Jurnal Bangun Abdimas
Vol 3, No 1, Mei 2024, Hal. 240-244
ISSN 2830-0599 (Media Online)
DOI 10.56854/ba.v3i1.334
https://ejurnal.bangunharapanbangsa.com/index.php/abdimas

Peningkatan Efektivitas Pelayanan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Kantor DPRD Tanjungbalai

Jeperson Hutahaean[1]*, Jhonson Efendi Hutagalung[2], Cecep Maulana[3]
[1,3] Program Studi Sistem Informasi, STMIK Royal Kisaran, Indonesia
[2] Program Studi Sistem Komputer, STMIK Royal Kisaran, Indoneia
Email: [1*] jepersonhutahean@gmail.com, [2]jhonefendi12@yahoo.co.id,[3]cecep.maulana1977@gmail.com
Email Coressponding Author: jepersonhutahean@gmail.com

Abstrak- Pengabdian kepada masyarakat ini bertujuan meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan Teknologi Informasi (TI) di Kantor Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Tanjungbalai. Melalui metode kualitatif, data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Hasil pengabdian menunjukkan bahwa melalui kolaborasi antara DPRD dan masyarakat, pemanfaatan TI telah menghasilkan perubahan positif dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik. Implementasi sistem TI telah meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data, komunikasi internal, dan interaksi dengan masyarakat. Meskipun menghadapi beberapa hambatan seperti keterbatasan akses dan pemahaman, upaya-upaya terus dilakukan untuk memperbaiki kekurangan tersebut. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperkuat pemahaman akan pentingnya TI dalam meningkatkan transparansi dan partisipasi masyarakat dalam pemerintahan lokal.

Kata Kunci: Peningkatan Efektivitas Pelayanan, Pemanfaatan Teknologi Informasi, Kantor DPRD Tanjungbalai

Abstract-This Community service aims to enhance service effectiveness through the utilization of Information Technology (IT) at the Regional People's Representative Council (DPRD) office in Tanjungbalai. Using a qualitative method, data was collected through observation, interviews, and document analysis. The dedication findings indicate that through collaboration between the DPRD and the community, the use of IT has resulted in positive changes in the delivery process of public services. The implementation of IT systems has improved efficiency in data management, internal communication, and interaction with the community. Despite facing some obstacles such as limited access and understanding, efforts continue to be made to address these shortcomings. This community service contributes to strengthening the understanding of the importance of IT in enhancing transparency and community participation in local governance.

Keywords: Improvement of Service Effectiveness, Utilization of Information Technology, DPRD Office in Tanjungbalai,

1. PENDAHULUAN

Pengabdian kepada masyarakat merupakan wujud nyata dari komitmen untuk memberikan kontribusi positif bagi kemajuan suatu daerah. Dalam konteks Peningkatan Efektivitas Pelayanan Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi di Kantor DPRD Tanjungbalai, upaya ini menjadi semakin penting mengingat peran pentingnya DPRD sebagai lembaga perwakilan rakyat dalam menyuarakan kepentingan masyarakat. Pemanfaatan teknologi informasi (TI) dapat menjadi kunci dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Kantor DPRD Tanjungbalai. Salah satu manfaat utama TI adalah mempercepat akses informasi dan proses administrasi, yang pada gilirannya akan meningkatkan responsivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat (Mirza et al., 2023). Melalui penggunaan sistem informasi yang terintegrasi, seperti aplikasi pelaporan *online* atau basis data publik yang dapat diakses secara transparan (Suharyana, 2017). Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi terkait kegiatan DPRD, menyampaikan aspirasi, serta melacak proses-proses yang sedang berlangsung.

Selain itu, penggunaan TI juga dapat memperbaiki mekanisme komunikasi antara DPRD dan masyarakat. Dengan adanya *platform daring*, seperti situs web resmi, media sosial, atau aplikasi perpesanan dan sebagai media sosial sumber berita alterternatif (Rahmatullah & Dwi Yuliati, 2022), DPRD dapat lebih mudah berinteraksi dengan masyarakat, menjelaskan kebijakan-kebijakan yang diusulkan atau diimplementasikan, serta mengumpulkan masukan dan *feedback* secara langsung dari masyarakat.

