

Analysis Of Public Service Information System Website Development To Improve Access And Service Efficiency At Budi Gadai Indonesia Medan

Analisa Pengembangan Website Sistem Informasi Pelayanan Publik Untuk Meningkatkan Akses Dan Efisiensi Layanan Di Budi Gadai Indonesia Medan

Eva Melinda Tumanggor ¹⁾, Miftha Rizkina ²⁾

^{1,2)} **Universitas Pembangunan Panca Budi Medan**

Email: ¹⁾evamelindatumanggor@gmail.com , ²⁾miftha@dosen.pancabudi.ac.id

ARTICLE HISTORY

Received [24 Agustus 2026]

Revised [25 September 2026]

Accepted [30 September 2026]

KEYWORDS

*Website Development,
Information Systems, Public
Services, Service Access, and
Service Efficiency.*

**This is an open access article
under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license**



ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan pada Budi Gadai Indonesia Medan dengan tujuan penelitian untuk menganalisa pengembangan website sistem informasi pelayanan publik untuk meningkatkan akses dan efisiensi layanan bagi kebutuhan masyarakat luas. Populasi adalah karyawan yang bekerja di perusahaan sebanyak 50 karyawan, pengambilan sampel dilakukan dengan sampel jenuh sehingga jumlah sampel sebanyak 50 responden. Teknik pengumpulan data dengan studi pustaka dan survei dan teknik analisis data dengan menggunakan uji validitas dan reliabilitas, analisis presentasi, perhitungan nilai rata-rata dan analisis tingkat capaian responden (TCR). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan publik yang diberikan oleh Budi Gadai Indonesia Medan melalui website resminya telah memenuhi standar fungsionalitas yang dibutuhkan. Selain itu, tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan informasi publik menunjukkan respons yang positif. Kemudahan akses informasi, kejelasan navigasi, dan efisiensi waktu menjadi faktor utama yang mendukung kepuasan pengguna. Dengan demikian, website Budi Gadai Indonesia Medan mampu mendukung pelayanan publik yang lebih efektif, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

ABSTRACT

This research was conducted at Budi Gadai Indonesia Medan. The objective was to analyze the development of a public service information system website to improve access and efficiency of services for the wider community. The population consisted of 50 employees working at the company. Saturated sampling was used to obtain a sample size of 50 respondents. Data collection techniques included literature studies and surveys, while data analysis techniques included validity and reliability tests, presentation analysis, mean value calculations, and respondent response rate (TCR) analysis. The results of this study indicate that the quality of public services provided by Budi Gadai Indonesia Medan through its official website meets the required functionality standards. Furthermore, public satisfaction as users of public information services showed a positive response. Ease of access to information, clarity of navigation, and time efficiency were the main factors supporting user satisfaction. Thus, the Budi Gadai Indonesia Medan website is able to support more effective, transparent, and accessible public services.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berkaitan langsung dengan kebutuhan warga negara. Di Indonesia, pemerintah berkomitmen untuk menyediakan layanan yang efektif dan efisien bagi masyarakatnya (Abdillah, 2025). Namun, dalam praktiknya, terdapat berbagai tantangan yang dihadapi dalam memenuhi harapan masyarakat akan pelayanan yang berkualitas. Budi Gadai Indonesia Medan sebagai salah satu instansi yang menyediakan layanan publik di bidang penggadaian, tidak terkecuali menghadapi tantangan ini. Dengan kemajuan teknologi informasi, terutama di era digital yang pesat ini, pengembangan website sistem informasi pelayanan publik menjadi salah satu solusi untuk meningkatkan aksesibilitas dan efisiensi layanan. Website yang terintegrasi dengan sistem informasi yang baik dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses informasi, melakukan transaksi, dan mendapatkan layanan tanpa batasan waktu dan tempat (Akbar, 2017). Hal ini sangat penting, mengingat banyak masyarakat yang membutuhkan layanan penggadaian untuk kepentingan ekonomi.

Pentingnya penggunaan teknologi juga tercermin dalam Sarana dan Prasarana yang ada. Banyak instansi yang telah mengembangkan aplikasi mobile dan website untuk meningkatkan interaksi dengan masyarakat. Sayangnya, tidak semua instansi berhasil dalam mengembangkan sistem yang dapat memenuhi kebutuhan pengguna (Andi, dkk 2020). Oleh karena itu, analisa mendalam diperlukan untuk merancang website yang tidak hanya menarik tetapi juga fungsional dan user-friendly. Selain itu, dari sisi masyarakat, kesadaran akan pentingnya pelayanan publik yang efisien semakin meningkat. Masyarakat modern mengharapkan akses yang cepat dan mudah terhadap berbagai layanan yang diperlukan, termasuk peng, gadaian. Dengan adanya sistem informasi yang transparan, masyarakat akan lebih

mempercayai instansi pemerintah dan layanan yang diberikan (Angganten, 2025) Kepercayaan ini akan berdampak positif terhadap partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan yang ada.

Namun demikian, pemanfaatan teknologi dalam pelayanan publik tidak tanpa tantangan. Beberapa faktor seperti keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang belum memadai, dan resistensi terhadap perubahan dapat menghambat pengembangan sistem yang optimal (Avianto, 2021). Oleh karena itu, penting untuk melakukan studi mendalam terhadap kebutuhan pengguna, analisa proses yang ada, dan bagaimana website sistem informasi dapat mengatasi masalah tersebut. Pengembangan website sistem informasi pelayanan publik di Budi Gadai diharapkan dapat menjawab berbagai tantangan yang dihadapi saat ini. Dengan mempertimbangkan masukan dari masyarakat dan pemangku kepentingan, website ini diharapkan dapat dirancang secara efektif, menjadikan pelayanan lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan pengguna (Asworowati, dkk 2024).

