

Implementasi Website Konsultasi Statistik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik BPS Kabupaten Nias

Delvin Krisnawati Lahagu^{1*}, Elena Dementieva Lase², Marlus Aval Adi Nazara³, Welman Bu'ulolo⁴,
Yustri Mei Mendrofa⁵, Jurisman Waruwu⁶

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Teknologi Informasi, Universitas Nias

e-mail: delvinkrisnawatilhg@gmail.com^{1}, elenalase3@gmail.com², marlusavaladinazara@gmail.com³,
welmarkurniawan@gmail.com⁴, yustrimeimendrofa@gmail.com⁵, rysmanwaruwu@gamil.com⁶,

Received:	Revised:	Accepted:	Available online:
22.06.2026	27.06.2026	01.07.2026	10.07.2026

Abstract: Statistical consultation services at the Nias Regency Statistics Indonesia (BPS) office are currently conducted using conventional methods; consequently, the processes of consultation, documentation, and service history management are not yet operating optimally. This community service initiative aims to implement a statistical consultation website to enhance the quality of digital-based public services. The project employs an implementative-participatory method comprising stages of observation, system requirements analysis, website development, implementation, and evaluation. The website was developed using the CodeIgniter 4 framework, PHP, MySQL, and Google authentication. Implementation results demonstrate that the website successfully provides chat-based consultation services, user and staff dashboards, and automatic storage of consultation history. All features function correctly, as confirmed by functional testing and observations during implementation. The website supports the statistical consultation service process by offering chat-based services and automatic consultation history storage, while also streamlining service data management at BPS Nias Regency.

Keywords: Central Statistics Agency, public services, digital transformation, statistical consultation website, CodeIgniter 4

Abstrak: Pelayanan konsultasi statistik di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Nias masih dilakukan secara konvensional sehingga proses konsultasi, dokumentasi, dan pengelolaan riwayat layanan belum berjalan secara optimal. Kegiatan pengabdian ini bertujuan mengimplementasikan Website Konsultasi Statistik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis digital. Metode yang digunakan adalah metode implementatif-partisipatif melalui tahapan observasi, analisis kebutuhan sistem, pengembangan website, implementasi, dan evaluasi. Website dikembangkan menggunakan Framework CodeIgniter 4, PHP, MySQL, serta autentikasi Google. Hasil implementasi menunjukkan bahwa website berhasil menyediakan layanan konsultasi berbasis chat, dashboard pengguna dan pegawai, serta penyimpanan riwayat konsultasi secara otomatis. Seluruh fitur berfungsi dengan baik berdasarkan hasil pengujian fungsional dan observasi selama implementasi. Website mendukung proses pelayanan konsultasi statistik melalui penyediaan layanan berbasis chat, penyimpanan riwayat konsultasi secara otomatis, serta mempermudah pengelolaan data pelayanan di BPS Kabupaten Nias.

Kata kunci: Badan Pusat Statistik, pelayanan publik, transformasi digital, website konsultasi statistik, CodeIgniter 4

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah membawa perubahan yang sangat signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk penyelenggaraan pelayanan publik. Transformasi digital mendorong instansi pemerintah untuk mengubah proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara konvensional menjadi layanan berbasis teknologi informasi agar lebih efektif, efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga menjadi sarana komunikasi, pengelolaan data, dokumentasi pelayanan, serta peningkatan kualitas tata kelola pemerintahan. Menurut penelitian (Lestari et al., 2021), penerapan e-government merupakan inovasi pelayanan publik yang mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, kepercayaan masyarakat (trust), reliabilitas sistem, serta kualitas pelayanan pemerintah apabila didukung oleh sumber daya manusia dan infrastruktur yang memadai.

Sejalan dengan penelitian (Nurlaila et al., 2024) transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi strategi penting bagi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat melalui implementasi e-government. Transformasi tersebut mampu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan, inklusif, dan mudah dijangkau oleh seluruh lapisan masyarakat. Namun

demikian, keberhasilan implementasi layanan digital masih dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, tingkat literasi digital, dukungan organisasi, serta infrastruktur teknologi yang memadai.

Dan Begitu juga dengan penelitian (Dwi Tresnawati, 2025) pelayanan administrasi publik yang masih dilakukan secara konvensional menyebabkan masyarakat harus datang langsung ke kantor sehingga proses pelayanan menjadi kurang efisien. Penerapan sistem informasi berbasis website mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, memperluas akses masyarakat, serta mendukung efektivitas pelayanan administrasi publik.