Namun demikian, implementasi teknologi informasi di Kantor DPRD Tanjungbalai juga memerlukan perhatian terhadap aspek-aspek seperti keamanan data, ketersediaan infrastruktur TI yang memadai, serta pelatihan bagi staf untuk mengoptimalkan penggunaan teknologi tersebut untuk memujudkan tata kelola teknologi informasi (Kaban, 2023). Dengan memperhatikan hal-hal tersebut, pemanfaatan TI di Kantor DPRD Tanjungbalai dapat memberikan kontribusi yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat, sekaligus memperkuat keterlibatan dan partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.

2. KERANGKA TEORI

2.1 Tata Kelola (*Governance Theory*)

Konsep tata kelola menyoroti pentingnya proses pengambilan keputusan yang transparan, akuntabel, dan responsif. Dalam konteks ini, pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dengan memungkinkan akses publik yang lebih luas terhadap informasi terkait kegiatan DPRD Tanjungbalai, proses pengambilan keputusan, dan penggunaan anggaran sebagai pedoman pengelolaan pelayanan informasi (*Lampiran_Perwal_Tanjung_Balai.Pdf*, n.d.)

Jurnal Bangun Abdimas
Vol 3, No 1, Mei 2024, Hal. 240-244
ISSN 2830-0599 (Media Online)
DOI 10.56854/ba.v3i1.334
https://ejurnal.bangunharapanbangsa.com/index.php/abdimas

2.2 Partisipasi Publik

Partisipasi publik menjadi kunci dalam pengambilan keputusan yang inklusif dan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat (Dr. Hadi Prabowo et al., 2022). Dengan memanfaatkan teknologi informasi, Kantor DPRD Tanjungbalai dapat menciptakan *platform-platform* daring yang memungkinkan masyarakat untuk berpartisipasi secara aktif dengan menyampaikan aspirasi, memberikan masukan, dan melaporkan masalah.

2.3 Inovasi Teknologi

Konsep inovasi teknologi menyoroti pentingnya penggunaan teknologi informasi yang canggih dan efektif dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan untuk Integrasi Sistem Layanan Digital (Etin Indrayani, 2023)). Penggunaan aplikasi pelaporan *online*, sistem informasi terintegrasi, dan media sosial dapat membawa perubahan positif dalam cara DPRD Tanjungbalai berinteraksi dengan masyarakat dan menyediakan layanan yang lebih baik.

2.4 Keterlibatan *Stakeholder*

Mengikutsertakan berbagai pihak yang memiliki kepentingan (stakeholder) dalam proses pengembangan dan implementasi teknologi informasi menjadi penting (Nuzulia, 2022)). Ini mencakup melibatkan masyarakat, pemerintah daerah, sektor swasta, dan organisasi masyarakat sipil untuk memastikan bahwa solusi yang diterapkan sesuai dengan kebutuhan dan dapat diterima oleh semua pihak terkait.

3. METODE PELAKSANAAN

Dalam menjalankan pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi di Kantor DPRD Tanjungbalai, beberapa metode pelaksanaan yang dapat diterapkan antara lain:

