasi penelitian. Sehingga standar operasional prosedur ditetapkan berdasarkan keinginan pejabat terkait dengan memperhatikan waktu realistis dalam pelaksanaan satu kegiatan.

b. Standar pelayanan

Sebelum standar pelayanan dicetak dalam bentuk banner, peneliti melibatkan pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dan pengguna layanan untuk meminta saran sekaligus memperkenalkan bentuk standar pelayanan berdasarkan Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Standar pelayanan surat rekomendasi penelitian dipajang di ruang pelayanan dan dapat dilihat oleh pengguna layanan yang

datang. Standar pelayanan ini menjamin hak-hak pengguna layanan untuk mendapatkan pelayanan yang cepat.

c. **Maklumat pelayanan**

Pembuatan maklumat pelayanan setelah dilakukan sosialisasi tentang standar pelayanan surat rekomendasi penelitian. Maklumat dipajang di ruang pelayanan tepat di depan kursi pengguna layanan.

d. **Sarana dan prasarana**

Untuk mewujudkan pelayanan berbasis google form, perlu disiapkan sarana dan prasarana pelayanan yang meliputi internet, komputer, dan printer.

2) Sosialisasi

a. **Sosialisasi internal**

Sebelum pelaksanaan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form), diperlukan Sosialisasi internal untuk membahas kelayakan standar pelayanan dan bagaimana mekanisme pelayanan berbasis google form. Hal ini dilakukan agar aparaturnya memahami standar pelayanan dan berkomitmen menyelenggarakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan.

b. **Sosialisasi eksternal**

Selain sosialisasi internal, sosialisasi eksternal juga diperlukan untuk meminta saran kepada pengguna layanan tentang bagaimana seharusnya pelayanan yang sesuai dengan

kebutuhan pengguna layanan. Dengan begitu, pemerintah dapat menetapkan standar pelayanan sesuai kebutuhan pelanggan. Sekaligus dilakukan praktek penggunaan aplikasi google form untuk pendaftaran surat rekomendasi penelitian agar pengguna layanan memahami apa yang harus mereka lakukan.

c. Media sosialisasi

Agar pelayanan ini dapat diketahui oleh semua pengguna layanana maka perlu standar pelayanan surat rekomendasi penelitian dipublikasikan pada website resmi Pemerintah Kabupaten Gowa gowakab.go.id

3) Pelaksanaan

a. Pendaftaran

Pendaftaran rekomendasi penelitian dapat dilakukan melalui *link* yang dibagi melalui pesan *whatsapp*. Pengguna layanan membuka *link* <https://goo.gl/forms/fGvROKDrmydm13nJ2> dan mengisi formulir melalui aplikasi google form serta mengunggah foto surat pengantar rekomendasi penelitian dari telepon genggam pengguna layanan.

Selain itu, pendaftaran secara langsung tanpa aplikasi juga dapat dilakukan dengan standar pelayanan yang sama dengan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).

b. Menerima surat

Operator menerima formulir dan surat pengantar rekomendasi penelitian melalui aplikasi google form pada google drive sekaligus secara otomatis mencatat surat permohonan yang masuk.

Langkah pertama, *shortcut* aplikasi google form pada komputer sehingga data yang masuk tidak perlu ditarik melalui email. Kedua, timpa aplikasi google form dalam *excel*. Ketiga, semua data yang masuk dalam google form akan dibuka melalui *excel* sebagai pengganti agenda surat masuk. Keempat, berdasarkan data yang terkirim, operator menindaklanjuti permohonan pendaftaran pengguna layanan dengan membuat surat.

c. Membuat surat

Pembuatan surat atau pengetikan surat sama seperti sebelumnya. Surat diketik secara manual.

d. Verifikasi surat

Setelah ditetapkan standar pelayanan dengan waktu penyelesaian maksimal 60 menit maka proses Verifikasi dan tanda tangan surat rekomendasi penelitian akan dipercepat.

e. Pengambilan surat

Sebelumnya, waktu pengambilan surat setelah memasukkan permohonan mencapai waktu dua sampai tiga hari. Namun, dalam desain peneltian ini, pengambilan surat berkisar 20 menit sampai 40 menit.

4) Evaluasi

a. Kecapatan

Waktu penyelesaian surat rekomendasi penelitian berkisar 20 menit sampai dengan 40 menit sejak dikirimnya biodata melalui aplikasi sampai dengan diterimanya surat.

b. Akses pendaftaran surat rekomendasi penelitian terbilang cepat dan sangat mudah sebab hanya menggunakan aplikasi google form atau datang menunggu dengan waktu pelayanan maksimal 60 menit.

c. Syarat pendaftaran surat rekomendasi penelitian terbilang mudah sebab hanya melampirkan surat pengantar dari Dinas Penanaman Modal Provinsi Sulawesi Selatan dan bebas biaya.

