

Analisis Sistem Helpdesk untuk Optimalisasi Efektivitas Pelayanan Publik di Biro Pengadaan Kalimantan Tengah

Maura Widyaningsih¹, Anisa Febriyana Putri², Rendi Pebrianto³, Nisa Maysena⁴

^{1, 2} Teknik Informatika, STMIK Palangkaraya, Palangka Raya

³ Sistem Informasi, STMIK Palangkaraya, Palangka Raya

⁴ Manajemen Informatika, STMIK Palangkaraya, Palangka Raya

¹maurawidya@gmail.com, ²riverflowsaway@gmail.com, ³rendipebrianto@gmail.com, ⁴nmaysena@gmail.com

INTISARI

Pelayanan publik merupakan kewajiban utama instansi pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan yang berlaku. Biro Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ) Provinsi Kalimantan Tengah memegang peran penting dalam pengelolaan pengadaan barang/jasa. Namun, tantangan terkait transparansi, kecepatan respons, dan kepuasan masyarakat sering kali menghambat efektivitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana implementasi sistem helpdesk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui evaluasi tingkat kepuasan pengunjung. Penelitian menggunakan metode analisis SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman sistem helpdesk berdasarkan data survei kepuasan. Hasil survei menunjukkan mayoritas responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dalam aspek kecepatan, keramahan staf, dan tidak adanya biaya pelayanan. Namun, ditemukan kelemahan berupa rendahnya partisipasi masyarakat umum dan keterbatasan sosialisasi terkait informasi pelayanan. Penelitian juga mengidentifikasi peluang pengembangan layanan berbasis teknologi serta peningkatan partisipasi publik melalui edukasi dan sosialisasi. Rekomendasi strategis meliputi penguatan sistem informasi, penyampaian transparan terkait persyaratan, serta penyesuaian kebijakan untuk memperluas jangkauan layanan. Dengan mengatasi kelemahan dan ancaman yang ada serta memanfaatkan peluang, Biro PBJ dapat terus meningkatkan efektivitas dan kualitas pelayanannya untuk memenuhi ekspektasi publik secara berkelanjutan.

Kata kunci: Sistem helpdesk, pelayanan publik, analisis SWOT, kepuasan pengunjung, Biro PBJ

ABSTRACT

Public service is government agencies' primary obligation to meet the community's needs by applicable regulations. The Central Kalimantan Provincial Goods and Services Procurement Bureau (PBJ) plays an important role in managing the procurement of goods/services. However, challenges related to transparency, speed of response, and public satisfaction often hinder the effectiveness of services. This study aims to analyze how implementing a helpdesk system can improve the effectiveness of public services by evaluating visitor satisfaction levels. Based on satisfaction survey data, the study used the SWOT analysis method to identify the helpdesk system's strengths, weaknesses, opportunities, and threats. The survey results showed that most respondents were satisfied with the services provided, especially regarding speed, staff friendliness, and the absence of service fees. However, areas for improvement were found in low public participation and limited socialization related to service information. The study also identified opportunities for developing technology-based services and increasing public involvement through education and socialization.

Keywords: Helpdesk system, public service analysis, SWOT, visitor satisfaction, PBJ Bureau

1. PENDAHULUAN

Instansi Pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun tingkat yang paling bawah memiliki kewajiban utama untuk menjalankan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan kepada masyarakat ini yang kemudian melahirkan sebuah istilah yang disebut pelayanan publik (Siburian, dkk., 2020). Pemerintah bertanggung jawab memastikan bahwa kebutuhan seluruh warga negara dapat terpenuhi secara adil dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Menurut Sinambela, pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang memberikan manfaat, meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk fisik.

Pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi indikator penting dalam keberhasilan birokrasi modern. Penerapan prinsip pelayanan publik yang baik dan berintegritas mencerminkan kemajuan suatu negara. Mengingat masyarakat adalah objek utama pelayanan publik, keberhasilan pelayanan bergantung pada kemampuan birokrasi untuk memberikan solusi yang tepat sasaran, cepat, dan hemat sumber daya (Siregar, 2023). Oleh karena itu, efektivitas pelayanan publik sangat bergantung pada penyusunan prosedur kerja yang jelas, transparan, dan sesuai dengan fungsi masing-masing bagian.

Biro Pengadaan Barang dan Jasa, sebagai bagian dari sekretariat daerah, memegang peran penting dalam mendukung pelayanan publik melalui proses pengadaan yang profesional dan independen. Sebagai bentuk implementasi kebijakan pemerintah, setiap daerah diwajibkan membentuk Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa (UKPBJ) untuk mengoordinasikan berbagai tugas, termasuk pengelolaan layanan pengadaan secara elektronik serta pembinaan dan advokasi pengadaan barang/jasa (Permendagri, 2018).

