
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SEPEKAN (SISTEM INFORMASI REKOMENDASI PERIZINAN LAYANAN KELITBANGAN DENGAN *DIGITAL SIGNATURE*) DI BAPPEDA KABUPATEN GRESIK

**Lina Lafilatul Uyum¹⁾, *Nihayatus Sholichah²⁾, Ika Devi Pramudiana³⁾
Sri Kamariyah⁴⁾ Zainal Fatah⁵⁾**

1),2),3),4) Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo
Surabaya – Indonesia

*Email Korespondensi: ninis.fadillah@gmail.com

Diterima Redaksi: 04-09-2024 | Selesai Revisi: 26-09-2024 | Diterbitkan Online: 28-09-2024

Abstrak

Pelayanan pengajuan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL berbasis web SEPEKAN merupakan pelayanan yang memfasilitasi pengajuan permohonan surat rekomendasi secara 24 jam dan dilengkapi dengan digital signature. Tujuan dari penciptaan web SEPEKAN adalah untuk melayani pengajuan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan SEPEKAN serta apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam melakukan pelayanan SEPEKAN di Bappeda Kabupaten Gresik. Dalam mengetahui kualitas pelayanan SEPEKAN menggunakan lima dimensi menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry meliputi: *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Adapun penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan dengan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan sekunder dengan teknik analisis data meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan SEPEKAN berbasis web terbilang sudah menerapkan dimensi *Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy*. Adanya web SEPEKAN ini sangat membantu masyarakat yang akan melakukan pengajuan karena dapat dilakukan secara online tanpa harus berkunjung ke kantor. Namun ada yang menjadi penghambat yaitu bagi masyarakat yang belum mengenali pelayanan SEPEKAN melalui website, masyarakat yang gaptek (gagap teknologi) kurang mengetahui teknologi informasi sehingga masyarakat menjadi awam dengan website ini. Hal ini diperlukan adanya sosialisasi dari pihak Bappeda guna menginformasikan terkait tata cara pengajuan surat izin rekomendasi melalui web SEPEKAN supaya masyarakat lebih mudah menggunakan website tersebut tanpa mendatangi kantor terlebih dahulu.

Kata Kunci: Analisis, Kualitas Pelayanan, SEPEKAN

Abstract

The SEPEKAN web-based research/survey/research/KKN/PKL permit submission service is a service that facilitates 24-hour submission of recommendation letter applications and is equipped with a digital signature. The purpose of creating the SEPEKAN website is to serve the application of letters of recommendation for research/survey/research/KKN/PKL permits which can be done anytime and anywhere. This research aims to describe the quality of SEPEKAN services and what are the inhibiting and supporting factors in providing SEPEKAN services in Bappeda Gresik Regency. In determining service quality SEPEKAN uses five dimensions according to Parasuraman, Zeithaml, and Berry including: Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy. This research uses a qualitative descriptive research method. Data collection was carried out using observation, interviews and documentation techniques. The data sources used are primary and secondary data sources with data analysis techniques including data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results of this research show that the quality of web-based SEPEKAN services has implemented the dimensions of Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy. However, there are supporting and inhibiting factors, namely the existence of the SEPEKAN website which is very helpful for people who want to make applications because it can be done online without having to visit the office. Meanwhile, the obstacle is for people who are not yet familiar with SEPEKAN's services through the website, people who are technologically illiterate (technologically illiterate) are less aware of information technology so that people are unfamiliar with this website. This requires outreach from Bappeda to provide information regarding the procedures for submitting a recommendation permit via the SEPEKAN website so that it is easier for the public to use the website without visiting the office first.

Keywords: *Analysis, Service Quality, SEPEKAN*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah untuk menjamin kepuasan dan pelayanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat (Nawawi, 2012). Dan kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Pelayanan publik pada dasarnya membentuk citra tentang kinerja birokrasi, karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak terlepas dari birokrasi (Dwiyanto, 2018). Sehubungan dengan itu, kinerja birokrasi

secara langsung berkaitan dengan kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur. Para birokrat sangat memerlukan kepekaan etika agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian, jelaslah bahwa pelaksanaan tugas pelayanan publik akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparatur yang professional dalam pelaksanaan tugas (Hasanah and Masruri, 2023).

Pelayanan publik mengacu pada upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi tuntutan semua warga negara dalam kaitannya dengan komoditas, layanan, dan jasa administrasi berdasarkan aturan hukum. Pelayanan dapat diartikan sebagai penyediaan pelayanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan dan prosedur mendasar yang telah ditetapkan (Engkus *et al.*, 2021). Layanan masyarakat dan layanan administrasi adalah contoh layanan publik yang ditawarkan oleh pemerintah. Terwujudnya kinerja pelayanan yang baik (*good performance*) di pemerintahan difasilitasi oleh kedua faktor tersebut. Dalam praktek *good governance*, pelayanan publik seperti perizinan maupun non perizinan merupakan wujud pelayanan pemerintah kepada masyarakat bahwa kebanyakan masyarakat memerlukan dokumen-dokumen untuk mendukung berbagai aktivitasnya (Mirfaq, Gunawan and Akbar, 2021).

Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah juga mempengaruhi minat para investor dalam menanamkan modalnya pada suatu daerah. Karena pelayanan publik saat ini sering dijumpai lamban, mahal, membingungkan, dan tidak jelas, maka dunia usaha menuntut pelayanan yang cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan harga yang jelas (Chusniati, 2018). Pemerintah harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya karena memiliki kewajiban untuk melayani masyarakat. Pelayanan publik merupakan tolak ukur yang dapat dijadikan untuk menilai kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menilai langsung kinerja pemerintah dalam menerima pelayanan yang telah diberikan. Oleh karena itu, sangat penting untuk segera meningkatkan standar pelayanan publik di semua institusi. Untuk meningkatkan pelayanan, masyarakat perlu terlibat dalam penyusunan kebijakan, penyusunan standar pelayanan, pelaksanaan survey kepuasan masyarakat, serta penyampaian keluhan dan pengaduan (Silfiah and Nabila, 2021). Partisipasi dari

masyarakat dapat mendukung penyempurnaan standar pelayanan yang telah ditetapkan. Dengan begitu dapat diketahui dari sisi apa pelayanan yang diberikan dinilai kurang memuaskan (Prihatiningsih, 2017).

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menguraikan pedoman peningkatan pelayanan publik oleh pejabat pemerintah. Pedoman ini dibuat bertujuan untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, karena pada hakikatnya pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai bentuk kewajiban aparatur negara sebagai pelayan masyarakat. Setiap penyelenggaraan pelayanan publik diharuskan memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan aturan yang wajib ditaati baik pemberi maupun penerima pelayanan.

Organisasi pelayanan publik menghadapi kelemahan yang menghambat kualitas yang diharapkan masyarakat. Kualitas adalah kondisi dinamis yang melibatkan produk, layanan, manusia, proses, dan lingkungan. Organisasi pelayanan publik harus mempertanggungjawabkan kegiatannya agar masyarakat dapat mengevaluasi kualitasnya. Penilaian kualitas layanan memerlukan masyarakat sebagai penerima layanan dan aparat pemerintah sebagai pelaksana. Kualitas pelayanan tidak hanya dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara, namun juga berdasarkan persepsi pelanggan atau masyarakat yang merasakan pelayanan tersebut (Su'adah, 2017).

Pelayanan publik seringkali menghadapi permasalahan dalam peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang baik dipengaruhi oleh berbagai aspek seperti pola penyelenggaraan, dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Jika dilihat dari pola penyelenggaraannya pelayanan publik masih kurang responsif, kurang informatif, kurang terjangkau, kurang koordinasi, terlalu birokratis, dan bahkan kurang mau mendengar keluhan ataupun saran. Jika dilihat dari sumber daya manusianya kelemahan utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Selanjutnya kelemahan kelembagaan terletak pada desain organisasi yang rumit dan tidak

terkoordinasi, serta tidak dirancang khusus untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (Tyasotyningarum, 2019).

Permasalahan publik yang ada harus segera diselesaikan serta diperlukan inovasi untuk menyelesaikan masalah tersebut secara efektif dan efisien. Sulit mewujudkan pemerintahan yang efektif tanpa adanya inovasi. Oleh karena itu, diperlukan suatu inovasi yang dapat dijadikan alat untuk menyelesaikan masalah yang ada di masyarakat. Dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dijelaskan bahwa inovasi daerah diperlukan dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Dengan peraturan tersebut Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pemerintahan. Direktori Inovasi Administrasi Negara mendefinisikan inovasi sebagai gagasan, pemikiran, atau terobosan yang mereformasi praktik dan proses administrasi pemerintahan untuk meningkatkan nilai dalam aspek tertentu.

Pelayanan publik yang baik mencerminkan sistem yang baik pula. Sistem pelayanan yang baik adalah sistem yang memenuhi standar dan mekanisme yang ada, sehingga dalam proses pelayanan akan terhindar dari penyimpangan dan bahkan jika terjadi akan dapat segera diketahui. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menerapkan *e-government*. *E-government* merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (Atthahara, 2018).

Penyelenggaraan *e-government* di Indonesia dimulai sejak tahun 2003 setelah dikeluarkannya Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional. Penggunaan *e-government* dilakukan guna mendukung reformasi tata kelola pemerintahan. Untuk mempromosikan interaksi, transaksi, dan layanan, *e-government* bertujuan untuk menciptakan jaringan komunikasi antara publik, sektor swasta, dan pemerintah (Oktafia et al., 2020). Sebagai salah satu langkah yang diambil untuk menyikapi perubahan yang muncul dalam penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah mengembangkan *e-government*. Selain itu dengan adanya sistem *e-government* ini dapat memberi banyak manfaat kepada masyarakat seperti waktu

layanan yang dibutuhkan menjadi lebih singkat dan masyarakat bisa mendapatkan informasi dengan mudah.

