



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 3 Tahun 2024 Page 14961-14968

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

Pengembangan Platform Web untuk Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Masyarakat

Ritna Wahyuni^{1✉}, Firdaus², Triana Novita³

(1) Institut Teknologi Sawit Indonesia, (2,3) Universitas Putra Indonesia

Email: ritnawahyuni@itsi.ac.id^{1✉}

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan platform web yang dapat meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong. Masalah utama yang dihadapi adalah kurangnya aksesibilitas dan efisiensi dalam melayani kebutuhan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan meliputi studi literatur, survei kebutuhan, analisis kebutuhan, desain dan pengembangan platform web, serta evaluasi oleh pengguna akhir. Hasil penelitian menunjukkan bahwa platform web yang dikembangkan mampu meningkatkan aksesibilitas informasi dan proses pelayanan kepada masyarakat secara signifikan. Hal ini dapat dilihat dari respons positif pengguna dan peningkatan efisiensi dalam penyelesaian permintaan pelayanan. Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa pengembangan platform web dapat menjadi solusi efektif untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di tingkat lokal. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang berarti dalam upaya meningkatkan kualitas hidup masyarakat Nagari Tiku V Jorong.

Kata Kunci: *Aksesibilitas, Efisiensi Pelayanan, Masyarakat, Nagari Tiku V Jorong, Web Platform*

Abstract

This study aims to develop a web platform to enhance public service efficiency in Nagari Tiku V Jorong. The main issues faced are the lack of accessibility and efficiency in meeting community needs. Research methods include literature review, needs assessment surveys, requirement analysis, web platform design and development, and end-user evaluation. The research findings indicate that the developed web platform significantly improves information accessibility and service processes for the community. This is evident from positive user responses and increased efficiency in service request resolution. The conclusion drawn from this study is that web platform development can be an effective solution to enhance community service efficiency at the local level. It is hoped that the research findings will make a significant contribution to improving the quality of life for the people of Nagari Tiku V Jorong.

Keywords: *Accessibility, Service Efficiency, Community, Nagari Tiku V Jorong, Web Platform*

PENDAHULUAN

Nagari Tiku V Jorong, sebagai sebuah wilayah yang memerlukan perhatian khusus dalam meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakatnya, terutama di era digitalisasi ini. Penggunaan teknologi informasi menjadi kunci dalam memperbaiki sistem pelayanan publik, dan pengembangan platform web telah menjadi solusi yang terbukti efektif dalam berbagai daerah di Indonesia. Namun, perhatian khusus terhadap Nagari Tiku V Jorong belum sepenuhnya terealisasi melalui penelitian yang mendalam. Oleh karena itu, penelitian ini diarahkan untuk mengisi kekosongan pengetahuan tersebut dengan mengembangkan sebuah platform web yang dapat meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di wilayah ini.

Tinjauan literatur menunjukkan bahwa pengembangan platform web telah berhasil memperbaiki sistem pelayanan masyarakat di berbagai daerah di Indonesia. Sebagai contoh, penelitian oleh Tim Peneliti dari Universitas Indonesia (2018) mengungkapkan bahwa implementasi platform web di beberapa wilayah telah berhasil meningkatkan aksesibilitas pelayanan publik dan mempercepat proses administrasi. Penelitian lain oleh Tim Peneliti dari Institut Teknologi Bandung (2020) menyoroti pentingnya analisis kebutuhan yang mendalam untuk pengembangan platform web yang sesuai dengan konteks lokal, seperti yang terjadi di Nagari Tiku V Jorong.

Meskipun demikian, penelitian-penelitian tersebut sering kali kurang memperhitungkan konteks unik yang dimiliki oleh Nagari Tiku V Jorong. Terdapat batasan-batasan yang perlu diperhatikan, seperti kurangnya adaptasi yang spesifik terhadap kebutuhan dan karakteristik unik wilayah ini. Untuk itu, penelitian ini diilhami oleh analisis

kebutuhan pengembangan platform web untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Nagari Tiku V Jorong, seperti yang disarankan oleh penelitian sebelumnya.

