



Upaya Reformasi Birokrasi Melalui Peningkatan Pelayanan Tamu Pada Subbag Tu & Rt Wakil Gubernur

Riska Chyntia Dewi

FISIP UNTAG SEMARANG

Jl. Pawiyatan Luhur Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia
Mahasiswa Magister Administrasi Publik FISIP UNTAG Semarang Jl. Pawiyatan luhur
Bendan Duwur Semarang, Jawa Tengah, Indonesia
email: riskaairlangga@gmail.com

Abstack

Bureaucratic reform is no longer just a demand from all elements of society who expect that the bureaucracy and especially the apparatus can be of better quality. Therefore, the government reiterates to reform the bureaucracy in order to realize clean government and good governance in the administration of government. The purpose of this study is to analyze how guest service SOP and onlie guest book applications can be applied so as to provide satisfaction to the community. The focus of this research includes the response to service providers to improve guest services. The research locus is in the Subbag TU and RT Vice Governor. The results of the study show various benefits for the Central Java Provincial Government as the implementation of the obligation to provide excellent public services. The benefits for the General Bureau of the Central Java Provincial Secretariat are helping the achievement of organizational performance, especially the achievement of the target community satisfaction index, creating a systematic pattern of guest data so that the data can be used as a guide in the preparation of the guest service budget in the coming year. For the TU and RT of the Vice Governor of Central Java, the availability of this Online Guestbook Application makes their daily work more effective and efficient and also functions as a more optimal monitoring tool for hearing results. For the public to get clear information and get good guest service.

Keywords: *Effort, Bureaucratic reform, Guest Service, Vice Governor*

Abstrak

Reformasi birokrasi bukan lagi sekedar tuntutan dari segenap elemen masyarakat yang mengharapkan agar birokrasi dan terutama aparatur dapat berkualitas lebih baik lagi. Oleh karena itu, pemerintah menegaskan kembali untuk mereformasi birokrasi guna mewujudkan clean government dan good governance dalam penyelenggaraan pemerintahan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis bagaimana SOP pelayanan tamu dan aplikasi buku tamu online dapat diterapkan sehingga memberikan kepuasan yang optimal kepada masyarakat. Fokus penelitian ini meliputi respon kepada pemberi layanan terhadap peningkatan pelayanan tamu. Locus penelitian di Subbag Tata Usaha dan Rumah Tangga Wakil Gubernur. Hasil penelitian menunjukkan berbagai manfaat baik bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sebagai pelaksanaan kewajiban penyediaan pelayanan publik yang prima. Manfaat bagi Biro Umum Setda Prov Jateng membantu pencapaian kinerja organisasi khususnya pencapaian target indeks kepuasan masyarakat, menciptakan pola data tamu yang sistematis sehingga data tersebut dapat menjadi pedoman dalam penyusunan anggaran pelayanan tamu di tahun yang akan datang. Bagi TU dan RT Wakil Gubernur Jawa Tengah dengan tersedianya Aplikasi Buku Tamu

Online ini menjadikan pekerjaan sehari-hari lebih efektif dan efisien serta berfungsi juga sebagai alat monitoring hasil audiensi yang lebih optimal. Bagi masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan mendapatkan layanan tamu yang baik.

Kata Kunci: Upaya, Reformasi Birokrasi, Pelayanan Tamu, Wakil Gubernur

1. Pendahuluan

Secara singkat Reformasi birokrasi diartikan sebagai upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintah dalam rangka mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik (good governance). Tentunya reformasi birokrasi sangat erat kaitannya dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Hakikat pemerintahan adalah pelayanan kepada Masyarakat, bukan melayani diri sendiri melainkan pelayanan kepada Masyarakat. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun barang jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan.