Gambar 17
Karya Desain Aplikasi Pendaftaran Surat Rekomendasi Penelitian

3G 4G 18:38 4Gz 21

Formulir Pendaftaran Izin Penelitian

SURAT PERMOHONAN IZIN PENELITIAN

Nama dan foto yang terkait dengan akun Google Anda akan direkam saat Anda mengupload file dan mengirimkan formulir ini. Bukan radiefmuhammad@gmail.com?
[Ganti akun](#)

*** Wajib**

Nama Lengkap *

Jawaban Anda

Tempat/Tanggal Lahir *

Jawaban Anda

Jenis Kelamin *

laki-laki

perempuan

← > ≡ 🏠 [2]

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

A. Kesimpulan

Kesimpulan dari pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (Google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dapat disimpulkan bahwa pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (Google form) telah mempercepat penerbitan surat rekomendasi penelitian.

1. Desain standar operasional prosedur, standar pelayanan, dan maklumat pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) telah ditetapkan dan dilaksanakan sebagaimana yang tertuang dalam prosedur. Sarana dan prasarana yang ada juga cukup memadai menunjang pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form).
2. Sosialisasi pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dilakukan melalui sosialisasi internal bersama pegawai Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa dan bersama pengguna layanan.
3. Pelaksanaan pelayanan surat rekomendasi penelitian dapat dikatakan sangat baik karena telah sesuai dengan standar pelayanan dengan waktu penyelesaian maksimal 60 menit.

4. Evaluasi pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis google form telah dilakukan untuk memastikan bahwa pelayanan berjalan sesuai dengan standar pelayanan.

B. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk dapat menjalankan desain penelitian ini adalah :

- 1) Sebaiknya dilakukan *workshop* pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email (google form) di Baruga Karaeng Pattingaloang Kantor Bupati Gowa dengan menghadirkan pengguna layanan dari berbagai perguruan tinggi.
- 2) Pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis google form juga dapat digunakan pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik di seluruh Indonesia yang masih meyelenggarakan pelayanan rekomendasi penelitian secara manual.
- 3) Mengembangkan pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis *barcode system* tanpa harus menandatangani surat.

DAFTAR PUSTAKA

- Basri, Muhammad. 2012. *Budaya Organisasi dan Pelayanan Publik Suatu Pendekatan Dalam Pelayanan*. Makassar : YAPMA
- Dwiyanto, Agus et.al. 2014. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gadjah Mada University Press
- _____. 2015. *Reformasi Birokrasi Kontekstual*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- _____. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif* Edisi Kedua, Yogyakarta : Gajah Mada University Press
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok : Rajagrafindo Persada
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung : Mandar Maju
- Imbaruddin, Amir. 2016. *Birokrasi Akuntabilitas Kinerja (Sebuah Refleksi)*. Makassar: De La Macca
- Indrajit et.al. 2005. *e-Government in Action*. Yogyakarta : ANDI
- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan Dalam Perspektif Pelayanan Pubik*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Keban, Yeremias T. 2014. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori dan Isu Edisi Ketiga*. Yogyakarta : Gava Media
- Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Nugraha,Joko tri. 2018. *E-Government Dan Pelayanan Publik (Studi Tentang Elemen Sukses Pengembangan E-Government Di Pemerintah Kabupaten Sleman)*. (online), Vol.2 No.1
<http://jurnal.untidar.ac.id/index.php/komunikasi/article/download/758/547>
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : PT Sinergi Visi Utama
- Ratminto dan Winarsih Atik Septi. 2008. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta : Pustaka Pelajar

- Rohman et.al. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averroes Press
- Saggaf, Said et al. 2018. *Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang*. Makassar:CV SAH MEDIA
- Said, Mas'ud. 2012. *Birokrasi di Negara Birokratis*. Malang:UMM Press
- Santosa, Pandji. 2012. *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung : Refika Aditama
- Sedarmayanti. 2012. *Good Governance Pemerintahan Yang Baik Bagian Kedua Edisi Revisi*. Bandung : Mandar Maju
- _____. 2013. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan kepemimpinan masa depan*. Bandung : Refika Adita
- Sinambela, et.al. 2014. *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta : Bumi Aksara
- Sumarto, Hetifah Sj. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia.
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung : Refika Aditama
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Zeithmal, V.A, et.al. 1990. *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectation*. New York: The Free

Peraturan

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang pedoman penerbitan rekomendasi penelitian
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 35 Tahun 2012 Tentang

Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.

