

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PENERBITAN SURAT
REKOMENDASI PENELITIAN BERBASIS APLIKASI PADA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK KABUPATEN
MADIUN**

Oleh :

Roissana¹, Winarti², Aris Tri Haryanto³

¹ Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta dan Pemerintah Kabupaten Madiun,
roissana01@gmail.com.

² Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta, winartitik59@gmail.com.

³ Program Studi S2 MAP Universitas Slamet Riyadi Surakarta, aristh68@gmail.com.

Abstrak

Dalam upaya peningkatan pelayanan, Bakesbangpol Kabupaten Madiun meluncurkan inovasi layanan berbasis aplikasi yang dinamakan SIROIS. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimanakah efektivitas pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian berbasis aplikasi pada Bakesbangpol Kabupaten Madiun. Penelitian ini bertujuan mengkaji dan menganalisis efektivitas pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian berbasis aplikasi pada Bakesbangpol Kabupaten Madiun. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif deskriptif. Tehnik pengumpulan datanya adalah Observasi, wawancara dan dokumentasi. Fokus penelitian ini menggunakan teori Richard M. Steers dalam mengukur efektivitas yang terdiri dari Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi.

Hasil penelitian diukur dengan 3 aspek menunjukkan bahwa 1. Dari aspek Pencapaian Tujuan, aplikasi SIROIS mudah diakses kapan dan dimana saja serta durasi waktu penyelesaiannya sesuai SOP. 2. Dari aspek Integrasi, sosialisasi yang dilakukan belum maksimal akan tetapi integrasi aplikasi SIROIS dengan aplikasi persuratan SRIKANDI sudah sangat bagus dan membantu. 3. Dari aspek adaptasi, respon petugas operator cepat dan baik, terkadang ada kendala di jaringan. Kesimpulannya pelayanan berbasis aplikasi dari aspek pencapaian tujuan sudah efektif, integrasi kurang efektif dan dari adaptasi kurang efektif. Saran dari penulis yaitu Publikasi lebih masif baik sosialisasi langsung maupun melalui media sosial, koordinasi intens dengan OPD terkait dan perbaikan beberapa fitur pada menu layanan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Aplikasi.

Abstract

In an effort to improve services, Bakesbangpol Madiun Regency launched an application-based service innovation called SIROIS. The formulation of the problem in this study is how the effectiveness of the service of issuing application-based research recommendation letters at Bakesbangpol Madiun Regency. This study aims to examine and analyze the effectiveness of application-based research recommendation letter issuance services at Bakesbangpol Madiun Regency. This research uses descriptive qualitative methods. The data collection techniques are observation, interview and documentation. The focus of this research uses Richard Integration and Adaptation

The results of the study measured by 3 aspects show that 1. From the aspect of Achieving Goals, the SIROIS application is easily accessible anytime and anywhere and the duration of completion time is in accordance with the SOP. 2. From the aspect of Integration, the socialization carried out has not been maximized but the integration of the SIROIS application with the SRIKANDI correspondence application is very good and helpful. 3. From the aspect of adaptation, the response of the dispatcher is fast and good sometimes there are problems on the network. In conclusion, application-based services from the aspect of achieving goals are effective, integration is less effective and from adaptation is less effective.

Keywords: Effectiveness, Service, Application

Pendahuluan

Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah menurut Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan masyarakat. Berdasarkan paradigma tersebut aparat Pemerintah Daerah khususnya dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat.

Pelaksanaan Penelitian/survey/riset di lapangan tidak terlepas dari keberadaan birokrasi izin penelitian. Sebagai langkah awal dalam setiap manajemen penelitian, individu/ lembaga penelitian diwajibkan untuk mengurus perizinan kegiatan penelitian/riset terlebih dahulu untuk mendapatkan legalitas untuk mengakses data kepada narasumber pemerintah, jaminan perlindungan, dan lain sebagainya untuk kelancaran pelaksanaan kegiatan di lapangan.

Birokrasi izin penelitian diatur dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP). Proses pengurusan penerbitan Rekomendasi / Surat Keterangan Penelitian (SKP) dilakukan oleh Menteri Dalam Negeri melalui Unit Layanan Administrasi Kementerian Dalam Negeri dan selanjutnya disampaikan kepada Direktorat Jenderal Politik dan Pemerintahan Umum Kementrian Dalam Negeri untuk SKP lingkup Nasional, Gubernur melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan berkoordinasi dengan Badan Kesatuan Bangsa dan Politik tingkat Provinsi dan untuk Daerah khususnya Kabupaten Madiun melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun.