Negara berkewajiban melayani setiap warga Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik. Membangun kepercayaan kepada Masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan hal yang penting dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan masyarakat tentang peningkatan pelayanan publik, sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap

warga Negara serta terwujudnya tanggung jawab Negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik diperlukan norma hukum yang memberikan pengaturan yang jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyedia pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan untuk memberikan perlindungan kepada setiap warga Negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik oleh birokrasi adalah salah satu perwujudan aparatur Negara sebagai abdi Negara, Pada era millenial seperti sekarang ini, tantangan birokrasi sebagai pemberi pelayanan kepada rakyat mengalami suatu perkembangan yang dinamis seiring dengan perubahan didalam masyarakat itu sendiri. Rakyat semakin sadar apa yang menjadi hak nya dan apa yang menjadi kewajibannya sebagai warga Negara. Selain itu Masyarakat semakin berani mengajukan tuntutan-tuntutan, keinginan dan aspirasinya, oleh karena itu pemerintah wajib meningkatkan kualitas dalam pelayanan publik. Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi kualitas yang harus dipenuhi. Pelayanan publik yang ada harus berfungsi untuk mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada dilapangan.

Sejalan dengan perwujudan visi misi Gubernur dan Wakil Gubernur Jawa Tengah 2018-2023, masih perlunya peningkatan pelayanan publik, penyelenggaraan manajemen pemerintahan daerah yang bersih dan akuntabel, serta

kapasitas kelembagaan dan sumberdaya aparatur, dalam rangka mendukung perwujudan reformasi birokrasi.

Biro Umum Setda Provinsi Jawa Tengah merupakan perangkat daerah yang di dalamnya terdapat Sub Bagian Tata Usaha Wakil Gubernur dimana salah satu tugas pokok dan fungsinya antara lain memberikan pelayanan kepada pimpinan maupun masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan terhadap proses pelayanan tamu Wakil Gubernur, disimpulkan bahwa belum adanya penanaman nilai-nilai budaya kerja ASN dalam pelayanan tamu; pengisian buku tamu masih manual dan data tercatat secara parsial; serta belum adanya Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan tamu Wakil Gubernur.

Dalam pelayanan tamu Wakil Gubernur juga kami temukan belum optimal. Hal tersebut dilihat dari belum adanya SOP untuk pelayanan tamu Wakil Gubernur yang menyebabkan para pihak yang terlibat dengan layanan tamu menjadi rancu dan mempunyai standart tersendiri dalam melayani tamu. Masing-masing pihak belum paham secara komprehensif akan tugasnya sehingga menimbulkan kebingungan dan menurunkan kualitas pelayanan. Tamu yang berkunjung juga belum tercatat secara utuh baik identitas maupun keperluannya. Sehingga apabila dibutuhkan data identitas dikemudian hari akan sulit untuk mencarinya. Kemudian untuk

pencatatan buku tamu masih manual, tamu mengisi sendiri secara manual pada buku tamu di resepsionis lobi kantor. Apabila dilihat jumlah tamu yang berkunjung dapat dikatakan sangat banyak. Data jumlah tamu dapat dilihat dari rekapitulasi dari buku tamu yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Rekapitulasi Jumlah Tamu Wakil Gubernur

No.	Tahun	Jumlah
1.	2019	956
2.	2018	1035

3.	2020	446
----	------	-----

Sumber: Biro Umum Setda Provinsi Jawa Tengah

2. METODE

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustakan yaitu data yang diperlukan dikumpulkan dari berbagai publikasi atau dokumen yang relevan yang dapat dijadikan sebagai referensi data.

Teknik lain yang digunakan adalah wawancara yang dilakukan kepada ASN penyedia layanan maupun kepada penerima layanan yaitu warga masyarakat yang akan melakukan proses bertamu di Subbag TU dan RT Wakil Gubernur. Informasi didapat mengenai proses pelayanan tamu pada Subbag TU dan RT Wakil Gubernur belum optimal. Diskusi organisasi terfokus dilakukan dengan Kasubbag TU dan RT Wakil Gubernur, ASN (Staf) serta PKD yang bertugas loby utama. Observasi langsung dilakukan dengan meninjau langsung pada saat terjadinya proses bertamu warga masyarakat kepada Bapak Wakil Gubernur. Observasi ini akan memberikan informasi penting mengenai gambaran kondisi proses pelayanan tamu pada Subbag TU dan RT Wakil Gubernur.

