

# Penerapan Pusat Bantuan Pelayanan Berbasis Website Di Badan Riset Dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Medan

<sup>1</sup>Muhammad Hakim Haekal, <sup>2</sup>Muhammad Taufiq, <sup>3</sup>Nova Berkat Syukur Zebua, <sup>4</sup>Hanna Willa Dhany  
<sup>5</sup>Toman Sony Tambunan  
<sup>1,2,3,4</sup>Universitas Pembangunan Panca Budi  
<sup>5</sup>Badan Riset dan Inovasi Daerah Kota Medan  
<sup>1</sup>[muhammad.hakimhaekal20@gmail.com](mailto:muhammad.hakimhaekal20@gmail.com), <sup>2</sup>[taufiqhasbi05@gmail.com](mailto:taufiqhasbi05@gmail.com),  
<sup>3</sup>[novaberkatsyukurzebua@gmail.com](mailto:novaberkatsyukurzebua@gmail.com), <sup>4</sup>[hdhany@dosen.pancabudi.ac.id](mailto:hdhany@dosen.pancabudi.ac.id),  
<sup>5</sup>[toman.tbn@gmail.com](mailto:toman.tbn@gmail.com)

Submit : 28 Jun 2025 | Diterima : 06 Jul 2025 | Terbit : 10 Jul 2025

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pemerintah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui media digital. Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Medan merespons kebutuhan tersebut dengan menerapkan pusat bantuan pelayanan berbasis website menggunakan platform Google Sites. Pusat bantuan ini dirancang untuk memberikan informasi, panduan, dan layanan interaktif yang mudah diakses oleh masyarakat maupun pemangku kepentingan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan website pusat bantuan BRIDA sebagai media pelayanan informasi publik, serta menilai efektivitasnya dalam menjawab kebutuhan pengguna. Metode yang digunakan meliputi observasi langsung terhadap website, wawancara dengan pengelola layanan, serta studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan Google Sites sebagai platform layanan informasi mampu meningkatkan transparansi, efisiensi layanan, dan aksesibilitas informasi publik secara signifikan. Website ini mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi terkait layanan, prosedur, dan inovasi riset yang dikembangkan BRIDA Kota Medan. Penelitian ini merekomendasikan pengembangan lebih lanjut terhadap fitur interaktif dan peningkatan kualitas konten sebagai upaya optimalisasi layanan digital pemerintah.

**Kata kunci:** *Layanan publik, Pusat Bantuan, Website, BRIDA, Google Sites, Pelayanan Digital.*

## PENDAHULUAN

Peran teknologi informasi dalam mendukung transparansi dan efisiensi layanan publik semakin krusial seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kemudahan akses informasi dari instansi pemerintah. Digitalisasi pelayanan publik menjadi strategi yang penting untuk mendorong pelayanan yang cepat, akurat, dan terjangkau. Salah satu bentuk implementasinya adalah melalui website pusat bantuan yang mampu menjembatani komunikasi antara pemerintah dan masyarakat secara lebih efektif.

Melihat berbagai kendala ini, penulis berupaya untuk mencari solusi. Oleh karena itu, diperlukan media alternatif yang dapat digunakan untuk kegiatan bimbingan konsultasi bimbingan akademik yang lebih fleksibel. Melihat tidak adanya sistem informasi konsultasi akademik yang berbasis website, serta kemajuan teknologi informasi yang sangat penting untuk perkembangan dan besarnya manfaat yang dapat diperoleh untuk memudahkan mahasiswa dan pembimbing dalam melakukan bimbingan.

Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Medan merupakan lembaga yang memiliki peran penting dalam pengembangan riset dan inovasi daerah. Sebagai bagian dari transformasi pelayanan publik, BRIDA Kota Medan menerapkan pusat bantuan pelayanan berbasis website yang dibangun menggunakan platform Google Sites. Website ini bertujuan untuk menyediakan akses informasi, panduan layanan, dan komunikasi interaktif secara daring kepada masyarakat luas, khususnya pihak-pihak yang membutuhkan informasi terkait layanan dan program inovasi daerah.