E-Government sudah banyak digunakan oleh berbagai instansi pemerintah. Salah satunya adalah Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian Dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik yang merupakan salah satu instansi yang bertanggung jawab melaksanakan pelayanan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL sebagaimana diatur dalam Perbup Nomor 20 Tahun 2012 tentang tata cara tetap Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik untuk Pelayanan Perizinan. (Wicaksana and Rachman, 2018) menyatakan untuk meningkatkan pelayanan publik berdasarkan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang berasaskan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan dengan prinsip efektif dan efisien maka Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik melakukan inovasi pelayanan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL berbasis web yang diberi nama SEPEKAN (Sistem Informasi Rekomendasi Perizinan Layanan Kelitbangan Dengan Digital Signature) untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan pengajuan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL dengan cepat, mudah, dan terjangkau.

Sebelum adanya web SEPEKAN untuk melakukan pelayanan pengajuan permohonan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL, Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik melakukan pelayanan dengan dua cara yaitu secara offline dan online. Untuk pengajuan secara offline, pemohon melakukan penyerahan berkas yang dibutuhkan kepada petugas. Jika pemohon melakukan pelayanan via online, maka pemohon hanya perlu mengirim berkas yang dibutuhkan melalui Whatsapp kantor yang sudah tertera di media sosial (instagram) milik Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik. Berikut ini merupakan tampilan dari web SEPEKAN.



Gambar 1. Tampilan Web SEPEKAN

Sumber : <https://sepekan.gresikkab.go.id>

Pelayanan surat rekomendasi berbasis web SEPEKAN mulai digunakan pada bulan Juli 2022. Tujuan dari penciptaan web SEPEKAN adalah untuk melayani pengajuan surat rekomendasi izin penelitian/survey/riset/KKN/PKL yang dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Namun tujuan ini terhambat karena belum tersebarluasnya informasi dan pengetahuan masyarakat terkait adanya web SEPEKAN untuk melakukan pengajuan surat rekomendasi. Hal ini dibuktikan dengan masih adanya pemohon yang datang ke kantor dan masih banyak dijumpai masyarakat yang belum mengetahui dan kebingungan terkait adanya web SEPEKAN dalam melakukan pengajuan surat izin rekomendasi, sehingga dalam proses pengajuannya harus mendatangi kantor dan diarahkan oleh petugas pelayanan yang ada di Bidang Riset dan Inovasi Daerah. Hal lain yang menjadi keluhan masyarakat adalah karena belum adanya ketepatan waktu dalam penyelesaian surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik dengan SOP terkait penggunaan web SEPEKAN dalam melakukan pelayanan pengajuan surat rekomendasi, , sehingga dalam proses pengajuannya diarahkan oleh petugas pelayanan yang ada di Bidang Riset dan Inovasi Daerah. Hal lain yang menjadi keluhan masyarakat adalah karena belum adanya ketepatan waktu dalam penyelesaian dan belum ada kesesuaian antara dasar hukum tentang prosedur pelayanan perizinan yang ada di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik dengan SOP terkait

penggunaan web SEPEKAN dalam melakukan pelayanan pengajuan surat rekomendasi. SOP penggunaan website SEPEKAN dalam pengajuan surat rekomendasi izin, dan pelaksanaan penelitian/survei/penelitian/KKN/PKL adalah sebagai berikut.



Gambar 2. SOP Website SEPEKAN

Pelayanan pengajuan surat rekomendasi izin penelitian/survei/riset/KKN/PKL berbasis web SEPEKAN merupakan pelayanan yang memfasilitasi pengajuan permohonan surat rekomendasi secara 24 jam dan dilengkapi dengan digital signature, namun untuk persetujuan tetap dilakukan pada jam kerja. Pelayanan dengan menggunakan web SEPEKAN bisa dikatakan pengajuan cepat berbasis online maka dimanapun dapat melakukan permohonan. SEPEKAN adalah website yang dapat diakses dari berbagai perangkat seperti ponsel, komputer, tablet, dan laptop. Tujuannya untuk memudahkan akses dan pengurusan perizinan sehingga proses administrasi menjadi lebih lancar dan cepat (Azharuddin et al., 2023). Dengan demikian, masyarakat dapat dengan mudah melanjutkan kegiatan penelitian/survei/riset/KKN/PKL tanpa kendala.

Transformasi digital pemerintah dibagi menjadi dua proses yang berbeda, yaitu perubahan proses internal dan perubahan proses relasional. Memodernisasi teknologi yang digunakan untuk mengarahkan dan mengoordinasikan aktivitas sehari-hari memerlukan perubahan proses internal. Sementara itu, memodernisasi

komponen sosial kehadiran digital pemerintah di masyarakat melibatkan perubahan proses relasional. Sebuah sistem yang lebih interaktif dan efisien akan dihasilkan jika kedua komponen tersebut berfungsi dengan baik. Hal ini meningkatkan visibilitas dan interaksi masyarakat sekaligus meningkatkan hubungan antar pemerintah (Putra, 2020).