Diagnosa yang digunakan oleh penulis dalam mendiagnosa organisasi menggunakan model Leavitt (1965). Adapun model diagnosa *Model Leavitt* (1965), sebagai berikut:

Gambar Model Diagnosa Leavitt

1. MODEL LEAVITT'S DIAMOND

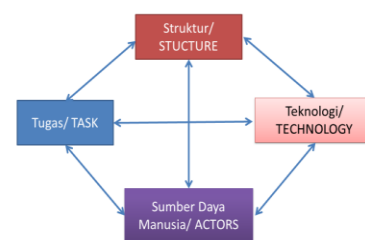


DIAGRAM LEVITT'S MODEL

1. Tugas (*task*) adalah kewajiban dari masing-masing bagian dari organisasi ini yang harus dilaksanakan sesuai dengan kewenangannya. Identifikasi tugas utama dari sebuah unit kerja organisasi termasuk tugas rutin dan tugas kunci.
2. Sumber daya manusia (*actors*) adalah sumber daya manusia yang terdapat pada unit kerja organisasi. Sumber daya manusia yang dibutuhkan pada suatu unit organisasi adalah sumber daya manusia yang mempunyai semangat kerja, loyalitas dan integritas yang tidak diragukan lagi. Sumber daya manusia sering menjadi pertimbangan dalam melakukan perubahan, mengingat sikap perilaku dan ketrampilan yang dimiliki menentukan keberhasilan untuk melakukan perubahan dalam organisasi.
3. Struktur (*structure*), komponen Leavitt merupakan struktur hierarkis, sistem komunikasi dan koordinasi antara tiap-tiap bagian dari organisasi tersebut, kewenangan dan tanggungjawab masing-masing bagian. Struktur menetapkan bagaimana sumber daya manusia dikelompokkan dalam unit kerja atau struktur organisasi
4. Teknologi (*technology*) adalah sarana prasarana dan komponen yang membantu atau memfasilitasi organisasi dalam melaksanakan tugas.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Menurut Dewandaru Sigit (2013: 332) reformasi birokrasi merupakan salah satu upaya pemerintah untuk mencapai good governance. Melihat pengalaman

sejumlah negara menunjukkan bahwa reformasi birokrasi merupakan langkah awal untuk mencapai kemajuan sebuah negara. Melalui reformasi birokrasi, dilakukan penataan terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan yang tidak hanya efektif dan efisien tapi juga reformasi birokrasi menjadi tulang punggung dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Reformasi birokrasi yang diharapkan kedepan adalah pada tiga dimensi utama yaitu pelayanan publik yang semakin dinamis dan terbuka;efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas manajemen pemerintahan; serta efisiensi kelembagaan, dan sistem manajemen sumber daya manusia aparatur yang semakin baik. Pelayanan publik yang dinamis diwujudkan dengan membangun open government dan pemerintahan yang responsif. Open government dilakukan dengan perkuatan keterbukaan informasipublik, transparansi, partisipasi publik dalam penyelenggaraanpemerintahan, serta meningkatkan komunikasi dan serapan aspirasipublik.Sedangkan pemerintahan yang responsif tercermin dalam responpemerintah provinsi maupun kabupaten/kota dalam menghadapi aduandan persoalan riil masyarakat, dengan cepat dan tepat, baik dalam bentuk kebijakan maupun kegiatan.Pelayanan publik yang dinamis, terbuka, dan responsif diikat dalam satu *tagline* pelayanan yang mudah, murah, cepat,serta didukung inovasi dan teknologi informasi.

Visi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah sesuai dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Daerah (RPJMD) Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 -2023, yaitu: “MENUJU JAWA TENGAH SEJAHTERA DAN BERDIKARI ‘Tetep Mboten Korupsi, Mboten Ngapusi’”. Adapun misinya adalah sebagai berikut:

- Misi 1: Membangun masyarakat jawa tengah yang religius, toleran dan guyup untuk menjaga Negara Kesatuan Republik Indonesia;

- Misi 2: Mempercepat reformasi birokrasi serta memperluas sasaran ke Pemerintah Kabupaten/Kota;
- Misi 3: Memperkuat kapasitas ekonomi rakyat dan memperluas lapangan kerja untuk mengurangi kemiskinan dan pengangguran; dan
- Misi 4: Menjadikan masyarakat Jawa Tengah, lebih sehat, lebih pintar, lebih berbudaya, dan mencintai lingkungan.