Namun, pelaksanaan fungsi Biro Pengadaan Barang dan Jasa kerap menghadapi tantangan yang menghambat efektivitas layanan publik. Permasalahan seperti prosedur yang tidak jelas, kurangnya transparansi, dan lambatnya respons terhadap kebutuhan masyarakat menjadi isu utama. Sistem pelayanan yang berjalan secara konvensional

sering kali tidak mampu memenuhi ekspektasi masyarakat, yang pada akhirnya menimbulkan ketidakpuasan.

Penerapan teknologi melalui sistem Helpdesk menjadi solusi potensial untuk mengatasi permasalahan ini. Sistem ini dapat membantu memperbaiki komunikasi antara biro dan masyarakat, mempercepat proses pelayanan, serta memastikan transparansi dalam penyelesaian permasalahan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis bagaimana penerapan sistem Helpdesk dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Kalimantan Tengah. Dengan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan sistem yang ada berdasarkan analisis tingkat kepuasan masyarakat, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi dalam bentuk rekomendasi praktis untuk perbaikan lebih lanjut. Solusi yang ditawarkan akan membantu menciptakan pelayanan publik yang lebih responsif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

2. METODOLOGI

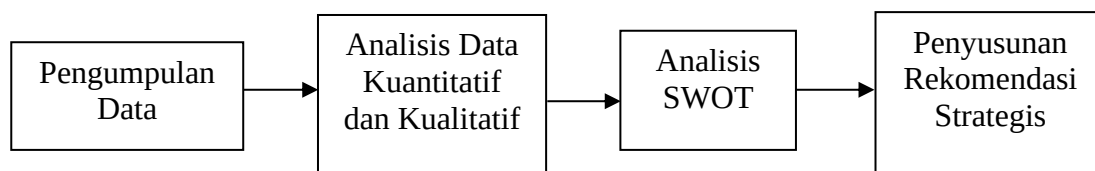
Penelitian ini menggunakan pendekatan analisis SWOT untuk mengevaluasi dan mengembangkan sistem helpdesk di Biro Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ) Provinsi Kalimantan Tengah. Analisis SWOT (*Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats*) adalah metode strategis yang umum digunakan untuk menganalisis faktor internal dan eksternal dalam berbagai bidang, seperti bisnis, pendidikan, dan pemerintahan. Dengan mengidentifikasi kekuatan (*Strengths*) dan peluang (*Opportunities*), serta mengatasi kelemahan (*Weaknesses*) dan ancaman (*Threats*), metode ini membantu merumuskan strategi yang terintegrasi untuk pengembangan sistem yang lebih baik (Rangkuti, 2024).

Analisis ini dipilih untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap layanan helpdesk Biro PBJ. Dengan SWOT, penelitian ini berfokus pada identifikasi faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kualitas layanan helpdesk berdasarkan data kuisioner kepuasan yang diisi oleh pengunjung. Aspek *Strengths* atau kekuatan akan mengidentifikasi elemen-elemen yang dinilai positif oleh pengunjung, seperti kecepatan respons dan kemudahan akses sistem helpdesk. *Weaknesses* atau kelemahan akan mencakup hal-hal yang dinilai kurang memuaskan, misalnya, terkait

kualitas penyelesaian masalah atau aspek lain yang dianggap perlu perbaikan oleh pengunjung. *Opportunities* atau peluang akan melihat potensi pengembangan layanan, seperti implementasi fitur tambahan yang dapat meningkatkan kepuasan pengunjung. Terakhir, *Threats* atau ancaman akan menganalisis faktor eksternal yang dapat menjadi tantangan bagi keberlanjutan dan kualitas layanan helpdesk, seperti perkembangan teknologi dan ekspektasi pengunjung yang semakin tinggi.

Dengan metode ini, penelitian dapat memberikan rekomendasi yang lebih tepat untuk meningkatkan kualitas layanan helpdesk. Hasil dari analisis SWOT ini diharapkan menjadi dasar bagi pengembangan strategi yang lebih efektif dalam memenuhi kebutuhan pengunjung dan memperbaiki kekurangan yang ada.

2.1. Tahapan Metodologi Penelitian



Gambar 1. Tahap Penelitian

Gambar 1 merupakan tahapan penelitian yang dilakukan, diuraikan sebagai berikut :

1. Pengumpulan Data

Data penelitian dikumpulkan melalui metode kuisioner yang disebarakan kepada pengunjung layanan helpdesk Biro PBJ. Kuisioner ini dirancang untuk mengevaluasi tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang diberikan, meliputi aspek kecepatan respons, kemudahan akses, kualitas penyelesaian masalah, dan fitur sistem helpdesk. Sebagai pendukung, dilakukan wawancara dengan staf Biro PBJ untuk memperoleh pemahaman lebih mendalam mengenai kendala dan peluang dalam operasional helpdesk.

2. Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif

Data dari kuisioner diolah secara kuantitatif menggunakan analisis statistik deskriptif untuk melihat tren kepuasan pengguna. Analisis kualitatif dilakukan terhadap data

wawancara guna mengidentifikasi isu-isu spesifik yang memengaruhi efektivitas sistem helpdesk.

3. Analisis SWOT

- a. *Strengths* (kekuatan), yaitu dengan mengidentifikasi elemen positif dalam layanan helpdesk berdasarkan respons pengguna, seperti respons cepat, keramahan staf, atau fitur teknologi yang mendukung efektivitas.
- b. *Weaknesses* (kelemahan), yaitu dengan menggali area yang memerlukan perbaikan, misalnya, hambatan teknis, keterbatasan fitur sistem, atau kurangnya sosialisasi terhadap pengguna layanan.
- c. *Opportunities* (peluang), yaitu dengan menganalisis potensi pengembangan layanan melalui inovasi, seperti adopsi teknologi terkini (*chatbot* berbasis AI, integrasi dengan platform lain), atau pengadaan pelatihan untuk staf layanan.
- d. *Threats* (ancaman), yaitu dengan mengidentifikasi risiko yang dapat menghambat keberlanjutan layanan, seperti ekspektasi masyarakat yang terus meningkat, keterbatasan anggaran, atau persaingan dengan layanan serupa.

4. Penyusunan Rekomendasi Strategis

Berdasarkan hasil analisis SWOT, penelitian ini menyusun rekomendasi strategis yang bertujuan untuk :

- a. Memaksimalkan kekuatan dan peluang untuk meningkatkan kualitas layanan.
- b. Mengatasi kelemahan melalui pembenahan proses internal dan pengembangan teknologi.
- c. Mengantisipasi ancaman dengan merancang sistem yang fleksibel dan berorientasi pada kebutuhan masa depan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilaksanakan melalui beberapa tahapan, mulai dari identifikasi masalah, pengumpulan data melalui survei kepuasan pengunjung, analisis data

menggunakan metode SWOT, hingga interpretasi hasil analisis untuk mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik di Biro Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ).

3.1. Identifikasi Masalah

Pengamatan awal dilakukan dengan keterlibatan langsung dalam proses pelayanan helpdesk Biro PBJ. Observasi ini mengidentifikasi beberapa masalah utama, yaitu :

1. Tidak adanya SOP terintegrasi. Setiap layanan belum memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang terkoordinasi secara baik, sehingga terjadi inkonsistensi dalam proses pelayanan.
2. Minimnya pemberitahuan terkait *maintenance* sistem. Informasi terkait perubahan layanan akibat perbaikan sistem sering tidak tersampaikan kepada pengguna dengan baik.
3. Kekurangan informasi administrasi. Persyaratan administrasi layanan sering tidak dijelaskan secara komprehensif, sehingga pengunjung terpaksa kembali untuk melengkapi dokumen yang diperlukan, menurunkan efisiensi waktu.

Permasalahan ini sejalan dengan temuan penelitian sebelumnya yang menunjukkan bahwa transparansi dan integrasi sistem informasi merupakan kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor pemerintahan (Syukriah et al., 2024).

3.2. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui survei kepuasan layanan yang disebarkan kepada pengunjung Biro PBJ. Kuisioner ini mencakup beberapa dimensi, seperti

Home > Survey Kepuasan

Layanan Survey Online Biro Pengadaan Barang dan Jasa

Kepuasan Pelayanan

Peranan anda pada proses pengadaan?

☐ PENYEDIA/REKANAN ☐ PPK/PPTK ☐ PA/KPA ☐ LPSE ☐ POKJA/PEJABAT PENGADAAN ☐ MASYARAKAT UMUM

☐ APIP/KEPOLISIAN/BPK/UNIT PEMERIKSA ☐ UKPB

Silahkan isikan survey dengan memilih pilihan jawaban pada masing-masing pertanyaan.

Apakah anda puas dengan pelayanan kami?

☐ PUAS ☐ KURANG PUAS ☐ TIDAK PUAS

Bagaimana menurut anda mengenai standar biaya?

☐ TIDAK ADA BIAYA ☐ ADA BIAYA

Bagaimana menurut anda mengenai standar waktu?