a. Analisis Kebutuhan: Tahap awal adalah melakukan analisis mendalam terhadap kebutuhan masyarakat dan permasalahan yang dihadapi dalam interaksi dengan Kantor DPRD Tanjungbalai. Hal ini dapat dilakukan melalui survei, wawancara, atau diskusi dengan berbagai pihak terkait (Ulfah et al., 2023).
b. Pengembangan Solusi TI: Setelah memahami kebutuhan, langkah selanjutnya adalah mengembangkan solusi teknologi informasi yang sesuai. Ini dapat mencakup pembuatan aplikasi pelaporan online (Dan et al., 2022), pengembangan sistem informasi terintegrasi, atau peningkatan infrastruktur TI di Kantor DPRD Tanjungbalai
c. Pengenalan dan Pelatihan: Penting untuk memberikan pengenalan dan pelatihan kepada staf DPRD Tanjungbalai tentang penggunaan teknologi informasi yang baru diterapkan. Hal ini mencakup penggunaan sistem baru, penanganan data, keamanan informasi, dan cara berinteraksi dengan masyarakat melalui platform daring (Yel & Nasution, 2022)
d. Sosialisasi kepada Masyarakat: Informasi mengenai penggunaan teknologi informasi yang baru juga perlu disosialisasikan kepada masyarakat secara luas. Ini dapat dilakukan melalui pertemuan komunitas, publikasi di media lokal, atau kampanye sosial media (Ningrum, 2023).
e. Implementasi Bertahap: Implementasi solusi TI sebaiknya dilakukan secara bertahap untuk meminimalkan gangguan dalam operasional dan memungkinkan penyesuaian berkelanjutan (Dan et al., 2022). Langkah-langkah kecil dapat diambil untuk menguji dan memperbaiki sistem sebelum diterapkan secara penuh.
f. Monitoring dan Evaluasi: Penting untuk terus memantau dan mengevaluasi kinerja solusi TI yang diterapkan. Ini mencakup mengumpulkan umpan balik dari masyarakat dan staf DPRD Tanjungbalai, serta melacak indikator kinerja untuk memastikan bahwa tujuan peningkatan efektivitas pelayanan tercapai (Prof. Hamdan, M.A., Ph.D.Dr. H. Wahyuddin, M.Hum.Prof. Dr. H. Mardan, M.Ag. : Prof. Dr. Achmad, M.Ag. Irwan, S.Si., 2020).
g. Perbaikan Berkelanjutan: Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, langkah-langkah perbaikan dan peningkatan dapat diimplementasikan secara terus-menerus. Ini dapat mencakup penyesuaian fitur aplikasi, pelatihan tambahan untuk staf, atau perbaikan infrastruktur teknologi.

Dengan menerapkan metode pelaksanaan ini secara komprehensif, pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi di Kantor DPRD Tanjungbalai dapat dilakukan dengan lebih efisien dan efektif, sehingga memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat dan lembaga DPRD itu sendiri.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Pemahaman Konteks Lokal

Hasil dari pemahaman konteks lokal dalam pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi di Kantor DPRD Tanjungbalai sangat penting untuk memandu langkah-langkah yang akan diambil dan memastikan keberhasilan program tersebut. Beberapa hasil dan pembahasan yang mungkin muncul dari pemahaman konteks lokal termasuk:

a. Identifikasi Kebutuhan Spesifik: Dalam konteks Tanjungbalai, hasil pemahaman konteks lokal mungkin mencakup identifikasi kebutuhan spesifik masyarakat dan tantangan yang dihadapi dalam berinteraksi dengan Kantor DPRD Tanjungbalai. Misalnya, mungkin terdapat kendala aksesibilitas informasi atau proses pelayanan yang lambat.

Jurnal Bangun Abdimas
Vol 3, No 1, Mei 2024, Hal. 240-244
ISSN 2830-0599 (Media Online)
DOI 10.56854/ba.v3i1.334
https://ejurnal.bangunharapanbangsa.com/index.php/abdimas