Visi Biro Umum Provinsi Jawa Tengah mengikuti visi Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Tengah dan misinya mengikuti misi yang kedua yaitu; mempercepat reformasi birokrasi serta memperluas sasaran ke Pemerintah Kabupaten/Kota. Misi kedua ini bertujuan untuk semakin mempercepat implementasi reformasi birokrasi secara optimal, yang pada periode sebelumnya telah terwujud dalam membaiknya tata kelola pemerintahan Jawa Tengah berlandaskan nilai “Mboten Korupsi, Mboten Ngapusi”. Dalam lima tahun kedepan, reformasi birokrasi diharapkan semakin diperluas sampai ke pemerintah kabupaten/kota di Jawa Tengah.

Sesuai Peraturan Gubernur Nomor 70 Tahun 2018 Pasal 186 Subbagian Tata Usaha Dan Rumah Tangga Wakil Gubernur, mempunyai tugas, melakukan penyiapan bahan pengelolaan Tata Usaha dan pelayanan rumah tangga Wakil Gubernur, meliputi :

- a. Menyiapkan bahan pelayanan ketatausahaan Wakil Gubernur.
- b. Menyiapkan bahan pengelolaan rumah tangga Wakil Gubernur.
- c. Menyiapkan bahan perawatan dan pemeliharaan rumah dinas Wakil Gubernur.

- d. Menyiapkan bahan perawatan dan pemeliharaan kendaraan dinas Wakil Gubernur.
- e. Melakukan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan.

Sesuai dengan tugas Subbagian TU & RT Wakil Gubernur point pertama, yaitu menyiapkan bahan pelayanan ketatausahaan Wakil Gubernur dan dikaitkan dengan peningkatan pelayanan tamu Wakil Gubernur maka disusunlah SOP pelayanan tamu Wakil Gubernur. Dengan tersedianya SOP Pelayanan Tamu maka masing-masing pihak yang terkait pelayanan tamu paham dan mengerti akan tugasnya sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu menjadi maksimal. Berdasarkan penjelasan mengenai model *Leavitt's*, maka dalam menganalisa isu strategis yang akan dilakukan pada penelitian ini, dapat dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel Analisis isu strategis dengan Model Leavitt's

KOMPONEN	KONDISI SETIAP KOMPONEN	KOMPONEN YANG PALING PERLU DIINTERVENSI	DAMPAK PERUBAHAN KOMPONEN YANG PALING PERLU DIINTERVENSI TERHADAP KOMPONEN LAIN	RENCANA SOLUSI
1	2	3	4	5
1. Tugas (<i>task</i>)	Belum tersedianya SOP pelayanan tamu wakil Gubernur	Belum tersedianya SOP pelayanan tamu wakil Gubernur		Pembuatan SOP Pelayanan Tamu Wakil Gubernur
2. Sumber daya manusia (<i>actors</i>)	Petugas yang terkait Pelayanan Tamu Belum Memiliki pemahaman terhadap tugas masing-masing		Dengan adanya SOP maka masing-masing pihak akan bekerja secara baik sesuai tupoksinya masing-masing	
3. Struktur (<i>structure</i>),	Belum Sinkronnya Para Pihak yang terkait Pelayanan Tamu Wakil Gubernur		Dengan adanya SOP maka masing-masing pihak akan bekerja secara baik sesuai tupoksinya masing-masing	
4. Teknologi (<i>technology</i>)	Belum tersedianya Aplikasi yang berfungsi untuk registrasi tamu, mencatat Identitas dan Keperluan tamu secara online.	Belum tersedianya Aplikasi yang berfungsi untuk registrasi tamu, mencatat Identitas dan Keperluan tamu secara online.		Pembuatan Aplikasi Buku Tamu online

Sumber: Penulis

Berdasarkan analisa diagnosa organisasi menggunakan metode *Leavitt's* di atas, dapat disimpulkan bahwa perlu ada penguatan komponen Task/Tugas, dengan menyusun SOP Pelayanan Tamu Wakil

Gubernur. Kemudian komponen lain yang perlu penguatan yaitu pada komponen Teknologi dengan membuat aplikasi yang berfungsi registrasi tamu, mencatat identitas dan keperluan tamu secara online.