☐ SESUAI ☐ KURANG SESUAI ☐ TIDAK SESUAI

Lain-lain (Opsional)

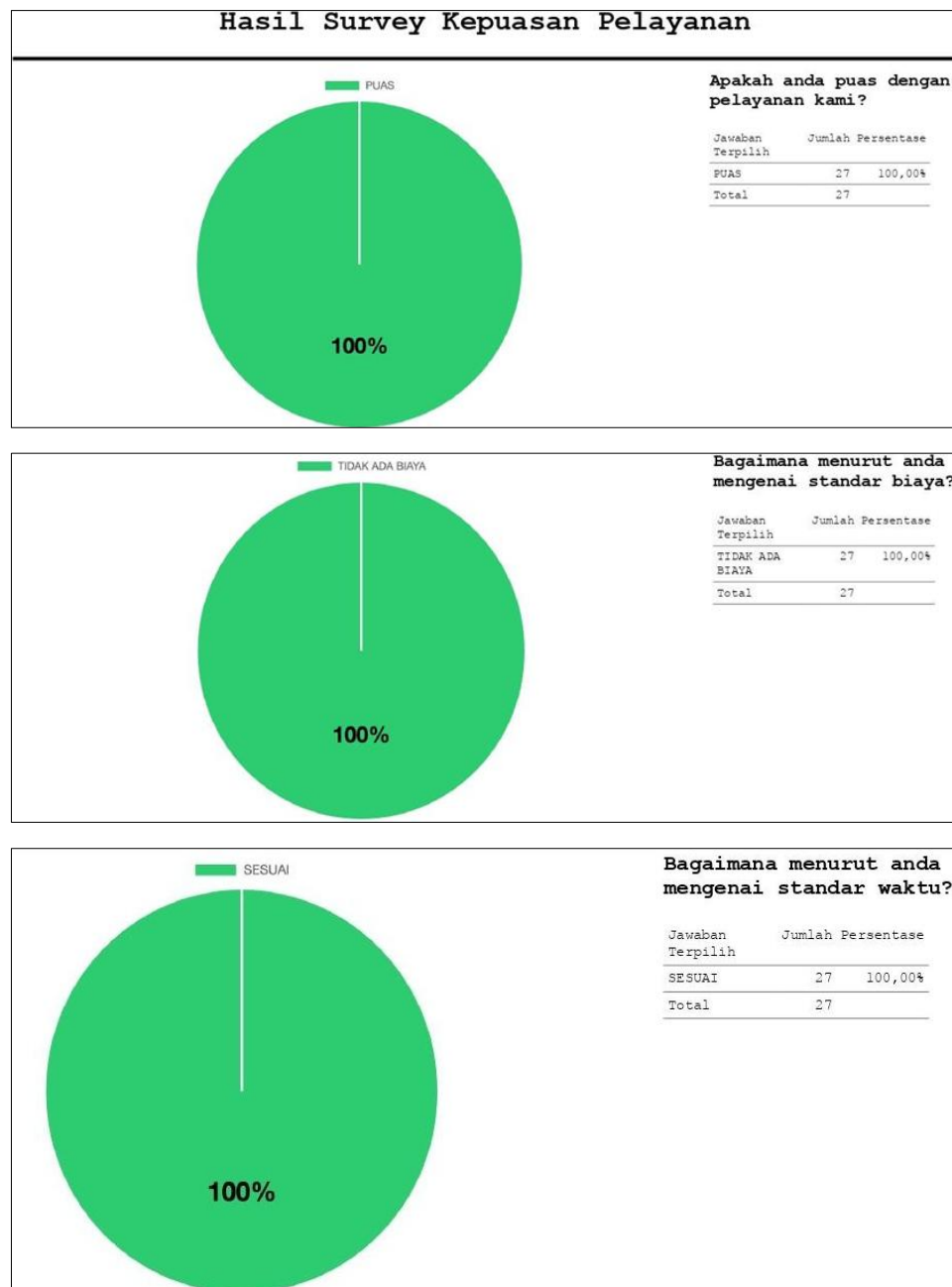
Isikan isian dengan testimoni layanan, maupun hal lainnya yang menurut anda penting untuk disampaikan kepada kami.