Badan Pusat Statistik (BPS) merupakan lembaga pemerintah nonkementerian yang mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan statistik dasar, menyediakan data statistik yang akurat, mutakhir, terpercaya, serta memberikan pelayanan informasi statistik kepada masyarakat. Data yang dihasilkan BPS menjadi dasar dalam penyusunan kebijakan pemerintah, penelitian akademik, dunia usaha, maupun berbagai kegiatan pembangunan nasional. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan BPS harus terus ditingkatkan agar mampu memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap informasi statistik secara cepat dan tepat. Menurut penelitian (Abdillah et al., 2025), meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap data statistik menuntut BPS untuk terus beradaptasi dengan perkembangan teknologi digital agar pelayanan yang diberikan semakin efektif, efisien, dan mampu memenuhi kebutuhan pengguna data secara optimal.

BPS Kabupaten Nias merupakan salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan konsultasi statistik kepada masyarakat Kabupaten Nias. Layanan konsultasi tersebut dimanfaatkan oleh mahasiswa, peneliti, instansi pemerintah, pelaku usaha, maupun masyarakat umum yang membutuhkan informasi statistik. Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan pada bulan Juni 2026, BPS Kabupaten Nias memiliki 26 orang pegawai yang mendukung pelaksanaan pelayanan statistik kepada masyarakat. Potensi sumber daya manusia tersebut menjadi modal penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penerapan teknologi informasi sehingga pelayanan yang diberikan dapat berlangsung lebih cepat, efektif, dan terdokumentasi dengan baik.

Hasil observasi juga menunjukkan bahwa proses konsultasi statistik di BPS Kabupaten Nias masih menghadapi beberapa kendala. Pelayanan konsultasi belum memiliki website konsultasi statistik yang dapat diakses masyarakat secara daring sehingga proses konsultasi masih dilakukan secara terbatas. Selain itu, belum tersedia fitur riwayat konsultasi yang dapat menyimpan seluruh percakapan antara pengguna layanan dengan pegawai. Kondisi tersebut menyebabkan dokumentasi konsultasi belum tersimpan secara terintegrasi sehingga pegawai mengalami kesulitan ketika harus menelusuri kembali konsultasi yang pernah dilakukan oleh pengguna. Akibatnya, pelayanan menjadi kurang efektif terutama ketika pengguna melakukan konsultasi lanjutan mengenai permasalahan yang sama.

Permasalahan tersebut sejalan dengan penelitian (Renanda & Rosidin, 2025) yang menyatakan bahwa pelayanan konsultasi di lingkungan BPS masih menghadapi kendala berupa proses konsultasi yang dilakukan secara konvensional, pencatatan data yang belum terintegrasi, serta keterbatasan dalam pengelolaan konsultasi. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa pengembangan sistem konsultasi berbasis website mampu meningkatkan efisiensi pelayanan, mempermudah pencatatan data konsultasi, serta mendukung transformasi digital pelayanan publik.

Penelitian lain yang dilakukan oleh (Huda et al., 2024) juga menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi berbasis website pada Badan Pusat Statistik mampu meningkatkan efisiensi monitoring kegiatan, mempercepat proses pelaporan, mempermudah pengelolaan data, serta mendukung transparansi informasi secara real-time. Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa penerapan sistem berbasis web mampu meningkatkan efektivitas kinerja instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Selain pengembangan sistem informasi, keberhasilan transformasi digital juga dipengaruhi oleh kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan teknologi informasi. Menurut penelitian (Yulianti Mozin et al., 2025), pengelolaan website sebagai media pelayanan mampu meningkatkan literasi digital, memperluas akses informasi, memperkuat komunikasi antara penyedia layanan dengan masyarakat, serta meningkatkan partisipasi pengguna dalam memanfaatkan layanan digital. Oleh

karena itu, pengembangan website pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai sarana interaksi antara pemerintah dengan masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian kepada masyarakat melaksanakan kegiatan Implementasi Website Konsultasi Statistik untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik BPS Kabupaten Nias. Website yang dikembangkan menyediakan berbagai fitur yang mendukung proses pelayanan konsultasi, antara lain login menggunakan akun Google, pengisian profil pengguna, dashboard pengguna, pencarian pegawai pelayanan, konsultasi berbasis chat secara real-time, dashboard pegawai, daftar konsultasi masuk, serta riwayat konsultasi yang tersimpan di dalam basis data. Implementasi website dilakukan selama kurang lebih tiga minggu, kemudian diuji secara langsung oleh pegawai BPS Kabupaten Nias untuk memastikan seluruh fungsi sistem berjalan sesuai kebutuhan pelayanan.

