JURNAL SIMASI
p-ISSN 2798-835X (Print) e-ISSN 2798-8341 (Online)
Journal Page is available to http://simasi.lppmbinabangsa.id/index.php/home

PERANCANGAN TEKNOLOGI ANJUNGAN MANDIRI UNTUK FASILITAS PELAYANAN PEMERINTAHAN KECAMATAN DI KECAMATAN BARAKA KABUPATEN ENREKANG

Tri Setyo Slamet[1], Puput Puspito Rini[2]
[1] Universitas Salakanagara
[2] Universitas Bestari
Email: tri.setyoslamet@unsaka.ac.id, ariniecilegon@gmail.com

Abstrak

Perkembangan teknologi informasi telah memberikan dampak signifikan terhadap sektor pemerintahan, khususnya dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan publik. Namun, di banyak daerah, proses administrasi pemerintah masih dilakukan secara manual, yang menyebabkan ketidakefisienan dan waktu tunggu yang lama. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengevaluasi sistem Anjungan Layanan Mandiri (ALM) berbasis web untuk meningkatkan efisiensi pelayanan publik di Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian desain dengan pendekatan *mixed methods*, yang menggabungkan survei, wawancara, dan pengujian prototipe sistem. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan ALM berbasis web berhasil meningkatkan efisiensi waktu layanan, dengan 60% responden menyelesaikan layanan dalam waktu kurang dari 5 menit. Selain itu, mayoritas responden (45%) menggunakan sistem ini secara rutin setiap hari. Implementasi ALM berbasis web juga menghasilkan peningkatan signifikan dalam kepuasan masyarakat terhadap pelayanan, terutama terkait dengan kecepatan dan kemudahan akses. Implikasi dari penelitian ini menunjukkan bahwa ALM berbasis web dapat menjadi solusi efektif untuk reformasi administrasi publik, namun perlu perbaikan dalam hal infrastruktur dan pelatihan bagi pengguna untuk memastikan kelancaran implementasi di masa depan.

Kata kunci: Anjungan Layanan Mandiri, e-Government, pelayanan publik, teknologi berbasis web, efisiensi administrasi, kepuasan masyarakat.

Abstract

The development of information technology has had a significant impact on the government sector, especially in improving the efficiency and transparency of public services. However, in many areas, government administration processes are still carried out manually, which causes inefficiency and long waiting times. This study aims to design and evaluate a web-based Self-Service Kiosk (ALM) system to improve the efficiency of public services in Baraka District, Enrekang Regency. The method used in this study is design research with a mixed methods approach, which combines surveys, interviews, and system prototype testing. The results showed that the implementation of web-based ALM successfully increased the efficiency of service time, with 60% of respondents completing the service in less than 5 minutes. In addition, the majority of respondents (45%) use this system routinely every day. The implementation of web-based ALM also resulted in a significant increase in public satisfaction with the service, especially related to speed and ease of access. The implications of this study indicate that web-based ALM can be an effective solution for public administration reform, but improvements in terms of infrastructure and training for users are needed to ensure smooth implementation in the future.

***Keywords**:*
Self Service Kiosk, e-Government, public service, web-based technology, administrative efficiency, public satisfaction.

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) telah membawa dampak yang signifikan dalam berbagai sektor kehidupan, termasuk sektor pemerintahan. Seiring dengan kemajuan teknologi, sektor publik di berbagai negara, termasuk Indonesia, telah mulai mengadopsi solusi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Salah satu bentuk inovasi yang diterapkan di sektor pemerintahan adalah Anjungan Layanan Mandiri (ALM) berbasis web (Romadhon & Maryam, 2023). Sistem ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan administrasi publik secara langsung dan mandiri, tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas. Dengan adanya ALM berbasis web, diharapkan terjadi peningkatan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas dalam pelayanan publik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah(Rukayat, 2017).

Pentingnya penerapan teknologi dalam pelayanan publik semakin jelas seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat untuk mendapatkan layanan yang cepat, transparan, dan efisien. Dalam konteks ini, penerapan ALM berbasis web menawarkan solusi yang dapat mengatasi berbagai masalah yang ada dalam sistem administrasi pemerintahan yang masih mengandalkan metode manual(Kurniawan et al., 2024). Penerapan ALM diharapkan tidak hanya mempercepat proses administrasi tetapi juga mengurangi antrian panjang, meningkatkan akurasi data, serta memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan manusia. Dengan demikian, penggunaan teknologi berbasis web dalam pemerintahan menjadi sangat relevan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, terutama di daerah-daerah yang memiliki keterbatasan sumber daya dan infrastruktur(Nursetiawan, 2020)(Masnur & Purnomo, 2021).

Meskipun teknologi ALM berbasis web menawarkan berbagai manfaat, implementasinya di sektor pemerintahan menghadapi tantangan yang cukup besar(Kabwe et al., 2024). Beberapa tantangan tersebut meliputi kesiapan infrastruktur teknologi yang memadai, kapasitas sumber daya manusia (SDM) untuk mengelola sistem digital, serta adaptasi budaya organisasi pemerintah yang cenderung konservatif terhadap perubahan(Yarzuqu & Salamah, 2023). Oleh karena itu, untuk memastikan keberhasilan implementasi ALM, diperlukan desain sistem yang tidak hanya efisien dari segi teknis, tetapi juga mudah digunakan oleh masyarakat dengan latar belakang yang beragam. Selain itu, penting juga untuk mempertimbangkan faktor-faktor non-teknis, seperti pelatihan bagi pegawai pemerintah dan sosialisasi kepada masyarakat, agar mereka dapat memanfaatkan sistem dengan optimal(Ambarsari et al., 2024).