Surat rekomendasi ini adalah dasar legalitas yang diperlukan oleh peneliti baik itu mahasiswa, dosen, maupun suatu lembaga peneliti dalam rangka penelitian yang sedang dilakukan.

Surat ini menjadi jaminan perlindungan bagi peneliti untuk mengumpulkan data di lokasi terkait guna penyelesaian penelitian. Dalam proses penerbitannya terdahulu dilaksanakan secara manual yaitu pemohon harus datang langsung ke Kantor Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun yang terletak di Lingkup Pusat Pemerintahan (PUSPEM) Kabupaten Madiun di Caruban Jawa Timur. Pemohon harus mendaftarkan dirinya dengan membawa persyaratan untuk penerbitan surat rekomendasi yang telah ditetapkan dan akan diserahkan di loket pelayanan (front office) dengan estimasi waktu pelayanan 15 menit tiap pemohon. Kemudian pemohon menunggu waktu penerbitan surat keterangan penelitian tersebut dalam kurun waktu maksimal 1 hari kerja sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun. Berikut data jumlah permohonan surat rekomendasi penelitian:

Tabel Jumlah Surat permohonan penerbitan rekomendasi penelitian

No	Tahun	Jumlah Surat
1.	2021	703
2.	2022	572
3.	2023 (Januari s.d.September)	380

Sumber : Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun Tahun 2023

Pada tabel diatas menunjukkan di tahun 2021 jumlah surat masuk permohonan rekomendasi penelitian sebanyak 403 surat. Pada tahun 2022 sejumlah 572 surat. Sedangkan untuk tahun 2023 sampai bulan September jumlah surat mencapai 380 surat. Berdasarkan angka tersebut, rata-rata surat yang masuk setiap bulannya mencapai 50 surat. Jumlah ini terbilang kecil, artinya sangat memungkinkan untuk diselesaikan dengan waktu yang cukup singkat.

Seperti diketahui sebelumnya yang terjadi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun, penerbitan surat rekomendasi penelitian dilaksanakan secara manual yang cukup lama dan menguras banyak energi. Proses penerbitan surat rekomendasi bahkan bisa memakan waktu dua sampai tiga hari karena harus melewati tiga meja untuk memperoleh paraf pejabat

administrasi. Hal ini dirasakan oleh sebagian pengguna layanan yang mengajukan permohonan rekomendasi penelitian, magang dan lainnya, mereka mengatakan bahwa waktu pelayanan rekomendasi penelitian sangat lama jika waktu penyelesaian sampai dua hari.

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun berupaya mengatasi kelemahan dimaksud dengan meluncurkan sebuah inovasi penerapan pelayanan yaitu menciptakan sebuah inovasi aplikasi pelayanan Sistem Informasi Rekomendasi Ijin Penelitian dan Survey (SIROIS). Aplikasi SIROIS ini merupakan sebuah inovasi pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian. Sistem Informasi berbentuk aplikasi ini telah berjalan sejak Januari 2022 sampai sekarang terhitung 1 Tahun 10 Bulan.

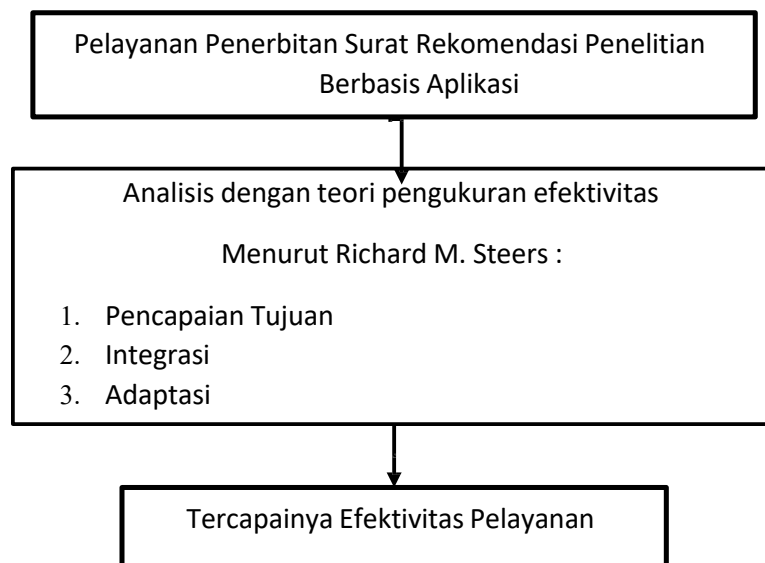
Dilihat dari latar belakang permasalahan yang telah dijabarkan diatas, dapat diketahui bahwa Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun dalam pelayanan penerbitan surat berbasis aplikasi tersebut masih mengalami permasalahan dalam penerapannya. Dari uraian latar belakang masalah diatas dapat dirumuskan permasalahan dalam penerapan aplikasi Pelayanan Penerbitan yaitu sebagai berikut :
“Bagaimanakah Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi

Penelitian berbasis aplikasi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun?“.

Kerangka Dasar Penelitian

Kerangka Dasar Pemikiran pada penelitian mengenai Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Berbasis Aplikasi di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun ini mendasarkan pada kriteria untuk mengukur efektivitas pelayanan menurut Richard M. Steers, yaitu: Pencapaian Tujuan, Integrasi, Adaptasi.

Bagan Kerangka Pemikiran



Metode Penelitian

Penelitian kualitatif mengungkapkan suatu masalah atau keadaan sebagaimana adanya di lapangan untuk memberikan gambaran dan fakta secara obyektif mengenai keadaan yang benar-benar terjadi terhadap suatu obyek penelitian untuk memperoleh hasil dari suatu permasalahan (Sugiyono, 2012:80).

Metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan interpretasi yang tepat. Penelitian deskriptif mempelajari masalah-masalah dalam masyarakat, serta tata cara yang berlaku dalam masyarakat, serta situasi-situasi tertentu, termasuk tentang hubungan, kegiatan-kegiatan, sikap-sikap, pandangan, serta proses yang sedang berlangsung dan mempengaruhi suatu fenomena (Tarjo, 2019:29).

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dengan tingkat eksplanasi deskriptif yang menggambarkan serta mengamati secara mendalam tentang Pelayanan Penerbitan surat rekomendasi penelitian berbasis Aplikasi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik

Kabupaten Madiun. Dengan metode ini, peneliti mengharapkan dapat memperoleh data yang lengkap dan akurat berdasarkan fakta yang ada di lapangan.

Lokasi penelitian ini dilakukan di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun yang beralamatkan di Jl. MT. Haryono - Mejayan, Caruban 63153. Adapun alasan peneliti memilih Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun di karenakan lokasi tersebut merupakan pusat pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian di Kabupaten Madiun. Diharapkan dengan penelitian di lokasi ini dapat mengetahui apa yang menjadi hambatan/kendala dalam penerapan aplikasi sehingga bisa menjadi bahan evaluasi dan perbaikan untuk mencapai kegiatan pelayanan publik yang efektif.

Teknik penentuan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling. Adapun narasumber dan informan yang ada dalam penelitian ini adalah orang – orang yang terkait langsung dengan pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian pada Badan

Kesatuan Bangsa dan Politik
Kabupaten Madiun, yaitu :

Tabel Informan Penelitian

No.	Jabatan Informan	Jumlah
1.	Sekretaris Bakesbangpol Kab. Madiun	1 orang
2.	Petugas operator layanan	1 orang
3.	Ketua LPPM Universitas Merdeka Madiun	1 orang
4.	Mahasiswa Pengguna Layanan	2 orang
Jumlah Total Informan		5 orang

Untuk mengumpulkan data-data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data, antara lain :

Teknik pengumpulan data yang pertama adalah Observasi, hakikatnya merupakan kegiatan dengan menggunakan pancaindera, bisa penglihatan, penciuman, pendengaran, untuk memperoleh informasi yang diperlukan untuk menjawab masalah penelitian. Hasil observasi berupa aktivitas, kejadian, peristiwa, objek, kondisi atau suasana tertentu, dan perasaan emosi seseorang. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran riil suatu peristiwa atau kejadian untuk menjawab pertanyaan penelitian.