Hasil observasi awal juga menunjukkan bahwa masyarakat belum sepenuhnya menyadari fitur-fitur yang dapat ditawarkan oleh teknologi digital. Ketidapahaman ini membuat mereka lebih memilih cara-cara tradisional dalam mengakses layanan. Oleh karena itu, website yang dikembangkan tidak hanya perlu fungsional, tetapi juga harus dilengkapi dengan informasi yang edukatif untuk meningkatkan pemahaman masyarakat. Secara keseluruhan, pengembangan website sistem informasi pelayanan publik di Budi Gadai Indonesia Medan menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas layanan bagi kepentingan masyarakat luas dalam memenuhi kebutuhannya yang terus berkembang dari waktu ke waktu. Akant tetapi, dalam pelaksanaan dilapangan dan informasi diperoleh dapat disampaikan bahwa perusahaan masih belum optimal dalam melakukan pengembangan website yang didukung oleh fitur terbaru dalam memberikan kemudahan dan kepraktisan bagi masyarakat yang mempunyai tingkat mobilitas yang cukup tinggi saat melakukan transaksi dengan perusahaan. Oleh sebab itu, dapat disampaikan bahwa adanya perhatian dan kepedulian dari pimpinan agar dapat mengedepankan kebutuhan pengguna dan menghadirkan inovasi teknologi yang relevan, diharapkan pelayanan publik dapat lebih cepat, transparan, dan akuntabel (Choiriyah, 2020). Hal ini selaras dengan kebutuhan masyarakat modern yang menginginkan pelayanan yang tidak hanya efisien, tetapi juga mampu memberikan pengalaman yang tepat sasaran bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat dari waktu ke waktu di masa mendatang.

LANDASAN TEORI

Konsep Pelayanan Publik

Dalam penelitian ini, website layanan di Budi Gadai Indonesia dipandang sebagai bentuk teknologi informasi yang digunakan masyarakat untuk memperoleh layanan dan informasi secara efektif. Kemudahan akses informasi melalui website dapat meningkatkan penggunaan layanan oleh masyarakat. Selain itu, pengembangan website yang baik mampu meningkatkan efisiensi layanan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

Berdasarkan Teori TAM, ketika suatu sistem informasi sudah digunakan dan memberikan manfaat nyata bagi pengguna layanan tersebut, penggunaan layanan yang lebih cepat, efektif, dan efisien sehingga dapat meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan demikian, teori TAM relevan digunakan sebagai landasan teoritis dalam menjelaskan hubungan antara penggunaan layanan, akses informasi, peningkatan akses dan efisiensi layanan, serta kepuasan pelanggan pada penelitian ini. Pelayanan publik memiliki beberapa karakteristik (Farlina dan Pribadi, 2020):

- Pelayanan ini biasanya tidak diarahkan untuk menghasilkan keuntungan finansial, melainkan untuk memenuhi kepentingan masyarakat luas.
- Semua individu, tanpa memandang latar belakang sosial dan ekonomi, harus memiliki akses yang setara terhadap layanan publik.
- Layanan publik harus berjalan dengan transparan dan akuntabel, di mana masyarakat dapat melihat dan menilai kualitas pelayanan yang diberikan.
- Pelayanan yang baik harus memastikan efektivitas, efisiensi, dan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat.
- Pelayanan publik sering melibatkan interaksi langsung antara petugas dan masyarakat, yang membutuhkan kemampuan komunikasi dan empati dari penyedia layanan.

Budi Gadai Indonesia Medan, pelayanan publik melibatkan proses yang kompleks dalam memberikan layanan gadai kepada masyarakat. Hal ini mencakup pemrosesan pengajuan, penyampaian informasi mengenai produk, hingga penyelesaian pengembalian gadai. Dengan memahami definisi dan karakteristik pelayanan publik, diharapkan pengembangan website sistem informasi dapat lebih terfokus pada peningkatan akses dan efisiensi layanan yang disediakan. Pelayanan publik yang efisien sangat penting bagi keberhasilan suatu negara atau lembaga dalam memenuhi kebutuhan



masyarakat. Berikut adalah beberapa alasan yang menjelaskan pentingnya pelayanan publik yang efisien (Zein, dkk, 2025):

- a. Peningkatan Kepuasan Masyarakat: Pelayanan publik disampaikan secara efisien, masyarakat akan merasa puas karena mereka mendapatkan layanan yang cepat dan tepat.
- b. Penghematan Sumber Daya: Efisiensi dalam pelayanan publik memungkinkan penggunaan sumber daya, baik finansial, manusia, maupun waktu, secara optimal.
- c. Peningkatan Aksesibilitas : Pelayanan yang efisien memungkinkan masyarakat untuk lebih mudah mengakses layanan yang mereka butuhkan.
- d. Transparansi dan Akuntabilitas: Pelayanan publik yang efisien sering kali disertai dengan transparansi, di mana masyarakat dapat melihat proses dan hasil yang ditawarkan.
- e. Dampak Positif pada Pembangunan Sosial dan Ekonomi: Masyarakat yang puas dengan layanan publik cenderung lebih produktif dan terlibat dalam kegiatan ekonomi, yang pada gilirannya dapat mendorong pertumbuhan ekonomi regional.
- f. Peningkatan Kinerja Pegawai: Efisiensi dalam sistem pelayanan tidak hanya memberikan manfaat bagi masyarakat, tetapi juga bagi pegawai.

