



Optimalisasi Pelayanan Administrasi Rekomendasi Penelitian Melalui Penyusunan Panduan Layanan di Kesbangpol NTB

Salsa Billa¹, Endang Astuti², Widia Astuti³

^{1, 2} Prodi Ilmu Ekonomi dan Studi Pembangunan, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

³ Prodi Akuntansi, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Mataram, Mataram, Indonesia.

¹salsabilla.030779@gmail.com

²astutiendang590@gmail.com

³widiaastutiakuntansi@unram.ac.id

Article Info

Received: 17 Juni 2026

Revised: 18 Juni 2026

Accepted: 19 Juni 2026

Abstrak: Pelayanan administrasi rekomendasi penelitian merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang memerlukan informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh pemohon. Namun, masih ditemukan kendala berupa kurangnya pemahaman pemohon terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi rekomendasi penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kegiatan pengabdian ini bertujuan meningkatkan pemahaman pemohon melalui penyediaan media informasi pelayanan berupa panduan pelayanan administrasi rekomendasi penelitian. Metode kegiatan dilakukan melalui tahapan identifikasi permasalahan, analisis kebutuhan informasi, penyusunan panduan pelayanan, pembuatan QR Code, dan implementasi media informasi di ruang pelayanan. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi yang dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa panduan pelayanan membantu pemohon memahami prosedur pelayanan secara lebih mandiri, mengurangi kesalahan dalam pengisian dokumen, serta memudahkan akses informasi melalui QR Code. Selain itu, media informasi tersebut membantu petugas pelayanan dalam mengurangi pertanyaan yang berulang sehingga pelayanan menjadi lebih efektif dan efisien. Dengan demikian, penyediaan panduan pelayanan berkontribusi dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi rekomendasi penelitian.

Kata Kunci: *pelayanan publik, panduan pelayanan, rekomendasi penelitian, QR Code, administrasi digital*

*Corresponding Author:

Salsa Billa,
Prodi Ilmu Ekonomi dan Studi
Pembangunan, Fakultas
Ekonomi dan Bisnis,
Universitas Mataram, Kota
Mataram, Indonesia;
Email:
salsabilla.030779@gmail.com

Abstract: Administrative services for research recommendations are a form of public service that requires information that is clear and easy for applicants to understand. However, there are still challenges in the form of applicants' lack of understanding of the requirements and procedures for administrative services related to research recommendations at the West Nusa Tenggara Provincial Agency for National Unity and Domestic Politics. This community service project aims to improve applicants' understanding by providing an informational guide on administrative services for research recommendations. The project was carried out through the following stages: problem identification, information needs analysis, development of the service guide, creation of a QR code, and implementation of the informational guide in the service area. Data were collected through observation, interviews, and documentation, which were analyzed using qualitative descriptive methods. The results of the study indicate that the service guide helps applicants understand service procedures more independently, reduces errors in filling out documents, and facilitates access to information via QR codes. Additionally, these information resources help service staff reduce repetitive questions, thereby making service delivery more effective and efficient. Thus, the provision of service guides contributes to improving the quality of administrative services for research recommendations.

Keywords: *public service, service guide, research recommendations, QR code, digital administration*

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi dasar pemerintahan adalah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk pelayanan administrasi sebagai bagian dari pelayanan publik (Firdausijah & Priatna, 2020). Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik ditegaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak serta kebutuhan dasarnya melalui pelayanan publik. Seiring berkembangnya teknologi informasi dan komunikasi, instansi pemerintah dituntut untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui sistem administrasi yang lebih efisien, efektif, transparan, dan akuntabel (Putri Wahyuzan dkk., 2023). Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), termasuk dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi pada organisasi perangkat daerah (Cahya & Wibawa, 2019).

Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai salah satu instansi pemerintah daerah memiliki tugas dalam pelayanan administrasi surat rekomendasi penelitian bagi mahasiswa, akademisi, maupun lembaga penelitian yang akan melakukan penelitian di Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Pelayanan administrasi tersebut umumnya dilaksanakan oleh Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik yang memiliki fungsi pengawasan, koordinasi, dan pengendalian kegiatan penelitian guna menjaga stabilitas daerah dan ketertiban masyarakat. Selain melaksanakan fungsi pelayanan administrasi, Kesbangpol juga memiliki peran strategis dalam pembinaan wawasan kebangsaan, menjaga stabilitas politik, serta mendukung pelaksanaan urusan pemerintahan umum daerah (Sainab dkk., 2018).