Terdapat berbagai penelitian yang membahas penerapan teknologi informasi dalam sektor pemerintahan, khususnya dalam konteks e-Government dan ALM berbasis web. Beberapa studi menunjukkan bahwa penerapan sistem e-Government dapat meningkatkan efisiensi

administrasi publik dan mempercepat layanan, sementara studi lain mengidentifikasi tantangan utama dalam implementasi, seperti kurangnya infrastruktur dan rendahnya literasi digital masyarakat(Latupeirissa et al., 2023). Di Indonesia, meskipun berbagai upaya digitalisasi telah dimulai, sebagian besar penelitian yang ada lebih fokus pada aspek teknis dan kebijakan, tanpa memberikan perhatian yang cukup pada faktor-faktor desain dan penerimaan pengguna(Amanah & Reviandani, 2023). Penelitian ini bertujuan untuk mengisi kesenjangan pengetahuan tersebut dengan mengkaji faktor-faktor yang mempengaruhi desain dan implementasi ALM berbasis web di tingkat pemerintahan daerah, khususnya di Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang(Masnur et al., 2022).

Kesenjangan pengetahuan yang ada menunjukkan perlunya penelitian lebih lanjut untuk memahami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan penerapan ALM berbasis web(Rukayat, 2017). Sebagian besar penelitian yang ada cenderung lebih berfokus pada aspek teknis, seperti pemilihan perangkat keras dan perangkat lunak, sementara pengaruh faktor non-teknis, seperti kemudahan penggunaan (user-friendliness), aksesibilitas, dan kepercayaan masyarakat, kurang mendapat perhatian. Oleh karena itu, penelitian ini akan memfokuskan pada analisis desain sistem yang berbasis pada pengalaman pengguna (user-centered design) dan bagaimana faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi tingkat adopsi dan kepuasan pengguna(Nugraha et al., 2023). Dengan memahami tantangan dan peluang yang ada, penelitian ini bertujuan untuk memberikan solusi praktis yang dapat digunakan dalam implementasi sistem serupa di daerah lain.

Dasar pemikiran penelitian ini berangkat dari keyakinan bahwa teknologi dapat meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik, asalkan desain sistemnya mempertimbangkan kebutuhan dan kenyamanan pengguna(Trischler & Westman Trischler, 2022). Dalam hal ini, prinsip *user-centered design* menjadi penting untuk memastikan bahwa sistem yang dirancang dapat diakses dan digunakan dengan mudah oleh masyarakat. Selain itu, penting untuk mempertimbangkan integrasi antara sistem ALM dengan sistem administrasi pemerintah yang sudah ada, agar sistem tersebut dapat berjalan secara efisien dan memberikan manfaat yang maksimal. Penelitian ini berfokus pada perancangan ALM berbasis web yang mampu memberikan layanan publik yang cepat, akurat, dan transparan, serta dapat diterima dan digunakan oleh masyarakat(Anas et al., 2024).

Sebagai bagian dari tujuan penelitian, beberapa pertanyaan yang akan dijawab melalui penelitian ini meliputi bagaimana desain aplikasi ALM berbasis web dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan publik, faktor teknis dan non-teknis apa yang mempengaruhi keberhasilan penerapan ALM di sektor pemerintahan, serta bagaimana sistem ini

mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik(Olsson & Viscovi, 2023). Selain itu, penelitian ini juga akan mengidentifikasi tantangan yang dihadapi oleh pemerintah daerah dalam mengimplementasikan sistem ini, dan menawarkan solusi untuk mengatasi tantangan tersebut. Dengan mengumpulkan data dari responden yang terdiri dari masyarakat dan pegawai pemerintahan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak penerapan ALM berbasis web di pemerintahan daerah(Hamid et al., 2021).

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk merancang aplikasi Anjungan Layanan Mandiri berbasis web yang dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan aksesibilitas pelayanan publik di Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang. Penelitian ini juga bertujuan untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi desain dan implementasi ALM berbasis web, serta mengevaluasi dampaknya terhadap kualitas layanan publik. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi bagi pemerintah daerah dan instansi terkait dalam merancang dan mengimplementasikan aplikasi serupa di masa depan, serta untuk meningkatkan pemahaman tentang bagaimana sistem ini dapat mempengaruhi pelayanan publik secara keseluruhan(Agusta, 2023)(Masnur & Alam, 2024).

Berdasarkan tujuan dan fokus penelitian tersebut, hipotesis yang diajukan adalah bahwa penerapan aplikasi ALM berbasis web dapat meningkatkan efisiensi dan kecepatan pelayanan publik di kantor pemerintahan, serta memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat(Kurniati et al., 2018). Selain itu, sistem ini diharapkan dapat mengurangi beban operasional pemerintah dengan mengautomasi berbagai proses administrasi, yang pada gilirannya dapat meningkatkan transparansi dan akurasi layanan. Dengan menguji hipotesis-hipotesis ini, penelitian ini bertujuan untuk memberikan bukti empiris yang mendukung penerapan teknologi dalam pelayanan publik di tingkat pemerintahan daerah(Nabila Putri, 2023).