Sementara itu, pada pelayanan kepada masyarakat luas, dapat disampaikan bahwa pentingnya bagi perusahaan untuk mengetahui dan memahami prinsip-prinsip yang di ketahui berkaitan dengan pelayanan publik agar karyawan dapat menghindari hal-hal yang tidak perlu dilakukan dan dapat merugikan perusahaan dan masyarakat dan hal penting yang harus diingat dan dilakukan bagi kemajuan perusahaan. Prinsip-prinsip ini tidak hanya membantu dalam meningkatkan kualitas layanan, tetapi juga memastikan bahwa layanan tersebut memenuhi harapan masyarakat. Berikut adalah beberapa prinsip utama pelayanan public (Hamida dan Kurniawan, 2023):

- a. Keadilan dan Kesetaraan : Pelayanan publik harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat tanpa memandang ras, agama, status sosial, atau latar belakang ekonomi. Prinsip ini menuntut agar setiap individu mendapatkan perlakuan yang sama dalam mengakses layanan, sehingga menghindari diskriminasi dan ketidakadilan.
- b. Transparansi merupakan prinsip yang mengharuskan setiap proses pelayanan publik dilakukan secara terbuka. Masyarakat harus dapat melihat memahami bagaimana layanan diberikan, termasuk informasi mengenai prosedur, syarat, dan biaya yang terkait.
- c. Efisiensi dan Efektivitas : Layanan publik harus disampaikan dengan cara yang efisien dan efektif, mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang ada.
- d. Responsivitas : Pelayanan publik harus responsif terhadap kebutuhan aspirasi masyarakat. Penyedia layanan harus mampu mendengar mempertimbangkan masukan dari pengguna untuk melakukan perbaikan.
- e. Kualitas : Kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama. Ini mencakup standar yang tinggi dalam setiap aspek pelayanan, mulai dari proses hingga hasil akhir. Pelayanan yang berkualitas akan meningkatkan kepuasan masyarakat dan membangun reputasi yang baik bagi penyelenggara layanan.

Berikut ini dapat disajikan ada beberapa tolak ukur digunakan untuk mengukur efektifitas pelayanan publik (Akbar dan Tjenreng, 2025), antara lain:

- a. Kualitas SDM; dalam hal in SDM yang memiliki kualitas yang dapat diandalkan maka pegawai akan dapat melakukan tugas yang telah didelegasikan kepada dirinya dengan sebaik-baiknya sehingga ini dapat memberikan hasil optimal bagi kemajuan dan kelangsungan perusahaan atau entitas.
- b. Penggunaan teknologi; dengan perkembangan teknologi yang cepat berubah dan berkembang maka instansi perlu mengikuti perubahan tersebut terkait dengan pelaksanaan kegiatan yang dilakukan. Hal ini dimaksudkan agar penggunaan teknologi terbaru dapat memberikan nilai tambah, manfaat dan kemajuan dalam pelaksanaan aktivitas di institusi tersebut.
- c. Keberlanjutan; adanya keberlanjutan dari pegawai yagn memberikan pelayanan kepada publik secara konsisten akan menunjukkan kepedulian dan keunggulan bersaing oleh instansi tersebut sehingga semakin berkembang dalam memberikan fungsi dan peranan bagi kepentingan masyarakat luas.
- d. Pembaruan kebijakan; pada kondisi ini dapat disampaikan bahwa institusi yang terus menerus melakukan pembaruan pada kebijakan yang ada di Lembaga tersebut dengan mengikuti perkembangan yang ada maka hal ini menunjukkan adanya perhatian besar dari pimpinan untuk memajukan aktivitas di Lembaga tersebut agar dapat memenuhi kepentingan publik di masa mendatang.
- e. Inovasi dalam penyelenggaraan layanan publik; pada kondisi ini dapat disampaikan bahwa dengan melakukan inovasi yang tepat dan berkesinambungan dalam penyelenggaraan layanan publik ini akan mencerminkan keseriusan dari institusi untuk memberikan terbaik bagi kepentingan publik dengan kebutuhan masyarakat yang terus berubah dari waktu ke waktu.

Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik

Sistem Informasi adalah gabungan antara teknologi komputer, perangkat keras, perangkat lunak, data, prosedur, dan manusia yang berfungsi untuk mengumpulkan, mengelola, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi. Sistem informasi dirancang untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, kontrol, analisis, dan visualisasi dalam suatu organisasi. Beberapa komponen penting dalam sistem informasi meliputi (Haryani, 2016):

- a. Perangkat Keras merupakan perangkat fisik yang digunakan dalam sistem informasi, seperti komputer, server, jaringan, dan perangkat penyimpanan. Komponen ini berfungsi sebagai tempat pemrosesan dan penyimpanan data.
- b. Perangkat Lunak merupakan program atau aplikasi yang menjalankan instruksi untuk mengolah data. Ini bisa termasuk software sistem, aplikasi manajemen basis data, atau aplikasi spesifik yang dirancang untuk kebutuhan tertentu.
- c. Data adalah elemen kunci dalam sistem informasi, yang menjadi bahan mentah untuk menghasilkan informasi. Data dapat berupa angka, teks, gambar, atau video yang dikelola oleh sistem informasi.
- d. Prosedur adalah langkah-langkah atau aturan yang mengatur bagaimana sistem informasi digunakan dan bagaimana data diolah. Prosedur ini mencakup pengumpulan, pengolahan, dan distribusi informasi.
- e. Manusia: Pengguna sistem informasi, termasuk pegawai, manajer, dan pemangku kepentingan lainnya, adalah komponen penting.
- f. Jaringan mencakup koneksi yang memungkinkan komunikasi di antara perangkat keras dan perangkat lunak. Jaringan memungkinkan data untuk ditransfer, sehingga pengguna dapat mengakses informasi dari lokasi yang berbeda.