SEPEKAN merupakan platform berbasis web yang dirancang untuk mempermudah proses pengajuan izin dan rekomendasi dalam lingkup kelitbangan (penelitian dan pengembangan) di Bappeda. Penggunaan tanda tangan digital (Digital Signature) sebagai bagian dari sistem ini memungkinkan otentikasi dan verifikasi dokumen secara elektronik, sehingga proses perizinan dapat dilakukan tanpa harus hadir secara fisik di kantor Bappeda. Inovasi ini diharapkan dapat memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan efisiensi waktu, penurunan biaya operasional, serta peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Namun, meskipun SEPEKAN memberikan berbagai keuntungan dalam proses perizinan, kualitas layanan yang dihasilkan tetap perlu dianalisis secara mendalam. Hal ini penting untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut sudah memenuhi harapan masyarakat, serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi selama implementasinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan SEPEKAN di Bappeda Kabupaten Gresik berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan publik, termasuk tangibility (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati).

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian pendekatan deskriptif kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah penelitian berbasis metodologi dan proses pemahaman yang melihat fenomena sosial dan permasalahan manusia. Karakteristik masalah penelitian kualitatif adalah segala sesuatu yang akan dicari dari objek penelitian belum jelas. Selain itu, sumber data dan hasil yang diharapkan juga belum jelas atau belum pasti masalahnya atau dalam kata lain masih dapat berubah sesuai dinamika di lapangan. Rancangan penelitian masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah peneliti memasuki objek penelitian. Penelitian kualitatif bersifat

naturalistik atau sesuai dengan keadaan sebenarnya di lapangan, sehingga peneliti harus terbuka dengan semua fenomena yang mungkin akan muncul.

Pada pendekatan kualitatif, peneliti menyusun suatu gambaran kompleks, meneliti kata – kata, laporan terinci dari persepsi dan sikap subjek, serta melakukan studi pada situasi yang dialami. Penelitian deskriptif kualitatif dipilih agar peneliti mampu memberikan gambaran jelas terkait fenomena yang terjadi di lapangan dalam proses analisis terhadap kualitas pelayanan program SEPEKAN di Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik yang merupakan fokus penelitian.

Dalam penelitian ini juga diperlukan data – data yang digunakan untuk menjawab pertanyaan dalam penelitian. Jenis data dan sumber data yang akan diperoleh dalam penelitian ini terdiri dari dua sumber, yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Sumber data primer merupakan data yang diperoleh langsung oleh peneliti di lapangan melalui responden dengan cara observasi, wawancara dan penyebaran angket. Sasaran data pada data primer yaitu data yang ditemukan langsung oleh peneliti di lapangan.

Sumber data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Sumber data sekunder juga dapat diperoleh dari sumber bacaan yang berupa catatan, hasil studi, hasil survey, maupun dokumen resmi instansi pemerintah. Sumber data sekunder digunakan untuk memperkuat data dan informasi yang telah dikumpulkan melalui wawancara dengan pihak terkait. Teknik analisis data yang digunakan adalah menurut (Miles, 2014), yaitu:

1. Pengumpulan Data

Proses ini dilakukan dilokasi penelitian pada saat melakukan observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan melakukan cara pengumpulan data yang dianggap tepat. Selain itu juga dapat digunakan untuk menentukan fokus serta pendalaman pada proses pengumpulan data berikutnya. Pada tahap ini peneliti melakukan wawancara kepada informan yang selanjutnya data dari hasil wawancara tersebut akan direduksi. Data yang dikumpulkan berupa data hasil wawancara kepada narasumber, dokumen tertulis berupa Peraturan Bupati Gresik

Nomor 20 Tahun 2012 tentang Prosedur Tetap Pelayanan Perizinan pada Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian Dan Pengembangan Daerah (Bappeda) dan SOP penggunaan web SEPEKAN.

2. Reduksi Data

Merupakan proses seleksi dan pemfokusan data kasar yang ada di lapangan dan dilanjutkan pada waktu pengumpulan data. Dalam reduksi data dilakukan proses penyempurnaan data, baik pengurangan terhadap data yang dianggap tidak perlu atau penambahan terhadap data yang masih kurang. Dalam hal ini data dari hasil wawancara akan dicocokkan dengan data hasil observasi dan dokumentasi di lapangan.

3. Penyajian Data

Merupakan rangkaian informasi yang memungkinkan penelitian lakukan. Dalam penelitian ini data disajikan dalam bentuk uraian pernyataan yang bersifat deskriptif.

4. Penarikan Kesimpulan

Setelah semua data teruji maka langkah terakhir yang harus dilakukan adalah penarikan kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini. Dengan begitu kesimpulan dari penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dikemukakan oleh peneliti, tetapi bisa saja tidak karena rumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan terus berkembang setelah peneliti berada di lapangan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan SEPEKAN di Bappeda Kabupaten Gresik

