

Utilization Of Digitalization Of Public Service Systems For Improving Organizational Effectiveness

Pemanfaatan Digitalisasi Sistem Pelayanan Publik Bagi Peningkatan Efektivitas Organisasi

Rima Rahmayanti^{1*}, Dani Hamdani²

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Widyatama¹, Fakultas Teknik, Universitas Widyatama²

Rima.Rahmayanti@Widyatama.ac.id¹

*Corresponding Author

ABSTRACT

The purpose of this research is to: 1) determine the effectiveness of the organization by utilizing the digitalization of the public service system by designing a web-based online invitation digital platform, 2) improve the quality of organizational services by optimizing the use of information technology. The software development method used is prototyping which allows users to interact with system developers and provide feedback and suggestions for system improvement. This method is based on the concept of a working model, or working model, aiming to develop the model into the final system more quickly and at a lower cost than traditional methods. The result of this research is to build a centralized online invitation website for the general secretariat in the West Java Regional Police, so that organizations can take advantage of the digitization of public service systems, increase service effectiveness, speed up processes, and provide quality services to the community.

Keywords: Digitalization, Public Service, Effectiveness

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk: 1) mengetahui efektivitas organisasi dengan memanfaatkan digitalisasi sistem pelayanan publik dengan merancang platform digital undangan online berbentuk web, 2) meningkatkan kualitas pelayanan organisasi dengan mengoptimalkan penggunaan teknologi informasi. Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan adalah prototyping yang memungkinkan pengguna berinteraksi dengan pengembang sistem dan memberikan umpan balik serta saran untuk peningkatan sistem. Metode ini didasarkan pada konsep model bekerja, atau *working model*, bertujuan untuk mengembangkan model menjadi sistem akhir dengan lebih cepat dan biaya yang lebih rendah daripada metode tradisional. Hasil dari Penelitian ini adalah membangun website undangan online terpusat bagi sekretariat umum di wilayah Polda Jawa Barat, sehingga organisasi dapat memanfaatkan digitalisasi sistem pelayanan publik, meningkatkan efektivitas pelayanan, mempercepat proses, dan memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Kata Kunci: Digitalisasi, Pelayanan Publik, Efektivitas

1. Pendahuluan

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik dan memuaskan kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi, pelayanan kepada masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan melalui prosedur yang cepat, akurat serta memuaskan. Keberhasilan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan umum ditentukan oleh faktor kemampuan dalam menciptakan dan meningkatkan inovasi kinerja aparatur pelayanan.

Kemampuan untuk mencapai tujuan atau hasil yang diinginkan dengan cara yang efisien dan efektif disebut efektivitas. Efektivitas kerja merupakan suatu kemampuan menentukan ataupun juga mengerjakan sesuatu paling tepat serta juga langsung memberi manfaat (Robbin,2003). Meningkatkan efektivitas kerja sangat penting untuk kesuksesan organisasi. Efektivitas juga dapat

berubah sesuai dengan perubahan yang terjadi di lingkungan organisasi atau kebutuhannya. Salah satu perubahan pada lingkungan organisasi adalah digitalisasi, digitalisasi dan efektivitas memiliki hubungan yang erat, karena teknologi digital secara signifikan dapat meningkatkan efektivitas dalam berbagai aspek kehidupan manusia dan organisasi.

Teknologi dalam kehidupan hadir sebagai sesuatu hal yang diperuntukan untuk membantu kehidupan manusia, termasuk dalam mobilitas pekerjaan yang dilakukan manusia di organisasi. Penggunaan sumber daya digital pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas sistem pelayanan publik (Kurniawan,2022), dan Transformasi digital administrasi publik dapat meningkatkan efektivitas pelaksanaan proyek (Rachman 2022).

Perkembangan pesat di bidang teknologi telah mengubah cara instansi pemerintah berinteraksi dengan masyarakat. Inovasi layanan berbasis teknologi telah membuka pintu bagi perbaikan dan pembaruan dalam pelayanan publik. Melalui pemanfaatan aplikasi berbasis web, aplikasi seluler, chatbot, dan berbagai solusi teknologi lainnya, pelayanan publik menjadi lebih mudah diakses dan cepat dalam merespon kebutuhan masyarakat (Aji, 2016)

Di kepolisian daerah Jawa Barat efektivitas kerja dalam proses penerimaan dan pengiriman undangan menghadapi beberapa tantangan, diantaranya;1)proses pengiriman yang masih manual ,dimana masyarakat yang mengirimkan undangan harus datang secara langsung, 2)pengundang harus mencari tahu nomor bagian sekretariat umum terlebih dahulu atau alamat email dalam penyampaian undangan dalam bentuk *soft file*, 3)manajemen data masih belum optimal jika menyampaikan surat undangan atau permohonan melalui email atau pesan sosial media.