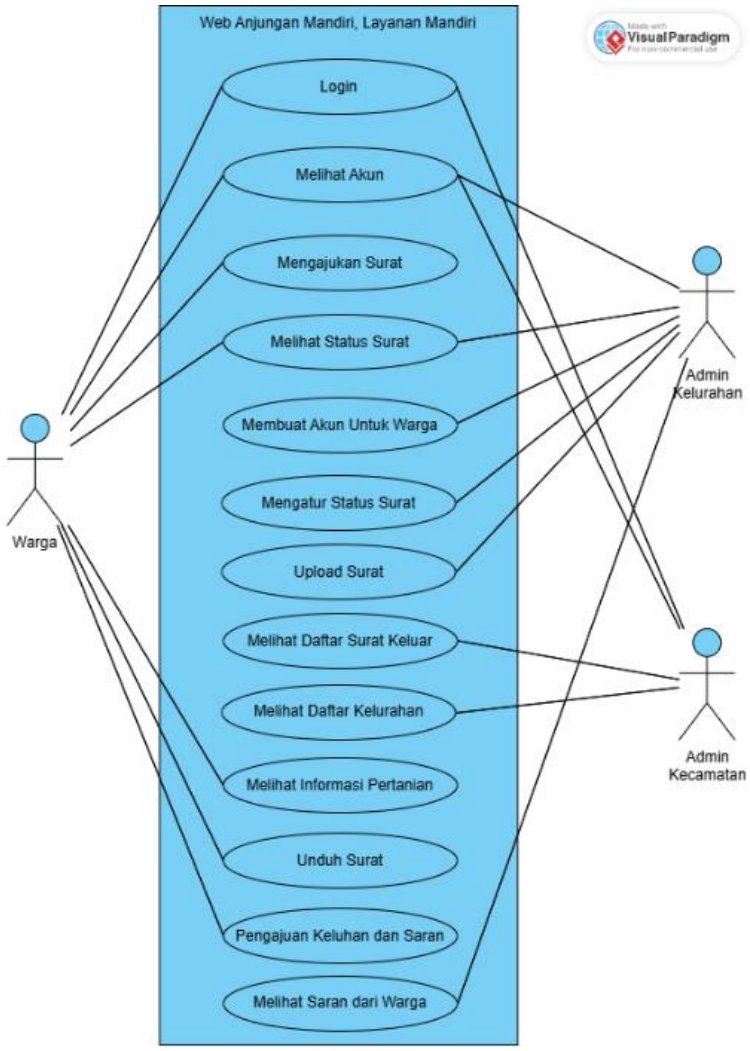
Secara keseluruhan, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem Anjungan Layanan Mandiri berbasis web di sektor pemerintahan, dengan fokus pada desain yang berorientasi pada pengguna, efisiensi operasional, dan peningkatan kualitas layanan. Penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan rekomendasi praktis yang dapat diterapkan oleh pemerintah daerah dalam mengimplementasikan sistem serupa, serta memberikan wawasan baru bagi penelitian tentang penerapan teknologi dalam pelayanan publik di Indonesia.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian desain (design research) yang bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem Anjungan Layanan Mandiri (ALM) berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan pemerintahan di Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang. Metode yang diterapkan dalam penelitian ini meliputi beberapa tahap, yaitu analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi prototipe, dan evaluasi. Penelitian ini menggunakan metode *mixed methods*, yang menggabungkan pendekatan kualitatif dan kuantitatif untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif tentang perancangan dan implementasi Anjungan Layanan Mandiri (ALM) di tingkat pemerintahan kecamatan. Pendekatan kualitatif dilakukan untuk menggali persepsi dan pengalaman pengguna, yaitu masyarakat dan pegawai pemerintahan, melalui wawancara dan diskusi kelompok terfokus (focus group discussion/FGD). Sementara itu, pendekatan kuantitatif digunakan untuk mengukur efektivitas dan dampak penggunaan ALM berbasis web melalui survei yang menilai kepuasan pengguna dan analisis data terkait efisiensi pelayanan.

Tahap pertama adalah analisis kebutuhan yang bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada dalam pelayanan publik di Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang, serta menentukan fitur-fitur yang dibutuhkan dalam Anjungan Layanan Mandiri. Analisis ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data melalui observasi lapangan, wawancara dengan pejabat pemerintah kecamatan, serta kuesioner kepada masyarakat setempat. Dari analisis ini, ditemukan bahwa layanan administrasi yang tersedia di kecamatan masih sangat manual, dengan antrian panjang dan ketergantungan pada interaksi langsung dengan petugas. Oleh karena itu, dibutuhkan solusi berbasis teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi birokrasi(Pratama, 2023). Setelah analisis kebutuhan, tahap berikutnya adalah perancangan sistem ALM berbasis web. Perancangan ini mengacu pada prinsip-prinsip *user-centered design*, yang menekankan pentingnya antarmuka yang mudah digunakan dan ramah bagi semua lapisan masyarakat. Desain sistem ini mencakup pengembangan antarmuka pengguna (UI) yang responsif dan aksesibilitas yang baik, termasuk integrasi dengan sistem yang sudah ada di pemerintah kecamatan, seperti database administrasi kependudukan dan izin usaha. Diagram alir (flowchart) dan skema sistem akan digunakan untuk menggambarkan arsitektur sistem secara keseluruhan.

Gambar berikut menunjukkan desain antarmuka ALM berbasis web yang mencakup beberapa fitur utama seperti permohonan administrasi, pencarian informasi, serta notifikasi status layanan.



Gambar 1. Use Case Layanan Mandiri

Setelah perancangan selesai, tahap selanjutnya adalah implementasi prototipe ALM. Prototipe ini dikembangkan menggunakan teknologi web seperti HTML, CSS, dan JavaScript untuk antarmuka pengguna, serta menggunakan database berbasis MySQL atau PostgreSQL untuk menyimpan data administrasi. MySQL sangat disukai untuk berbagai aplikasi, seperti e-*commerce*, sistem manajemen konten (CMS), dan layanan *cloud computing* karena kecepatan, keandalan, dan kemudahan penggunaan (Kumar, 2020). Menurut Purnama & Prasetyo (2020), website yang responsif dan mudah diakses dapat meningkatkan interaksi antara pemerintah dan masyarakat. Prototipe ini akan diuji coba di Kecamatan Baraka untuk melihat seberapa efektif sistem dalam mengelola permintaan layanan publik, mulai dari permohonan KTP, surat keterangan, hingga izin usaha. Pengujian dilakukan dengan melibatkan beberapa pegawai pemerintahan dan masyarakat sebagai pengguna utama(Robles & Mallinson, 2023).