Pemanfaatan Google Sites sebagai media pengembangan website dipilih karena kemudahan penggunaan, efisiensi waktu pembangunan, serta integrasi yang baik dengan berbagai layanan Google lainnya. Melalui website pusat bantuan ini, masyarakat dapat mengakses informasi penting seputar BRIDA, mengajukan pertanyaan, melihat dokumentasi layanan, dan memperoleh update kegiatan lembaga. Ini menjadi langkah awal transformasi digital pelayanan informasi publik di BRIDA.

Konsultasi dapat diartikan sebagai proses memberikan bantuan kepada seseorang oleh orang yang ahli dan memenuhi standar kualifikasi pada area tertentu untuk mengetahui tentang diri mereka, mengembangkan potensi, menyelesaikan masalah, membuat keputusan, Pendekatan diri, dan lain-lain. Dengan adanya teknologi informasi membuat perubahan yang cukup berpengaruh dalam interaksi antara Mahasiswa. Teknologi informasi tidak hanya sekedar menyediakan keterbukaan akses informasi atas pengetahuan mengenai dunia pendidikan akan tetapi juga hadir menjadi komplementer dari pelayanan konvensional lainnya.

Website merupakan halaman situs sistem informasi yang dapat diakses secara cepat. Website ini didasari dari adanya perkembangan teknologi informasi dan komunikasi. Melalui perkembangan teknologi informasi, tercipta suatu jaringan antar komputer yang saling berkaitan. Jaringan yang dikenal dengan istilah Internet secara terus menerus menjadi pesan-pesan elektronik, termasuk e-mail, transmisi file, dan komunikasi dua arah antar individu atau komputer.

Penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan pusat bantuan pelayanan berbasis website ini dapat mendukung peningkatan kualitas layanan informasi di BRIDA Kota Medan. Selain itu, analisis dilakukan untuk melihat efektivitas penggunaan Google Sites sebagai media alternatif dalam pelayanan digital pemerintah. Dengan pendekatan deskriptif dan studi kualitatif, diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital yang lebih responsif dan adaptif terhadap kebutuhan masyarakat.

## LANDASAN TEORI

### Layanan Publik (Public Service)

Layanan publik adalah seluruh aktivitas yang dilakukan oleh instansi pemerintah atau lembaga yang bertanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Menurut Sinambela (2010), layanan publik merupakan esensi dari kehadiran negara dalam menjamin kesejahteraan rakyat. Pemerintah wajib menyediakan layanan yang mudah diakses, efisien, dan akuntabel. Dalam praktiknya, layanan publik harus mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan zaman, termasuk dalam hal penggunaan teknologi informasi untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat.

Dalam kasus BRIDA Kota Medan, layanan publik yang dimaksud tidak terbatas pada layanan administratif, melainkan juga penyediaan informasi riset dan inovasi, konsultasi layanan, hingga akses terhadap dokumentasi kegiatan lembaga. Dengan adanya pusat bantuan berbasis website, BRIDA memberikan alternatif layanan yang lebih modern dan fleksibel dibanding metode layanan konvensional.

### Website sebagai Media Informasi Publik

Website telah menjadi salah satu sarana paling efektif dalam menyampaikan informasi kepada publik secara luas. Sebuah website memungkinkan institusi untuk menginformasikan berbagai konten secara dinamis, interaktif, dan real-time. Menurut Kusmayadi (2013), website merupakan kumpulan halaman digital yang dapat diakses melalui internet dan menyajikan informasi yang dapat diperbaharui sewaktu-waktu. Dalam sektor pemerintahan, website telah digunakan sebagai media penyampaian informasi resmi dan alat komunikasi langsung kepada masyarakat.

Dalam konteks BRIDA, website pusat bantuan menjadi representasi dari keterbukaan informasi publik yang dapat diakses tanpa batas waktu maupun ruang. Masyarakat tidak lagi bergantung pada jam kerja atau harus datang ke kantor untuk sekadar mendapatkan informasi layanan. Hal ini menunjukkan pergeseran paradigma layanan dari birokrasi manual menuju sistem layanan digital berbasis kebutuhan pengguna.