Berdasarkan Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 9 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat, Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik berperan dalam berbagai pelaksanaan kegiatan yang berkaitan dengan fungsi monitoring, koordinasi, evaluasi, serta pelayanan administrasi yang berkaitan dengan kegiatan penelitian di daerah. Pelayanan administrasi tersebut merupakan salah satu bentuk dukungan pemerintah daerah terhadap pelaksanaan kegiatan penelitian yang dilakukan oleh mahasiswa, akademisi, maupun lembaga penelitian. Oleh karena itu, Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran proses administrasi penerbitan surat rekomendasi penelitian bagi para mahasiswa, akademisi, maupun lembaga penelitian.

Peningkatan kualitas pelayanan publik saat ini menjadi isu sentral sekaligus indikator utama keberhasilan tata kelola pemerintahan di Indonesia karena berdampak langsung pada tingkat kepuasan dan kepercayaan masyarakat (Ramadan, 2025). Salah satu bentuk pelayanan publik yang krusial di tingkat daerah adalah pelayanan administrasi rekomendasi penelitian, yang berperan sangat penting dalam memberikan legalitas administratif bagi para peneliti sebelum melakukan pengumpulan data di lapangan. Agar fungsi pendukung ini berjalan optimal, penyelenggaraannya memerlukan dukungan pengelolaan data yang tertib, sumber daya manusia yang memadai, serta prosedur pelayanan yang jelas sehingga proses administrasi dapat dilaksanakan secara efektif, efisien, dan akuntabel (Indriati & Supardal, 2023).

Namun, dalam pelaksanaan pelayanan administrasi rekomendasi penelitian di Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Provinsi Nusa Tenggara Barat, masih ditemukan kendala yang mempengaruhi

efektivitas pelayanan. Salah satu kendala utama adalah kurangnya pemahaman pemohon terhadap persyaratan dan prosedur administrasi yang berlaku. Banyak pemohon belum memahami secara jelas dokumen yang harus disiapkan, tata cara pengisian formulir, serta tahapan yang harus ditempuh setelah memperoleh surat rekomendasi penelitian. Kondisi ini menyebabkan petugas pelayanan harus memberikan penjelasan yang sama secara berulang kepada setiap pemohon, sehingga berpotensi mengurangi efisiensi waktu pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa ketersediaan informasi yang jelas, mudah diakses, dan mudah dipahami menjadi faktor penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan melalui penyediaan informasi telah banyak dilakukan diberbagai kegiatan pengabdian masyarakat. Yuliana (2024) menunjukkan bahwa penggunaan video tutorial pelayanan administrasi desa dapat membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan secara mandiri dan meningkatkan aksesibilitas informasi layanan publik. Selain itu, Fadhli dkk., (2025) juga menunjukkan bahwa pemanfaatan media informasi digital berupa running text mampu mendukung efektivitas penyebaran informasi pelayanan kepada masyarakat. Temuan tersebut menunjukkan bahwa penyediaan media informasi yang jelas dan mudah diakses dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam membantu masyarakat memahami prosedur pelayanan.

Meskipun demikian, penyediaan media informasi pelayanan administrasi rekomendasi penelitian dalam bentuk panduan yang terintegrasi dengan akses digital melalui *QR Code* masih belum banyak diterapkan pada pelayanan administrasi di lingkungan pemerintahan daerah, khususnya pada pelayanan rekomendasi penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Provinsi NTB. Oleh karena itu, kegiatan ini menawarkan penyusunan panduan pelayanan yang dapat diakses melalui media cetak maupun digital sehingga pemohon dapat memperoleh informasi secara mandiri, cepat, mudah.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan ini dilakukan untuk meningkatkan pemahaman pemohon terhadap prosedur pelayanan administrasi rekomendasi penelitian di Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Provinsi Nusa Tenggara Barat melalui penyediaan media informasi pelayanan yang mudah dipahami. Kegiatan ini difokuskan pada penyusunan panduan pelayanan yang memuat persyaratan administrasi, tata cara pengisian formulir, alur pengurusan penelitian, masa berlaku penelitian, serta informasi penting lainnya yang sering ditanyakan oleh pemohon. Melalui kegiatan ini diharapkan dapat tercipta kemudahan akses informasi bagi pemohon, mengurangi kesalahan dalam pengisian dokumen administrasi, serta meminimalkan pertanyaan berulang yang selama ini sering muncul dalam proses pelayanan. Selain itu, keberadaan panduan pelayanan diharapkan dapat mendukung terciptanya pelayanan yang lebih efektif, efisien, informatif, dan responsif sehingga mampu meningkatkan kualitas pelayanan administrasi rekomendasi penelitian secara berkelanjutan.