b. Pemetaan Infrastruktur dan Sumber Daya: Hasil pemahaman konteks lokal juga dapat mencakup pemetaan infrastruktur teknologi informasi yang sudah ada di Kantor DPRD Tanjungbalai serta sumber daya manusia yang tersedia untuk mengelola dan memanfaatkannya.
c. Analisis Ketersediaan Sumber Daya Manusia: Dalam memahami konteks lokal, penting untuk mengidentifikasi ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki keahlian dalam bidang teknologi informasi di Kantor DPRD. Ini akan memengaruhi strategi pelaksanaan pengabdian kepada masyarakat.
d. Studi Kelayakan Teknologi: Hasil pemahaman konteks lokal juga dapat mencakup studi kelayakan teknologi untuk menentukan apakah solusi teknologi informasi tertentu cocok untuk diterapkan di Kantor DPRD Tanjungbalai dengan memperhitungkan faktor-faktor seperti biaya, infrastruktur yang tersedia, dan kebutuhan masyarakat.
e. Konsultasi dengan Pihak Terkait: Penting untuk berdiskusi dan berkonsultasi dengan berbagai pihak terkait di tingkat lokal, termasuk masyarakat, pemerintah daerah, organisasi masyarakat sipil, dan sektor swasta, untuk mendapatkan masukan dan dukungan dalam merancang dan melaksanakan program ini.
f. Pemahaman Budaya dan Nilai Lokal: Hasil pemahaman konteks lokal juga dapat mencakup pemahaman mendalam tentang budaya dan nilai-nilai lokal di Tanjungbalai. Hal ini akan memungkinkan pengembangan solusi teknologi informasi yang sesuai dengan kebutuhan dan sensitivitas lokal.
g. Analisis Potensi Dampak: Selain itu, hasil pemahaman konteks lokal juga akan memungkinkan analisis potensi dampak dari penerapan teknologi informasi dalam meningkatkan efektivitas pelayanan di Kantor DPRD. Hal ini akan membantu dalam mengukur keberhasilan program dan mengevaluasi manfaat yang diperoleh oleh masyarakat.

Dengan memahami konteks lokal dengan baik, pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi di Kantor DPRD Tanjungbalai dapat dirancang dan dilaksanakan dengan lebih efisien dan efektif, sesuai dengan kebutuhan dan karakteristik unik dari komunitas tersebut. Hal ini dapat ditunjukan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini pada gambar dibawah ini

Gambar 1. Pelaksanaan Pengbdian Masyarakat Di Kantor DPRD Tanjungbalai

Jurnal Bangun Abdimas
Vol 3, No 1, Mei 2024, Hal. 240-244
ISSN 2830-0599 (Media Online)
DOI 10.56854/ba.v3i1.334
https://ejurnal.bangunharapanbangsa.com/index.php/abdimas

Gambar 2. Pelaksanaan Pengbdian Masyarakat Di Kantor DPRD Tanjungbalai

5. SIMPULAN DAN SARAN

Pengabdian kepada masyarakat untuk meningkatkan efektivitas pelayanan melalui pemanfaatan teknologi informasi di Kantor DPRD Tanjungbalai merupakan langkah yang penting dalam upaya memperbaiki hubungan antara pemerintah daerah dan masyarakat serta meningkatkan kualitas layanan publik. Berdasarkan pemahaman konteks lokal, telah diidentifikasi beberapa tantangan dan peluang yang dapat diatasi melalui penerapan teknologi informasi. Pengembangan Infrastruktur TI yang Lebih Baik: Kantor DPRD Tanjungbalai perlu meningkatkan infrastruktur teknologi informasinya, termasuk jaringan internet yang cepat dan stabil serta perangkat keras dan perangkat lunak yang diperlukan untuk mendukung operasional pelayanan. Pelatihan dan Pendidikan: Perlunya pelatihan dan pendidikan bagi staf DPRD Tanjungbalai untuk meningkatkan pemahaman dan keterampilan dalam penggunaan teknologi informasi. Ini akan memastikan bahwa teknologi dimanfaatkan dengan optimal untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Sosialisasi kepada Masyarakat: Perlu dilakukan sosialisasi yang lebih luas kepada masyarakat mengenai manfaat dan cara menggunakan teknologi informasi dalam berinteraksi dengan Kantor DPRD. Ini dapat dilakukan melalui kampanye publik, pertemuan komunitas, dan media sosial. Keterlibatan Aktif Masyarakat: Masyarakat perlu didorong untuk aktif berpartisipasi dalam penggunaan teknologi informasi untuk menyampaikan aspirasi, memberikan masukan, dan melaporkan masalah kepada DPRD Tanjungbalai. Hal ini akan memperkuat transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Evaluasi dan Perbaikan Berkelanjutan: Kantor DPRD Tanjungbalai perlu melakukan evaluasi secara berkala terhadap implementasi teknologi informasi dan melakukan perbaikan berkelanjutan berdasarkan umpan balik dari masyarakat dan pengalaman selama proses implementasi. Dengan menerapkan saran-saran ini, diharapkan Kantor DPRD Tanjungbalai dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada masyarakat melalui pemanfaatan teknologi informasi, sehingga mampu memberikan layanan yang lebih responsif, transparan, dan berkualitas.