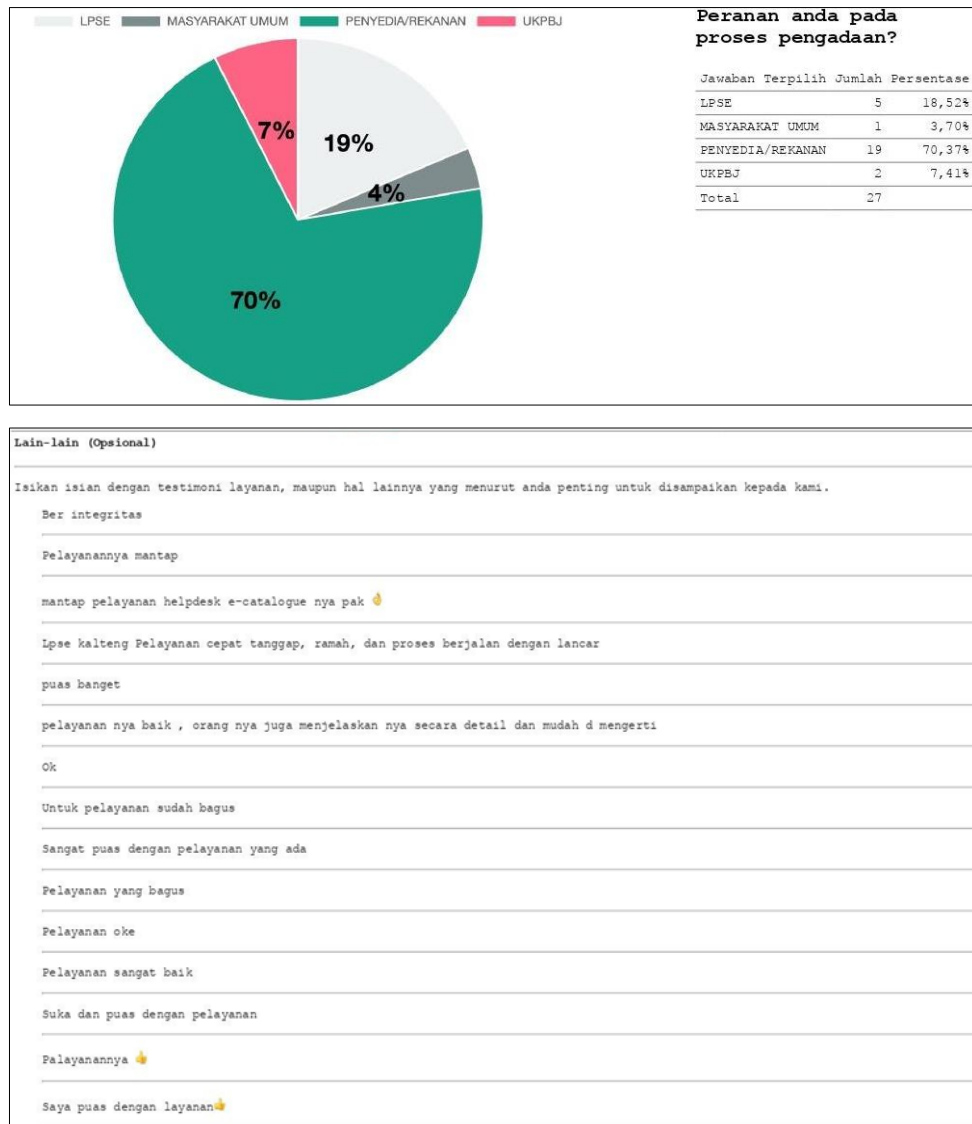
Ketikkan Jawaban Anda

Gambar 2. Halaman Survei Kepuasan

kepuasan terhadap pelayanan, standar biaya, standar waktu, dan *feedback* tambahan. Survei diakses melalui situs resmi Biro PBJ, di mana setiap pengunjung yang telah menerima layanan diminta mengisi survei.

Pengunjung akan diminta untuk mengisi survei kepuasan setiap menyelesaikan keperluan kunjungan dan menerima pelayanan dari Biro PBJ. Survei ini nantinya akan menampung aspirasi dari pengunjung untuk menjadi pertimbangan dalam pembaruan sistem maupun evaluasi terhadap item pelayanan yang tersedia. Di bawah ini merupakan data hasil dari respon hasil survei kepuasan pengunjung.





Gambar 3. Hasil Respon Survei Kepuasan

Tabel 1 merupakan rangkuman hasil survei.