METODE KEGIATAN

Kegiatan pengabdian dilaksanakan di Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Provinsi Nusa Tenggara Barat, yang berlokasi di Kota Mataram. Sasaran kegiatan adalah pemohon surat rekomendasi penelitian yang terdiri dari mahasiswa, akademisi, dan peneliti yang mengajukan permohonan di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat. Secara lebih rinci, karakteristik dan jumlah sasaran yang terlibat dalam setiap tahapan kegiatan ini meliputi tiga kelompok utama. Pertama, pada tahap observasi awal, subjek yang diamati adalah seluruh pemohon yang datang ke tempat pelayanan selama rentang waktu kegiatan magang, dengan karakteristik didominasi oleh

mahasiswa semester akhir yang sedang mengurus berkas izin skripsi. Kedua, pada tahap wawancara mendalam untuk menggali akar masalah, ditentukan informan sebanyak 1 orang petugas pelayanan administrasi di Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik yang memahami dinamika harian pelayanan, serta 3 orang informan dari pihak pemohon (2 mahasiswa dan 1 peneliti umum) guna mendapatkan perspektif pengguna layanan. Ketiga, pada tahap implementasi program, uji coba pemanfaatan buku panduan digital dilakukan kepada 15 orang pemohon yang datang selama masa sosialisasi. Karakteristik sasaran implementasi ini dipilih secara acak dari pemohon yang membawa ponsel dan bersedia memindai barcode pelayanan. Sasaran tersebut dipilih karena berdasarkan hasil pengamatan awal masih ditemukan kendala berupa kurangnya pemahaman pemohon terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi rekomendasi penelitian.

Metode pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui lima tahapan, yaitu:

1. Identifikasi masalah: tahap ini dilakukan melalui observasi langsung terhadap pelayanan administrasi rekomendasi penelitian di ruang pelayanan Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik. Observasi dilakukan untuk memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan serta kendala yang dihadapi pemohon dalam proses pengurusan administrasi.
2. Analisis kebutuhan informasi: tahap ini dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan petugas pelayanan dan beberapa pemohon untuk mengidentifikasi informasi yang paling sering ditanyakan serta permasalahan yang paling sering ditemukan selama proses pelayanan berlangsung.
3. Penyusunan media informasi pelayanan: informasi yang diperoleh kemudian disusun berupa buku panduan pelayanan administrasi rekomendasi penelitian. Penyusunan panduan dilakukan dengan mengumpulkan dan menyusun informasi yang berkaitan dengan persyaratan administrasi, tata cara pengisian formulir, penentuan bidang penelitian, masa berlaku penelitian, alur pengurusan setelah memperoleh surat rekomendasi penelitian, serta informasi penting lainnya yang dibutuhkan oleh pemohon.
4. Pembuatan akses digital melalui *Quick Response (QR) Code*: *QR Code* dibuat untuk terhubung dengan buku panduan sehingga dapat diakses secara mandiri oleh pemohon melalui perangkat telepon pintar.
5. Implementasi media informasi pelayanan: Implementasi ini diterapkan di ruang pelayanan Kesbangpol NTB. *QR Code* ditempatkan pada area yang mudah dijangkau oleh pemohon sehingga dapat digunakan untuk mengakses buku panduan sebelum melakukan pengurusan administrasi.