Bidang Riset dan Inovasi Daerah melakukan pelayanan berupa pengajuan surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL dengan menggunakan web SEPEKAN. Tujuan dari pembuatan web SEPEKAN adalah untuk mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Dengan menggunakan web SEPEKAN diharapkan dapat menghemat biaya cetak kertas untuk surat rekomendasi yang sudah jadi, selain itu dapat menghemat waktu dalam penyelesaiannya karena tidak membutuhkan tanda tangan basah dari Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah. Dengan menggunakan

web SEPEKAN juga dapat menghemat tenaga yang dibutuhkan dalam pelayanan karena sudah terdapat sistem yang dapat membantu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat. Pelayanan surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL yang berlaku pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik saat ini adalah berbasis web SEPEKAN. Pemohon hanya perlu melakukan registrasi online melalui web <https://sepekan.gresikkab.go.id> dengan mengisi identitas dan data diri. Langkah yang harus dilakukan selanjutnya adalah pemohon melakukan pelayanan pengajuan surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL dengan mengisi data yang diminta. Setelah pengajuan izin dilakukan maka admin akan melakukan pengecekan data dan kelengkapan persyaratan. Jika persyaratan sudah terlengkapi maka Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah akan melakukan verifikasi dan menyetujui permohonan. Setelah permohonan disetujui pemohon dapat mendownload atau mengunduh surat rekomendasi setelah mengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat. Dengan adanya web SEPEKAN diharapkan pelayanan dapat dilakukan dengan cepat dan tepat untuk memenuhi kebutuhan dari pemohon, sehingga pemohon merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan.

Persyaratan Pelayanan SEPEKAN

Untuk persyaratan dan tahapan dalam pengajuan surat rekomendasi izin Penelitian, Survey, dan Riset memiliki kesamaan yaitu berkas yang dibutuhkan berupa surat pengantar dari instansi asal, tanda pengenal berupa KTP dan proposal. Jika persyaratan berkas sudah terpenuhi maka pemohon hanya perlu mengunggah berkas pada web SEPEKAN dan tinggal menunggu persetujuan dari Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah. Pemberian persetujuan ini berdasarkan kelengkapan berkas yang harus dipenuhi oleh pemohon, jika berkas yang diperlukan sudah terpenuhi maka Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah akan memberi persetujuan terhadap surat rekomendasi yang diajukan oleh pemohon. Setelah mendapat persetujuan maka pemohon hanya perlu mendownload surat rekomendasi yang sudah jadi dengan mengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat terlebih dahulu.



Gambar 3. Selebaran Persyaratan Pengajuan

Persyaratan yang harus dipenuhi dalam pengajuan surat rekomendasi izin PKL sama seperti pada permohonan izin Penelitian, Survey, dan Riset yaitu berupa surat pengantar dari instansi asal, tanda pengenal berupa KTP dan proposal. Jika pemohon sudah menyertakan surat kesediaan dari instansi tujuan maka pemohon hanya perlu menunggu persetujuan dari Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah untuk proses pembuatan surat rekomendasi. Namun jika pemohon belum menyertakan surat kesediaan dari instansi tujuan maka pemohon harus menunggu pihak Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah untuk melakukan koordinasi dengan instansi tujuan yang akan ditempati PKL oleh pemohon. Jika instansi tujuan bersedia untuk menerima pemohon sebagai peserta PKL maka pemohon hanya perlu menunggu persetujuan dari Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah, namun jika instansi tujuan tidak bersedia untuk dijadikan tempat PKL, maka pengajuan dari pemohon akan ditolak.

Berbeda dengan pengajuan surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/PKL yang bisa dilakukan dimanapun, dalam pengajuan rekomendasi izin KKN pemohon harus datang ke Kantor untuk melakukan koordinasi dengan pihak Bidang Riset dan Inovasi Daerah dalam menentukan tujuan desa yang akan ditempati KKN. Hal ini dilakukan supaya tidak ada lebih dari satu instansi perguruan dalam satu desa yang sama. Dengan adanya lebih dari satu instansi perguruan di satu desa, maka akan timbul masalah sosial. Oleh karena itu Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah meminimalisir hal tersebut dengan tidak mengizinkan untuk ada lebih dari satu perguruan yang akan

melakukan KKN di desa yang sama meskipun instansi perguruan sudah mendapat izin dari desa untuk melakukan KKN di desa tersebut.

Prosedur Penggunaan Web SEPEKAN

Berikut ini adalah cara penggunaan web SEPEKAN untuk melakukan pengajuan surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL:

- a. Pertama adalah pemohon hanya perlu melakukan registrasi online pada web <https://sepekan.gresikkab.go.id>
- b. Pemohon diharuskan melakukan registrasi dengan mengisi identitas dan data diri sebagai dasar pembuatan akun yang digunakan untuk melakukan pelayanan pengajuan surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL. Berikut dibawah ini tampilan untuk pembuatan akun.
- c. Setelah melakukan registrasi, pemohon sudah memiliki akun yang dapat digunakan untuk melakukan pengajuan rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL. Pemohon hanya perlu memasukkan username dan password. Berikut dibawah ini tampilan menu login pada akun SEPEKAN.
- d. Selanjutnya pemohon diarahkan pada menu “akun saya” untuk melengkapi data pribadi dari pemohon, karena jika data pribadi belum terlengkapi maka tidak dapat melakukan pengajuan perizinan. Kelengkapan data tersebut berupa Email, NIK/No Pelajar, Alamat, Nomor Telepon, Jenis Kelamin, Tanggal Lahir, Instansi Asal, Nama Instansi, dan Alamat Instansi. Berikut dibawah ini tampilan pengisian data pribadi pada web SEPEKAN.
- e. Setelah data pribadi dari pemohon dilengkapi, langkah selanjutnya adalah masuk ke menu “pengajuan rekom”. Pada menu ini langkah yang dilakukan pemohon adalah mengklik pada bagian “buat pengajuan surat rekomendasi”. Berikut dibawah ini tampilan pembuatan pengajuan surat rekomendasi.
- f. Langkah selanjutnya adalah pemohon melakukan upload data sesuai dengan form yang ada, data yang dibutuhkan berupa Data Pribadi, Kebutuhan Rekomendasi, Instansi Tujuan, Judul Kegiatan, Pekerjaan Saat Ini, Jabatan Tanda Tangan Surta Pengantar, Nomor Surat Pengantar, Tanggal Surta Pengantar, Perihal Surat Pengantar, dan Jangka Waktu Kegiatan. Selain itu pemohon juga harus