Tabel 1. Hasil Penilaian Kepuasan Layanan oleh Pengunjung

Kategori Responden	Pernyataan			
	Kepuasan Pelayanan	Standar Biaya	Standar Waktu	Feedback Tambahan
LPSE	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Ber integritas
LPSE	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	

Kategori Responden	Pernyataan			
	Kepuasan Pelayanan	Standar Biaya	Standar Waktu	Feedback Tambahan
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Pelayanannya Mantap
UKPBJ	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	mantap pelayanan helpdesk e- catalogue nya pak
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
LPSE	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Lpse kalteng Pelayanan cepat tanggap, ramah, dan proses berjalan dengan lancar
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	puas banget
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	pelayanan nya baik , orang nya juga menjelaskan nya secara detail dan mudah d mengerti
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Ok
UKPBJ	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Untuk pelayanan sudah bagus
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
Masyarakat Umum	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Sangat puas dengan pelayanan yang ada
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Pelayanan yang bagus
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Pelayanan oke

Kategori Responden	Pernyataan			
	Kepuasan Pelayanan	Standar Biaya	Standar Waktu	Feedback Tambahan
LPSE	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
LPSE	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Pelayanan sangat baik
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Suka dan puas dengan pelayanan
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Palayanannya❖
Penyedia/Rekanan	Puas	Tidak Ada Biaya	Sesuai	Saya puas dengan layanan❖

Berdasarkan Tabel 1, responden menyatakan kepuasannya terhadap pelayanan yang diberikan. Responden menyatakan bahwa tidak ada biaya yang dikenakan terkait pelayanan yang diberikan selama kunjungan ke Biro PBJ, sehingga tidak terdapat adanya keluhan mengenai standar biaya.

Responden dari LPSE memberikan umpan balik tentang integritas, di mana layanan diberikan secara cepat tanggap, ramah, dan proses berjalan dengan lancar. Umpan balik Penyedia/Rekanan dengan pelayanan yang sesuai, pelayanan sangat baik, dan perasaan puas.

Responden dari Lembaga UKPBJ memberikan umpan balik kemantapan helpdesk *e-catalogue*, dan untuk layanan di sistem sudah bagus. Sementara umpan balik dari masyarakat umum menunjukkan rasa puas dengan pelayanan yang tersedia sementara ini.

Hasil survei secara keseluruhan menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap pelayanan helpdesk, tanpa keluhan biaya, serta evaluasi positif mengenai waktu penyelesaian layanan. Tidak hanya respon hasil layanan namun juga masukkan positif yang diberikan mengenai kualitas pelayanan yang dianggap responsif, ramah, dan informatif.

3.3. Analisis Data

Data survei dianalisis menggunakan metode SWOT untuk mengidentifikasi kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman yang memengaruhi layanan helpdesk.

1. *Strenghts* (Kekuatan)

- a. Kepuasan tinggi, di mana semua responden menyatakan puas terhadap pelayanan, menandakan bahwa layanan telah memenuhi ekspektasi pengguna.
- b. Tidak ada biaya, di mana responden mengapresiasi tidak adanya biaya, meningkatkan inklusivitas layanan.
- c. Waktu yang sesuai, dimana responden menyatakan standar waktu pelayanan telah dipenuhi dengan baik.
- d. Testimoni positif, ditunjukkan dari komentar seperti "berintegritas" dan "pelayanan cepat tanggap" mencerminkan kualitas pelayanan yang responsif dan informatif.

2. *Weaknesses* (Kelemahan)

- a. Minimnya keterlibatan masyarakat umum, yang ditentukan dari hasil partisipasi masyarakat dalam survei rendah (3,7%), menunjukkan keterbatasan jangkauan sosialisasi.
- b. Keterlibatan rendah UKPBJ dilihat dari partisipasinya dalam survei hanya 7,41%, yang menandakan perlunya peningkatan koordinasi internal.
- c. Kurangnya informasi proaktif, dikarenakan beberapa responden mengeluhkan kurangnya informasi yang tersampaikan sebelum kunjungan, seperti syarat administrasi atau jadwal layanan..

3. *Opportunities* (Peluang)

- a. Peningkatan partisipasi masyarakat, yaitu dengan memperluas sosialisasi melalui media digital dan *offline*, partisipasi masyarakat dalam survei dan evaluasi layanan dapat ditingkatkan.

- b. Pengembangan teknologi, dalam hal berinovasi teknologi seperti implementasi chatbot berbasis AI dan pengintegrasian sistem dengan platform lain, akan lebih berpotensi meningkatkan efisiensi layanan.
- c. Pelatihan Staf, diterapkan untuk meningkatkan sumber daya manusia dalam komunikasi dan teknologi secara profesional dalam penggunaan sistem dan akses cepat pelayanan.

4. *Threats* (Ancaman)

- a. Ekspektasi meningkat dengan harapan bahwa penggunaan sistem semaksimal mungkin terhadap layanan menjadi lebih canggih dan efisien, dan harus direspon secara proaktif.
- b. Perubahan kebijakan untuk menentukan arah perubahan layanan karena tuntutan layanan, sehingga sistem lebih fleksibilitas pada pembaharuan layanan.
- c. Keterbatasan anggaran operasional dapat mengurangi kemampuan untuk memperluas atau meningkatkan layanan.