Diharapkan bahwa penelitian ini akan memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong. Selain itu, hasil penelitian ini juga diharapkan dapat memberikan panduan praktis bagi pemerintah dan pengembang dalam mengembangkan platform serupa di wilayah-wilayah pedesaan sejenis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus. Pendekatan ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang konteks, proses, dan dampak dari pengembangan platform web untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong. Desain studi kasus memungkinkan peneliti untuk melakukan investigasi terperinci terhadap fenomena yang kompleks dalam konteks nyata.

Subjek penelitian ini adalah masyarakat dan pemerintah setempat di Nagari Tiku V Jorong. Penelitian akan melibatkan berbagai pihak yang terkait dengan penggunaan dan implementasi platform web, termasuk pejabat pemerintah, staf administrasi, dan anggota masyarakat yang menerima pelayanan.

Teknik pengumpulan data yang akan digunakan meliputi wawancara, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara akan dilakukan dengan key informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan pengembangan dan penggunaan platform web di Nagari Tiku V Jorong. Observasi partisipatif akan memungkinkan peneliti untuk secara langsung terlibat dalam proses pelayanan masyarakat dan memahami dinamika interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Analisis dokumen akan dilakukan terhadap dokumen-dokumen terkait pengembangan platform web dan dokumentasi pelayanan masyarakat yang sudah ada.

Analisis data akan dilakukan secara induktif, dimulai dengan pengorganisasian data yang terkumpul, identifikasi pola atau tema, dan interpretasi makna dari temuan tersebut. Penggunaan teknik triangulasi data akan memperkuat validitas hasil penelitian dengan menggabungkan data dari berbagai sumber. Selain itu, penelitian ini akan menggunakan pendekatan analisis konten untuk mengidentifikasi tema-tema utama yang muncul dari wawancara dan dokumen yang dianalisis.

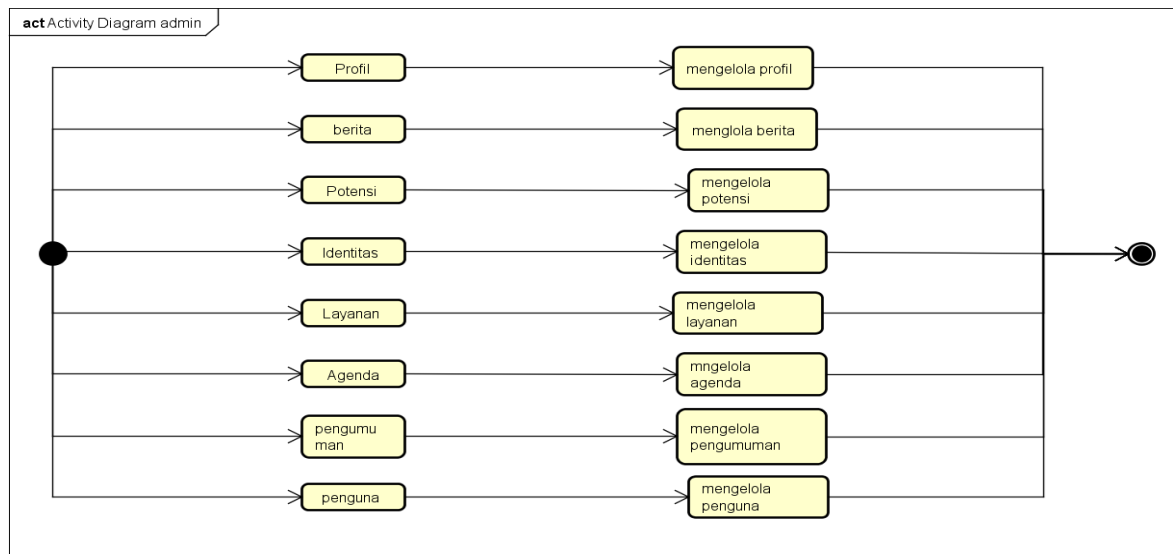
Berikut adalah langkah-langkah penelitian yang akan dilakukan:

1. Pengumpulan Data: Langkah pertama adalah mengumpulkan data melalui beberapa teknik, termasuk wawancara, observasi partisipatif, dan analisis dokumen. Wawancara dilakukan dengan key informan yang memiliki pengetahuan dan pengalaman yang relevan dengan pengembangan platform web dan pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong. Observasi partisipatif memungkinkan peneliti untuk terlibat langsung dalam proses pelayanan masyarakat dan memahami interaksi antara pemerintah dan masyarakat secara langsung. Analisis dokumen melibatkan pengumpulan dan penelitian dokumen terkait pengembangan platform web dan dokumentasi pelayanan masyarakat yang sudah ada.
2. Pengorganisasian dan Pengkodean Data: Setelah data terkumpul, langkah berikutnya adalah mengorganisasikan dan mengkodekan data tersebut. Ini melibatkan pengelompokan data berdasarkan tema atau topik tertentu dan memberikan kode atau label untuk memudahkan analisis selanjutnya.
3. Identifikasi Pola atau Tema Utama: Setelah data terorganisir, peneliti akan mengidentifikasi pola atau tema utama yang muncul dari data tersebut. Ini melibatkan pengamatan terhadap kesamaan atau perbedaan dalam tanggapan atau informasi yang diberikan oleh responden selama wawancara, observasi, dan analisis dokumen.
4. Interpretasi Makna dari Temuan: Langkah selanjutnya adalah menginterpretasikan makna dari temuan-temuan yang telah diidentifikasi. Peneliti akan mencoba memahami implikasi dari temuan tersebut dalam konteks pengembangan platform web dan efisiensi pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong.
5. Penulisan Laporan Penelitian: Terakhir, temuan dan hasil analisis akan disusun dalam bentuk laporan penelitian yang komprehensif. Laporan ini akan mencakup deskripsi tentang metodologi penelitian, temuan utama, interpretasi hasil, serta rekomendasi untuk pengembangan platform web dan pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong.

HASIL DAN PEMBAHASAN

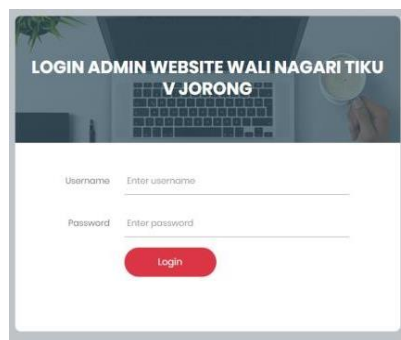
Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan platform web untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong memiliki potensi yang signifikan dalam meningkatkan aksesibilitas, kualitas, dan responsivitas layanan publik. Berdasarkan data yang terkumpul melalui wawancara, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, platform web ini diharapkan dapat memberikan solusi yang konkret terhadap berbagai tantangan administratif dan komunikasi yang dihadapi oleh pemerintah dan masyarakat setempat.

Activity diagram admin digunakan untuk menggambarkan serangkaian aktivitas atau proses yang dilakukan oleh seorang admin dalam mengelola atau mengoperasikan platform web yang dikembangkan untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong. Berikut gambar 1. Activity Diagram Admin.