Seluruh tahapan kegiatan tersebut didukung oleh proses pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi (Priadana & Sunarsi, 2021). Observasi dilakukan agar dapat melihat langsung objek penelitian untuk memperoleh gambaran yang nyata dan mendalam mengenai kondisi pelayanan yang terjadi di lapangan (Fiantika dkk., 2022, hlm. 21). Wawancara dilakukan kepada petugas pelayanan dan beberapa pemohon untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai kebutuhan informasi pelayanan, sedangkan studi dokumentasi digunakan untuk melengkapi data yang diperoleh dari hasil observasi dan wawancara.

Data yang terkumpul kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan utama sebagaimana model analisis yang sudah dikembangkan oleh Miles dan Huberman (dalam Sakiah & Effendi, 2021), yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pada tahap reduksi, seluruh data hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi dipilih dan difokuskan pada masalah pemahaman prosedur pelayanan oleh pemohon.

Selanjutnya, pada tahap penyajian data (*data display*), informasi disajikan sepenuhnya melalui teks naratif tanpa menggunakan data angka statistik. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses interpretasi data untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai permasalahan pelayanan administrasi rekomendasi penelitian.

Hasil analisis tersebut digunakan sebagai dasar dalam merumuskan isi buku panduan pelayanan sehingga informasi yang disajikan sesuai dengan kebutuhan pemohon dan kondisi pelayanan administrasi rekomendasi penelitian di lingkungan Kesbangpol NTB. Hal ini bertujuan untuk memberikan gambaran umum yang jelas mengenai realita kendala pelayanan di lapangan. Penyediaan informasi yang jelas, lengkap, terstruktur dan mudah diakses merupakan salah satu faktor penting dalam mendukung efektivitas pelayanan administrasi (Fakih & Lawati, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian dilaksanakan di Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik (Wasnas) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kegiatan ini bertujuan untuk membantu meningkatkan pemahaman pemohon terhadap prosedur pelayanan administrasi rekomendasi penelitian melalui penyediaan media informasi pelayanan yang mudah dipahami. Pelaksanaan kegiatan dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu identifikasi permasalahan, analisis kebutuhan informasi, penyusunan panduan pelayanan administrasi, pembuatan *QR Code*, serta implementasi media informasi pelayanan. Hasil dan pembahasan kegiatan disajikan berdasarkan tahapan pelaksanaan tersebut untuk memberikan gambaran yang sistematis mengenai proses dan capaian kegiatan pengabdian yang telah dilakukan.

1. Identifikasi Permasalahan Pelayanan Administrasi

Tahap awal kegiatan dilakukan melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan administrasi rekomendasi penelitian di Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik (Wasnas) Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Provinsi Nusa Tenggara Barat. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi berbagai permasalahan yang dihadapi pemohon selama proses pengajuan surat rekomendasi penelitian. Berdasarkan hasil pengamatan, ditemukan bahwa sebagian besar pemohon masih mengalami kesulitan dalam memahami persyaratan administrasi, tata cara pengisian formulir, penentuan bidang penelitian, serta tahapan selanjutnya yang harus dilakukan setelah memperoleh surat rekomendasi penelitian. Kondisi tersebut menyebabkan petugas pelayanan harus memberikan penjelasan yang sama secara berulang kepada setiap pemohon sehingga berpotensi mengurangi efisiensi pelayanan. Kegiatan observasi lapangan dan identifikasi permasalahan pelayanan administrasi rekomendasi penelitian disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Proses observasi dan identifikasi permasalahan pelayanan administrasi rekomendasi penelitian.

2. Analisis Kebutuhan Informasi Pemohon

Setelah analisis permasalahan pelayanan berhasil diidentifikasi, tahap selanjutnya adalah analisis kebutuhan informasi pemohon. Kegiatan ini dilakukan melalui wawancara mendalam dengan petugas pelayanan dan beberapa pemohon surat rekomendasi penelitian. Wawancara bertujuan untuk menggali informasi mengenai pertanyaan yang sering diajukan, kendala yang dihadapi selama proses administrasi, serta kebutuhan informasi yang diperlukan untuk mendukung kelancaran pelayanan. Proses wawancara dengan pemohon dan petugas pelayanan dalam rangka analisis kebutuhan informasi disajikan pada Gambar 2.



(a)



(b)

Gambar 2. Proses Wawancara Mendalam: (a) Wawancara dengan Petugas Pelayanan, (b) Wawancara dengan Salah Satu Pemohon.