Lain-lain

Artikel Ombudsman RI Tanggal 29 Januari 2019

Makassar.sindonews.com terbit 3 Oktober 2018

Pedoman penyusunan Tesis Program Studi Magister Terapan

LAMPIRAN-LAMPIRAN

LAMPIRAN 1**PEDOMAN WAWANCARA****PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL
(GOOGLE FORM) PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN GOWA****1. Identitas Informan**

Nomor Informan : _____

Nama	:	
Umur	:	Tahun
Pendidikan	:	1.Tamat SMU/Sederajat 2.Tamat D3 3.Tamat S1 4. Tamat S2
Pekerjaan	:	
MasaKerja	:	Tahun
JenisKelamin	:	

2. Pertanyaan untuk Wawancara

No	Sub Variabel	Indikator	Sasaran	Pertanyaan	
1	DESAIN	Standar Operasional Prosedur (SOP)	Kepala Badan, sekretaris, kepala bidang, operator.	Adakah SOP pelayanan rekomendasi penelitian? Bagaimana proses pembuatan SOP? Apakah pegawai memahami SOP ini?	
			Kepala Badan	Bagaimana pembagian pekerjaan, cakupan kendali dan garis komando dalam proses pelayanan tersebut?	
		Standar pelayanan	Kepala badan, kepala bidang, sekretaris, operator	Adakah standar pelayanan rekomendasi penelitian? Bagaimana bentuknya? Apakah pegawai memahami ini?	
			Pengguna layanan (Mahasiswa/i)	Adakah standar pelayanan rekomendasi penelitian? Apa isinya?	
		Maklumat pelayanan	Kepala Badan, sekretaris, kepala bidang, operator	Adakah maklumat pelayanan? Bagaimana bentuk maklumat pelayanan ini? Apakah pegawai memahami maksud maklumat pelayanan ini?	
			Pengguna layanan (Mahasiswa/i)	Adakah maklumat pelayanan? Bagaimana bentuknya?	
		Sarana dan prasarana	Operator	Apa saja sarana dan prasarana untuk mendukung pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email? Berapa jumlah dan bagaimana kondisinya?	
			Pengguna layanan (Mahasiswa/i)	Apakah sarana pelayanan sudah cukup memadai atau membuat anda nyaman? Alasannya?	
		SOSIALISASI	Internal	Kepala Badan, sekretaris, kepala bidang, bidang, operator	Apa saja yang dibahas dalam sosialisasi? Apa masukan Bapak/Ibu saat sosialisasi?
			Eksternal	Mahasiswa/i	Apa saja yang dibahas dalam sosialisasi? Apa masukan adik saat sosialisasi?
Media sosialisasi	operator		Adakah sosialisasi pelayanan di media informasi?		
3	PELAKSANAAN	Pendaftaran rekomendasi penelitian	Pengguna layanan (Mahasiswa/i)	Bagaimana proses pendaftaran surat permohonan rekomendasi penelitian?	

		Menerima surat	Operator	Bagaimana menerima surat yang masuk?
		Membuat surat	Operator	Bagaimana proses membuat surat? Dan berapa lama waktu yang dibutuhkan?
		Verifikasi	sekretaris dan Kepala Bidang	Berapa lama proses verifikasi ? Apa saja yang diperhatikan saat proses verifikasi surat?
		Mengambil surat	Operator dan Pengguna layanan (Mahasiswa/i)	Bagaimana proses pengambilan surat?
4	EVALUASI	Kecepatan	Pengguna layanan (Mahasiswa/i)	Berapa lama durasi waktu pelayanan surat rekomendasi penelitian berbasis email saat memasukkan permohonan sampai dengan mengambil surat? Apakah sudah sesuai dengan standar pelayanan?
		Kemudahan	Pengguna layanan (Mahasiswa/i)	Bagaimana kemudahan akses pelayanan surat rekomendasi penelitian? Apa saja kendalanya?
		Keterjangkauan	Pengguna layanan (Mahasiswa/i)	Bagaimana syarat dan biaya surat rekomendasi penelitian? Apakah mudah dan berbayar?
			Pengguna layanan (Mahasiswa/i)	Apakah ada pungutan lain di luar biaya pelayanan?