Penggunaan undangan berbasis web dapat membawa perubahan yang signifikan dalam meningkatkan efektivitas kerja, dengan penggunaan undangan berbasis web memungkinkan pelacakan yang lebih baik terhadap undangan yang diterima dan dikirimkan, manajemen data surat masuk yang lebih efisien, dan mengurangi biaya pengiriman fisik. Hal ini berkontribusi pada peningkatan efektivitas kerja dalam proses penerimaan dan pengiriman surat undangan, khususnya dalam pelayanan publik.

Dengan adanya sistem pelayanan publik yang terhubung secara digital, masyarakat dapat mengakses informasi dan layanan kapan pun dan di mana pun mereka berada. Misalnya, melalui aplikasi mobile atau portal web, masyarakat dapat mengajukan permohonan surat, melacak status permohonan, atau mendapatkan informasi terkait layanan publik lainnya dengan mudah. Ini memberikan kenyamanan dan mempercepat proses bagi masyarakat, serta mengurangi biaya dan waktu yang diperlukan untuk mendapatkan layanan tersebut.

Namun, penting untuk diingat bahwa pemanfaatan digitalisasi sistem pelayanan publik juga menimbulkan tantangan tertentu. Salah satu tantangan utamanya adalah keamanan data dan privasi. Organisasi perlu memastikan bahwa sistem mereka memiliki perlindungan yang memadai terhadap serangan siber dan penyalahgunaan data. Selain itu, kesenjangan teknologi antara masyarakat juga perlu diperhatikan, sehingga semua kalangan dapat mengakses dan memanfaatkan layanan digital dengan mudah.

Riset ini tentunya bertolak dari beberapa riset sebelumnya yang penulis anggap relevan untuk dikaji lebih dalam lagi. Riset ini mencoba menyempurnakan temuan-temuan yang sudah ada. Adapun riset-riset sebelumnya yang menjadi tolak ukur pengembangan riset yang peneliti tulis adalah sebagai berikut:

Pertama, Penelitian yang berjudul *“Penerapan Sistem Otomatisasi Administrasi Untuk Meningkatkan Efektivitas Dan Efisiensi Kerja Di Bidang Pendapatan dinas Perdagangan Kota Surakarta”*. Ditulis oleh Arif Tri Atmaja, Patni Ninghardjanti, dan Djoko Susilo. Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui implementasi sistem otomatisasi administrasi, dalam meningkatkan

efektifitas dan efisiensi kerja di bidang pendapatan Departemen Perdagangan Surakarta. Objek penelitian ini adalah karyawan Departemen Perdagangan Surakarta. Dari hasil penelitian dapat menyimpulkan bahwa terjadi peningkatan efektifitas dan efisiensi kerja oleh menerapkan sistem otomasi administrasi pada pendapatan pegawai, yaitu Dinas Perdagangan Surakarta. Hal ini tercermin dari beberapa indikator yaitu, kualitas kerja, produktivitas kerja, kemampuan beradaptasi, kepuasan kerja, ekonomi dan prosedur. Selain itu, ada penambahan waktu penyelesaian pendaftaran 80%, pada siklus pertama membutuhkan waktu 150 menit dan pada siklus kedua hanya membutuhkan waktu 30 menit. Prosedur juga mencatat peningkatan sebesar 37, 5% di mana siklus pertama membutuhkan delapan langkah, di siklus kedua menjadi lima, kesalahan memang terjadi dan, pada siklus pertama ada lima item kesalahan, dan pada siklus kedua ada dua item error Hal ini menunjukkan adanya peningkatan ketelitian pegawai, dimana terdapat error sebanyak 3 item error atau peningkatan presisi 60%, jadi bisa dapat dikatakan bahwa pekerjaan yang dilakukan oleh staf lebih efektif dan efisien (Atmaja et al., 2018).

Kedua, "*Digitalisasi Aktivitas Jual Beli Di Masyarakat: Perspektif Teori Perubahan Sosial*", ditulis oleh Rahayu menjelaskan tentang 1) digitalisasi dalam aktivitas jual beli, menggunakan metode kualitatif dan mendeskripsikan dan menganalisis perubahan perilaku masyarakat terkait aktivitas jual beli dari sistem offline menjadi online (Rahayu 2021).