Pelayanan publik di Budi Gadai Indonesia Medan, implementasi sistem informasi akan sangat bermanfaat untuk mendukung pengelolaan data pelanggan, proses pengajuan layanan, serta komunikasi antara lembaga dan masyarakat. Dengan demikian, sistem informasi bukan hanya menyediakan alat untuk pengolahan data, tetapi juga sebagai alat strategis untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik secara keseluruhan. Teknologi Informasi (TI) memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Dalam era digital saat ini, TI memungkinkan lembaga pemerintah dan penyelenggara layanan untuk berinovasi dan beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat. Berikut adalah beberapa peran utama TI dalam meningkatkan pelayanan (Nurkholis, dkk 2021):

- a. Meningkatkan Aksesibilitas: teknologi informasi dapat memberikan kesempatan bagi masyarakat untuk mengakses informasi dan layanan publik dari mana saja dan kapan saja melalui platform online. Dengan adanya website dan aplikasi mobile, masyarakat tidak lagi perlu mengunjungi kantor secara fisik untuk mendapatkan layanan, sehingga menghemat waktu dan biaya.
- b. Mempercepat Proses Pelayanan: teknologi dapat mempercepat berbagai proses administrasi, dari pengajuan hingga penyelesaian layanan. Dengan otomatisasi proses, data dapat diproses lebih cepat, mengurangi waktu tunggu bagi masyarakat dan meningkatkan efisiensi operasional.
- c. Integrasi Data: teknologi informasi dapat memberikan kemungkinan dan kesempatan untuk melakukan integrasi data dari berbagai sumber ke dalam sistem yang terpadu. Dengan sistem informasi yang terintegrasi, pelayan publik dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan untuk memberikan layanan yang cepat dan akurat.
- d. Peningkatan Transparansi: Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik juga meningkatkan transparansi. Masyarakat dapat dengan mudah mengakses informasi mengenai prosedur, biaya, dan status layanan, yang membantu mencegah praktik korupsi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara layanan.
- e. Penyampaian Informasi yang lebih baik: dalam hal ini melalui teknologi, informasi dapat disampaikan secara lebih interaktif dan menarik. Penggunaan multimedia, seperti video dan grafis, dapat membuat informasi lebih mudah dipahami, sehingga meningkatkan pemahaman masyarakat tentang layanan yang ditawarkan.
- f. Pelatihan dan Pengembangan SDM: pada kondisi ini dapat diketahui bahwa teknologi memberikan kesempatan untuk pelatihan pegawai dalam menggunakan sistem baru. Dengan penguasaan teknologi yang baik, pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih profesional dan responsif, meningkatkan pengalaman pengguna.

Website sebagai Alat Pelayanan Publik

Website yang efektif sebagai alat pelayanan publik memiliki beberapa karakteristik penting yang mendukung fungsionalitas, aksesibilitas, dan kepuasan pengguna. Berikut adalah karakteristik utama yang harus dimiliki oleh website pelayanan public (Sahara, dkk 2022):



- a. *User-Friendly* (Ramah Pengguna): Website harus dirancang dengan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan. Navigasi yang jelas memungkinkan pengguna untuk menemukan informasi dengan cepat, tanpa kebingungan. Penggunaan bahasa yang sederhana dan jelas juga sangat penting agar semua kalangan masyarakat dapat memahami informasi yang disajikan.
- b. Responsif: Website harus dapat diakses dengan baik di berbagai perangkat, seperti komputer desktop, tablet, dan smartphone. Desain responsif memastikan tampilan dan fungsionalitas website tetap optimal, terlepas dari ukuran layar perangkat yang digunakan.
- c. Aksesibilitas: Website harus dapat diakses oleh semua orang, termasuk individu dengan disabilitas. Hal ini mencakup penggunaan fitur seperti teks alternatif untuk gambar, struktur heading yang jelas, dan kontras warna yang memadai untuk memudahkan pembacaan.
- d. Informasi yang relevan dan terkini: Konten website harus selalu diperbarui dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Informasi tentang layanan yang tersedia, prosedur, syarat, dan biaya harus disajikan secara jelas dan terperinci, agar pengguna dapat dengan mudah memahami dan mengikuti proses yang diperlukan.
- e. Keamanan: Keamanan data menjadi aspek penting dalam pengembangan website, terutama ketika menangani informasi pribadi milik pengguna. Website harus dilengkapi dengan protokol keamanan yang baik, seperti enkripsi data dan perlindungan terhadap potensi ancaman siber, untuk menjaga kerahasiaan informasi.
- f. Analisis Kinerja: Website yang efektif harus memiliki kemampuan analisis untuk melacak penggunaan, perilaku pengunjung, dan efektivitas fitur yang ada. Dengan analisis yang tepat, lembaga dapat mengidentifikasi area yang perlu ditingkatkan dan mengadaptasi layanan sesuai kebutuhan pengguna.

Keberhasilan implementasi website sistem informasi pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat dalam pengembangan dan pengelolaannya. Berikut adalah beberapa faktor yang berkaitan dengan SDM dan pelatihan yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi (Abdillah, 2025):

- a. Tenaga kerja yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang memadai di bidang teknologi informasi, desain web, serta manajemen proyek sangat penting untuk mendukung pengembangan yang efektif.
- b. Pelatihan yang tepat bagi pegawai yang akan menggunakan atau mengelola website sangat diperlukan untuk memastikan mereka memahami cara kerja sistem, fitur-fitur yang ada, dan prosedur pelayanan.
- c. Keterlibatan karyawan dalam proses pengembangan sangat penting agar mereka merasa memiliki sistem yang sedang dikembangkan.
- d. Struktur organisasi yang jelas dan efektif mempengaruhi komunikasi dan kolaborasi antar departemen.