Tahap evaluasi dilakukan untuk menilai kinerja dan efektivitas ALM dalam konteks pelayanan

publik di Kecamatan Baraka. Pengujian ini melibatkan dua kelompok pengguna: masyarakat yang menggunakan ALM untuk mengakses layanan, dan pegawai pemerintahan yang mengelola aplikasi tersebut. Evaluasi dilakukan menggunakan instrumen kuantitatif seperti kuesioner yang mengukur tingkat kepuasan pengguna terhadap kemudahan akses, kecepatan pelayanan, serta transparansi layanan(Susanto et al., 2021). Selain itu, data terkait efisiensi waktu dan pengurangan antrian juga dianalisis untuk menilai dampak sistem ini terhadap operasional kantor kecamatan. Sebagai pembanding, penelitian ini juga mengkaji beberapa studi kasus implementasi serupa di daerah lain, baik di Indonesia maupun negara lain, untuk melihat keberhasilan dan tantangan yang mereka hadapi. Salah satu studi kasus yang relevan adalah penerapan Anjungan Layanan Mandiri di Kecamatan Tanjung Karang, Lampung, yang berhasil meningkatkan kepuasan masyarakat dengan mengurangi waktu tunggu layanan administrasi secara signifikan. Studi kasus ini memberikan wawasan mengenai penerapan sistem serupa di daerah dengan karakteristik dan tantangan yang mirip dengan Kecamatan Baraka.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui berbagai metode, antara lain:

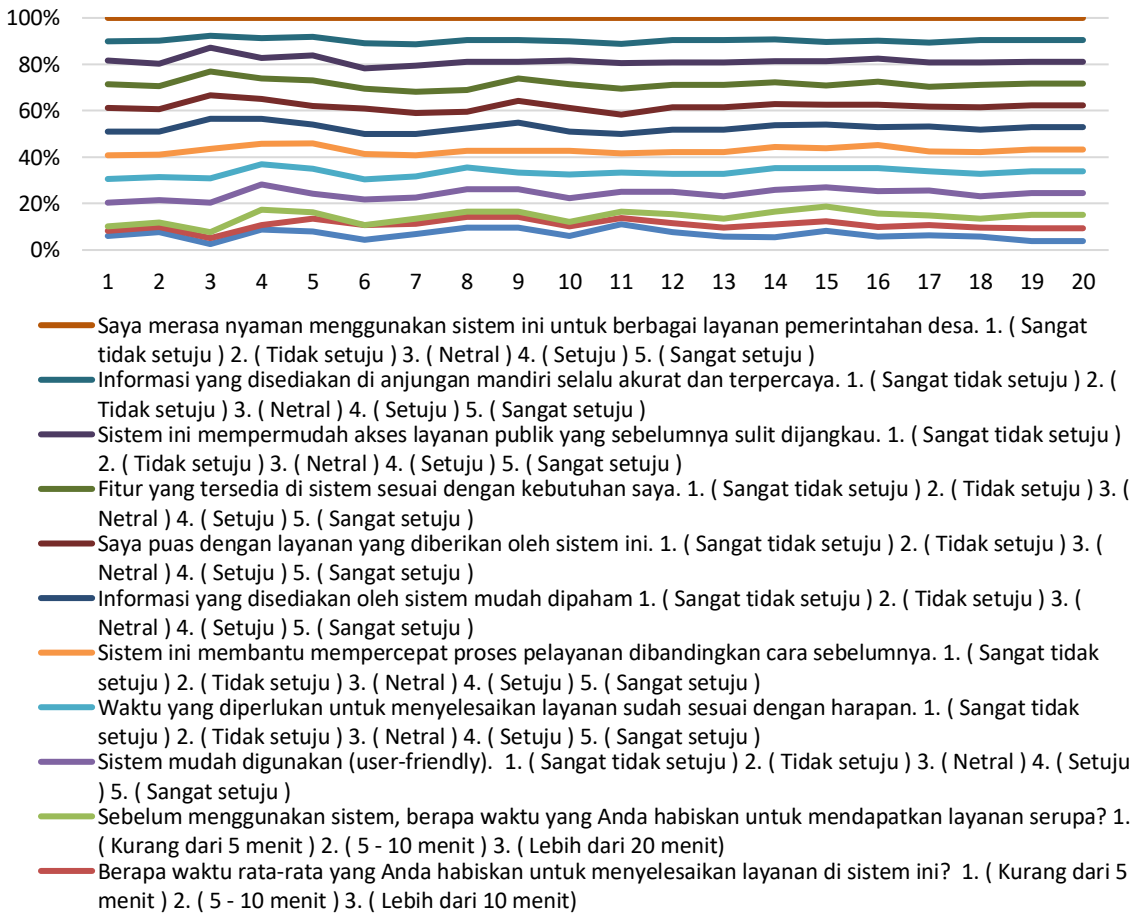
- **Observasi lapangan:** Untuk mengamati langsung alur layanan administrasi yang ada di Kecamatan Baraka dan mengidentifikasi permasalahan yang ada.
- **Wawancara:** Untuk mendapatkan perspektif dari pihak kecamatan mengenai tantangan dan kebutuhan mereka dalam memberikan layanan publik.
- **Survei:** Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat setelah penggunaan ALM.
- **Dokumentasi:** Untuk menganalisis data terkait sistem administrasi yang sudah ada dan menilai kebutuhan sistem digital.