LAMPIRAN 2**PEDOMAN OBSERVASI****PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL
(GOOGLE FORM) PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN GOWA****IDENTITAS TEMPAT OBSERVASI**

1. Nama Tempat : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
2. Alamat : Jalan Mesjid Raya Nomor 30 Sungguminasa
3. Waktu observasi : 13 Maret – 8 April 2019

No	Hal-hal yang diobservasi	Jumlah	Keterangan
1.	Internet	1	Lancar
2.	Komputer	3	Baik
3.	Printer	3	2 baik 1 rusak
4.	Air conditioner	3	1 rusak
5.	Banner standar pelayanan	1	Terpajang
6.	Maklumat pelayanan	1	Terpajang
7.	Struktur organisasi	1	Terpajang

LAMPIRAN 3

PEDOMAN TELAHAH DOKUMEN

**PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL
(GOOGLE FORM) PADA BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN GOWA**

IDENTITAS TEMPAT TELAHAH DOKUMEN

1. Nama Tempat : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
2. Alamat : Jalan Mesjid Raya Nomor 30 Sungguminasa

No	Dokumen	Keterangan
1.	Dokumen Renstra	Ada
2.	Standar Operasional Prosedur	Ada
3.	Daftar hadir sosialisasi	Ada
4.	Daftar pengguna layanan berbasis aplikasi	Ada
5.	Dokumentasi sosialisasi	Ada

SURVEY KUALITAS PELAYANAN

PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN GOWA

TAHUN 2018



PEMERINTAN DAERAH KABUPATEN GOWA

2018

**Pelanggan 1****Umur** : 23 Tahun**Pekerjaan** : Mahasiswi S1**1. Tangibles****1.1. Fasilitas Kantor**

Harapan : “Komputer yang bagus dan banyak karena tanpa komputer kita tidak bisa kerja. Maunya *eee* komputernya dikembangkan maksudnya lebih banyak lagi gitu.”

Kenyataan: “Saya lihat di sini komputernya masih kurang. Cuma satu dipakai saya liat. Baru banyak penelitian.”

1.2. Penampilan pegawai

Harapan : “Kalau menurut saya penampilannya bagusnya pakai pakaian dinas, rapi.”

Kenyataan : “Yah *bagusji*. Rapi”

2. Reliability**2.1. Ketepatan Waktu**

Harapan : “Maunya saya lebih bagus pelayanan itu tepat waktu sesuai yang dijanjikan. Kalau bisa lebih cepat lagi.”

Kenyataan : “*Tepatji*. Sebelumnya *nabilang* dua hari, dua hari ke sinika selesaimi. Tapi terlalu lama kalau dua hari.”

3. Responsiveness**3.1. Keinginan Pegawai untuk melayani**

Harapan : “Kita disambut dengan senyum atau ditegur”

Kenyataan : “Kaya *cuek* begitu.”

3.2. Kesabaran pegawai dalam melayani

Harapan : “Pegawai sabar, kita kan tidak tau biasa apa persyaratannya. *Biasaki* juga tanya-tanya masalah ambil data. Kalau bisa pegawai sabar menjawab apa yang ditanyakan.

Kenyataan : “Kalau saya tidak tanya-tanya hehe. *Temankuji. Sabarji* mungkin”

Kesimpulan : Berdasarkan hasil wawancara maka pelanggan 1 berharap bahwa pegawai harus sabar dalam memberikan pelayanan terutama dalam menjawab pertanyaan mahasiswa/i. Namun, pelanggan tersebut tidak dapat menilai secara langsung apakah pegawai telah sabar atau tidak.

4. Assurance

4.1. Pegawai dapat dipercaya

Harapan : “*eee apa di*’. Mungkin yang bisa dipegang kata-katanya. Kalau najanjiki satu atau dua hari, itu juga nanti begitu”

Kenyataan : “*Begituji. Cocokmi nabilang*”

4.2. Memberikan pelayanan informasi yang benar

Harapan : “Ya memberikan info yang benar”

Kenyataan : “Saya tidak tahu juga karena saya cuma datang masukkan berkas terus dijanji dua hari kemudian. *Ituji*”

5. Emphaty

5.1. Jam kerja sesuai kebutuhan masyarakat

Harapan : “Seperti biasa saja. Jam berapa lagi? Iya jam setengah delapan sampai jam empat”

Kenyataan : “Saya tidak tau juga, karena saya bawa surat *siangmi*. Anak PKLji *kuliat* sama pegawai berapa *orangji*. “

5.2. Memahami keadaan masyarakat

Harapan : “Lebih diperhatikan lagi. Mungkin mendahulukan mahasiswa yang jauh. Karena pasti *capekki* kalau datang ke sini trus lama lagi ditunggu *hehe*”

Kenyataan : “*Samaji*”. Dijanji dua hari semua



Pelanggan 2

Umur : 21 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswi S1

1. Tangibles

1.1. Fasilitas Kantor

Harapan : "Maunya banyak komputer seperti di dinas penanaman modal propinsi"

Kenyataan: "Sangat kurang"

1.2. Penampilan pegawai

Harapan : "Rapi pak. Yang pasti rapi."