DAFTAR PUSTAKA

Dan, A., Untuk, K., Akuntabilitas, M., Masjid, M., Oleh, D., & Roshinta, J. (2022). *Pengembangan Sistem Informasi Manajemen*. *April*.

Dr. Hadi Prabowo, M., Dr. Dadang Suwanda, S.E., M.M., M. A., Ak., C., & Syafri, Prof. Dr. Wirman, M. S. (2022). *INOVASI PELAYANAN PADA ORGANISASI PUBLIK* (Y. P. Santoso & N. N. Muliawati (Eds.)).

Etin Indrayani. (2023). *Integrasi Sistem Layanan Digital* (Issue January).

Kaban, I. E. (2023). Tata kelola teknologi informasi -. In *CommIT* (Vol. 3, Issue C). *Lampiran_Perwal_Tanjung_Balai.pdf*. (n.d.).

Mirza, D., Suryani, L., Latip, L., & Aditiya, V. (2023). Literature Riview: Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi dan Efektivitas Birokrasi. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, *5*(1), 51–55. https://doi.org/10.36917/japabis.v5i1.84

Ningrum, W. (2023). *PERAN MEDIA SOSIAL DALAM KAMPANYE PUBLIC RELATIONS (The Role of the Media Social in Public Relations Campaigns)*. *December*, 0–17. https://www.researchgate.net/publication/376390421

Nuzulia, A. (2022). Analisis Pengungkapan Stakeholder Engagement pada Situs Web Pemerintah Daerah (Studi pada Pemerintah Propinsi dan Kota di Indonesia). *Journal.Ugm.Ac.Id*, 5–24. https://journal.ugm.ac.id/abis/article/download/58839/28647

Prof. Hamdan, M.A., Ph.D.Dr. H. Wahyuddin, M.Hum.Prof. Dr. H. Mardan, M.Ag. : Prof. Dr. Achmad, M.Ag. Irwan, S.Si., M. S. (2020). pedoman monitoring dan evaluasi. In *uin Alauddin Makassar*. UIN ALAUDDIN MAKASSAR Kode.

Rahmatullah, S., & Dwi Yuliati, R. E. (2022). Media Sosial Sebagai Sumber Berita Altenatif. *Jurnal Studi Jurnalistik*, *4*(2), 47–54. https://doi.org/10.15408/jsj.v4i2.28966

Suharyana, Y. (2017). Implementasi E-Government Untuk Pelayanan Publik Di Provinsi Banten. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Daerah*, *1*(1), 45–58. https://doi.org/10.37950/jkpd.v1i1.5

Jurnal Bangun Abdimas
Vol 3, No 1, Mei 2024, Hal. 240-244
ISSN 2830-0599 (Media Online)
DOI 10.56854/ba.v3i1.334
https://ejurnal.bangunharapanbangsa.com/index.php/abdimas

Ulfah, A., Yunengsih, Y., Rivatunisa, C., Arif Setyawan, A., Sari, I., & Ayu Nuraeni, Y. (2023). Penerapan dan Pelatihan Sistem Informasi Pendaftaran Pasien di Klinik Prima Husada Bandung. *Padma*, *3*(2), 137–147. https://doi.org/10.56689/padma.v3i2.1156

Yel, M. B., & Nasution, M. K. M. (2022). Keamanan Informasi Data Pribadi Pada Media Sosial. *Jurnal Informatika Kaputama (JIK)*, *6*(1), 92–101. https://doi.org/10.59697/jik.v6i1.144