HASIL

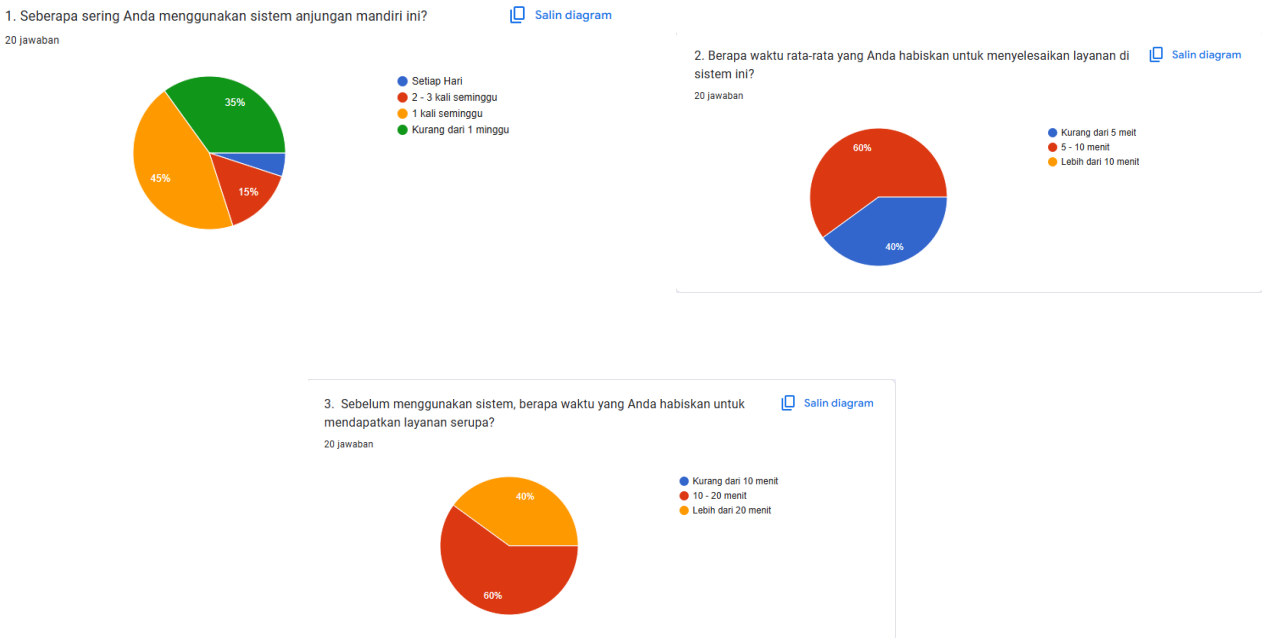
Pada penelitian ini, data yang diperoleh dari responden yang terdiri dari 20 orang menunjukkan temuan penting terkait penggunaan sistem Anjungan Layanan Mandiri (ALM) berbasis web di Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang. Berdasarkan hasil survei mengenai frekuensi penggunaan sistem, sebagian besar responden (45%) melaporkan menggunakan sistem ini setiap hari, sementara 35% lainnya menggunakan sistem 2-3 kali seminggu. Hanya 15% responden yang melaporkan penggunaan sistem sekali seminggu, dan 5% menggunakannya kurang dari satu minggu. Hal ini menunjukkan tingkat adopsi yang tinggi terhadap sistem ini, yang dapat diartikan sebagai respons positif masyarakat terhadap keberadaan dan kemudahan yang ditawarkan oleh sistem ALM dalam memenuhi kebutuhan administratif mereka.

Responden	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
Usia	22	22	22	29	23	21	22	20	21	18	26	23	68	56	20	20	21	21	22	22
Seberapa sering Anda menggunakan sistem anjungan mandiri ini? 1. (Setiap hari) 2. (2-3 kali Seminggu) 3. (1 kali Seminggu) 4. (Kurang dari 1 minggu)	3	4	1	4	3	2	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	2	2
Berapa waktu rata-rata yang Anda habiskan untuk menyelesaikan layanan di sistem ini? 1. (Kurang dari 5 menit) 2. (5 - 10 menit) 3. (Lebih dari 10 menit)	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	2	3	3
Sebelum menggunakan sistem, berapa waktu yang Anda habiskan untuk mendapatkan layanan serupa? 1. (Kurang dari 5 menit) 2. (5 - 10 menit) 3. (Lebih dari 20 menit)	1	1	1	3	1		1	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	3
Sistem mudah digunakan (user-friendly). 1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. (Netral) 4. (Setuju) 5. (Sangat setuju)	5	5	5	5	3	5	4	4	4	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5
Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan layanan sudah sesuai dengan harapan. 1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. (Netral) 4. (Setuju) 5. (Sangat setuju)	5	5	4	4	4	4	4	4	3	5	3	4	5	5	4	5	4	5	5	5
Sistem ini membantu mempercepat proses pelayanan dibandingkan cara sebelumnya. 1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. (Netral) 4. (Setuju) 5. (Sangat setuju)	5	5	5	4	4	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5
Informasi yang disediakan oleh sistem mudah dipaham 1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. (Netral) 4. (Setuju) 5. (Sangat setuju)	5	5	5	5	3	4	4	4	5	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5
Saya puas dengan layanan yang diberikan oleh sistem ini. 1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. (Netral) 4. (Setuju) 5. (Sangat setuju)	5	5	4	4	3	5	4	3	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5
Fitur yang tersedia di sistem sesuai dengan kebutuhan saya. 1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. (Netral) 4. (Setuju) 5. (Sangat setuju)	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5
Sistem ini mempermudah akses layanan publik yang sebelumnya sulit dijangkau. 1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. (Netral) 4. (Setuju) 5. (Sangat setuju)	5	5	4	4	4	4	5	5	3	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
Informasi yang disediakan di anjungan mandiri selalu akurat dan terpercaya. 1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. (Netral) 4. (Setuju) 5. (Sangat setuju)	4	5	2	4	3	5	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	5	5	5
Saya merasa nyaman menggunakan sistem ini untuk berbagai layanan pemerintahan desa. 1. (Sangat tidak setuju) 2. (Tidak setuju) 3. (Netral) 4. (Setuju) 5. (Sangat setuju)	5	5	3	4	3	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Gambar 2. Data Tabel Kuesioner