### Pusat Bantuan (Help Center / Help Desk)

Pusat bantuan atau help center merupakan sistem yang dirancang untuk memberikan dukungan teknis atau informasi kepada pengguna layanan. Dalam pendekatan digital, help center biasanya

diimplementasikan dalam bentuk portal daring yang menyediakan dokumentasi, pertanyaan umum (FAQ), formulir kontak, hingga fitur interaktif seperti live chat atau pengajuan tiket bantuan. Menurut Laudon dan Laudon (2012), pusat bantuan berbasis web memungkinkan peningkatan efisiensi penanganan pertanyaan dan keluhan, serta mengurangi beban layanan tatap muka.

Pada BRIDA Kota Medan, pusat bantuan difungsikan sebagai jalur utama masyarakat untuk memahami layanan-layanan yang tersedia, baik dari sisi prosedural, administratif, maupun teknis. Dengan penyediaan pusat bantuan berbasis website, pengguna dapat secara mandiri mencari informasi yang dibutuhkan, mengajukan pertanyaan, atau memberikan umpan balik tanpa harus berinteraksi langsung dengan petugas.

### **E-Government dan Transformasi Digital**

E-Government merujuk pada penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, transparansi, serta partisipasi masyarakat. Menurut Indrajit (2005), e-Government bertujuan membangun hubungan yang efektif antara pemerintah dan masyarakat melalui pemanfaatan teknologi komunikasi yang efisien. Salah satu bentuk penerapan e-Government adalah dengan membangun layanan informasi dan pelayanan publik secara daring.

Penerapan pusat bantuan BRIDA melalui website merupakan bagian dari strategi e-Government daerah. Ini menunjukkan bahwa BRIDA telah mulai menerapkan prinsip-prinsip transformasi digital, di mana layanan tidak lagi hanya mengandalkan kontak fisik atau interaksi langsung, tetapi juga dapat diakses secara digital dan asinkron. E-Government bukan hanya tentang teknologi, tetapi lebih jauh menyangkut perubahan budaya birokrasi menuju pola kerja yang lebih responsif dan kolaboratif.

### **Google Sites sebagai Media Pengembangan Web**

Google Sites merupakan salah satu platform pembuatan website yang berbasis cloud, yang dirancang untuk memudahkan pengguna dalam membuat dan mengelola situs web tanpa perlu keahlian teknis pemrograman. Platform ini menyediakan antarmuka yang intuitif serta kemampuan untuk mengintegrasikan berbagai layanan Google lainnya, seperti Google Forms, Google Docs, dan Google Drive. Menurut Ardiansyah (2019), Google Sites menjadi solusi efisien bagi institusi yang ingin membangun situs informasi dengan sumber daya yang terbatas.

Pemanfaatan Google Sites oleh BRIDA Kota Medan menunjukkan pendekatan pragmatis namun fungsional. Dengan biaya yang minimal dan proses pengembangan yang cepat, situs ini mampu menampilkan informasi publik, formulir layanan, dan dokumentasi kegiatan secara efektif. Meskipun platform ini memiliki keterbatasan dibandingkan CMS profesional, kelebihan utamanya terletak pada kemudahan akses dan pengelolaan konten oleh pihak internal lembaga.

### **Keterbukaan Informasi Publik**

Prinsip keterbukaan informasi publik merupakan dasar hukum yang mewajibkan badan publik untuk menyediakan akses informasi kepada masyarakat. Hal ini diatur dalam Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik. UU ini mengamanatkan bahwa setiap badan publik wajib menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi informasi menjadi tolok ukur kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Website pusat bantuan BRIDA merupakan salah satu bentuk pelaksanaan prinsip keterbukaan informasi tersebut. Dengan menyediakan informasi secara daring, BRIDA tidak hanya menjalankan amanat regulasi, tetapi juga meningkatkan kredibilitas lembaga melalui akuntabilitas digital. Informasi yang disediakan mencakup layanan yang diberikan, prosedur administratif, kontak layanan, dan kegiatan lembaga, yang semuanya dapat diakses secara terbuka dan real time.