menggunggah berkas persyaratan yang dibutuhkan seperti Surat Pengantar Asal Instansi, Proposal Kegiatan, Dan Tanda Pengenal berupa KTP. Setelah data tersimpan maka pemohon hanya perlu mengklik pada bagian ajukan usulan pada Bappeda. Berikut dibawah ini tampilan menu “pengajuan rekom”.

- g. Setelah melakukan pengajuan usulan kepada Bappeda, maka petugas akan melakukan verifikasi data dan berkas dari pemohon. Jika sudah sesuai maka akan di disposisikan ke instansi tujuan. Namun jika pengajuan pemohon ditolak, maka pemohon harus mengajukan lagi. Penolakan pengajuan disertai dengan alasan penolakan yang dikirimkan melalui whatsapp pemohon. Pemohon juga dapat melakukan pengecekan status surat rekomendasi yang diajukan pada menu “riwayat rekom”.
- h. Setelah mendapatkan ACC dari instansi tujuan dan ACC Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah, maka pemohon dapat mendownload surat rekomendasi dengan mengisi kuesioner survey kepuasan masyarakat terlebih dahulu. Berikut dibawah ini tampilan kuesioner survey kepuasan masyarakat.
- i. Setelah mengisi kuesioner maka langkah selanjutnya adalah pilih menu “surat rekomendasi” pada web SEPEKAN untuk mendownload surat yang sudah jadi

Analisis Kualitas Pelayanan SEPEKAN

Analisis kualitas pelayanan pengajuan surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL berbasis web SEPEKAN dilakukan dengan menggunakan lima dimensi yang terdiri dari Tangibles (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati). Dengan dimensi pelayanan tersebut Bidang Riset dan Inovasi Daerah memberikan pelayanan sebagai berikut:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles (Bukti Fisik) merupakan bukti nyata kemampuan yang diberikan kepada masyarakat baik dari sisi fisik tampilan bangunan, teknologi pendukung, gedung, kenyamanan tempat dalam melakukan pelayanan, kedisiplinan petugas, serta penampilan petugas dalam melayani masyarakat. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik)

dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan SEPEKAN pada Bappeda Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa:

a. Kondisi Lingkungan Kantor Bappeda

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kantor Bappeda Kabupaten Gresik terbilang selalu kondusif, nyaman, bersih, dan tertata rapi dikarenakan selalu ada control mengenai kebersihan ruangan.

b. Penampilan Pegawai Kantor Bappeda

Berdasarkan hasil observasi yang telah didapatkan bahwa setiap pegawai yang memberikan pelayanan telah berpenampilan dengan rapi serta telah menggunakan seragam sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan.

c. Kenyamanan Tempat Pelayanan di Bappeda

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, terdapat AC pada ruang yang dilakukan untuk pelayanan. Selain itu disediakan juga alat bantu berupa komputer, tablet, scanner, dan printer serta wifi untuk memudahkan baik penyedia maupun pengguna layanan dalam melakukan proses pelayanan SEPEKAN.

d. Kondisi Ruang Tunggu

Kantor Bappeda Kabupaten Gresik terdapat ruang tunggu yang dapat digunakan masyarakat menunggu giliran untuk dilayani jika saat sedang melakukan pengajuan masih terdapat pemohon yang sedang melakukan proses pelayanan dengan petugas. Dengan adanya ruang tunggu yang memadai, pengguna layanan dapat menunggu dengan tenang.

e. Kemudahan akses web SEPEKAN

Web SEPEKAN memberikan kemudahan akses kepada masyarakat dalam penggunaannya yang dapat diakses kapanpun dan dimanapun. Dengan menggunakan web SEPEKAN maka pengajuan menjadi lebih cepat, selain itu pelayanan menjadi terstruktur dan alur pengajuan lebih jelas dan terpercaya karena menggunakan sistem satu pintu.