Berikut ini dapat disampaikan indikator untuk mengukur akses dan efisiensi untuk akses layanan publik (Zein, et.al., 2025), antara lain:

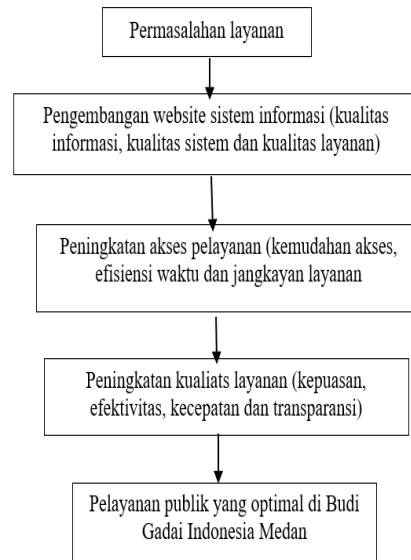
- a. Menurunkan biaya operasional; pada kondisi ini dapat disampaikan bahwa adanya efisiensi dalam pelayanan kepada publik yang dilakukan dengan tepat sasaran dapat memberikan manfaat pada perusahaan atau institusi yaitu efisiensi biaya operasional lebih rendah sehingga dapat memberikan manfaat dan keuntungan bagi kemajuan perusahaan.
- b. Mempercepat waktu pelayanan ; dengan adanya efisiensi dalam layanan kepada publik dapat memberikan kemudahan dan percepat waktu pelayanan menjadi lebih praktis dan hemat waktu. Dengan demikian masyarakat dapat menggunakan waktu terbatas untuk hasil optimal dalam menggunakan layanan publik.
- c. Meningkatkan akurasi data serta pelayanan; pada kondisi ini dapat disampaikan bahwa adanya efisien yang konssiten dapat memberikan keuntungan bagi masyarakat dan pegawai untuk peningkatan akurasi data yang dibutuhkan sehingga pelayanan akan dapat ditingkatkan secara lebih maksimal di masa mendatang.

Tujuan penyampaian informasi pelayanan publik adalah agar masyarakat dapat dengan mudah memahami prosedur dan persyaratan pelayanan yang disediakan oleh budi gadai dengan mengakses web mereka yaitu www.budigadai.com. salah satu bentuk implementasinya adalah pelayanan berbasis web yang diterapkan diberbagai daerah termasuk diperusahaan Budi Gadai Indonesia Medan. Namun demikian ,dalam pelaksanaan masih ditemukan kendala baik dalam sisi kesiapan sumber daya manusianya, pemahaman masyarakat terhadap teknologi .Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengembangan website sistem informasi pelayanan publik untuk meningkatkan efesiensi dan pelayana diBudi Gadai Indonesia Medan. Dalam penelitian ini, website layanan di Budi Gadai Indonesia dipandang sebagai bentuk teknologi informasi yang digunakan masyarakat untuk memperoleh layanan dan informasi secara efektif. Prinsip Technology Acceptance Model yang menekankan

Kemudahan akses informasi melalui website dapat meningkatkan penggunaan layanan oleh masyarakat. Selain itu, pengembangan website yang baik mampu meningkatkan efisiensi layanan sehingga berdampak pada meningkatnya kepuasan pelanggan.

Kerangka konseptual ini menjelaskan hubungan antara penggunaan layanan, akses informasi, peningkatan akses dan efisiensi layanan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini akan mengkaji penggunaan website dan efisiensi layanan dengan mudah dan gampang untuk diakses oleh semua masyarakat yang ingin menggadai.

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, pendekatan penelitian yang dipakai adalah kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Sugiyono (2019), menjelaskan penelitian deskriptif merupakan suatu metode penelitian yang menggambarkan karakteristik populasi atau fenomena yang sedang diteliti. Sehingga metode penelitian satu ini fokus utamanya adalah menjelaskan objek penelitiannya. Sehingga menjawab apa peristiwa atau apa fenomena yang terjadi. Pada penelitian ini, penulis ingin mengetahui pengembangan website sistem informasi pelayanan publik untuk meningkatkan akses dan efisien layanan publik di perusahaan. Menurut Sudaryono (2019), berpendapat bahwa populasi yaitu wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh penulis untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Pada penelitian ini, populasi adalah karyawan yang bekerja di perusahaan sebanyak 50 karyawan. Menurut Priyastama (2020), berpendapat bahwa sampel yaitu sekumpulan data yang diambil dari populasi. Metode pengambilan sampel penelitian menggunakan sampel jenuh sehingga jumlah sampel penelitian digunakan sebanyak 50 responden. Pada penelitian yang dilakukan oleh penulis menggunakan jenis data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari objek penelitian dan dibutuhkan pengolahan lebih lanjut yaitu dari jawaban responden atas kuesioner yang diberikan pada responden. Sumber data yang digunakan yaitu data sekunder yaitu sejarah perusahaan dan teknik pengumpulan data digunakan terdiri dari survei dan kuesioner dan observasi. Teknik analisis data digunakan mencakup uji kualitas data, analisis statistik deskriptif, analisis mean (rata-rata) dan tingkat capaian responden.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan tabulasi jawaban yang diberikan responden atas kuesioner penelitian yang diberikan dan diolah dengan program aplikasi SPSS, berikut ini dapat disampaikan hasil pengujian statistik sebagai berikut:

Hasil Uji Kualitas Data

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Kuesioner	r _{hitung}	r _{tabel}	Simpulan
Sistem informasi pelayanan publik	Sistem informasi pelayanan publik_1	0.712	0.273	Valid
Sistem informasi pelayanan publik	Sistem informasi pelayanan publik_2	0.589	0.273	Valid
Sistem informasi pelayanan publik	Sistem informasi pelayanan publik_3	0.596	0.273	Valid
Sistem informasi pelayanan publik	Sistem informasi pelayanan publik_4	0.691	0.273	Valid
Sistem informasi pelayanan publik	Sistem informasi pelayanan publik_5	0.646	0.273	Valid
Sistem informasi pelayanan publik	Sistem informasi pelayanan publik_6	0.631	0.273	Valid
Sistem informasi pelayanan publik	Sistem informasi pelayanan publik_7	0.597	0.273	Valid
Sistem informasi pelayanan publik	Sistem informasi pelayanan publik_8	0.668	0.273	Valid
Sistem informasi pelayanan publik	Sistem informasi pelayanan publik_9	0.681	0.273	Valid
Sistem informasi pelayanan publik	Sistem informasi pelayanan publik_10	0.436	0.273	Valid
Akses dan Efisien Layanan	Akses dan Efisien Layanan_1	0.620	0.273	Valid
Akses dan Efisien Layanan	Akses dan Efisien Layanan_2	0.567	0.273	Valid
Akses dan Efisien Layanan	Akses dan Efisien Layanan_3	0.486	0.273	Valid
Akses dan Efisien Layanan	Akses dan Efisien Layanan_4	0.433	0.273	Valid
Akses dan Efisien Layanan	Akses dan Efisien Layanan_5	0.656	0.273	Valid
Akses dan Efisien Layanan	Akses dan Efisien Layanan_6	0.536	0.273	Valid

Tabel di atas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner pada variabel pengembangan *website* sistem informasi pelayanan publik yang mempunyai 10 item kuesioner pernyataan nilai koefisien $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,273), sehingga disimpulkan bahwa item kuesioner pada variabel dapat pengembangan *website* sistem informasi pelayanan publik dinyatakan valid. Hal ini mencerminkan bahwa perusahaan yang ingin memberikan pelayanan publik yang optimal bagi semua masyarakat harus dapat mengembangkan *website* yang dapat memberikan menu tambahan dan fitur canggih dibutuhkan sesuai dengan kebutuhan konsumen yang terus berkembang dari waktu ke waktu.

Sementara itu seluruh item kuesioner pada akses dan efisiensi layanan yang mempunyai 6 pernyataan nilai koefisien $r_{hitung} > r_{tabel}$ (0,273), sehingga disimpulkan bahwa item kuesioner pada akses dan efisiensi layanan dapat dinyatakan valid. Hal ini mencerminkan bahwa dengan adanya penyediaan *website* yang memberikan sistem informasi yang jelas, lengkap dan akurat diharapkan dapat memberikan kemudahan dan kelancaran bagi masyarakat untuk mengakses fitur terbaru pada *website* tersebut sehingga layanan akan menjadi lebih maksimal bagi kepentingan masyarakat yang terus berkembang dan berubah dari waktu ke waktu.

Berikut ini dapat disajikan nilai rata-rata dari tabulasi jawaban responden mengenai pengembangan *website* pelayanan publik dan akses & efisiensi layanan publik yang ada di perusahaan dapat disajikan sebagai berikut:

Nilai rata-rata untuk pengembangan *website* pelayanan publik

Berikut ini dapat disajikan nilai rata-rata dari tabulasi jawaban responden mengenai pernyataan pengembangan *website* pelayanan publik dapat di lihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Nilai Rata-Rata untuk Pengembangan Website Pelanan Publik

No.	Kuesioner	Total skor	Jumlah responden	Nilai rata-rata
1	Penyataan_1	225	50	4.50
2	Penyataan_2	225	50	4.50
3	Penyataan_3	217	50	4.34
4	Penyataan_4	220	50	4.40

5	Penyataan 5	212	50	4.24
6	Penyataan 6	215	50	4.30
7	Penyataan 7	218	50	4.36
8	Penyataan 8	204	50	4.08
9	Penyataan 9	210	50	4.20
10	Penyataan 10	213	50	4.26

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk pernyataan pengembangan website pelayanan publik sebanyak 10 item kuesioner diperoleh nilai rata-rata berkisar antara 4,08 – 4,5 sehingga ini menunjukkan kategori tinggi dan sangat tinggi. Artinya bahwa kegiatan pengembangan website di perusahaan perlu dilakukan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi yang terus berkembang dari waktu ke waktu untuk memberikan kemudahan dan kepraktisan bagi masyarakat untuk mengakses layanan dari perusahaan untuk melakukan transaksi dalam memenuhi kebutuhannya. Oleh sebab itu, pimpinan harus memberikan perhatian pada layanan website pelayanan publik secara periodik dan berkesinambungan agar dengan cepat dan tanggap melakukan pembaharuan diperlukan agar fitur dalam layanan website dapat ditingkatkan dan diperbaharui secara signifikan dari waktu ke waktu.