Kenyataan : "*Rapiji* saya liat pak."

2. Reliability

2.1. Ketepatan waktu

Harapan : "Kalau saya kasi masuk ini hari kalau memang bisa satu hari saja pak"

Kenyataan : "Dua hari ini pak. Lama sekali"

3. Responsiveness

3.1. Keinginan pegawai untuk melayani

Harapan : "*Welcome*, pak. Maksudnya *datangki* langsung menyapa. Senyum-senyum pak".

Kenyataan : "Iya pak *meresponji* iya pak"

3.2. Kesabaran pegawai dalam melayani

Harapan : "Meskipun ada yang salah sabar memberikan petunjuk"

Kenyataan : "*Belumpika* ini ketemu pegawai pak. Anak PKL*ji* yang kutemui"

4. Assurance

4.1. Pegawai dapat dipercaya

Harapan : "Jangan lagi kita disuruh menunggu. Kalau dibilang habis dzuhur selesai, selesai dzuhur"

Kenyataan : "*Sesuaiji*, pak."

4.2. Memberikan informasi pelayanan yang benar

Harapan : “Ya kasi informasi yang benar”

Kenyataan : “Kalau *bertanyaka dikasiji* informasi yang benar”

5. Emphaty

5.1. Jam kerja sesuai kebutuhan masyarakat

Harapan : “Kalau saya *cocokmi tawwa* pak. Jam Tujuh sampai jam Empat”

Kenyataan : “Tidak tau juga pak. Tapi waktu *datanga adaji* pegawai”

5.2. Memahami keadaan masyarakat/pelanggan

Harapan : “Jangan terlalu lama waktunya. Kasi cepat pelayanannya”

Kenyataan : “Lama pak. Lama sekali kalau dua hari”



Pelanggan 3

Umur : 21 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswi S1

1. Tangibles

1.1. Fasilitas Kantor

Harapan : "Saya ingin fasilitas yang lengkap. Seperti ada mesin foto copy.

Jadi kita ini yang mau fotocopy tidak perlu lagi keluar kantor jauh-jauh"

Kenyataan: "tidak ada yang seperti itu"

1.2. Penampilan pegawai

Harapan : "Cukup rapi dan seragam."

Kenyataan : "Iya rapi saya lihat."

2. Reliability

2.1. Ketepatan waktu

Harapan : "Satu hari seharusnya sudah bisa seperti di Dinas Penanaman Modal Satu Pintu. "

Kenyataan : "Kalau di sini dua hari. Tepat memang janjinya tapi menurut saya lama karena cukup mengambil waktu dan kesempatan juga datang ke sini"

3. Responsiveness

3.1. Keinginan pegawai untuk melayani

Harapan : "senyum sapa".

Kenyataan : "*Senyumji* tapi di bawah di pos satpam *hehe*"

3.2. Kesabaran pegawai dalam melayani

Harapan : "Pegawai yang selalu senyum meskipun ada masalah di luar dia tidak tampakkan "

Kenyataan : "Masih adaji yang cuek"

4. Assurance

4.1. Pegawai dapat dipercaya

Harapan : “Misalnya dia janji datang jam berapa, kita datang selesai juga berkas”

Kenyataan : “Iya sama. Disuruh datang jam satu selesai juga jam satu”

4.2. Memberikan informasi pelayanan yang benar

Harapan : “Memberikan informasi yang benar. Misalnya kita tanya tentang data yang mau diambil. *Ee* biasa itukan kita tanya dimana bisa didapatkan kalau data ini.”

Kenyataan : “*Baikji*. Nakonfirmasiji tempat penelitiannya. Nabilang cocokmi ini tempatnya. Siapa tau mauki ambil data lagi di tempat lain”

5. Emphaty

5.1. Jam kerja sesuai kebutuhan masyarakat

Harapan : “Sudah seperti yang sekarang dari jam tujuh sampai jam empat”

Kenyataan : “Sesuai. *Adaji* pegawai saya liat”

5.2. Memahami keadaan masyarakat/pelanggan

Harapan : “Misalnya kita yang datang capek-capek langsung disambut dengan senyum. Kan itu sudah mengobatimi *hehe*”

Kenyataan : “Seperti tadi saya bilang kalau masih ada yang cuek”



Pelanggan 4

Umur : 21 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa S1

1. Tangibles

1.1. Fasilitas Kantor

Harapan : "Fasilitas ruang tunggu yang nyaman dan ditambah kursinya"

Kenyataan : "Panas, baru kurang kursi. Kalau banyak orang pasti berdiri"

1.2. Penampilan pegawai

Harapan : "Rapi, mencerminkan seorang pegawai yang melayani"

Kenyataan : "Sudah bagus"

2. Reliability

2.1. Ketepatan waktu

Harapan : "Satu hari cukuplah. "

Kenyataan : "Dua hari. Tapi kalau dua tidak terlalu lama juga tapi kalau bisa dipersingkat lebih baik lagi."