2) Digitalisasi dalam kegiatan organisasi: Penelitian (Istifadah 2021) mengkaji pergeseran bentuk interaksi dan komunikasi dalam organisasi kemahasiswaan akibat pandemi Covid-19, peneliti mengkaji dampak yang terjadi dari pergeseran digitalisasi terhadap kedekatan personal antar anggota dan pengurus melalui perspektif humanisme. 3) Digitalisasi dalam aktivitas organisasi, (Zahratunnisa Rina, 2022) mengkaji implementasi digitalisasi dalam pelayanan akta kelahiran di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan, Penelitian tersebut menggunakan teori keberhasilan digitalisasi pelayanan oleh Indrajit (2004) untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang menghambat implementasi digitalisasi. 4) Digitalisasi dalam pendidikan, (Khotimah 2022) penelitian ini mengeksplorasi perspektif Al-Quran tentang pendidikan anak dan aktualisasinya di era digitalisasi Penelitian ini menggunakan penelitian kepustakaan dan analisis kualitatif untuk mengkaji konsep pendidikan anak dalam Al-Quran dan penerapannya di era digital.

Berdasarkan Penelitian terdahulu, kebaruan dari Penelitian ini adalah menggunakan metode prototype, dimana peneliti akan membangun sebuah website untuk penerimaan undangan online bagi kepolisian wilayah Jawa Barat dalam menerima undangan dari masyarakat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan efektifitas kerja bagian sekretariat umum.

2. Tinjauan Pustaka

Digitalisasi

Digitalisasi adalah sebuah fenomena revolusi teknologi yang sedang berlangsung dan mengubah berbagai aspek kehidupan kita. Para tokoh terkemuka seperti Klaus Schwab, pendiri World Economic Forum, menyebutnya sebagai "Revolusi Industri Keempat," yang melibatkan integrasi teknologi digital, fisik, dan biologis (Schwab, 2017).

Dua akademisi terkenal, Erik Brynjolfsson dan Andrew McAfee, dalam buku mereka "The Second Machine Age," mendefinisikan digitalisasi sebagai penerapan teknologi digital yang cepat dan berkelanjutan untuk mengotomatiskan proses bisnis dan meningkatkan kinerja organisasi (Brynjolfsson & McAfee, 2014).

Digitalisasi juga bisa diartikan seperti definisi yang dibuat oleh Don Tapscott, ia menggambarkan digitalisasi sebagai suatu revolusi yang menempatkan kekuatan dan kendali di

tangan individu dan masyarakat melalui teknologi digital. Ia menyebutnya sebagai "kekuatan kolaborasi yang melebihi kekuatan hierarki" (Tapscott, 2008).

Digitalisasi sendiri melibatkan proses transformasi dari data, informasi, dan aktivitas bisnis yang semula bersifat analog menjadi bentuk digital. Hal ini memungkinkan berbagai teknologi digital seperti komputer, internet, perangkat mobile, dan kecerdasan buatan untuk memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi secara elektronik dengan lebih efisien.

Aspek yang terkait dengan digitalisasi sangatlah luas. Pertama, teknologi digital menjadi pilar utama dalam digitalisasi, memungkinkan proses transformasi data dan informasi menjadi format digital yang mudah diakses dan dikelola.

Selain itu, digitalisasi juga berdampak pada bisnis dan organisasi. Transformasi bisnis menjadi penting untuk memanfaatkan teknologi digital dan meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasional. Fokus pada pengalaman pengguna menjadi kunci, dengan penekanan pada aplikasi yang mudah digunakan, desain antarmuka yang intuitif, dan personalisasi.

Data dan analitik memainkan peran sentral dalam digitalisasi. Pengumpulan, penyimpanan, dan analisis data secara besar-besaran memungkinkan pengambilan keputusan bisnis yang lebih cerdas dan identifikasi tren yang relevan.

Namun, digitalisasi juga membawa tantangan, terutama dalam hal keamanan cyber. Perlindungan data dan sistem dari ancaman keamanan siber menjadi sangat penting dalam lingkungan digital yang semakin kompleks.

Dampak sosial juga terlihat melalui digitalisasi. Perubahan dalam cara komunikasi, pembelajaran, hiburan, dan hubungan sosial terjadi melalui platform digital dan media sosial. Aspek etika dan privasi juga menjadi perhatian penting. Penggunaan data yang etis dan perlindungan privasi individu menjadi isu sensitif dalam era digital ini.

Pelayanan Publik

Sistem Pelayanan Publik adalah suatu rangkaian atau jaringan yang terdiri dari berbagai institusi dan lembaga pemerintah, prosedur, dan sumber daya yang bekerja bersama untuk menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Tujuan utama dari sistem ini adalah memenuhi kebutuhan dan harapan warga negara, mempromosikan kesejahteraan sosial, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat (Trisantosa et al., 2022).

Ciri-ciri utama dari Sistem Pelayanan Publik mencakup berbagai institusi pemerintah yang memiliki peran dalam menyediakan layanan publik, seperti kantor pelayanan, departemen, dan agensi pemerintah. Selain itu, sistem ini juga melibatkan prosedur dan peraturan yang mengatur bagaimana layanan publik disediakan dan dijalankan, termasuk proses permohonan, persyaratan, dan waktu respons.