Nilai rata-rata untuk akses dan efisiensi layanan publik

Berikut ini dapat disajikan nilai rata-rata dari tabulasi jawaban responden mengenai pernyataan akses dan efisiensi layanan publik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Nilai Rata-Rata untuk Akses dan Efisiensi Layanan Publik

No.	Kuesioner	Total skor	Jumlah responden	Nilai rata-rata
1	Penyataan 1	225	50	4.50
2	Penyataan 2	212	50	4.24
3	Penyataan 3	211	50	4.22
4	Penyataan 4	210	50	4.20
5	Penyataan 5	225	50	4.50
6	Penyataan 6	219	50	4.38

Pada tabel di atas menunjukkan bahwa nilai rata-rata untuk pernyataan akses dan efisiensi layanan publik sebanyak 6 item kuesioner diperoleh nilai rata-rata berkisar antara 4,20 – 4,50 sehingga ini menunjukkan kategori tinggi dan sangat tinggi. Artinya bahwa kemudahan akses dan efisiensi waktu bagi masyarakat dalam mengakses fitur dalam website di perusahaan harus diperhatikan sehingga masyarakat tidak salah paham dan menimbulkan kerugian baik secara materi maupun non materi bagi masyarakat saat menggunakan layanan publik yang disediakan oleh perusahaan saat bertransaksi untuk kepentingan dan kebutuhan masyarakat banyak.

Berikut ini dapat disajikan perhitungan TCR untuk total skor jawaban responden dari penelitian yang dilakukan sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai TCR

No.	Keterangan	Total skor	Jumlah item kuesioner	Skor rata-rata	Skor maksimum	% TCR
1	Pengembangan website pelayanan publik	2159	10	215.9	225	95.96
2	Akses dan efisiensi layanan publik	1302	6	217	225	96.44

Pada tabel di atas dapat diketahui bahwa persentase TCR yang diperoleh menunjukkan sebesar 95,96% untuk pengembangan website pelayanan publik dan sebesar 96,44% untuk akses dan efisiensi layanan publik sehingga ini termasuk kategori yang sangat baik. Artinya bahwa perusahaan perlu melakukan pengembangan website yang ditujukan bagi pelayanan publik bagi masyarakat secara rutin dan berkesinambungan dari waktu ke waktu. Bila hal ini dilakukan secara berkesinambungan maka dapat memberikan kemudahan akses dan efisiensi layanan publik oleh masyarakat di mana saja dan kapan saja untuk melakukan transaksi dengan perusahaan.



Pembahasan

Budi Gadai Indonesia yang merupakan salah satu perusahaan di Kota Medan yang bergerak di bidang jasa gadai dalam memenuhi kebutuhan masyarakat dapat disampaikan bahwa pengembangan website sistem informasi pelayanan publik dapat meningkatkan secara signifikan akses dan efisiensi layanan publik untuk kegiatan usaha yang dijalankan oleh perusahaan. Dengan demikian dapat disampaikan bahwa Budi Gadai Indonesia Medan perlu melakukan pengembangan website secara rutin dan berkesinambungan sesuai dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan konsumen yang terus berkembang dari waktu ke waktu sehingga dapat memberikan banyak kemudahan dan kepraktisan bagi masyarakat saat melakukan transaksi dengan perusahaan untuk kebutuhan dan kepentingan usahanya agar dapat maju dan semakin berkembang dari waktu ke waktu di masa mendatang.

Menurut penelitian Akbar, dkk (2025), dapat disimpulkan bahwa adanya manajemen pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam mewujudkan pelayanan yang efektif dan efisien. Efektivitas pelayanan publik dapat diukur dengan sejauh mana layanan tersebut memenuhi harapan masyarakat dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Hal sependapat disampaikan oleh penelitian Miranda (2024), menyimpulkan bahwa sistem informasi ini berhasil meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Masyarakat merasa lebih mudah dan cepat dalam mengakses layanan publik melalui sistem ini.

Menurut penelitian Silviana, et.al. (2026), dapat disimpulkan bahwa sistem Informasi Pelayanan Publik berbasis web yang dibangun di Kecamatan Lais mampu membentuk alur layanan digital yang lebih terstruktur, mulai dari pengajuan permohonan, pengunggahan dokumen, verifikasi oleh petugas dan kepala seksi, hingga pemantauan status pengajuan secara real-time. Sistem ini mendukung pengelolaan pelayanan administrasi menjadi lebih tertib dan terdokumentasi dibandingkan prosedur manual sebelumnya. Hal sependapat disampaikan dalam penelitian Fadilah dan Soleha (2025), menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan administrasi publik di Desa Parigi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap pertumbuhan ekonomi masyarakat. Lima dimensi pelayanan publik, yaitu keandalan, ketanggapan, keyakinan, empati, dan berwujud, secara keseluruhan menunjukkan hasil yang cukup baik, meskipun terdapat beberapa aspek yang memerlukan peningkatan lebih lanjut.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengujian statistik dan pembahasan yang dikemukakan di atas, berikut ini dapat disampaikan kesimpulan sebagai berikut:

1. Perusahaan perlu melakukan pengembangan website yang ditujukan bagi pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berkembang dari waktu ke waktu dengan konsisten dan berkesinambungan. Hal ini menunjukkan kepedulian perusahaan untuk mengikuti perkembangan teknologi yang terus berkembang dengan cepat untuk memenuhi kebutuhan publik yang beraneka ragam setiap saat dengan cepat dan tanggap.
2. Perusahaan memberikan kemudahan akses dan efisiensi layanan publik bagi masyarakat pada fitur website yang disediakan oleh perusahaan sehingga kondisi ini dapat memberikan kelancaran bagi masyarakat untuk mengakses kapan saja dan dimana saja saat hendak melakukan transaksi dengan perusahaan baik jangka pendek maupun jangka panjang.