f. Tampilan profil web SEPEKAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa kualitas informasi dan tata letak web SEPEKAN terbilang sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu, warna dan tulisan yang ada pada web SEPEKAN jelas dan mudah dibaca oleh pemohon sehingga informasi dapat tersampaikan dengan baik.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis dimensi *Reliability* (Kehandalan) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan SEPEKAN pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa:

a. Kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan

Kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan sangat menunjang dalam proses pelayanan. Pegawai mampu menggunakan alat bantu seperti PC dengan baik dalam proses pelayanan maka pelayanan akan lebih efektif karena semua pegawai dapat saling bergantian untuk melakukan pelayanan apabila petugas yang lain sedang tidak hadir. Supaya tidak mengandalkan satu orang dalam proses pelayanan membuat pelayanan menjadi cepat.

b. Kejelasan prosedur yang jelas dalam pelayanan

Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik sudah memiliki Standar Operational Prosedur (SOP) terkait penggunaan web SEPEKAN dalam melakukan pelayanan pengajuan surat rekomendasi Perizinan/Survey/Riset/KKN/PKL. SOP ini digunakan untuk pedoman dalam melakukan suatu pekerjaan. Berikut merupakan Perbup Nomor 20 Tahun 2012 tentang prosedur Tetap Pelayanan Perizinan pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik

c. Kehandalan petugas dalam pengoperasian SEPEKAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa kehandalan dalam pengoperasian SEPEKAN petugas cukup handal dalam melayani pengajuan hingga proses selesai dan mampu menggunakan teknologi.

3. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis dimensi *Responsiviness* (Daya Tanggap) dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan SEPEKAN pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa:

a. Respon pegawai dalam melayani

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, pegawai memberikan respon yang sangat baik dan sangat membantu kepada pengguna layanan baik yang melakukan pengajuan dari rumah maupun dengan melakukan pengajuan datang ke kantor.

b. Ketepatan dalam melakukan pelayanan

Masyarakat akan merasa puas jika pelayanan yang diberikan dilakukan dengan tepat. Pelayanan yang tepat adalah pelayanan yang sesuai dengan keperluan dari pengguna layanan, hal ini dilakukan agar keperluan pengguna layanan dapat terpenuhi yang berdampak pada kepuasan pengguna layanan. Ketepatan pelayanan yang diberikan dengan keperluan pengguna layanan dapat menciptakan kepuasan pengguna layanan. Pengguna layanan mengharapkan bahwa pelayanan yang mereka terima akan memenuhi kebutuhannya. Ketika pengguna layanan merasa bahwa pelayanan yang diberikan tepat dan sesuai dengan kebutuhan mereka, hal ini dapat meningkatkan kepercayaan mereka terhadap penyedia layanan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis dimensi *Assurance* dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan SEPEKAN pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa:

a. Jaminan penarikan biaya dalam pelayanan

Pelayanan SEPEKAN dalam pengajuan surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL tidak dipungut biaya sepeserpun. Hal ini sudah tertera baik pada papan informasi maupun pada SOP penggunaan web SEPEKAN. Ketika pengguna layanan mengetahui biaya

yang terjamin, mereka tidak perlu khawatir tentang biaya yang harus dikeluarkan untuk melakukan pengajuan surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL. Hal ini menghindari ketidakpuasan yang dapat muncul jika biaya yang tidak diharapkan muncul selama menerima pelayanan. Jaminan biaya membantu kepercayaan pengguna layanan.

b. Jaminan kepastian waktu dalam pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, petugas berusaha sebisa mungkin selalu tepat waktu paling tidak 1 hari dalam pelayanan surat rekomendasi. Hal tersebut juga bisa dilihat dari kelengkapan persyaratan berkas pengajuan sebelum dilakukan peng-ACC an dari Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah.

c. Jaminan legalitas dalam pelayanan

Jaminan legalitas pelayanan pengajuan surat rekomendasi izin Penelitian/Survey/Riset/KKN/PKL yaitu berupa tanda tangan dari Kepala Bidang Riset dan Inovasi Daerah. Selain itu surat rekomendasi dibuat berlandaskan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan Perangkat Daerah Kabupaten Gresik, Peraturan Bupati Gresik Nomor 58 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 67 Tahun 2021 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik dan berdasarkan pada surat pengantar dari instansi asal pemohon.

5. *Empati (Empathy)*

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan untuk menganalisis dimensi empati dalam upaya mengetahui kualitas pelayanan SEPEKAN pada Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kabupaten Gresik menunjukkan bahwa:

a. Keadilan dalam pelayanan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, petugas tidak membedakan antar para pemohon. Semua dilayani dengan sama dan adil sesuai dengan kebutuhan dari pengguna layanan.