Interaksi antara sistem pelayanan publik dengan masyarakat sebagai pengguna layanan publik menjadi penting dalam penyediaan layanan yang efektif. Selain itu, sistem ini memerlukan sumber daya manusia, anggaran, dan teknologi informasi untuk beroperasi dan menyediakan layanan yang berkualitas.

Prinsip akuntabilitas dan transparansi menjadi dasar dalam sistem pelayanan publik untuk menjamin keadilan, integritas, dan keterbukaan dalam penyediaan layanan. Selanjutnya, upaya terus-menerus untuk meningkatkan kualitas layanan, seperti melakukan evaluasi, pengawasan, dan inovasi, juga harus diaplikasikan dalam sistem pelayanan publik (Maulidiah, 2014).

Dalam konteks sistem pelayanan publik, partisipasi aktif masyarakat menjadi faktor penting untuk meningkatkan akuntabilitas dan relevansi layanan. Penggunaan teknologi informasi dan e-government juga dapat meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas pelayanan publik. Selain itu,

kolaborasi antarinstansi pemerintah dapat meningkatkan efektivitas dan keterpaduan pelayanan publik.

Efektivitas

Menurut Stephen R. Covey, efektivitas adalah "Mencapai hasil yang signifikan sambil memelihara keseimbangan dan menghormati nilai-nilai fundamental". Kemudian, efektivitas melibatkan memfokuskan energi dan sumber daya pada hal-hal yang memiliki nilai yang tinggi dan penting dalam kehidupan (Covey, 2020).

Selain itu, sejauh apa yang diterangkan oleh Sondang P. Siagian, efektifitas merupakan pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya (Siagian, 2006).

Efektivitas bukanlah konsep yang terbatas pada tingkat organisasi; ia meluas ke berbagai dimensi, termasuk individu dan sistem. Efektivitas organisasi tercermin dalam kemampuan strategi untuk mencapai tujuan dan kinerja operasional yang optimal. Michael Hammer dan James A. Champy, dalam konteks reengineering proses bisnis, menekankan pentingnya efektivitas organisasi dalam mencapai tujuan bisnis dengan meminimalkan biaya dan waktu. Pada tingkat individu, kepemimpinan efektif dan manajemen waktu menjadi faktor kunci dalam meraih efektivitas personal. Bagaimana seseorang mengelola waktu dan memimpin dirinya sendiri dapat memengaruhi pencapaian tujuan pribadi dan kelompok (Kiwang et al., 2015).

Efektivitas juga terkait erat dengan faktor-faktor pendukung seperti komunikasi yang efektif, adaptabilitas terhadap perubahan lingkungan, dan pengukuran kinerja. Komunikasi yang jelas dan terbuka merupakan elemen kunci dalam mencapai pemahaman bersama dan koordinasi di tingkat organisasi. Kemampuan untuk beradaptasi dengan perubahan lingkungan menjadi penting untuk kelangsungan hidup dan perkembangan suatu sistem. Pengukuran kinerja memberikan pemahaman tentang kemajuan dan keberhasilan, serta memberikan dasar untuk perbaikan dan inovasi lebih lanjut. Oleh karena itu, pendidikan dan pengembangan menjadi komponen penting untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan yang mendukung efektivitas.

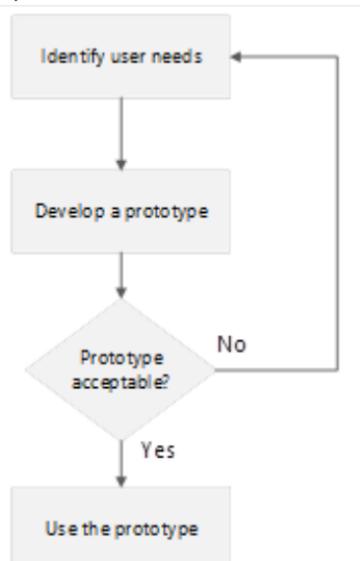
Faktor lingkungan memiliki peran krusial dalam membentuk efektivitas, baik pada tingkat organisasi maupun individu. Perubahan ekonomi, regulasi pemerintah, dan perkembangan teknologi adalah beberapa elemen lingkungan yang dapat memengaruhi arah dan hasil dari upaya efektivitas. Organisasi yang dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan lingkungan biasanya memiliki keunggulan kompetitif. Selain itu, memahami pengaruh nilai dan budaya masyarakat terhadap tujuan organisasi adalah langkah penting untuk mencapai efektivitas jangka panjang.