3. Responsiveness

3.1. Keinginan pegawai untuk melayani

Harapan : "Pegawai yang cepat, begitu kita datang langsung direspon".

Kenyataan : "Untuk pegawaiainya, *Alhamdulillah* baik"

3.2. Kesabaran pegawai dalam melayani

Harapan : "Sabar kalau kita datang dan banyak bertanya "

Kenyataan : "Sejauh ini *sabarji*"

4. Assurance

4.1. Pegawai dapat dipercaya

Harapan : "Yang menepati janji. Kalau dia bilang selesai besok, besok juga harus selesai. Langsung ambil surat. Tidak disuruh lagi lain-lain"

Kenyataan : "Bisa dipercaya"

4.2. Memberikan informasi pelayanan yang benar

Harapan : "Memberikan informasi yang jelas tentang alur pengambilan surat."

Kenyataan : “Kurang infonya. Seharusnya disurati juga kampus kalau mau penelitian harus ke propinsi dulu”

5. Emphaty

5.1. Jam kerja sesuai kebutuhan masyarakat

Harapan : “Kalau saya mungkin biar sampai hari sabtu. Jadi panjang waktu pengurusan surat”

Kenyataan : “Kalau di sini kan sampai hari jumat”

5.2. Memahami keadaan masyarakat/pelanggan

Harapan : “Kalau saya misalnya bagus kalau disediakan air minum. Karena capek jauh-jauh dari kampus *hehe*”

Kenyataan : “*hehe* tidak ada”



Pelanggan 5

Umur : 21 Tahun

Pekerjaan : Mahasiswa S1

1. Tangibles

1.1. Fasilitas Kantor

Harapan : "Mungkin kebersihan kantor yang utama juga."

Kenyataan : "Bisa dilihat di sini. Mohon maaf. Kurang rapi. Mungkin barang-barang yang tidak dipakai bisa dikasi keluar. Juga map-mapnya berantakan sekali"

1.2. Penampilan pegawai

Harapan : "Seperti biasa, rapi, bersih"

Kenyataan : "seperti itu saya liat. Rapi, cantik-cantik *hehe*"

2. Reliability

2.1. Ketepatan waktu

Harapan : "Kalau memang jamnya ditentukan jam delapan. Pegawai jam delapan juga harus ada di kantor. Kalau bisa cepat pelayanannya"

Kenyataan : "saya tadi datang jam 10 saya liat ada beberapa pegawai. Saya tidak tau berapa jumlahnya pegawai semua."

3. Responsiveness

3.1. Keinginan pegawai untuk melayani

Harapan : "pegawai harus mengayomi. Bersikap ramah kepada setiap masyarakat yang datang karena kita ingin disambut dengan penuh semangat. Pegawai memang begitu, penuh senyum".

Kenyataan : "*Begituji* iya kak"

3.2. Kesabaran pegawai dalam melayani

Harapan : "Siap untuk melayani apapun yang diinginkan oleh masyarakat. istilah dia tidak emosian ketika menghadapi orang yang banyak maunya. Melayani dengan sebaik-baiknya. "

Kenyataan : “Saya rasa cukup *cepatji*. Saya juga tida menunggu lama dilayani”

4. Assurance

4.1. Pegawai dapat dipercaya

Harapan : “Kapan waktu yang dikasi begitu juga nanti diterima. Jadi kalau kita ke kesbang istilahnya sudah siap kak. Tidak menunggu lagi”

Kenyataan : “iya kak begitu”

4.2. Memberikan informasi pelayanan yang benar

Harapan : “Informasi harus menyeluruh. Maksudnya bagaimana pengambilan suratnya dan semacamnya”

Kenyataan : “Agak kurang penyampaiannya. Tidak ada juga penyampaian kalau dari kampus ke dinas propinsi. Saya kira bisa langsung kesini”

5. Emphaty

5.1. Jam kerja sesuai kebutuhan masyarakat

Harapan : “Sebenarnya saya tidak punya harapan tersendiri kalau jam kerja. Jam kerja kan sudah ditentukan oleh pemerintah. Yah mungkin dioptimalkan saja jam kerjanya.”