### **Kepuasan Pengguna (User Satisfaction)**

Dalam pelayanan digital, keberhasilan sistem sangat bergantung pada tingkat kepuasan pengguna. Menurut Kotler dan Keller (2009), kepuasan pengguna adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara harapan dan realitas layanan yang diterima. Faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna dalam layanan berbasis web antara lain kemudahan navigasi, kecepatan akses, kualitas konten, dan keandalan sistem.

Website pusat bantuan BRIDA harus mampu memenuhi ekspektasi pengguna, baik dari sisi isi,

tampilan, maupun fungsi. Evaluasi terhadap kepuasan pengguna menjadi penting untuk mengetahui apakah sistem yang diterapkan benar-benar memberikan manfaat atau justru menambah beban akses informasi. Oleh karena itu, pengembangan berkelanjutan dan penerimaan umpan balik dari masyarakat menjadi komponen penting dalam memastikan pusat bantuan tersebut benar-benar efektif.

## METODE PENELITIAN

### Jenis dan Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif kualitatif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara mendalam mengenai objek yang diteliti, yaitu penerapan pusat bantuan berbasis website oleh BRIDA Kota Medan, termasuk proses implementasinya, respon pengguna, dan efektivitasnya dalam memberikan layanan informasi kepada publik.

Penelitian kualitatif memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi fenomena dengan cara memahami konteks secara utuh, melalui data deskriptif yang diperoleh dari observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Dalam konteks ini, peneliti bertindak sebagai instrumen utama dalam pengumpulan dan analisis data.

### Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor Badan Riset dan Inovasi Daerah (BRIDA) Kota Medan, dengan fokus utama pada website pusat bantuan BRIDA yang dikembangkan melalui platform Google Sites. Website ini menjadi objek pengamatan utama karena menjadi media utama penyampaian informasi publik dan konsultasi layanan digital oleh BRIDA.

Adapun waktu penelitian dilakukan selama periode tertentu (misalnya: awal, pengumpulan data, hingga analisis hasil April–Juni 2025), yang mencakup tahapan observasi temuan

### Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini digunakan beberapa teknik pengumpulan data, yaitu:

1. a. Observasi Langsung  
Observasi dilakukan terhadap tampilan, struktur, konten, serta fitur-fitur yang ada pada website pusat bantuan BRIDA. Tujuannya adalah untuk memahami bagaimana layanan tersebut disusun, diakses, dan digunakan oleh masyarakat. Peneliti juga mengamati bagaimana interaksi pengguna dengan website, serta bagaimana pemeliharaan dan pembaruan konten dilakukan oleh pihak BRIDA.
2. b. Wawancara  
Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan pihak-pihak terkait, seperti pengelola website (admin IT BRIDA), staf pelayanan informasi, dan beberapa pengguna atau masyarakat yang pernah mengakses layanan pusat bantuan tersebut. Wawancara ini bertujuan untuk mendapatkan perspektif langsung mengenai manfaat, kendala, dan harapan terhadap layanan digital yang disediakan.
3. c. Studi Dokumentasi  
Studi dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan dan menelaah dokumen-dokumen terkait seperti struktur organisasi BRIDA, laporan kegiatan, panduan layanan, dokumen teknis pengembangan website, serta tanggapan atau data statistik penggunaan layanan website.

### Teknik Analisis Data

Data yang telah diperoleh dari berbagai sumber dianalisis menggunakan analisis data kualitatif model Miles dan Huberman, yang terdiri dari tiga tahapan, yaitu:

1. Reduksi Data  
Data yang terkumpul diseleksi dan dirangkum sesuai dengan fokus penelitian. Informasi yang tidak relevan dieliminasi, sementara data penting diklasifikasikan untuk dianalisis lebih lanjut.
2. Penyajian Data  
Data yang telah direduksi disusun dalam bentuk narasi, tabel, maupun gambar untuk memudahkan pemahaman. Penyajian ini bertujuan menunjukkan keterkaitan antara temuan

dan fokus penelitian.