Proses meningkatkan efektivitas seringkali dihadapi oleh sejumlah tantangan dan kendala yang memerlukan penanganan yang cermat. Perubahan budaya dan resistensi dari anggota organisasi dapat menjadi hambatan signifikan. Manajemen perubahan yang bijak dan komunikasi efektif diperlukan untuk mengatasi ketidaknyamanan yang mungkin muncul. Ketidakpastian lingkungan, keterbatasan sumber daya, dan resistensi perubahan individu adalah aspek lain yang perlu dihadapi (SUSILO, 2013). Terlebih lagi, tantangan teknologi dan pemeliharaannya dapat memerlukan investasi dan pelatihan tambahan. Kesadaran akan kendala-kendala ini membantu organisasi mengembangkan strategi yang lebih adaptif dan tanggap.

3. Metode Penelitian

Metode prototyping dapat membantu dalam memahami dan merumuskan kebutuhan pengguna dalam pengembangan sistem informasi dengan beberapa cara. Pertama, metode ini memungkinkan pengembang untuk dengan cepat mengembangkan prototipe berdasarkan persyaratan awal yang kemudian direvisi melalui umpan balik dari pelanggan. Kedua, memungkinkan pengguna untuk mengevaluasi dan menguji proposal pengembang sebelum diimplementasikan. Ketiga, membantu dalam memahami persyaratan khusus pengguna yang tidak akan dipertimbangkan oleh pengembang selama desain produk. Keempat, menawarkan faksimili skala kecil dari produk akhir dan digunakan untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan. Kelima, menekankan pada komunikasi tim dan praktik desain yang fleksibel. Terakhir, pengguna memiliki pemahaman yang lebih baik tentang bagaimana sistem akan bekerja, yang dapat menghasilkan persyaratan yang lebih akurat dan lengkap. Dengan membuat prototipe, pengembang dapat memperoleh umpan balik dari pengguna akhir dan pemangku kepentingan, yang membantu memastikan bahwa produk perangkat lunak memenuhi kebutuhan dan persyaratan mereka. Penggunaan prototipe dapat menawarkan cara berbiaya rendah untuk membuat pilihan perangkat lunak yang lebih tepat untuk digunakan dalam proyek, daripada hanya mengandalkan ulasan dan rekomendasi dari orang lain.

Tahapan-tahapan tersebut dapat dilihat pada Gambar1.



Gambar 1. Metode Prototipe

1) Identifikasi Kebutuhan Pengguna

Pada tahap ini, lakukan penelitian dan analisis awal untuk memahami tantangan dan kebutuhan sekretaris pribadi (PS) pimpinan di POLDA JABAR. Kemudian, kami dapat mengatur dan melakukan wawancara dan survei dengan PS untuk mengumpulkan informasi rinci tentang tugas sehari-hari, poin-poin penting, dan kebutuhan spesifik mereka. Dan berkolaborasi dengan para pemangku kepentingan, termasuk PS, pimpinan, dan pakar TI, untuk mengidentifikasi kebutuhan dan ekspektasi pengguna utama. Setelah itu, menganalisis data yang terkumpul untuk merumuskan serangkaian persyaratan pengguna yang komprehensif untuk sistem SANGUAN.

2) Mengembangkan Prototipe

Pada tahap ini, prototipe dibangun yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna yang telah diidentifikasi sebelumnya. Untuk merancang antarmuka pengguna (UI) dan pengalaman pengguna (UX) untuk sistem SANGUAN berdasarkan kebutuhan pengguna yang telah

diidentifikasi, kami mulai dengan membuat wireframe dan mockup untuk memvisualisasikan antarmuka dan fungsionalitas sistem. Representasi visual ini berfungsi sebagai fondasi saat kami bergerak maju untuk mengembangkan prototipe awal sistem SANGUAN, yang mencakup fitur-fitur penting seperti manajemen tugas, penanganan dokumen, dan alat komunikasi. Selama proses pengembangan, kami terus mengulangi prototipe, secara aktif memasukkan umpan balik pengguna yang berharga untuk meningkatkan fitur dan fungsinya. Selain itu, kami melakukan pengujian kegunaan yang ketat dan mengumpulkan data penting untuk menyempurnakan prototipe lebih lanjut, memastikan bahwa prototipe tersebut selaras dengan persyaratan dan preferensi spesifik pengguna kami.

3) Gunakan Prototipe

Untuk mewujudkan prototipe SANGUAN, kami mengimplementasikannya sebagai sistem fungsional di lingkungan POLDA JABAR. Langkah penting ini memungkinkan kami untuk menilai kinerja dan fungsionalitasnya di dunia nyata. Untuk memastikan keandalannya, kami melakukan pengujian ekstensif untuk memastikan bahwa sistem beroperasi sebagaimana mestinya dan tidak memiliki masalah kritis. Fase pengujian yang ketat ini sangat penting dalam menjamin integrasi yang mulus dan fungsionalitas yang dapat diandalkan dari prototipe SANGUAN dalam konteks operasional POLDA JABAR.