3. Penyusunan Media Informasi Pelayanan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, diperoleh berbagai informasi mengenai kebutuhan pemohon terhadap pelayanan administrasi rekomendasi penelitian. Informasi tersebut kemudian dirangkum dan disusun menjadi panduan pelayanan administrasi yang memuat persyaratan pengajuan, tata cara pengisian formulir, penentuan bidang penelitian, masa berlaku penelitian, alur pengurusan penelitian, serta informasi penting lainnya yang sering ditanyakan oleh pemohon. Penyusunan panduan dilakukan secara sistematis agar informasi yang disampaikan lebih mudah dipahami dan dapat digunakan secara mandiri oleh pemohon. Beberapa komponen utama yang terdapat dalam panduan pelayanan

jelas, dan mudah diakses oleh masyarakat sebagai pengguna layanan, khususnya terkait keterbukaan informasi. Dalam konteks pelayanan publik, ketersediaan informasi yang memadai ini sangat krusial untuk membantu masyarakat memahami setiap tahapan dan prosedur pelayanan. Ketika masyarakat memahami alur birokrasi dengan baik, hambatan dalam proses administrasi dapat diminimalisir, yang pada akhirnya tidak hanya meningkatkan efisiensi sistem pemerintahan, tetapi juga memperkuat kepercayaan (*public trust*) terhadap institusi pemerintah (Rahimallah & Ricky, 2023).

Penyediaan panduan pelayanan ini berfungsi sebagai media informasi mandiri, sehingga pemohon tidak lagi sepenuhnya bergantung pada penjelasan langsung dari petugas untuk memperoleh informasi dasar. Pemanfaatan *QR Code* memungkinkan pemohon mengakses informasi pelayanan secara cepat. Penggunaan media informasi berbasis digital ini sejalan dengan perkembangan transformasi pelayanan publik yang menekankan kemudahan akses informasi, efisiensi, dan pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung kualitas pelayanan kepada masyarakat (Fakih & Lawati, 2020).

Implementasi buku panduan pelayanan berbasis *QR Code* ini menunjukkan respon dan hasil yang positif dari kedua belah pihak, serta membawa perubahan perilaku yang signifikan pada kedua belah pihak jika dibandingkan dengan kondisi sebelum program dilaksanakan. Sebelum adanya media ini, petugas pelayanan terjebak dalam waktu kerja yang tidak efisien karena harus memberikan penjelasan yang sama secara berulang kepada setiap pemohon yang datang. Setelah implementasi program, beban kerja tersebut berkurang drastis, petugas pelayanan kini dapat memanfaatkan waktu kerja secara lebih optimal untuk memeriksa kelengkapan berkas dan menangani kebutuhan administrasi lainnya. Sementara itu, perubahan nyata juga terlihat pada sisi pengguna layanan (pemohon). Jika sebelumnya pemohon cenderung pasif, datang tanpa persiapan berkas yang matang, dan sepenuhnya bergantung pada arahan petugas di lokasi, keberadaan *QR Code* ini mengubah mereka menjadi lebih mandiri. Para pemohon memberikan respon positif terhadap keberadaan panduan pelayanan karena informasi mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan dapat diperoleh secara mandiri, cepat dan langsung hanya melalui telepon genggam para pemohon. Kemudahan akses informasi tersebut membantu pemohon memahami tahapan pelayanan lebih cepat sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pengisian dokumen dan memperlancar proses pengajuan.

Meskipun kegiatan berjalan dengan baik, terdapat beberapa kendala selama pelaksanaannya. Salah satu kendala yang ditemui adalah perbedaan tingkat pemahaman pemohon terhadap prosedur administrasi penelitian serta kemampuan dalam memanfaatkan media informasi digital. Selain itu, masih terdapat beberapa pemohon yang lebih memilih memperoleh informasi secara langsung dari petugas dibandingkan membaca panduan yang telah disediakan. Namun demikian, kendala tersebut dapat diatasi melalui pendampingan singkat oleh petugas pelayanan serta penyusunan panduan dengan bahasa yang sederhana dan komunikatif.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Cahya & Wibawa (2019) yang menekankan bahwa keterbukaan serta penyediaan informasi pelayanan yang disampaikan secara jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat merupakan faktor penting dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini menunjukkan bahwa akses informasi yang baik menjadi dasar penting dalam menciptakan pelayanan yang efektif dan responsif. Selain itu, penelitian Zakiah dkk. (2024) menemukan bahwa peningkatan penerapan program layanan publik berpengaruh positif terhadap efektivitas pelayanan publik, di mana semakin baik implementasi layanan, maka efektivitas pelayanan juga akan semakin meningkat. Temuan tersebut menguatkan

bahwa kualitas sistem dan penyampaian layanan memiliki peran penting dalam menentukan efektivitas pelayanan publik secara keseluruhan.