### 3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Kesimpulan dibuat berdasarkan hasil analisis, dan kemudian diverifikasi dengan cara melakukan validasi silang antar sumber data (triangulasi). Langkah ini penting untuk menjamin keakuratan dan keabsahan hasil penelitian.

## Instrumen Penelitian

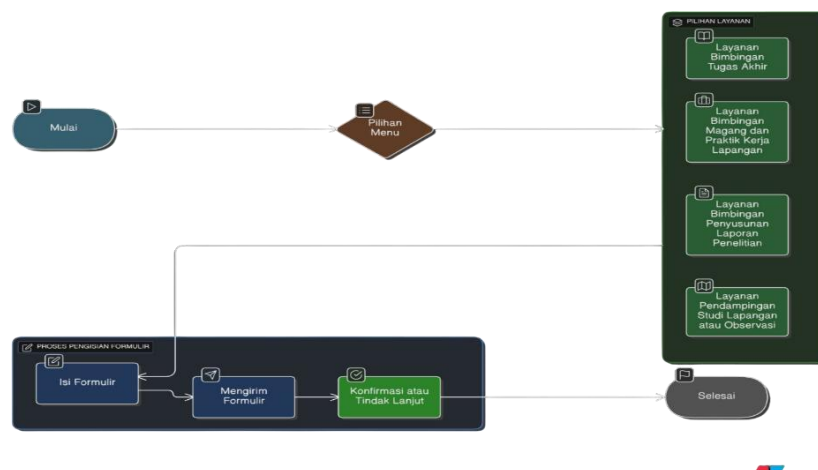
Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri bertindak sebagai instrumen utama, karena proses pengumpulan dan interpretasi data sangat bergantung pada kemampuan peneliti dalam berinteraksi dengan subjek dan lingkungan penelitian. Peneliti melakukan pencatatan lapangan, wawancara, dan analisis secara langsung. Selain itu, instrumen bantu seperti pedoman wawancara, catatan observasi, dan kamera dokumentasi juga digunakan untuk mendukung akurasi data

## Validitas Data (Keabsahan Data)

Untuk memastikan keabsahan data, digunakan teknik triangulasi, yaitu memverifikasi data dari berbagai sumber dan metode pengumpulan. Triangulasi dilakukan terhadap hasil wawancara, hasil observasi, dan dokumen yang diperoleh. Selain itu, keabsahan data juga diuji melalui member checking, yaitu konfirmasi hasil kepada narasumber terkait agar tidak terjadi kesalahan interpretasi.

## Flowchart

Flowchart ini menggambarkan alur interaksi pengguna dengan pusat bantuan BRIDA secara terstruktur. Penyusunan secara horizontal membantu menampilkan alur utama layanan, sementara penambahan vertikal menegaskan jalur alternatif bagi pengguna yang tidak memerlukan bantuan lebih lanjut. Dengan visualisasi ini, kita dapat memahami proses digitalisasi layanan publik yang lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan informasi masyarakat.



Gambar 1. Flowchart

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil observasi langsung terhadap website pusat bantuan BRIDA Kota Medan yang dibangun menggunakan platform Google Sites, dapat disimpulkan bahwa lembaga telah mengimplementasikan suatu bentuk layanan informasi berbasis digital yang sederhana namun efektif. Website tersebut memuat beberapa fitur dasar seperti:

1. Halaman Beranda yang memberikan pengantar dan struktur navigasi layanan,



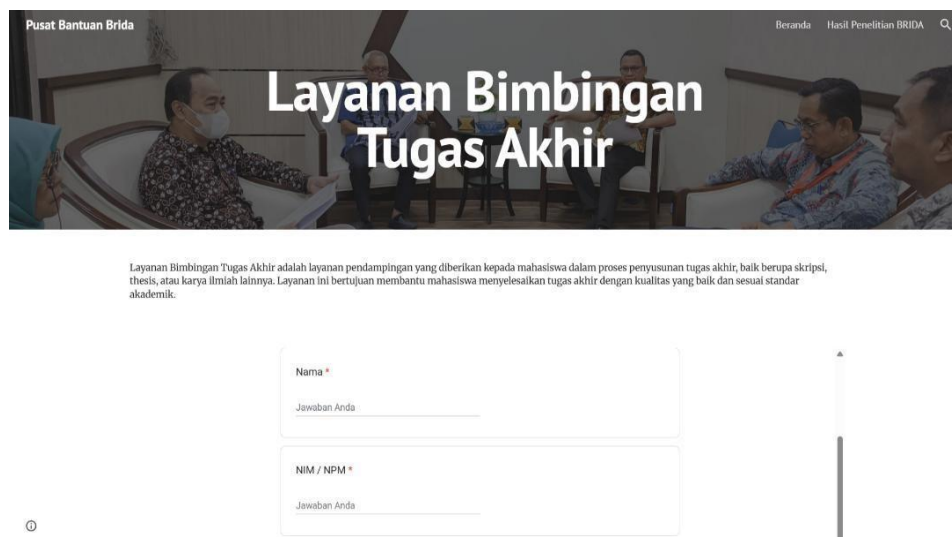
**Gambar 2. Tampilan Halaman Beranda**

2. Menu Layanan Informasi seperti “Alur Layanan”, “Struktur Organisasi”, “Kontak Kami”, serta akses ke formulir konsultasi,



**Gambar 3. Kontak Kami**

3. Integrasi Google Forms untuk pengisian pertanyaan atau konsultasi oleh pengguna,



**Gambar 4. Pengisian Data**

4. Dokumentasi kegiatan dan SOP layanan dalam bentuk tautan atau file PDF yang dapat diakses publik.

Klik Untuk Akses E-BRIDA



**Gambar 5. Dokumentasi Kegiatan**

Dari hasil wawancara informal kepada pengguna dan penelusuran data secara langsung, layanan ini telah digunakan oleh pengguna yang ingin mendapatkan informasi teknis, prosedur permohonan riset, dan konsultasi kebijakan inovasi daerah.

Website tersebut aktif dan memiliki pembaruan konten yang cukup rutin, meskipun masih dalam skala terbatas. BRIDA juga telah mengalihkan sebagian proses konsultasi tatap muka ke media digital melalui formulir bantuan tersebut.

Penerapan pusat bantuan digital melalui media website ini menunjukkan langkah konkret BRIDA Kota Medan dalam mendukung inisiatif e-Government sebagaimana yang dijelaskan oleh Indrajit (2005), bahwa lembaga publik harus bergerak ke arah transformasi digital untuk meningkatkan aksesibilitas dan kualitas pelayanan. Dalam hal ini, Google Sites dipilih sebagai platform yang fleksibel, tanpa biaya tinggi, dan cukup andal untuk pengelolaan konten dasar.

### **Aksesibilitas dan Keterbukaan Informasi**

Berdasarkan pengamatan, situs ini dapat diakses dengan mudah melalui perangkat apapun dan tidak membutuhkan autentikasi khusus, yang berarti bahwa prinsip keterbukaan informasi publik (UU No. 14 Tahun 2008) telah dijalankan. Informasi struktural, alur kerja, hingga dokumen SOP dipublikasikan secara transparan dan dapat diunduh oleh publik.

Namun demikian, terdapat potensi peningkatan pada aspek aksesibilitas konten, seperti penambahan fitur pencarian, penyediaan file multimedia interaktif, dan optimalisasi tampilan mobile. Saat ini, tampilan website masih bergantung pada struktur dasar Google Sites dan cenderung statis, sehingga dapat dikembangkan lebih lanjut untuk pengalaman pengguna yang lebih baik.

### **Efektivitas Formulir Konsultasi**

Formulir online yang ditautkan dari halaman utama berfungsi sebagai media bagi masyarakat untuk mengajukan pertanyaan, saran, atau konsultasi. Berdasarkan wawancara dan data penggunaan, masyarakat telah memanfaatkan fitur ini untuk keperluan seperti:

1. Konsultasi penelitian daerah,
2. Permintaan data hasil riset,
3. Permohonan kerja sama inovasi,
4. Klarifikasi prosedur layanan.

Namun, belum tersedia statistik terbuka mengenai jumlah pertanyaan yang masuk dan waktu tanggap admin. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun sistem telah berjalan, mekanisme monitoring dan evaluasi layanan masih perlu diperkuat.