4. Hasil Dan Pembahasan

Bagian ini merupakan inti dari penelitian ini, di mana kami akan membahas temuan-temuan kami dan menganalisis data yang telah kami peroleh melalui eksperimen, survei, atau analisis yang telah kami lakukan.

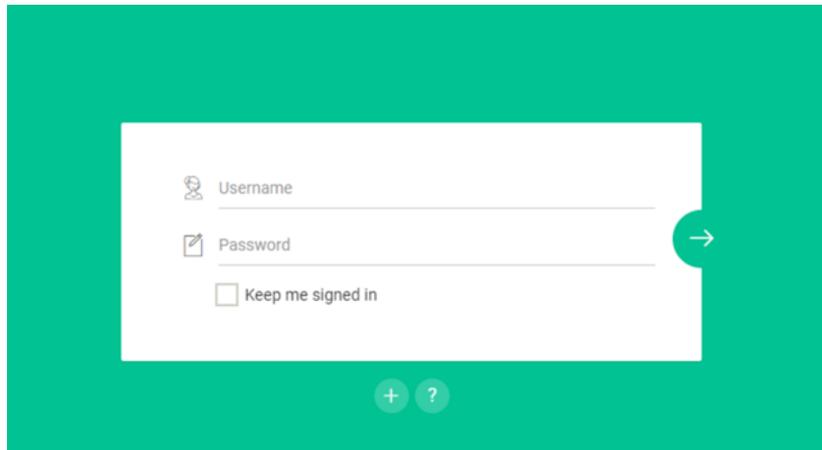
Melalui merancang platform digital undangan online berbentuk web, penelitian ini berusaha menggambarkan peran sentral teknologi digital dalam meningkatkan efisiensi, kecepatan, dan akurasi penyelenggaraan layanan publik oleh sebuah organisasi. Dalam era modern yang dipenuhi dengan perkembangan teknologi, penggunaan platform digital undangan online diharapkan dapat memberikan solusi yang lebih efisien dan responsif dalam menyelenggarakan berbagai layanan publik. Dengan mengukur berbagai aspek tersebut, penelitian ini bertujuan untuk memberikan kontribusi pemahaman yang lebih mendalam tentang dampak positif yang dapat diberikan oleh integrasi teknologi digital dalam pengelolaan layanan publik oleh organisasi.

Dalam konteks ini, perancangan platform undangan online berbasis web dianggap sebagai langkah strategis untuk memanfaatkan kemajuan teknologi guna memberikan layanan publik yang lebih optimal. Penerapan teknologi digital dalam undangan online dapat mempercepat proses komunikasi, memastikan efisiensi administrasi, dan meningkatkan akurasi informasi yang disampaikan. Dengan mengukur efisiensi, kecepatan, dan akurasi, penelitian ini diharapkan dapat memberikan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana organisasi dapat memanfaatkan teknologi digital untuk memberikan layanan publik yang lebih baik kepada masyarakat.

Pada bagian ini, kami akan menyajikan hasil yang kami kumpulkan secara jelas dan objektif, serta merinci interpretasi dan implikasi dari temuan-temuan tersebut.

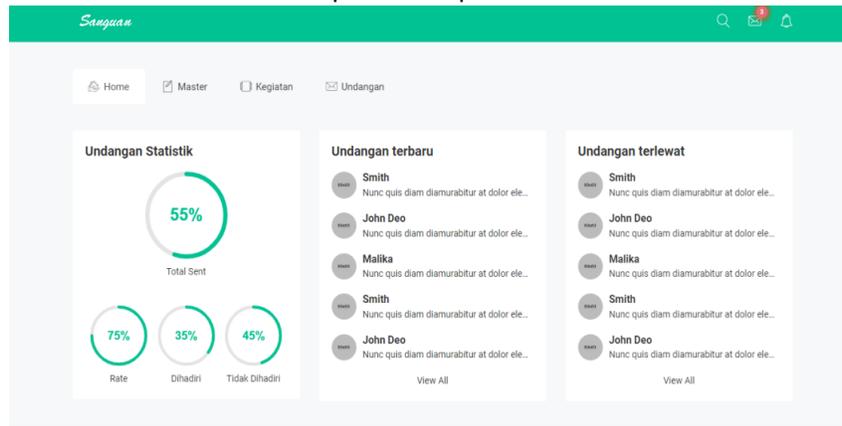
1. Implementasi

Halaman login merupakan halaman user untuk masuk ke dalam sistem, sebelum mengakses user harus mengisi username dan password terlebih dahulu. Rancangan antarmuka login dapat dilihat pada Gambar 2.