Teknik pengumpulan data yang kedua adalah wawancara,

merupakan salah satu teknik pengumpulan data penelitian kualitatif. Wawancara sendiri adalah percakapan yang melibatkan dua pihak yaitu pewawancara (interviewer) serta yang diwawancarai (interviewed). Wawancara ini bisa dilaksanakan secara terstruktur maupun tidak terstruktur. Bisa juga dilaksanakan melalui tatap muka maupun telepon.

Teknik pengumpulan data yang ketiga adalah Informasi, juga bisa diperoleh lewat fakta yang tersimpan dalam bentuk surat, catatan harian, arsip foto, hasil rapat, cenderamata, jurnal kegiatan dan sebagainya. Data berupa dokumen seperti ini bisa dipakai untuk menggali informasi yang terjadi di masa silam.

Analisis data yang digunakan secara kualitatif merupakan proses mencari, dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami diri sendiri dan orang lain (Sugiyono, 2010: 244). Miles dan Huberman menyatakan bahwa dalam penelitian kualitatif, aktifitas dalam analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model analisis interaktif yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman yang terdiri dari tiga komponen, yaitu Kondensasi Data (*Condensation*), Penyajian Data (*Display*), dan Penarikan Kesimpulan atau verifikasi (*Conclusion Drawing/ Verification*).

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Hasil penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Penerbitan Surat Rekomendasi Penelitian Berbasis Aplikasi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun, dianalisis dengan teori efektivitas yaitu Pencapaian Tujuan, Integrasi dan Adaptasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Pencapaian Tujuan

Pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian berbasis aplikasi pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun ditinjau dari aspek pencapaian tujuan, menunjukkan bahwa pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian melalui Aplikasi SIROIS mudah diakses kapan saja dan dimana saja sehingga sangat membantu para pengguna layanan. Durasi waktu penyelesaian pelayanan juga sudah sangat baik. Hal ini dibuktikan dengan penyelesaian pelayanan penerbitan surat rekomendasi dalam waktu kurang dari 30 menit sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Hal ini menandakan bahwa secara pencapaian tujuan sudah efektif.

b. Integrasi

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun dalam memberikan pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian ditinjau dari aspek integrasi menunjukkan bahwa terkait dengan Sosialisasi masih belum maksimal karena para pengguna layanan masih banyak yang belum mengetahui tentang adanya aplikasi ini. Mereka baru mengetahui ketika mereka datang ke Bakesbangpol untuk mengajukan permohonan dan diarahkan oleh petugas layanan. Terkait dengan Komunikasi dalam hal ini integrasi Aplikasi SIROIS dengan SRIKANDI sudah sangat efektif karena sangat memudahkan para pengguna layanan. Surat rekomendasi otomatis terkirim ke OPD tujuan penelitian melalui aplikasi terintegrasi dengan SRIKANDI persuratan. Hal ini sangat membantu para pengguna layanan.

c. Adaptasi

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun dalam memberikan pelayanan penerbitan surat rekomendasi penelitian ditinjau dari aspek Adaptasi menunjukkan bahwa respon dari petugas admin

(Contact Person yang tertera pada aplikasi) dalam memverifikasi pengajuan surat dan menanggapi berbagai keluhan melalui Whatsapp sangat cepat tanggap. Hal ini tentu sangat membantu dan memuaskan bagi para pengguna layanan. Akan tetapi masih ada kekurangan dalam hal pengoperasiannya yang terkadang ada kendala jaringan dan server aplikasi. Hal ini menandakan bahwa pelayanan penerbitan surat rekomendasi melalui aplikasi ditinjau dari aspek Adaptasi masih kurang efektif.

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut :

1. Bakesbangpol Kabupaten Madiun diharapkan mampu melaksanakan sosialisasi berkala setiap awal tahun kepada para pengguna layanan seperti LPPM Perguruan Tinggi, Sekolah-sekolah pengguna layanan dan Lembaga Survey yang ada disekitar wilayah. Sosialisasi berkala yang dilaksanakan bisa dengan mengundang perwakilan dari lembaga-lembaga pendidikan, hal ini kana lebih efektif dan bisa dilaksanakan 1 hari saja tanpa harus