Gambar 3. Grafik Responden



Gambar 4. Grafik Kepuasan Responden

Pada pertanyaan pertama, yang mengukur frekuensi penggunaan sistem, mayoritas responden (45%) melaporkan bahwa mereka menggunakan sistem ini setiap hari, diikuti oleh 35% responden yang menggunakan sistem 2 hingga 3 kali seminggu. Sebagian kecil responden, sekitar 15%, menggunakan sistem sekali dalam seminggu, dan hanya 5% yang menggunakannya kurang dari satu minggu. Hal ini menunjukkan bahwa sistem ini diterima dengan baik oleh sebagian besar pengguna, dan banyak yang merasa cukup terbantu dalam pelayanan administratif desa setiap hari. Keberhasilan sistem ini dalam menyediakan akses yang mudah dan cepat berkontribusi pada tingginya frekuensi penggunaannya. Pada pertanyaan kedua mengenai waktu yang dihabiskan untuk menyelesaikan layanan, 60% responden melaporkan bahwa mereka dapat menyelesaikan layanan dalam waktu kurang dari 5 menit, yang menunjukkan efisiensi sistem dalam memberikan pelayanan. Sementara itu, 40% lainnya membutuhkan waktu antara 5 hingga 10 menit. Waktu yang efisien ini menunjukkan bahwa sistem Anjungan Layanan Mandiri berbasis web berhasil mengurangi waktu yang biasanya dibutuhkan untuk pelayanan manual, yang seringkali memakan waktu lebih lama dan lebih kompleks. Pertanyaan ketiga menunjukkan bahwa 60% responden sebelumnya menghabiskan lebih dari 20 menit untuk mendapatkan layanan serupa secara manual, sementara hanya 40% yang dapat menyelesaikannya dalam waktu kurang dari 10 menit. Data ini menunjukkan adanya peningkatan efisiensi yang signifikan setelah implementasi sistem Anjungan Layanan Mandiri berbasis web, di mana masyarakat sekarang dapat menyelesaikan layanan jauh lebih cepat. Hal ini juga mengindikasikan bahwa penggunaan sistem digital dapat mengurangi ketergantungan

pada prosedur administrasi yang memakan waktu, sekaligus meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan pemerintah desa.

Secara keseluruhan, data ini mengindikasikan bahwa penerapan sistem Anjungan Layanan Mandiri berbasis web di pemerintahan desa tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memberikan dampak positif pada kepuasan masyarakat. Kecepatan dan kemudahan akses menjadi faktor penting yang mendorong frekuensi penggunaan dan adopsi yang lebih luas di kalangan warga.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dampak penerapan Anjungan Layanan Mandiri (ALM) berbasis web dalam meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang. Hasil pengumpulan data dari 20 responden menunjukkan bahwa sistem ini telah diterima dengan baik oleh masyarakat, yang tercermin dalam frekuensi penggunaan yang tinggi. Sebagian besar responden (45%) melaporkan menggunakan sistem setiap hari, sementara 35% lainnya menggunakan sistem 2 hingga 3 kali seminggu. Hanya 15% responden yang menggunakan sistem sekali seminggu, dan 5% lainnya menggunakan sistem kurang dari seminggu. Temuan ini menunjukkan bahwa ALM berbasis web dapat meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses administrasi pemerintahan, memberikan akses lebih cepat dan lebih efisien, serta mengurangi ketergantungan pada metode manual yang lebih rumit dan memakan waktu.

Dalam hal efisiensi waktu, data menunjukkan bahwa 60% responden dapat menyelesaikan layanan dalam waktu kurang dari 5 menit, sementara 40% lainnya memerlukan waktu antara 5 hingga 10 menit. Jika dibandingkan dengan proses manual yang sebelumnya memakan waktu lebih lama, penerapan sistem ALM berbasis web jelas memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat. Pembahasan ini sejalan dengan literatur yang menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam sektor publik dapat mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrian panjang yang sering terjadi pada layanan manual. Dengan sistem yang lebih cepat dan efisien, masyarakat tidak hanya mendapatkan pelayanan yang lebih baik, tetapi juga lebih banyak waktu untuk aktivitas lainnya, yang dapat meningkatkan kualitas hidup mereka.

Selain itu, hasil yang diperoleh menunjukkan perbedaan signifikan antara waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan sebelum dan setelah penggunaan sistem. Sebelum menggunakan ALM, 60% responden melaporkan bahwa mereka menghabiskan lebih dari 20 menit untuk mendapatkan layanan administrasi serupa secara manual. Setelah implementasi

ALM berbasis web, sebagian besar responden melaporkan bahwa mereka dapat menyelesaikan layanan dalam waktu kurang dari 10 menit. Hal ini membuktikan bahwa ALM berbasis web secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan publik, mengurangi beban kerja pegawai pemerintahan, dan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Pembahasan ini menggarisbawahi pentingnya desain sistem yang efisien dan berorientasi pada pengguna, yang dapat mempercepat proses administratif tanpa mengurangi kualitas pelayanan.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem ALM berbasis web di Kecamatan Baraka telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Penerapan teknologi ini berhasil mempercepat proses administrasi, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam proses administratif. Keberhasilan sistem ini mencerminkan potensi teknologi berbasis web untuk memperbaiki efisiensi pelayanan publik, meningkatkan transparansi, dan mengurangi kesalahan manusia dalam pelayanan. Dengan demikian, temuan ini tidak hanya menunjukkan manfaat langsung bagi masyarakat, tetapi juga memberikan bukti empiris bahwa sistem ALM berbasis web dapat diimplementasikan secara efektif dalam pemerintahan daerah, memberikan dasar yang kuat untuk penerapan sistem serupa di wilayah lain yang menghadapi tantangan serupa dalam pengelolaan administrasi publik.