### **Analisis Berdasarkan Teori Layanan Publik**

Menurut Sinambela (2010), pelayanan publik harus responsif, mudah diakses, dan efisien. Website ini telah memenuhi sebagian besar kriteria tersebut, terutama dalam hal kecepatan akses dan kemudahan navigasi. Namun, responsivitas layanan masih sangat tergantung pada peran admin yang mengelola

tanggapan secara manual. Integrasi lebih lanjut seperti automasi notifikasi, chatbot, atau sistem pelacakan status permintaan bisa menjadi solusi ke depan.

### **Kepuasan Pengguna dan Potensi Pengembangan**

Dari wawancara kualitatif dan pengamatan alur pengguna, masyarakat merasa terbantu dengan hadirnya media digital ini. Meski begitu, sebagian menyebutkan bahwa tampilan konten masih minim visual dan terlalu sederhana. Menurut Kotler & Keller (2009), kepuasan pengguna sangat dipengaruhi oleh harapan awal dan pengalaman aktual. Dalam konteks ini, kesederhanaan desain dapat mempermudah akses, tetapi juga bisa dianggap kurang informatif atau menarik jika tidak dikembangkan lebih jauh.

Berdasarkan gabungan hasil observasi, teori yang relevan, dan umpan balik dari pengguna, maka dapat disimpulkan beberapa poin penting berikut:

1. Website pusat bantuan BRIDA sudah berjalan sebagai media layanan digital yang terbuka dan gratis.
2. Fitur-fitur dasar seperti menu navigasi, informasi prosedur, dan formulir konsultasi sudah sesuai prinsip layanan publik digital.
3. Perlu peningkatan dari sisi interaktivitas, monitoring tanggapan, dan desain antarmuka agar lebih profesional.
4. Website ini merupakan fondasi yang baik untuk pengembangan sistem informasi riset dan inovasi daerah yang lebih komprehensif.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan observasi, pengumpulan data, dan analisis terhadap penerapan layanan pusat bantuan berbasis website di BRIDA Kota Medan, dapat disimpulkan bahwa kehadiran website yang dibangun melalui Google Sites telah memberikan kontribusi signifikan dalam penyampaian informasi layanan secara digital kepada masyarakat, terutama bagi kalangan akademisi dan peneliti. Website ini menunjukkan komitmen terhadap keterbukaan informasi dan efisiensi pelayanan publik melalui fitur-fitur seperti navigasi layanan, dokumen SOP, dan formulir konsultasi daring, meskipun masih terdapat kekurangan dalam antarmuka pengguna, interaktivitas, dan sistem pelacakan respons. Website tersebut dinilai sebagai langkah awal menuju sistem e-Government yang lebih terintegrasi, dengan potensi penguatan pada aspek back-end, pelaporan otomatis, dan fitur dukungan langsung. Namun demikian, keterbatasan dalam fleksibilitas Google Sites, terbatasnya sumber data dari pengguna eksternal, serta pendekatan penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif tanpa dukungan data kuantitatif komprehensif, menjadikan analisis efektivitas layanan ini bersifat subjektif dan belum mampu menggambarkan dampak jangka panjang secara utuh. Oleh karena itu, peningkatan sistem manajemen informasi dan pengembangan kapasitas SDM menjadi kunci keberlanjutan dari transformasi layanan publik digital BRIDA di masa depan.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Abdulghani, Tarmin, and Muhammad Maulana Hamzah Gozali. 2020. "Sistem Konsultasi Dan Bimbingan Online Berbasis Web Menggunakan Webrtc (Studi Kasus : Fakultas Teknik Universitas Suryakencana)." *Media Jurnal Informatika* 11 (2): 42. <https://doi.org/10.35194/mji.v11i2.1037>. Akademik Berbasis Web."
- Andriani, R., & Putra, A. D. (2023). Digitalisasi pelayanan publik di era revolusi industri 4.0. *Jurnal Administrasi Publik Digital*, 5(1), 23–35. <https://doi.org/10.1234/japd.v5i1.123>
- Badan Pusat Statistik. (2022). Statistik penggunaan internet di Indonesia 2022. BPS RI.
- Budiarto, A., & Rahayu, S. (2024). Pemanfaatan platform digital dalam meningkatkan transparansi layanan pemerintahan daerah. *Jurnal Inovasi Pelayanan Publik*, 7(2), 101–112. <https://doi.org/10.5678/jipp.v7i2.456>
- Damanik, H. F. (2023). Peran website dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di instansi pemerintah. Medan: Pustaka Inovatif.