- mengeluarkan sumber daya yang extra dengan berkeliling lembaga-lembaga tersebut;
2. Membuat Pamflet, Poster untuk disebar dan ditempel di sekretariat LPPM Perguruan Tinggi pengguna layanan, untuk memudahkan aplikasi layanan diketahui oleh para dosen/mahasiswa yang akan mengadakan penelitian;
 3. Sosialisasi dengan memanfaatkan media sosial yang ada (instagram, facebook, tiktok, dll). Di era sekarang sosialisasi dengan menggunakan media sosial adalah cara yang paling efektif dan efisien dalam melakukan suatu pengenalan layanan dari Pemerintah. Keberadaan media sosial yang sudah mengakar di masyarakat tentunya menjadi suatu peluang yang besar dalam mengenalkan suatu layanan. Untuk lebih menjangkau banyak kalangan calon pengguna Aplikasi SIROIS bisa bekerjasama dengan OPD terkait yang memegang akun media sosial milik Pemerintah Daerah. Akun milik Pemerintah Kabupaten Madiun bisa menjadi sarana pengenalan produk layanan dengan jangkauan yang lebih luas karena jumlah pengikut media sosial milik Pemerintah Kabupaten Madiun sudah sangat banyak.
 4. Perbaiki beberapa fitur menu yang ada di aplikasi pengajuan rekomendasi KKN, agar pengguna layanan yang mengakses tidak bingung ketika akan mengisi dan upload data sebagai persyaratan surat rekomendasi. Evaluasi perihal fitur menu juga perlu dilaksanakan dengan memperhatikan beberapa saran dari pengguna Aplikasi SIROIS. Evaluasi tersebut tentunya harus dilaksanakan demi sempurnanya aplikasi tersebut dan kedepannya bukan tidak mungkin Aplikasi SIROIS dapat menjadi salah satu aplikasi unggulan milik Pemerintah Kabupaten Madiun;
- Melakukan koordinasi dengan instansi pengampu Aplikasi SRIKANDI dalam hal ini Dinas Perpustakaan dan Kearsipan Kabupaten Madiun terkait dengan masih seringnya ada kendala dalam pelaksanaan Tanda Tangan Elektronik (TTE) yang menyebabkan keterlambatan proses penyelesaian layanan.

Daftar Pustaka

- Mulyadi, D. 2016. *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Komarudin. 1994. *Ensiklopedia Manajemen*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Ratminto dan Atik Winarsih. 2009. *Manajemen Pelayanan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Gibson, James. L., et all. 1995. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses. Edisi ke-5*. Erlangga. Jakarta
- William Dunn., et all. 1995. *Organisasi, Perilaku, Struktur, Proses. Edisi ke-5*. Jakarta. Erlangga.
- Barnard. Chester I. 1983. *The Function of an Executiv*. Harvard University Press. Cambridge, Mass.
- Mutiarin, Dyah & Arif Zainudin. 2014. *Manajemen Birokrasi dan Kebijakan*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta.
- Steers, Richard M, Terj: Magdalena Jamin. 1980. *Efektivitas Organisasi*. Erlangga. Jakarta.
- Sondang P. Siagian. 2001. *Definisi Efektifitas*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Miles, Matthew B. & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. UI-Press. Jakarta.
- Mamik. 2015. *Metode Kualitatif*. Zifatama Publisher. Sidoarjo.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. 2017. *Metode Penelitian Kualitatif (36th ed)*. PT. Rosdakarya Offset. Bandung.
- Sugiyono (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung.
- Tarjo. 2019. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Deepublish.
- Ghelvi Arrazi. 2021. *‘Efektivitas Electronic Government Berbasis Website Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kapuas Provinsi Kalimantan Tengah’*. Kalimantan Tengah.
- Alisa Haslindatus Safrah, dkk. 2020. *‘Efektivitas Pelayanan Online pada Bidang Pemerintahan dan Pelayanan Publik di Kelurahan Ngagelrejo*

*Kecamatan Wonokromo
Kota Surabaya*". Surabaya.

Parmohonan Siregar. 2016. "*Tesis Pengaruh Implementasi Kebijakan Kependudukan dan Kualitas Pelayanan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam pembuatan KTP Elektronik pada Kantor Catatan Sipil Bekasi Selatan*". Bekasi Selatan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014

tentang Pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang Penerbitan Surat Keterangan Penelitian (SKP).

Peraturan Bupati Madiun Nomor 12 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Madiun.