Dengan menggunakan data yang diperoleh dan menganalisis dampak dari penggunaan ALM berbasis web, penelitian ini memberikan wawasan penting mengenai bagaimana teknologi dapat mendukung reformasi administrasi publik. Peningkatan efisiensi dan kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari penggunaan sistem ini memberikan indikasi bahwa pemerintah desa dapat mengadopsi teknologi serupa untuk meningkatkan kualitas layanan mereka, mempercepat proses administratif, dan membangun kepercayaan publik. Penelitian ini juga mengidentifikasi tantangan dalam implementasi, seperti kesiapan infrastruktur dan pelatihan SDM, yang perlu diatasi untuk memastikan kelangsungan dan keberhasilan sistem di masa depan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terhadap penerapan Anjungan Layanan Mandiri (ALM) berbasis web di Kecamatan Baraka, Kabupaten Enrekang, dapat disimpulkan bahwa sistem ini memberikan dampak yang signifikan terhadap efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Penerimaan masyarakat terhadap sistem ini sangat positif, dengan mayoritas responden melaporkan penggunaan sistem secara rutin, yang menunjukkan bahwa ALM berbasis web telah diterima dengan baik oleh masyarakat. Peningkatan frekuensi penggunaan ini menunjukkan bahwa masyarakat merasa sistem ini mudah diakses dan bermanfaat dalam

mempercepat proses administrasi. Lebih lanjut, waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan layanan melalui sistem ini mengalami pengurangan yang signifikan dibandingkan dengan sistem manual sebelumnya, yang mencerminkan peningkatan efisiensi dalam pelayanan publik.

Penerapan sistem ALM berbasis web juga telah berhasil mengurangi waktu tunggu yang sebelumnya memakan waktu lebih lama pada layanan administrasi manual. Penggunaan teknologi ini memungkinkan masyarakat untuk mengakses layanan lebih cepat, dengan 60% responden menyelesaikan layanan dalam waktu kurang dari 5 menit. Selain itu, perbandingan waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan layanan sebelum dan sesudah penggunaan sistem menunjukkan pengurangan waktu yang signifikan, yang secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa ALM berbasis web berpotensi besar untuk meningkatkan efisiensi operasional dan kepuasan publik dalam sektor pemerintahan, serta memberikan manfaat yang signifikan dalam reformasi administrasi publik.

Meskipun penerapan ALM berbasis web di Kecamatan Baraka telah menunjukkan hasil yang positif, beberapa aspek masih perlu diperhatikan untuk memastikan keberlanjutan dan keberhasilan sistem ini di masa depan. Salah satu saran utama adalah peningkatan kapasitas infrastruktur dan pelatihan bagi pegawai pemerintah. Kesiapan infrastruktur teknologi yang memadai sangat penting untuk menjaga kestabilan dan kinerja sistem, serta menghindari gangguan teknis yang dapat mengganggu pelayanan. Oleh karena itu, pemerintah daerah perlu berinvestasi lebih banyak dalam meningkatkan kualitas infrastruktur digital, baik perangkat keras maupun perangkat lunak, untuk mendukung implementasi ALM berbasis web secara optimal.

Selain itu, untuk memastikan sistem ini dapat diakses oleh seluruh lapisan masyarakat, diperlukan upaya lebih lanjut dalam meningkatkan literasi digital masyarakat, khususnya di daerah-daerah yang mungkin belum sepenuhnya familiar dengan teknologi. Sosialisasi yang lebih intensif dan pelatihan pengguna dapat meningkatkan pemahaman masyarakat mengenai manfaat dan cara menggunakan sistem ini. Selain itu, desain sistem harus terus diperbaiki dengan mempertimbangkan prinsip-prinsip *user-centered design* untuk memastikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi pengguna dengan berbagai tingkat keterampilan teknologi.

Akhirnya, meskipun penerapan ALM berbasis web di Kecamatan Baraka berhasil meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat, penting untuk melakukan evaluasi dan pemantauan secara berkala untuk mengidentifikasi potensi perbaikan. Evaluasi rutin terhadap

Vol. 4, No. 2, Desember 2024 hal. 464-479
DOI Article: 10.46306/sm.v4i2.177

kinerja sistem dan umpan balik dari pengguna dapat memberikan wawasan yang berguna untuk penyempurnaan sistem. Dengan memperhatikan faktor-faktor tersebut, implementasi ALM berbasis web dapat lebih efektif dalam mendukung reformasi pelayanan publik dan memberikan manfaat yang lebih luas bagi masyarakat dan pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

Agusta, Y. (2023). Managing the Development of a Sustainable Digital Village. *Sustainability (Switzerland)*. https://doi.org/10.3390/su15097575

Amanah, S. N., & Reviandani, O. (2023). EFEKTIVITAS PELAYANAN KARTU IDENTITAS ANAK MELALUI APLIKASI KLAMPID NEW GENERATION DI KELURAHAN KLAMPIS NGASEM KOTA SURABAYA. *The Indonesian Journal of Public Administration (IJPA)*, *9*. https://doi.org/10.52447/ijpa.v9i1.6825

Ambarsari, I. F., Azizah, N., Ansori, A., Al-faruq, Y. F., & Fahrozi, K. K. (2024). Digitalisasi Informasi dan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Transformasi Desa Digital Melalui Pengembangan Website Desa Klatakan. *I-Com: Indonesian Community Journal*, *4*, 396–405. https://doi.org/10.33379/icom.v4i1.4041

Anas, A., Arifin, I., Irwan, A. L., & Ansar, M. C. (2024). The The Application of E-Government in the Development of Village Government Democracy in Gowa Regency Indonesia. *Jurnal Publisitas*. https://doi.org/10.37858/publisitas.v10i2.420

Hamid, A., Sambul, A. M., & Sompie, S. R. (2021). Design and Build a Document Printing Self Service Platform. *Jurnal Teknik Informatika*, *16*(3), 327–336.