- Firmansyah, R., & Marlina, Y. (2022). Analisis efektivitas sistem informasi layanan berbasis website pada instansi pemerintahan. *Jurnal Teknologi dan Informasi Publik*, 6(1), 45–58.
- Ghozali, I. (2024). Aplikasi Google Sites dalam pengembangan layanan informasi publik. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Hidayat, R., & Pratiwi, A. (2022). Transformasi digital sektor publik di Indonesia: Peluang dan tantangan. *Jurnal Administrasi Negara Digital*, 3(2), 87–95. <https://doi.org/10.7890/jand.v3i2.77>
- Kementerian PAN-RB. (2022). Panduan digitalisasi pelayanan publik. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Kristiawan, M., & Wulandari, F. (2023). Dampak implementasi teknologi informasi terhadap efektivitas layanan pemerintah. *Jurnal Ilmu Pemerintahan Digital*, 4(3), 115–128.
- Kusmadiani, Melita, Jenih Jenih, and Tony Sugiarto. 2021. “Perancangan Aplikasi Layanan E-Konsultasi Akademik Kemahasiswaan Pada Fakultas Teknologi Informasi Universitas Respati Indonesia.” *Jurnal Teknologi Informasi* 7 (1): 1–6. <https://doi.org/10.52643/jti.v7i1.1402>.
- Lubis, A. S., & Hutabarat, D. (2023). Evaluasi penggunaan Google Sites dalam penyediaan layanan informasi di instansi pemerintah. *Jurnal Sistem Informasi Pemerintahan*, 5(2), 61–74.
- Nasution, T., & Siregar, L. (2025). Pengembangan media konsultasi akademik berbasis web dalam meningkatkan pelayanan pendidikan. *Jurnal Teknologi Pendidikan Interaktif*, 8(1), 33–47.
- Nugroho, Y. (2022). Strategi pelayanan publik berbasis digital di era pascapandemi. Yogyakarta: Deepublish.
- Oktaviani, D., & Saputra, B. (2024). Inovasi pelayanan publik melalui digitalisasi sistem informasi daerah. *Jurnal Transformasi Pelayanan Publik*, 6(1), 20–30.
- Puspitasari, D., & Suhendra, H. (2023). Aplikasi website sebagai media komunikasi antara masyarakat dan pemerintah daerah. *Jurnal Komunikasi dan Layanan Publik*, 9(4), 73–85.
- Setiawan, M. R., & Yuliana, D. (2024). Optimalisasi pelayanan informasi publik melalui integrasi sistem digital. *Jurnal E-Government Indonesia*, 10(1), 51–63.
- Sucitra, Aulia, Dewi Siregar, Chairiani Indy Fazira, Muhammad Akmal Rafif, and Fahmi Izhari. 2024. “Penerapan Konsultasi Akademik Berbasis Website Pada Pojok Literasi Di Badan Riset Dan Inovasi Daerah ( BRIDA ) Kota Medan” 13: 2127–34.
- Sugiharto, Tito, Teknik Informatika, and Universitas Kuningan. n.d. “Dosen Pembimbing
- Wiantisa, Febi Nura, Akhmad Fajar Prasetya, I Made Sonny Gunawan, Tri Leksono, and Yuzarion Yuzarion. 2022. “Pengembangan Layanan Bimbingan Klasikal Berbasis Media Website Untuk Meningkatkan Tanggung Jawab Akademik Siswa.” *Realita : Jurnal Bimbingan Dan Konseling* 7 (2): 1725. <https://doi.org/10.33394/realita.v7i2.5931>.