3.4. *Interpretasi Hasil*

Berdasarkan analisis hasil survei, layanan helpdesk di Biro Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ) menunjukkan keberhasilan dalam memenuhi harapan pengunjung. Hal ini ditunjukkan oleh tingginya tingkat kepuasan, di mana semua responden merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Tidak adanya biaya yang dikenakan menjadi salah satu kekuatan utama, menunjukkan layanan yang inklusif dan terjangkau bagi semua kalangan. Selain itu, kepatuhan terhadap standar waktu pelayanan mencerminkan efisiensi dan profesionalisme yang berhasil diterapkan. Testimoni positif, seperti “berintegritas” dan “pelayanan cepat tanggap,” mengindikasikan kualitas layanan yang responsif, ramah, dan informatif, yang secara langsung meningkatkan pengalaman pengunjung.

Namun demikian, terdapat beberapa kelemahan yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut. Partisipasi masyarakat umum dalam survei hanya mencapai 3,7%, yang menunjukkan kurangnya keterlibatan kelompok ini dalam memberikan umpan balik. Hal ini berpotensi menciptakan kesenjangan dalam representasi kebutuhan

masyarakat umum terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, keterlibatan UKPBJ yang hanya 7,41% juga mengindikasikan perlunya peningkatan koordinasi dan partisipasi internal untuk mendukung keberlanjutan dan pengembangan layanan. Kurangnya informasi proaktif, seperti pemberitahuan terkait syarat administrasi dan jadwal layanan, menjadi kendala lain yang perlu segera diatasi untuk meningkatkan efisiensi waktu dan mengurangi potensi keluhan.

Peluang pengembangan layanan sangat terbuka, terutama melalui peningkatan partisipasi masyarakat umum dengan melakukan sosialisasi yang lebih luas dan inovatif. Pemanfaatan teknologi, seperti integrasi *chatbot* atau sistem berbasis AI, dapat membantu mempercepat respons dan meningkatkan kualitas pelayanan. Selain itu, memberikan pelatihan lanjutan bagi staf untuk meningkatkan kemampuan komunikasi dan penguasaan teknologi akan memperkuat keunggulan layanan.

Meski demikian, beberapa ancaman yang diidentifikasi perlu diantisipasi, seperti peningkatan ekspektasi pengguna terhadap layanan yang lebih canggih. Ketidaksiapan dalam menghadapi perubahan kebijakan atau regulasi yang tidak mendukung fleksibilitas layanan juga dapat memengaruhi kualitas layanan secara keseluruhan. Oleh karena itu, penting bagi Biro PBJ untuk terus memantau perkembangan kebijakan, merespons tantangan dengan strategi yang adaptif, serta memanfaatkan peluang untuk memperkuat sistem pelayanan.

Secara keseluruhan, dengan memanfaatkan keunggulan yang ada, mengatasi kelemahan yang diidentifikasi, serta merespons peluang dan ancaman secara strategis, Biro PBJ dapat terus meningkatkan kualitas layanan helpdesk. Langkah-langkah ini tidak hanya meningkatkan pengalaman pengguna tetapi juga memastikan keberlanjutan layanan publik yang berkualitas tinggi sesuai dengan kebutuhan masyarakat luas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa layanan helpdesk di Biro Pengadaan Barang dan Jasa (PBJ) Provinsi Kalimantan Tengah telah menunjukkan keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini tercermin dari tingkat kepuasan pengunjung, tidak adanya biaya yang dikenakan, dan

kepatuhan terhadap standar waktu pelayanan. Kelebihan ini diperkuat oleh berbagai testimoni positif yang menyoroti keramahan, responsivitas, dan profesionalisme staf layanan. Layanan ini telah mampu memenuhi ekspektasi pengunjung, menjadikannya salah satu indikator keberhasilan implementasi sistem pelayanan publik yang efektif.

Namun demikian, penelitian ini juga mengidentifikasi beberapa kelemahan, seperti rendahnya partisipasi masyarakat umum dalam survei dan kurangnya keterlibatan UKPBJ dalam proses pengadaan. Masalah lain yang ditemukan adalah ketidakjelasan informasi mengenai syarat administrasi dan jadwal layanan, yang berpotensi mengurangi efisiensi waktu pengunjung. Faktor-faktor ini menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek sosialisasi, penyampaian informasi, serta keterlibatan masyarakat dan instansi terkait.