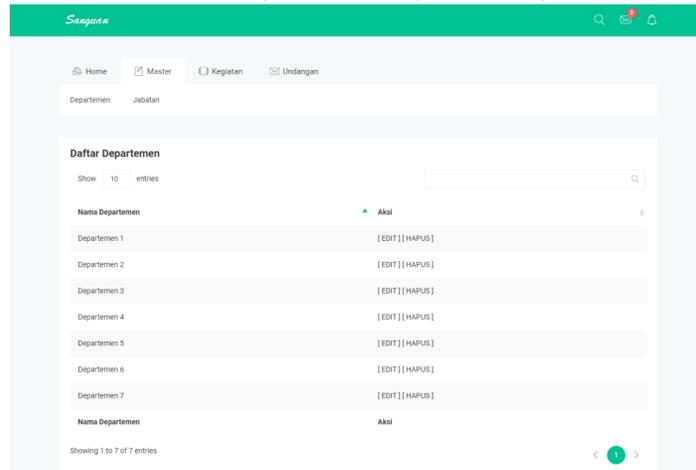
Gambar 2. Halaman Login

Halaman dashboard merupakan halaman dimana pengguna masuk ke tampilan awal pada website. Desain antarmuka dashboard dapat dilihat pada Gambar 3.



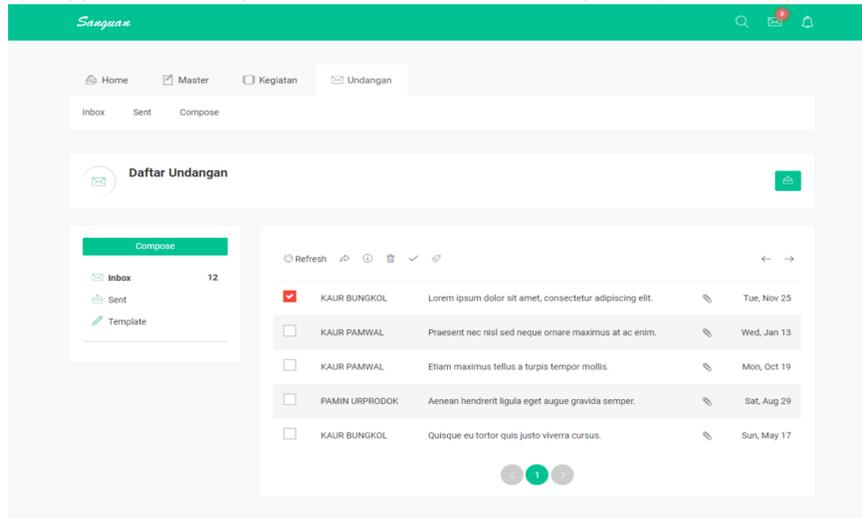
Gambar 3. Halaman Dashboard

Halaman Master Jurusan merupakan halaman dimana pengguna dapat mengelola data jurusan. Rancangan antarmuka master departemen dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. Halaman Departemen

Halaman Daftar Undangan merupakan halaman yang menampilkan daftar undangan yang diterima oleh pengguna. Rancangan antarmuka Daftar Undangan dapat dilihat pada Gambar 5.



Gambar 5. Halaman Daftar Undangan

2. Pengujian

Pengujian dengan menggunakan metode Blackbox merupakan proses verifikasi solusi yang dibuat dalam sistem sesuai dengan kebutuhan pengguna. Berikut ini adalah beberapa halaman hasil implementasi yang dijelaskan pada subbab berikut:

Pengujian yang dilakukan pada aplikasi sangau menggunakan metode blackbox atau biasa disebut dengan pengujian fungsional. Pengujian blackbox difokuskan pada kebutuhan fungsionalitas sistem informasi. Hasil Pengujian Blackbox dapat dilihat pada tabel 1.

No	Proses	Status	Diuji Oleh	Tanggal Tes
1	<p>Nama Tes: Login</p> <p>Deskripsi Tes: Verifikasi hak akses hanya dapat diakses oleh pengguna yang berwenang.</p> <p>Kasus Uji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Masuk <p>Hasil yang diharapkan:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Jika berhasil, maka akan menampilkan halaman dashboard aplikasi. - Jika gagal, maka akan tetap berada di halaman akses admin. 	Berhasil	Syifa R.A.	31 Agustus 2023
2	<p>Nama Tes: Halaman Kelola Departemen</p> <p>Deskripsi Pengujian: Pengguna admin mengelola Halaman Departemen.</p> <p>Kasus Uji:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Data Dokumen <p>Hasil yang diharapkan:</p>	Berhasil	Syifa R.A.	31 Agustus 2023