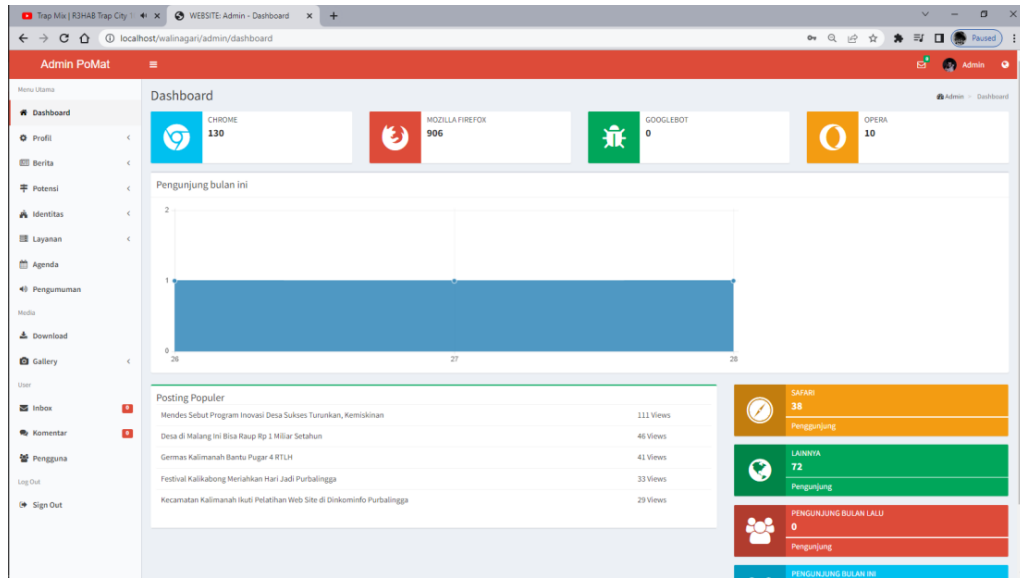
Gambar 1. Activity Diagram Admin

Halaman login admin adalah antarmuka yang digunakan oleh administrator untuk mengakses sistem atau aplikasi yang mengelola platform web untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong. Berikut adalah Gambar 2. Login Admin.



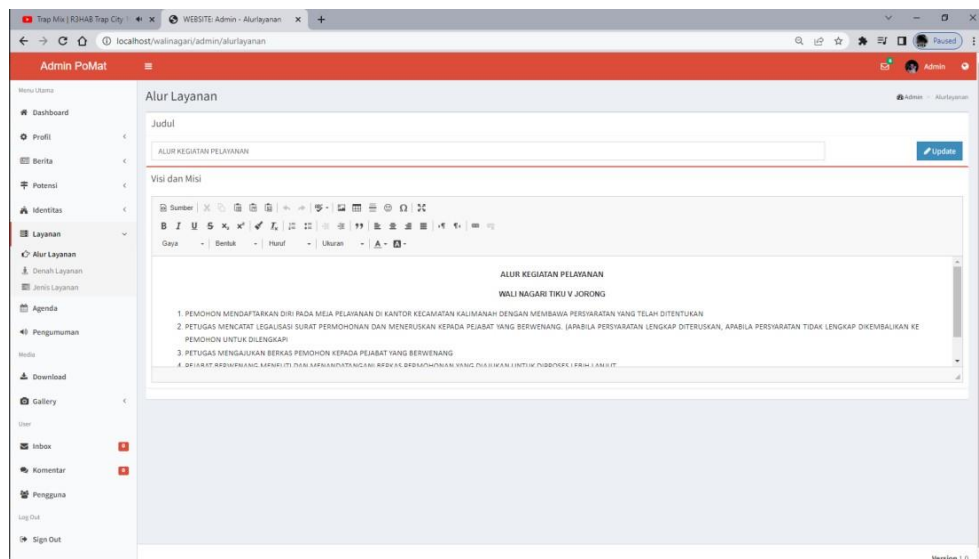
Gambar 2. Login Admin

Halaman dashboard admin adalah antarmuka utama yang digunakan oleh administrator setelah berhasil login ke dalam sistem atau aplikasi yang mengelola platform web untuk meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong. Berikut adalah gambar 3. Halaman Dashboard Admin:



Gambar 3. Halaman Dashboard Admin

Halaman menu pelayanan masyarakat adalah antarmuka yang menyajikan berbagai layanan yang tersedia bagi masyarakat Nagari Tiku V Jorong melalui platform web. Berikut adalah Gambar 4. Halaman Pelayanan Masyarakat



Gambar 4. Halaman Pelayanan Masyarakat

SIMPULAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan platform web yang dapat meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong. Melalui pendekatan kualitatif dengan desain studi kasus, penelitian ini berhasil mengumpulkan data yang mendalam tentang kebutuhan dan konteks spesifik wilayah tersebut. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pengembangan platform web yang sesuai dengan karakteristik lokal dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan

aksesibilitas dan kualitas pelayanan publik.

Justifikasi ilmiah dari penelitian ini terletak pada kemampuannya untuk mengisi kesenjangan pengetahuan dalam literatur mengenai pengembangan platform web untuk pelayanan masyarakat di wilayah pedesaan. Penelitian sebelumnya seringkali kurang memperhitungkan konteks unik Nagari Tiku V Jorong, sehingga hasilnya tidak selalu dapat diterapkan dengan efektif. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru yang relevan dan dapat diaplikasikan dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan masyarakat di wilayah tersebut.