Selain itu, peluang untuk meningkatkan kualitas layanan sangat terbuka, seperti melalui inovasi teknologi, pengembangan fitur-fitur layanan, dan pelatihan lanjutan bagi staf. Namun, ancaman seperti rendahnya keterlibatan masyarakat dalam survei dan potensi perubahan kebijakan yang tidak mendukung juga perlu diantisipasi. Strategi adaptif yang mengedepankan respons terhadap tantangan ini akan menjadi kunci untuk memastikan layanan yang berkelanjutan dan relevan.

Dengan memanfaatkan kekuatan yang ada, mengatasi kelemahan, serta merespons peluang dan ancaman secara strategis, Biro PBJ diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan helpdesk. Langkah-langkah ini tidak hanya memperkuat kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah tetapi juga mendukung terciptanya birokrasi yang lebih transparan, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Andriani, R., 2022. Implementasi dan Tantangan Penggunaan Helpdesk dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Informatika Publik*, 17(4), 201-214.
- Harahap, Z., 2021. Implementasi Standar Operasional Prosedur dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 10(1), 45-56.
- Iswanto, A. H., & Subiyantoro, S., 2019. Evaluasi Implementasi Standar Operasional Prosedur (SOP) pada Pelayanan Publik di Pemerintah Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 9(2), 113-129.

- Kristiawan, M., 2021. Analisis Pelayanan Publik dalam Birokrasi Pemerintahan. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 9(2), 123-136.
- Lubis, M., 2021. Efektivitas Sistem Helpdesk dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 15(3), 75-90.
- Nugraha, D. 2021. Peran Sistem Helpdesk dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *Jurnal Teknologi Informasi*, 14(3), 112-125.
- Nurdin, M. 2022. *Panduan Penyusunan SOP di Instansi Pemerintah*. Gramedia, Jakarta.
- Permen PAN dan RB Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
- Permendagri Nomor 112 Tahun 2018 tentang Pembentukan Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa di Lingkungan Pemerintah Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota.
- Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 1 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Kalimantan Tengah.
- Peraturan Kepala LKPP Nomor 14 Tahun 2018 tentang Unit Kerja Pengadaan Barang/Jasa.
- Purnomo, H. 2022. Evaluasi Efektivitas Implementasi SOP dan Helpdesk dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Evaluasi Kinerja*, 9(2), 89-102.
- Rangkuti, M., 2024. Pengertian analisis SWOT: Metode analisis dan contohnya. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. <https://fahum.umsu.ac.id/blog/pengertian-analisis-swot-metode-analisis-dan-contohnya/>, diakses tanggal 3 Desember 2024.
- Siburian, R., Lukman, S., & Kurniawati, L. 2020. Analisis Penerapan Standar Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ilmiah Ekbank*, 3(1).
- Sinambela, L. P. 2019. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Bumi Aksara.
- Siregar, M., 2023. Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu dalam Menangani Pengaduan Masyarakat pada Polres Tapanuli Tengah, Doctoral dissertation, Universitas Medan Area. <https://repository.uma.ac.id/handle/123456789/20896>
- Syukriah, S., Rosdiana, R., Asran, A., & Yusuf, E. (2024). Pendampingan Teknologi Informasi Berkelanjutan Dalam Peningkatan Pengembangan Digitalisasi Dibidang Pelayanan Publik Dan Kearsipan. *Jurnal Malikussaleh Mengabdi*, 3(1), 121-129. <https://doi.org/10.29103/jmm.v3i1.16696>

***Profil Penulis**

Dr. Maura Widyaningsih, S.Kom., M.Cs., lahir di Semarang, 1975. Gelar Sarjana dari Jurusan Teknik Informatika UDINUS Semarang pada tahun 2000. Gelar Magister (2012-2014) dan Doktor (2020 - 2024) dari Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam (MIPA), Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta. Saat ini aktif mengajar di Program Studi Teknik Informatika, STMIK Palangkaraya, Kalimantan Tengah. Keahlian di bidang Pengolahan Citra, Computer Vision, Multimedia dan Sistem Cerdas. Sebelumnya menjabat sebagai Ketua Program Studi (2010-2012) dan Ketua UP3M (2015-2020) di STMIK Palangkaraya.

Anisa Febriyana Putri, mahasiswa Program Studi Teknik Informatika; Rendi Pebrianto, mahasiswa Program Studi Sistem Informasi; dan Nisa Maysena, mahasiswa Program Studi Manajemen Informatika, adalah mahasiswa tingkat akhir di STMIK Palangkaraya. Penelitian ini dilakukan selama program Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang dilaksanakan di Biro Pengadaan Barang dan Jasa Provinsi Kalimantan Tengah, dengan fokus pada pelaksanaan pelayanan publik di helpdesk serta pengelolaan data operasional.