Sehingga Penulis mencoba menganalisis alternatif rencana solusi melalui yaitu:

1. **Menyusun Standar Operasional Prosedur (SOP) Pelayanan Tamu Wakil Gubernur.** Dengan tersedianya SOP Pelayanan Tamu maka masing-masing pihak yang terkait pelayanan tamu paham dan mengerti akan tugasnya sehingga pelayanan yang diberikan kepada tamu menjadi lebih maksimal.
2. **Membuat Aplikasi Buku Tamu Online.** Dengan tersedianya aplikasi buku tamu online, tamu bisa melakukan registrasi mandiri pada aplikasi sebelum melakukan kunjungan bertamu ke bapak Wakil Gubernur. Hal tersebut akan mempersingkat waktu registrasi tamu karena sudah registrasi terlebih dahulu. Selain itu Aplikasi ini juga akan mencatat identitas tamu secara tertib dimana akan mudah dicari data jika diperlukan dikemudian hari. Subbag TU dan RT Wakil Gubernur telah memiliki sebuah aplikasi buku tamu online dengan nama Si Boni

“Sistem Informasi Tamu Online Wakil Gubernur Jawa Tengah”. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang prima.

Akan tetapi dalam penerapannya masih terdapat beberapa pengalaman yang menjadikan kami menjadi lebih kritis dan lebih mengetahui pentingnya peran kepemimpinan dalam menciptakan suatu pelayanan yang berkualitas. Dalam penerapannya tidak luput dari masalah dan kendala yang dihadapi, akan tetapi dikarenakan adanya komitmen yang tinggi dari tim kerja dan adanya dukungan serta apresiasi yang baik dari stakeholder terkait maka penerapan perubahan ini telah selesai dilaksanakan dengan baik dan lancar.

Dalam rangka mewujudkan tujuan dari penerapan perubahan, penulis menemukan adanya tantangan atau hambatan baik yang datang dari internal maupun eksternal organisasi. Sejumlah tantangan yang dihadapi dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Kemungkinan Hambatan

No	Kemungkinan Hambatan	Resiko	Strategi
1	2	3	5
1	Adanya calon tamu yang masih gaptek	Tidak dapat mengisi buku tamu online	Membantu pengisian pada saat datang oleh petugas
2	Belum adanya anggaran dan masih menggunakan dana pribadi	Aplikasi belum sempurna, terdapat beberapa fitur yang seharusnya digunakan tetapi memerlukan biaya tambahan sehingga tidak dipergunakan	Menganggarkan pada tahun anggaran berikutnya

Sumber: Penulis

Dengan adanya proses reformasi birokrasi dalam kaitannya peningkatan

kualitas pelayanan tamu pada TU dan RT Wakil Gubernur serta keikutsertaan dalam

pembelajaran perkuliahan Mata Kuliah Reformasi Birokrasi, terdapat beberapa hal yang dapat dijadikan pembelajaran sebagai berikut:

1. Bahwa dalam hal pelaksanaan / penyelesaian suatu permasalahan yang melibatkan organisasi / tim, perlu adanya kesepahaman atau kesamaan persepsi serta komunikasi yang baik antar anggota tim terutama ketika menemui kendala maupun permasalahan dalam pelaksanaan sehingga tercipta kekompakan dan keselarasan (*good teamwork*) dalam pencapaian tujuan bersama.
2. Kedisiplinan merupakan komponen perilaku yang sangat penting dalam setiap aspek kehidupan. Baik disiplin dalam hal waktu, sikap dan lain sebagainya. Waktu merupakan pedang paling tajam di dunia karena merupakan suatu hal yang tidak dapat digantikan dengan apapun. Dengan menerapkan disiplin waktu akan mendisiplinkan diri dengan banyak hal lain. Sedangkan kedisiplinan bersikap merupakan sebuah cara menghargai orang lain yang pada gilirannya akan membuat kita turut dihargai pula oleh orang lain.