Saran

Berikut ini saran yang dapat disampaikan dalam penelitian ini yaitu:

1. Pimpinan perusahaan sebaiknya secara periodik melakukan evaluasi dan pembaharuan atas fitur pada website yang telah ada sehingga dapat ditingkatkan menjadi lebih baik bagi pemenuhan kebutuhan masyarakat pada jasa gadai yang terus meningkat dan berubah dari waktu ke waktu. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat dapat lebih mudah, praktis dan fleksibel dalam mendapatkan informasi dibutuhkan terkait dengan transaksi gadai yang akan dilakukan untuk memenuhi kebutuhan dirinya maupun usahanya.
2. Pimpinan sebaiknya menjadi upaya lain agar dapat meningkatkan akses lebih mudah, cepat dan praktis serta efisiensi waktu bagi semua masyarakat saat melakukan transaksi dengan perusahaan. Hal ini ditujukan agar masyarakat dapat menghemat waktu dan mendapatkan hasil lebih maksimal saat bertransaksi pada bidang gadai untuk kebutuhan dirinya maupun usahanya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, S. (2025). Digital di tingkat desa: Studi kasus penerapan aplikasi SiDesa di Kabupaten Banyumas. *Journal Sains Student Research*.
- Akbar, M.S.A., dan Tjenreng, M.B.Z. (2025). Peran Manajemen Pelayanan Publik dalam Mewujudkan Pelayanan yang Efektif dan Efisien. *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* Vol. 5. No. 1. January. e-ISSN 2797-8338. Hal: 305-312. DOI 10.37481
- Akbar, Ramadhan. 2017. Pelaksanaan Sistem Online Pada Pelayanan Perizinan Melalui E-Governance Yang berbasis Apli. *UMY Repository*.
- Andi M.Zulfikar, Mappamiring, & Nasrulhaq. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Aspirasi Publik dan Pengaduan Di Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Sidrap. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 2, 107.
- Angganten, T. A. (2025). Penerapan e-government guna mendukung transparansi dan keterbukaan informasi publik di Desa Tapak Kabupaten Magetan. *Jurnal Sosial Humaniora*, 10(1), 22–30.
- Avianto, B. N., & Amelia, N. (2021). Penerapan E-government Melalui Sistem Informasi Pengendalian Tagihan (SINTAG) di Sekretariat Jenderal MPR. RI. *International Journal of Social and Public Administration*, 1 No.1(1), 1–12.
- Asworowati, R. D., Natong, A., & Azizah, A. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Administrasi Desa Sukasari Berbasis Web. *SIMADA: Jurnal Sistem Informasi Dan Manajemen Basis Data*.
- Choiriyah, I. U. (2020). Penerapan E-government Melalui M-Bonk di Kabupaten Sidoarjo. *Publisia: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 5(2), 126–135.
- Farlina, Y., dan Pribadi, D. (2020). Sistem informasi pelayanan publik di kecamatan warudoyong kota sukabumi berbasis website. *IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology)*, 5(02), 180–186.
- Fadilah, U., dan Soleha, S. (2025). Analisis Pengaruh Pelayanan Administrasi Publik Terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Desa Parigi Kecamatan Cikande Kabupaten Serang. *PANDITA: Interdisciplinary Journal of Public Affairs*. Vol. 8. No. 2. P-ISSN: 2614-4077. E-ISSN: 288-8131. Hal: 294-308.
- Ghozali, Imam. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Edisi 9. Cetakan IX. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hamida, A., & Kurniawan, B. (2023). Implementasi Program Wira Wiri Suroboyo di Dinas Perhubungan Kota Surabaya. *Publika*, 11(4), 2663–2674.
- Haryani, P. (2016). Penilaian Kualitas Layanan Website Pemerintah Kota Yogyakarta Menggunakan Metode E-Govqual.
- Miranda S.P.N. (2024). Pengembangan Sistem Informasi berbasis Web Untuk Meningkatkan Keamanan Pelayanan Publik. *JICN: Jurnal Intellect dan Cendekiawan Nusantara*. Vol.1. No.3.Juni-Juli. E-ISSN: 346-456. Hal: 4736-4744.
- Nurkholis, A., Susanto, E. R., and Wijaya, S. (2021). Penerapan extreme programming dalam pengembangan sistem informasi manajemen pelayanan publik. *J-SAKTI (Jurnal Sains Komputer Dan Informatika)*, 5(1), 124–134.
- Priyastama R. (2020). *Buku Sakti Kuasai SPSS*. Cetakan I. Yogyakarta: Start Up.
- Sudaryono. (2019). *Metodologi Penelitian*. Edisi I. Cetakan I. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sahara, I. A. P., Hidayat, A., & Abdillah, W. S. (2022). Efektivitas Penggunaan Bus Trans Patriot Sebagai Angkutan Umum Massal Dalam Mengatasi Kemacetan Di Kota Bekasi. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 3(2), 4887–4896.
- Silviana, R., Negara, E.S., Syaputra, R., dan Agam, P.M. (2026). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Publik pada Kecamatan Lais dengan Metode Agile. *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)*. Vol.10. No.4. Oktober. Hal: 1407-1413. E-ISSN: 2580-1643.
- Sugiyono. (2019). *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Tesis dan Desertasi*. Cetakan ke-2. Bandung: CV. Alfabeta.
- Zein, A.W., Anggraini, D., dan Malau, R.A. (2025). Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital. *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital*. Volume 2. Nomor 2. Mei. e-ISSN:3047-1184. p-ISSN: 3047-1575. Hal. 136-147.