Berdasarkan hal tersebut, dalam konteks pelayanan administrasi rekomendasi penelitian, penyediaan panduan pelayanan berperan sebagai sarana penyebaran informasi yang membantu menjembatani kebutuhan informasi pemohon dengan layanan yang disediakan oleh instansi. Dari perspektif perubahan sosial, kegiatan pengabdian ini mendorong terbentuknya kesadaran baru di kalangan pemohon untuk lebih memahami prosedur administrasi secara mandiri. Perubahan ini menunjukkan adanya peningkatan literasi administrasi digital di kalangan penggunaan layanan.

Di era modern ini, penguasaan literasi digital semacam ini bukan sekedar mempermudah urusan birokrasi, tetapi juga meningkatkan kemampuan masyarakat untuk memahami dan memanfaatkan informasi yang tersedia melalui media digital (Pitrianti dkk., 2023). Pembiasaan akses informasi mandiri melalui *QR Code* ini secara tidak langsung ikut membangun kesiapan digital masyarakat. Perubahan perilaku ini pada akhirnya tidak hanya mendukung terciptanya pelayanan publik yang lebih efektif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat, tetapi juga mempercepat transformasi masyarakat menuju era digital yang lebih produktif.

KESIMPULAN DAN SARAN

Pengabdian yang dilaksanakan di Bidang Kewaspadaan Nasional dan Penanganan Konflik Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Provinsi Nusa Tenggara Barat berhasil menghasilkan media informasi pelayanan berupa panduan pelayanan administrasi rekomendasi penelitian yang dapat diakses secara langsung melalui *QR Code*. Penyusunan panduan dilakukan berdasarkan hasil identifikasi permasalahan yang menunjukkan masih rendahnya pemahaman pemohon terhadap persyaratan dan prosedur pelayanan administrasi rekomendasi penelitian.

Keberadaan panduan pelayanan membantu pemohon memperoleh informasi secara lebih jelas, mudah, dan mandiri sehingga dapat mengurangi kesalahan dalam pengisian dokumen serta meningkatkan pemahaman terhadap alur pelayanan yang berlaku. Selain itu, panduan pelayanan juga membantu petugas dalam menyampaikan informasi kepada pemohon secara lebih efektif dan efisien karena dapat mengurangi pertanyaan yang bersifat berulang. Dengan demikian, tujuan kegiatan untuk meningkatkan pemahaman pemohon terhadap prosedur pelayanan administrasi rekomendasi penelitian melalui penyediaan media informasi pelayanan telah tercapai.

Saran untuk mendukung keberlanjutan hasil kegiatan, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Dalam Negeri Provinsi Nusa Tenggara Barat disarankan melakukan pembaruan isi panduan pelayanan secara berkala sesuai dengan perkembangan regulasi dan kebutuhan pelayanan. Selain itu, media informasi pelayanan dapat dikembangkan dalam bentuk yang lebih interaktif, seperti video tutorial atau layanan informasi berbasis website, sehingga dapat menjangkau lebih banyak pengguna layanan. Kegiatan serupa juga dapat diterapkan pada jenis pelayanan administrasi lainnya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol) atas kesempatan, dukungan, serta kerja sama yang diberikan

selama pelaksanaan kegiatan pengabdian ini sehingga dapat berjalan dengan baik. Apresiasi juga disampaikan kepada seluruh petugas pelayanan dan para pemohon yang telah berpartisipasi aktif. Kehadiran media informasi pelayanan yang disusun dalam kegiatan ini diharapkan dapat memberikan manfaat, baik dalam meningkatkan pemahaman pemohon terhadap prosedur administrasi penelitian maupun dalam membantu efisiensi kerja petugas pelayanan melalui pengurangan pertanyaan yang bersifat berulang.