Kabwe, K., Zhou, C., Jardim, L., & Surguladze, E. (2024). Empowering Societal Digital Transformation at the Local Level. *Digital Policy Studies*. https://doi.org/10.36615/1y792620

Kurniati, R., Jaroji, J., & Agustiawan, A. (2018). Sistem Layanan Mandiri Di Kantor Desa Berbasis Web. *INOVTEK Polbeng - Seri Informatika*, *3*, 16. https://doi.org/10.35314/isi.v3i1.326

Kurniawan, F., Putra, R. R., & Aldi Alvin. (2024). Peran Sistem Informasi Desa Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Desa Pertumbukan Kecamatan Wampu. *JURNAL MAHAJANA INFORMASI*. https://doi.org/10.51544/jurnalmi.v9i1.5066

Latupeirissa, J. J. P., Lesatri, N. L. Y., Srikandi, M. B., & Bestari, N. M. P. (2023). *SOSIALISASI STRATEGI TRANSFORMASI DESA DIGITAL DALAM RANGKA MEWUJUDKAN DESA CERDAS (SMART VILLAGE)*. Https://Journal.Universitaspahlawan.Ac.Id/Index.Php/Cdj/Article/View/13401.

Masnur, M., & Alam, S. (2024). Web Server Based Electrical Control System Analysis for Smart Buildings. *Advance Sustainable Science, Engineering and Technology*, *6*. https://doi.org/10.26877/asset.v6i4.1120

Masnur, M., Alam, S., & Muhammad, I. (2022). Aplikasi Sistem Informasi Geografis (SIG) Pemetaan Lahan Pertanian dan Komoditas Hasil Panen Di Kabupaten Sidrap Berbasis Web. *Jurnal Sintaks Logika*, *2*, 229–235. https://doi.org/10.31850/jsilog.v2i1.1322

Masnur, M., & Purnomo, T. H. (2021). GAME ONLINE DUEL MATEMATIKA BERBASIS WEB. *Jurnal Fokus Elektroda : Energi Listrik, Telekomunikasi, Komputer, Elektronika Dan Kendali)*, *6*, 187. https://doi.org/10.33772/jfe.v6i4.20782

Nabila Putri, I. (2023). PERANCANGAN APLIKASI LAYANAN MANDIRI DESA DENGAN MENGGUNAKAN TEKNOLOGI RFID DI DESA SUNGAI ULAK. In *http://repository.unama.ac.id/3549/*.

Nugraha, N. B., Ishlakhuddin, F., & Bunga, M. S. (2023). *e-Layanan Mandiri Kantor Desa Untuk Optimalisasi Kinerja Pegawai Desa Tulungagung*. Https://Prosiding.Konik.Id/Index.Php/Konik/Article/View/213.

Nursetiawan, I. (2020). *PENINGKATAN PELAYANAN PEMERINTAHAN DESA BERBASIS SMART VILLAGE*. Https://Jurnal.Unigal.Ac.Id/Dinamika/Article/View/3420/Pdf.

Olsson, T., & Viscovi, D. (2023). Digitalised Welfare: Access, Usage, and Outcomes Among Older Adults. *Media and Communication*. https://doi.org/10.17645/mac.v11i3.6694

Pratama, T. W. (2023). *Implementasi Program E-layanan Mandiri Menuju Smart Village Desa Pucungrejo, Kecamatan Muntilan, Kabupaten Magelang*. Https://Repository.Uksw.Edu/Handle/123456789/31577.

Robles, P., & Mallinson, D. J. (2023). Artificial intelligence technology, public trust, and effective governance. *Review of Policy Research*. https://doi.org/10.1111/ropr.12555

Romadhon, A. L., & Maryam, M. (2023). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI LAYANAN ADMINISTRASI DESA BERBASIS WEB DI DESA DUKUH. *JIPI (Jurnal Ilmiah Penelitian Dan Pembelajaran Informatika)*, *8*, 514–524. https://doi.org/10.29100/jipi.v8i2.3553

Rukayat, Y. (2017). *KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BIDANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PASIRJAMBU*. Https://Jurnal.Unnur.Ac.Id/Index.Php/Jimia/Article/View/32.

Susanto, A., Rachmawanto, E. H., Mulyono, I. U. W., & Sari, C. A. (2021). Implementasi Sistem Informasi Desa (SID) untuk Peningkatan Layanan dan Keterbukaan Informasi di Desa Hulosobo, Kaligesing, Purworejo. *ABDIMASKU : JURNAL PENGABDIAN MASYARAKAT*, *4*, 105. https://doi.org/10.33633/ja.v4i2.185

Trischler, J., & Westman Trischler, J. (2022). Design for experience–a public service design approach in the age of digitalization. *Public Management Review*. https://doi.org/10.1080/14719037.2021.1899272

Yarzuqu, I., & Salamah, Y. (2023). *SOSIALISASI LAYANAN MANDIRI BAGI MASYARAKAT PADA WEBSITE DESA GUNA PENINGKATAN PEMANFAATAN LAYANAN DI DESA WATESWINANGUN KECAMATAN SAMBENG KABUPATEN LAMONGAN*. Https://Aksiologi.Org/Index.Php/Abdimassa/Article/View/552.