3	Nama Tes: Mengelola Daftar Undangan	Berhasil		Syifa R.A.		31 Agustus 2023
	Deskripsi Pengujian: Pengguna admin mengelola daftar undangan					
	Kasus Uji:					
	- Data Undangan					
	Hasil yang diharapkan:					
	- Jika berhasil, tampilkan daftar undangan.					
	- Jika gagal, maka akan tetap berada di halaman akses admin					
4	Nama Tes: Keluar	Berhasil		Syifa R.A.		31 Agustus 2023
	Deskripsi Pengujian: Pengguna ingin keluar dari sistem					
	Kasus Uji: Pengguna Keluar (Logout)					
	Hasil yang diharapkan:					
	- Jika berhasil, maka akan segera keluar dan kembali ke halaman login.					
	- Jika gagal, maka akan tetap berada di halaman akses admin					

Tabel 1. Hasil Pengujian

5. Penutup

Kesimpulan

Penelitian ini menyoroti pentingnya inovasi teknologi dalam mendukung tugas-tugas sekretaris umum. Penelitian ini mencerminkan perkembangan teknologi yang terus berlanjut dan dampaknya terhadap peran tradisional di lingkungan kerja.

Studi kasus di POLDA JABAR (Kepolisian Daerah Jawa Barat) menggambarkan bagaimana inovasi teknologi, dalam hal ini Sistem Administrasi dan Surat Masuk Elektronik diimplementasikan dalam situasi nyata. Hal ini mencerminkan upaya nyata dalam menerapkan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas tugas-tugas kesekretariatan.

Penggunaan teknologi informasi membantu organisasi memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat atau pemangku kepentingan. Sehingga dapat diambil kesimpulan, bahwa penerapan digitalisasi dan optimalisasi teknologi informasi dalam sistem pelayanan publik membawa dampak positif terhadap efektivitas dan kualitas pelayanan organisasi.

Penelitian ini dapat memberikan implikasi besar bagi organisasi seperti POLDA JABAR dan juga organisasi lain yang ingin memanfaatkan inovasi teknologi untuk meningkatkan produktivitas dan efisiensi. Temuan dari studi kasus ini dapat memberikan panduan yang berharga.

Daftar Pustaka

- Aji, R. (2016). Digitalisasi, Era Tantangan Media (Analisis Kritis Kesiapan Fakultas Dakwah dan Komunikasi Menyongsong Era Digital). *Islamic Communication Journal*, 1(1)
- Brynjolfsson, E., & McAfee, A. (2014). *The second machine age: Work, progress, and prosperity in a time of brilliant technologies*. WW Norton & Company
- Covey, S. R. (2020). *The 7 habits of highly effective people*. Simon & Schuster.
- Istifadah. 2021. "Digitalisasi Organisasi Di Masa Pandemi: Studi Kasus Di PKPT IPNU-IPPNU UIN Malang Perspektif Teori Humanisme." *Lorong: media pengkajian sosial budaya* 10(2).
- Kiwang, A. S., Pandie, D. B. W., & Gana, F. (2015). Analisis Kebijakan dan Efektivitas Organisasi. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 19(1), 71–82.
- Khotimah, Husnul. 2022. "Pendidikan Anak Dalam Perspektif Al-Qur'an Dan Aktualisasinya Di Era Digitalisasi." *Tarbawi ngabar, Journal of education* 3(1).
- Kurniawan, Carolina Simanjuntak, Limbong. 2022. "The Urgency of Ratification of the Personal Data Protection Bill in Digitizing Public Services to Realize Smart Government." *IPMHILAW Journal* 2(2).
- Maulidiah, S. (2014). *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan (PATEN)*. CV. Indra Prahasta.
- Rachman, Arif. 2022. "PENCAPAIAN EFEKTIVITAS KERJA MELALUI OPTIMALISASI KECERDASAN EMOSIONAL DAN PEMBERIAN BEBAN KERJA SECARA TEPAT KEPADA KARYAWAN." *Baruna Horizon* 5(1).
- Rahayu, Ely Laily Bunga. 2021. "Digitalisasi Aktivitas Jual Beli Di Masyarakat: Perspektif Teori Perubahan Sosial." *Ganaya: Jurnal ilmu sosial dan Humaniora* 4(2).
- Siagian, S. P. (2006). *Sistem informasi manajemen*.
- Schwab, K. (2017). *The fourth industrial revolution*. Currency
- SUSILO, F. A. A. (2013). Peningkatan efektivitas pada proses pembelajaran. *MATHEdunesa*, 2(1).
- Tapscott, D. (2008). *Grown up digital*. McGraw-Hill Education Boston
- Trisantosa, I. N., SIP, M. T., Dewi Kurniasih, S. I. P., & Hubeis, I. H. M. (2022). *Pelayanan Publik Berbasis Digital*. Deepublish.
- Zahrattunnisa Rina, Zulkarnaini. 2022. "Digitalisasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak Di Kabupaten Ogan Komering Ulu Selatan." *JAPS* 3(2): 74–85.