Kenyataan : “Saya liat begitu kak. Pegawai ada tapi yang layani tadi anak PKL”

5.2. Memahami keadaan masyarakat/pelanggan

Harapan : “Responnya cepat kalau ada mahasiswa datang”

Kenyataan : “Saya rasa *cepatji*. Saya juga tidak lama menunggu waktu datang”



**BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
KABUPATEN GOWA**

Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik

Nomor SOP	:	
Tgl. Pembuatan	:	25 Maret 2019
Tgl. Revisi	:	
Tgl. Efektif	:	26 Maret 2019
Disahkan oleh	:	Kepala Badan kesatuan Bangsa dan Politik Drs. Baharuddin T
Nama SOP	:	Pelayanan surat rekomendasi penelitian

Dasar Hukum : 1. Permendagri Nomor 7 Tahun 2014 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian	Kualifikasi Pelaksanaan : 1. D3 2. S1	Pelayanan surat rekomendasi penelitian
Keterkaitan :	Peralatan / perlengkapan : 1. Internet 2. Komputer	3. Printer 4. ATK
Peringatan : apabila surat rekomendasi penelitian terlambat dibuat maka akan bertentangan dengan standar pelayanan	Pencatatan dan Pendataan	Sesuai dengan nomor dan urutan tanggal permohonan izin penelitian

No.	Kegiatan	PELAKSANA					Mutu Baku			Ket.	
		Caraka/FO	operator	kepala bidang	Sekretaris	Kepala Badan	operator	Kelengkapan	Waktu		Output
1	Operator menerima data dan foto surat izin permohonan penelitian dari aplikasi yang dikirim melalui google form,							biodata dan foto surat	3 menit	biodata	
2	Operator membuat surat rekomendasi penelitian							surat	15 menit	surat	
3	operator menghubungi pemilik surat untuk datang membawa surat pengantar asli dan proposal jika kepala Badan dan Sekretaris ada di tempat.							telepon genggam	2 menit	Informasi	
4	memeriksa surat rekomendasi penelitian. Jika memenuhi syarat, surat rekomendasi penelitian diparaf							surat	10 menit	surat	
5	memeriksa surat rekomendasi penelitian. Jika memenuhi syarat, surat rekomendasi penelitian diparaf							surat	10 menit	surat	
6	membaca surat dan menandatangani kemudian kembali diserahkan kepada operator							surat	10 menit	surat	
7	operator memberikan surat kepada mahasiswa							surat	10 menit	surat	

DAFTAR HADIR
SOSIALISASI INTERNAL DESAIN PENELITIAN PELAYANAN SURAT
REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL (GOOGLE FORM) PADA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN GOWA
SELASA, 26 MARET 2019

NO	NAMA	JABATAN	TANDA TANGAN
1	BAHARUDDIN. T.	Kabid Kesbangpol	
2	Atwi Arifin	Sebelumnya CA	
3	Hj. Anni Yuniwati	Kabid Kesbangpol	
4	AMRULLAH T	Kabid Politik	
5	SUDIRMAN	Kesbangpol	
6	Dewi Kartika	- - -	
7	Rahman Razak.	BEND. PENGSIARAN	
8	Rusli Razak	Kombial	
9	SUDIRMAN	STAF HOKOR	
10	ASRIYANA	KASUBAG. PERENC. DAN PELAPORAN	
11			
12			
13			
14			
15			
16			
17			
18			
19			

DAFTAR HADIR
SOSIALISASI EKSTERNAL DESAIN PENELITIAN PELAYANAN SURAT
REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL (GOOGLE FORM)
BERSAMA PENGGUNA LAYANAN (MAHASISWA/MAHASISWI)
KAMIS, 28 MARET 2019

NO	NAMA	KAMPUS	NOMOR WA	TANDA TANGAN
1	AYU MARLINA	STIE YPUP	082 271 413 002	
2	JUMARIA TONAPA	STIE YPUP	082345744184	
3	FLORENTINA SAMA	STIE YPUP	089 342 726 943	
4	NUR ANTI	STIE YPUP	085 343 623 410	
5	MASYITA	STIE YPUP	087 750 096 378	
6	ELWINDAH SITAGGA	STIE YPUP	082 348 504 635	
7	Karawati	unismuh	085242190407	
8	Ihwana	unismuh unismuh	0813 4557 572 0813 4557 572	
9	FAISAL	unismuh	08229684 0639	
10	Nur ummi Amey	unismuh	0812 4536 0862	
11	Teti Rostriati Amelia	STIE YPUP	085237646273	
12	Nur ummi Aurelia	unismuh	081245360862	
13	Umni Ramadan	unismuh	08053 6839 195	
14	MUH APEAH	UMI	085 340 668 657	
15	Lukman Labu	unismuh, mksr	09135668966	
16	sudarni	unm	0853 1411 7268	
17	MUTMAINNA	STIE YPUP	08223994 3460	
18				
19				
20				