b. Mengutamakan kepentingan pemohon dan pelayanan

Berdasarkan hasil penelitian pada Bidang Riset dan Inovasi Daerah pada Bappeda dalam melakukan pelayanan sudah memberikan pelayanan dengan mendahulukan kepentingan pemohon.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian dan pembahasan terkait kualitas pelayanan SEPEKAN dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. Peningkatan efisiensi dan kemudahan: SEPEKAN yang menggunakan teknologi digital signature memberikan kemudahan kepada masyarakat atau pemohon dalam proses perizinan terkait layanan kelitbang. Masyarakat tidak perlu datang langsung ke kantor Bappeda, sehingga menghemat waktu dan biaya.
2. Kualitas layanan yang lebih baik: Penggunaan sistem informasi berbasis web yang didukung oleh teknologi digital ini mampu meningkatkan kecepatan dan akurasi dalam pengolahan dokumen perizinan. Hal ini juga meminimalkan risiko kesalahan manusia dan meningkatkan transparansi dalam proses perizinan.
3. Mendukung inovasi dan transformasi digital: Implementasi sistem SEPEKAN mencerminkan upaya Bappeda Gresik dalam mendukung inovasi layanan publik dan transformasi digital, yang sejalan dengan perkembangan teknologi serta kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih modern.
4. Keterbatasan yang dihadapi: Meskipun sistem SEPEKAN memiliki banyak keunggulan, ada beberapa tantangan yang mungkin dihadapi, seperti masyarakat yang belum melek teknologi (gaptek) dan infrastruktur internet yang mungkin belum merata di beberapa daerah. Hal ini bisa menjadi kendala dalam memaksimalkan penggunaan sistem ini.

Adapun saran yang bisa diberikan dari hasil penelitian ini, antara lain : melakukan kampanye informasi secara lebih luas melalui media sosial, radio, brosur, dan baliho di berbagai tempat publik mengenai manfaat dan cara menggunakan layanan SEPEKAN, menyediakan panduan berupa video tutorial dan dokumentasi

yang mudah dipahami, yang menunjukkan langkah-langkah jelas untuk mengakses dan menggunakan web SEPEKAN. Dalam beberapa bahasa daerah atau bahasa yang lebih familiar bagi pengguna, menyediakan layanan pengaduan melalui pesan singkat atau aplikasi populer untuk merespon langsung keluhan dan pertanyaan masyarakat, melibatkan perangkat desa atau RT/RW untuk membantu masyarakat yang tidak memiliki akses atau kemampuan teknologi dan memastikan bahwa web SEPEKAN bisa diakses melalui perangkat seluler karena sebagian besar masyarakat mungkin lebih familiar dengan penggunaan ponsel daripada komputer.

REFERENSI

- Atthahara, H. (2018) 'Inovasi pelayanan publik berbasis e-government: studi kasus aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi dan Informatika di Kabupaten Purwakarta', *Jurnal Politikom Indonesiana*, 3(1), pp. 66–77.
- Chusniati, S. (2018) 'Implementasi Kebijakan Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (PAMSIMAS) Di Kabupaten Trenggalek', *Mediasosian*, Vol. 2(2), p. hal. 57-64.
- Dwiyanto, A. (2018) *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Engkus *et al.* (2021) 'Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik', *Jurnal Dialektika: Jurnal Ilmu Sosial*, 19(1), pp. 39–46. doi:10.54783/dialektika.v19i1.62.
- Hasanah, N.L. and Masruri, A. (2023) 'Penerapan Asas-Asas Pelayanan Publik Di Perpustakaan', *Jurnal Ilmu Perpustakaan (JIPER)*, 5.
- Miles, H. (2014) *Analisis Data Kualitatif, Edisi Ketiga*. Jakarta: Indonesia University Press.
- Mirfaq, R., Gunawan, W. and Akbar, I. (2021) 'Efektivitas Sistem Pelayanan Perizinan Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tasikmalaya Tahun 2019', *Jurnal Administrasi Pemerintahan (Janitra)*, 1(2), pp. 88–100.
- Nawawi, J. (2012) 'Membangun Kepercayaan Dalam Mewujudkan Good Governance', *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 3(1), p. 19.
- Oktafia, B. *et al.* (2020) 'Respon Masyarakat Terhadap Sistem Pelayanan Umum Terpadu (Siput) Berbasis Online Pada Bidang Kependudukan Di Bontang Barat', *eJournal Administrasi Negara*, 8(1), pp. 9616–9630.
- Prihatiningsih, I. (2017) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Di

- Rumah Sakit Tk. Iv 05.07.02 Kediri’, *Mediasosian*, Vol. 1(1), p. hal. 20-31. doi:10.31602/atd.v2i1.1191.
- Silfiah, R.I. and Nabila, A. (2021) ‘Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Ledug Kecamatan Prigen Kabupaten Pasuruan’, *Jurnal Aplikasi Dan Inovasi Ipteks ‘Soliditas’ (J-Solid)*, 4(1), p. 43. doi:10.31328/js.v4i1.2167.
- Su’adah, Y.B. (2017) ‘Fungsi Pemerintah Daerah Dalam Pengelolaan Pertambangan di Kabupaten Trenggalek Tahun 2015’, *Mediasosian*, Vol. 1(2), p. hal. 76-81.
- Tyasotyningarum, B. (2019) ‘Praktik Open Government Melalui Partisipasi Publik Di Kabupaten Bojonegoro Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas (Studi Kasus Dialog Publik Jumat Di Kabupaten Bojonegoro)’, *Mediasosian*, Vol. 3(1), p. hal. 1-15.
- Wicaksana, A. and Rachman, T. (2018) ‘UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN PUBLIK MELALUI DIGITALISASI (STUDI KASUS DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PALEMBANG)’, *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), pp. 10–27.