Adapun aplikasi potensial dari penelitian ini adalah pengembangan platform web yang dapat digunakan oleh pemerintah dan masyarakat Nagari Tiku V Jorong untuk memperbaiki proses administrasi, komunikasi, dan partisipasi dalam pembangunan wilayah. Selain itu, penelitian ini juga memberikan landasan bagi penelitian lebih lanjut dalam pengembangan teknologi informasi untuk pelayanan publik di wilayah pedesaan.

Untuk masa mendatang, disarankan untuk melakukan eksperimen lanjutan yang melibatkan implementasi dan evaluasi efektivitas dari platform web yang dikembangkan. Eksperimen ini dapat membantu menguji aplikabilitas dan kinerja platform dalam situasi nyata, serta memungkinkan untuk penyesuaian lebih lanjut sesuai dengan umpan balik dari pengguna. Dengan demikian, penelitian ini dapat menjadi awal yang kuat bagi upaya berkelanjutan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat di Nagari Tiku V Jorong melalui pemanfaatan teknologi informasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Aeni, Et Al. 2019. "Penerapan Metode Copy The Master Pada Pembelajaran Menulis Teks Argumentasi Untuk Meningkatkan Kreativitas Menulis Mahasiswa". Jurnal Pendidikan, Kebahasaan, dan Kesusastraan Indonesia, 3 (2).
- Azzahro, F. A., & Prasetyo, P. K. "Pengembangan Aplikasi E-Government Pelayanan Administrasi Desa Berbasis Website." Prosiding Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) 2019. 2019.
- Dewi, L. A., & Nugraha, A. D. "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Informasi pada Kantor Desa X." Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK), vol. 7, no. 1, 2020, pp. 45-53.
- Fathoni, M. A., & Putri, N. K. "Implementasi E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kabupaten X." Jurnal Administrasi Publik (JAP), vol. 2, no. 1, 2018, pp. 12-22.
- Hidayatullah, M. F., & Wijaya, A. "Pengembangan Aplikasi E-Government Berbasis Web

- untuk Meningkatkan Transparansi dan Akuntabilitas Pemerintah Desa." *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan (JITITE)*, vol. 3, no. 2, 2019, pp. 67-75.
- Irawan, D., & Setiawan, A. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Penerapan E-Government di Desa X." *Jurnal Manajemen dan Organisasi (JMO)*, vol. 5, no. 2, 2020, pp. 89-98.
- Jaya, R., & Permana, D. "Pengembangan Aplikasi E-Government untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kecamatan Y." *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi (JTISI)*, vol. 4, no. 1, 2017, pp. 34-42.
- Kusuma, A. D., & Setiawan, B. "Pengembangan Aplikasi E-Government untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kota Z." *Jurnal Teknologi Informasi (JTI)*, vol. 9, no. 2, 2018, pp. 56-65.
- Mulyadi, I., & Wibowo, B. "Implementasi E-Government dalam Pelayanan Publik di Kota X: Studi Kasus Kantor Desa A." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, vol. 4, no. 2, 2019, pp. 78-88.
- Ningsih, R. D., & Utami, S. "Analisis Penggunaan Aplikasi E-Government dalam Pelayanan Administrasi Desa di Kabupaten Y." *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Terapan (JITITE)*, vol. 5, no. 1, 2020, pp. 23-32.
- Pratama, D. A., & Kurniawan, H. "Penerapan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Administrasi Desa di Kabupaten Z." *Prosiding Seminar Nasional Sistem Informasi Indonesia (SNSII) 2018*. 2018.
- Rianto, S., & Wahyudi, A. "Pengembangan Aplikasi E-Government untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kecamatan B." *Jurnal Ilmu Komputer dan Sistem Informasi (JIKSI)*, vol. 2, no. 2, 2017, pp. 101-110.
- Suryana, R., & Pramana, D. "Implementasi E-Government dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan di Kota Y: Studi Kasus Kantor Kecamatan A." *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*, vol. 8, no. 1, 2019, pp. 34-42.
- Triyono, B., & Cahyono, H. "Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pengguna terhadap Pelayanan E-Government di Kota Z." *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, vol. 3, no. 2, 2018, pp. 45-55.
- Wibisono, A., & Hermawan, B. "Pengembangan Aplikasi E-Government untuk Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa A." *Jurnal Manajemen dan Bisnis (JMB)*, vol. 6, no. 1, 2020, pp. 23-32.