DAFTAR PENGGUNA PELAYANAN SURAT REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS EMAIL (GOOGLE FORM)

Timestamp	Nama Lengkap	Tempat/Tanggal Lahir	Jenis Kelamin	Alamat	Institusi /Kampus	Tempat Penelitian	No Hp/wa
4/1/2019 11:14	Hasriani Hamid	Anassappu 04 Mei 1997	perempuan	Anassappu	Universitas Negeri Makassar	SLB YPBB Bunga Biraeng	85256411367
4/1/2019 11:41	Nurwahyuningsih	Cikoro/12 Oktober 1996	perempuan	Jl. Monumen Emmy Saelan Ir.2 Makassar	Universitas Negeri Makassar	Kelurahan Cikoro Kecamatan Tompobulu	85338878324
4/1/2019 14:01	HASNAH	11-Nov-97	perempuan	BONTOLANGK ASA UTARA	Universitas Muhammadiyah Makassar	Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu	81245807994
4/1/2019 14:05	Muh Fiqih Indrawan	Makassar, 03 Desember 1994	laki-laki	Btn Tamarunang indah 2 Blok C11/17	Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar	Dinas Perikanan, Perkebunan dan Peternakan	89699159787
4/2/2019 9:01	Fitria	Sungguminasa/13 Maret 1994	perempuan	Tallang-tallang desa Toddotoa kec. Pallangga	Universitas Negeri Makassar	SMPN 5 Pallangga	85398503884
4/2/2019 14:40	Hasma Arianti	Maroanging, 04, Mei 1998	perempuan	Samata	UINAM	KAB. GOEA	85298056907
4/2/2019 14:41	Wahida Ulfa	Gowa, 09 Oktober 1996	perempuan	Jln Sultan Hasanuddin no 168	UINAM	Kecamatan Somba Opu Kabupaten Gowa	85399770918
4/4/2019 9:29	Lidya Resty Amalia	Up/29-05-1998	perempuan	Jl. Antang Raya No. 83	Universitas Muslim Indonesia	Dinas Kesehatan Kab. Gowa	85340823923
4/4/2019 9:31	Ummi Suqianti	Palopo/24-03-1997	perempuan	Pampang II	Universitas Muslim Indonesia	Puskesmas Pallangga Dan Puskesmas Kanjilo	82290096967



PEMERINTAH KABUPATEN GOWA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Masjid Raya No. 30 Tlp. 884637 Sungguminasa - Gowa

SURAT - TUGAS

Nomor : 008/053/BKB.P/2019

I. Ditugaskan kepada :

1. Nama : ANDI TENRI, SE
N i p : 19670703 199309 2 002
Jabatan : Kepala Bidang Bina Ideologi dan Wawasan Kebangsaan
2. Nama : ANDI YUNIATI, S.Sos
N I p : 19630112 198603 2 012
Jabatan : Kepala Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik
3. Nama : AMRULLAH T,S.Sos
N i p. : 19630521 198603 1 019
Jabatan : Kepala Bidang Ketahanan Politik Dan Masyarakat

II. Untuk keperluan : menandatangani surat rekomendasi penelitian saat kepala badan dan sekretaris tidak berada di tempat dengan tetap memperhatikan ketentuan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian di antaranya adalah :

1. Surat pengantar penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Proposal penelitian
3. Penelitian yang dilaksanakan tidak menimbulkan keresahan di masyarakat

III. Surat tugas ini dikeluarkan untuk dilaksanakan dengan penuh rasa tanggung jawab.

Dikeluarkan di : Sungguminasa

Pada tanggal : 29 April 2019



DRS. BAHARUDDIN.T

Pangkat : Pembina Utama Muda

N i p. : 19600124 197911 1 001

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Nama : M Ridwan Radief
Tempat dan Tanggal Lahir : Sungguminasa, 13 Maret 1986
Alamat : Jalan Kenanga Baru Nomor 7/c Sungguminasa
Nama Instansi : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa
Alamat Instansi : Jalan Mesjid Raya Nomor 30 Sungguminasa
Riwayat Pendidikan : 1. SD Inpres Sungguminasa
2. SMP Negeri 4 Sungguminasa
3. SMA Negeri 1 Sungguminasa
4. S1 Manajemen Pembangunan Daerah STIA LAN
Makassar
Riwayat Pekerjaan : 1. CPNS Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Gowa (2010)
2. PNS Administrasi Umum pada Badan Kesatuan
Bangsa dan Politik Kabupaten Gowa (2011-2019)
Jabatan : Staf Perencanaan
Pangkat/Golongan : Penata Muda/III a