Manfaat yang akan dihasilkan dari pelaksanaan proses reformasi birokrasi dalam kaitannya peningkatan kualitas pelayanan tamu pada TU dan RT Wakil Gubernur, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah
 - Sebagai Pelaksanaan Kewajiban Pemerintah untuk menyediakan pelayanan publik yang prima Bagi Masyarakat.
 - Sekaligus Sebagai upaya dalam membantu mencegah penularan Covid-19 karena sistem ini meminimalisir kontak langsung
2. Bagi Biro Umum Setda Provinsi Jawa Tengah
 - Membantu pencapaian kinerja organisasi khususnya pencapaian target Indek Kepuasan masyarakat.
 - Dan juga dalam rangka menciptakan data based tamu yang sistematis sehingga data tersebut dapat menjadi pedoman dalam penyusunan anggaran pelayanan tamu di tahun yang akan datang.
3. Bagi TU dan RT Wakil Gubernur Jawa Tengah
 - Dengan tersedianya Aplikasi Buku Tamu Online ini menjadikan pekerjaan sehari-hari lebih efektif dan efisien serta berfungsi juga sebagai alat monitoring hasil audiensi yang lebih optimal.
4. Bagi Masyarakat
 - Masyarakat mendapatkan informasi yang jelas dan mendapatkan layanan tamu yang berkualitas

Tabel perbedaan kondisi sebelum dan sesudah

NO	SEBELUM	SESUDAH
1	Para pegawai belum mengerti akan tugas dan tanggung jawab dikarenakan belum adanya pedoman dan paduan yang bakudan jelas	Dengan adanya SOP para petugas dapat melaksanakan tugas sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan sehingga pelaksanaan tugas sehari-hari dapat berjalan lancar dan efektif sesuai dengan SOP yang berlaku.
2	Pengisian buku tamu masih manual dan data tercatat secara parsial baik di buku tamu PKD maupun pada daftar tamu TU Wagub sehingga apabila mencari informasi data tamu di kemudian hari kesulitan	Dengan adanya aplikasi buku tamu online data dapat disimpan pada sistem aplikasi sehingga dapat memudahkan dalam mencari informasi data tamu di kemudian hari.
3	Pengisian buku tamu secara manual berpotensi meningkatkan penularan Covid-19 karena penggunaan alat tulis secara bersama	Dengan Aplikasi Buku Tamu Online dapat mengurangi potensi penularan Covid-19 karena tamu yang datang hanya perlu menunjukkan barcode yang telah diterima melalui WA Blast
4	Jumlah tamu yang berkunjung tidak terdata secara sistematis karena masih dicatat secara manual dan parsial	Dengan Adanya Buku Tamu Online jumlah tamu yang datangsudah terdata secara akurat oleh karena itu data tersebut dapat dijadikan pedoman penyusunananggaran khususnya yang terkait pelayanan tamu sehingga penganggaran menjadi lebih presisi
5	Notulensi hasil audiensi masih tercatat secara parsial dan belum tersip secara sistematis sehingga tindak lanjut hasil audiensi/tindak lanjut kepada OPD atau Instansi terkait belum termonitor secara optimal	Dengan adanya buku tamu online yang mengakomodasi notulensi dan monitoring tindak lanjut maka tindak lanjut hasil audiensi/tindak lanjut kepada OPD atau Instansi terkait dapat dimonitor perkembangannya secara optimal

Sumber: Penulis

4. KESIMPULAN

Untuk mencapai Reformasi birokrasi pelayanan publik dalam rangka pelayanan tamu Wakil Gubernur bertumpu pada beberapa aspek meliputi:

- Tingginya nilai-nilai budaya kerja ASN penyedia layanan yang baik;
- Terdapat SOP yang mengatur tentang pelayanan tamu Wakil Gubernur;

- Adanya aplikasi buku tamu online yang memadahi, sehingga membantu proses pelayanan tamu.
- Diperlukan komitmen bersama yang harus diimplementasikan dalam rangka pelayanan tamu Wakil Gubernur, baik dari penyelenggara pelayanan maupun masyarakat, sehingga tercipta hubungan yang harmonis dan sinergis.
- Dengan adanya perubahan ini diharapkan adanya monitoring dan

evaluasi berkelanjutan agar tetap dilaksanakan secara konsisten agar kinerja organisasi tetap terjaga dengan baik.

5. DAFTAR PUSTAKA

1. Undang-Undang No 25 Tahun 2009
2. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 70 Tahun 2016 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Jawa
3. Rencana Strategis Sekretariat Daerah Provinsi Jawa Tengah Provinsi Jawa Tengah provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 – 2023
4. Triguno. 1997. Budaya Kerja menciptakan Iklim Yang Kondusif Untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta: PT. Golden Terayon Press