DAFTAR PUSTAKA

- Cahya, K., & Wibawa, S. (2019). Urgensi Keterbukaan Informasi dalam Pelayanan Publik sebagai Upaya Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan yang Baik. In *Online Administrative Law & Governance Journal* (Vol. 2, Number 2).
- Fadhli, K., Deva, R. N., Putra, S. A. A., Munawaroh, S., Setiawan, D., Firmansya, A. B., ... & Prayoga, W. (2025). Peningkatan Pelayanan Publik Pemerintah Desa Melalui Sistem Running Text. *Jumat Informatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 24-32.
- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1-7.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S. R. I., Honesti, L., Wahyuni, S. R. I., Mouw, E., ... & Ambarwati, K. (2022). *Metodologi penelitian kualitatif*. Padang: PT. Global Eksekutif Teknologi, 56. https://www.researchgate.net/profile/Anita-Maharani/publication/359652702_Metodologi_Penelitian_Kualitatif/links/6246f08b21077329f2e8330b/Metodologi-Penelitian-Kualitatif.pdf
- Firdausijah, R. T., & Priatna, A. (2020). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *Kebijakan: Jurnal Ilmu Administrasi*, 11(2), 58-63.
- Peraturan Gubernur Nusa Tenggara Barat Nomor 9 Tahun 2023 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Badan Daerah Provinsi Nusa Tenggara Barat.
- Indriati, B., & Supardal, S. (2023). Peningkatan Efisiensi Dan Efektivitas Pelayanan Berbasis Sistem Informasi Manajemen Kearsipan Daerah Di Dinas Perpustakaan Dan Kearsipan Kabupaten Sleman. *Journal of Indonesian Rural and Regional Government*, 7(1), press. <https://doi.org/10.47431/jirreg.v7i1.300>
- Pitrianti, S., Sampetoding, E. A., Purba, A. A., & Pongtambing, Y. S. (2023, November). Literasi digital pada masyarakat desa. In *Prosiding Seminar Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi* (Vol. 3, No. 1, pp. 43-49).
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*.
- Putri Wahyuzan, A., Eldora Purba, D., & Rahma Azzahra, M. (2023). Implementasi E-Government Dalam Mewujudkan Transparansi Dan Akuntabilitas Sistem Pemerintahan Modern: Kajian Literatur Di Kota Medan. 5(2), 36–51. <https://journal.maranatha.edu/index.php/jafta>
- Rahimallah, M. T. A., & Ricky, R. (2023). Keterbukaan informasi publik: holistikasi dan akselerasi good governance. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 12(2), 62–75. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v12i2.2911>
- Ramadan. (2025). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Implementation Of Good Governance Principles In Improving The Quality Of Public Services. *Jurnal Kolaboratif Sains*, 8(12), 7492–7498. <https://doi.org/10.56338/jks.v8i12.9176>

- Sainab, S., Suaib, M. R., & Purnomo, A. (2018). Peningkatan Wawasan Kebangsaan Di Bidang Pengembangan Nilai-Nilai Kebangsaan Pada Kantor Kesatuan Bangsa, Politik Dan Perlindungan Masyarakat (Kesbangpol & Linmas) Kota Sorong. *Jurnal Fase Kemajuan Sosial dan Politik: Faksi*, 3(4), 14-23.
- Sakiah, N. A., & Effendi, K. N. S. (2021). Analisis kebutuhan multimedia interaktif berbasis PowerPoint materi aljabar pada pembelajaran matematika SMP. *JP3M (Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Pengajaran Matematika)*, 7(1), 39-48.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Yuliana, D. (2024). Pembuatan Video Tutorial Pelayanan Desa Sebagai Solusi Inovatif Masyarakat Dalam Mengurus Administrasi Publik. *Jurnal Pengabdian Masyarakat-Teknologi Digital Indonesia.*, 3(1), 56-61.
- Zakiah, R. U., Rahmawati, R., & Salbiah, E. (2024). Pengaruh Penerapan Program Layanan Publik melalui Aplikasi Akses Layanan Instan (ASINAN) Kota Bogor Terhadap Efektivitas Layanan Publik. *Karimah Tauhid*, 3(4), 4776-4792.