Kegiatan pengabdian ini memiliki perbedaan dengan penelitian maupun pengabdian sebelumnya. Sebagian besar penelitian terdahulu hanya berfokus pada pengembangan sistem informasi, monitoring kegiatan, maupun transformasi digital pelayanan secara umum. Sementara itu, kegiatan ini secara khusus mengimplementasikan Website Konsultasi Statistik sebagai media komunikasi dua arah antara masyarakat dengan pegawai BPS Kabupaten Nias yang dilengkapi fitur autentikasi Google, pengelolaan profil pengguna, pemilihan pegawai konsultasi, percakapan berbasis chat, serta penyimpanan riwayat konsultasi secara terintegrasi. Dengan demikian, website yang dikembangkan tidak hanya mempermudah masyarakat memperoleh layanan statistik, tetapi juga membantu pegawai dalam mendokumentasikan setiap aktivitas konsultasi sehingga kualitas pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, dan terdokumentasi dengan baik.

Berdasarkan uraian tersebut, tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah mengimplementasikan Website Konsultasi Statistik sebagai media pelayanan digital di Badan Pusat Statistik Kabupaten Nias untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik, mempermudah komunikasi antara masyarakat dengan pegawai, serta menyediakan sistem dokumentasi konsultasi yang terintegrasi melalui fitur riwayat konsultasi.

2. METODE

2.1 Lokasi dan Sasaran Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Nias pada bulan Juni 2026. Sasaran kegiatan adalah 26 orang pegawai BPS Kabupaten Nias yang terlibat dalam pelayanan konsultasi statistik kepada masyarakat. Pemilihan mitra didasarkan pada hasil observasi awal yang menunjukkan bahwa pelayanan konsultasi statistik masih dilakukan secara konvensional sehingga belum tersedia media konsultasi berbasis website yang mampu mendokumentasikan seluruh aktivitas konsultasi secara digital.

Pelaksanaan kegiatan dilakukan secara kolaboratif antara tim pengabdian dengan pegawai BPS Kabupaten Nias. Pegawai berperan sebagai pengguna sekaligus mitra dalam proses identifikasi kebutuhan, implementasi sistem, pengujian, serta evaluasi website yang dikembangkan.

2.2 Metode Pelaksanaan

Metode yang digunakan pada kegiatan ini adalah metode implementatif-partisipatif (Participatory Implementation Method). Metode ini dipilih karena melibatkan mitra secara aktif pada setiap tahapan kegiatan sehingga sistem yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pelayanan konsultasi statistik di lingkungan BPS Kabupaten Nias.

Tahapan pelaksanaan kegiatan terdiri atas lima tahap, yaitu:

- Observasi dan identifikasi kebutuhan.
- Analisis kebutuhan sistem.
- Pengembangan Website Konsultasi Statistik.
- Implementasi website.
- Evaluasi hasil implementasi.

Tahapan tersebut dapat dilihat pada Gambar 1.



Gambar 1. Tahapan Pelaksanaan PKM

2.3 Tahapan Pelaksanaan Pengabdian

Observasi dan Identifikasi Permasalahan

Tahap pertama dilakukan melalui observasi secara langsung terhadap proses pelayanan konsultasi statistik di BPS Kabupaten Nias. Observasi bertujuan untuk memperoleh gambaran mengenai proses pelayanan yang sedang berjalan, kebutuhan pengguna, serta kendala yang dihadapi pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi statistik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi diperoleh beberapa permasalahan utama, yaitu:

- belum tersedia website konsultasi statistik;
- pelayanan konsultasi masih dilakukan secara langsung;
- belum tersedia penyimpanan riwayat konsultasi;
- dokumentasi konsultasi belum tersimpan secara digital;
- pegawai mengalami kesulitan menelusuri kembali konsultasi yang pernah dilakukan.

Hasil observasi tersebut menjadi dasar dalam penyusunan kebutuhan sistem yang akan dikembangkan.

Analisis Kebutuhan Sistem

Tahap berikutnya adalah melakukan analisis kebutuhan berdasarkan hasil observasi.

Analisis dilakukan terhadap kebutuhan fungsional maupun nonfungsional sistem.

Kebutuhan fungsional meliputi:

- login menggunakan akun Google;
- pengisian profil pengguna;
- dashboard pengguna;
- dashboard pegawai;
- pencarian pegawai pelayanan;
- konsultasi melalui fitur chat;
- penyimpanan riwayat konsultasi;
- pengelolaan data konsultasi.

Sedangkan kebutuhan nonfungsional meliputi:

- website mudah digunakan (user friendly);
- dapat diakses menggunakan browser;
- keamanan autentikasi pengguna;
- penyimpanan data menggunakan database MySQL.

Tahap ini menghasilkan rancangan fitur yang akan diimplementasikan pada website konsultasi statistik.

Pengembangan Website

Tahap pengembangan dilakukan selama kurang lebih tiga minggu. Website dikembangkan menggunakan:

- Framework CodeIgniter 4;
- Bahasa pemrograman PHP;
- Database MySQL;
- Google Authentication sebagai autentikasi pengguna.

Menurut penelitian (Rahayu et al., 2024), metode Waterfall merupakan salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang memiliki tahapan sistematis mulai dari analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, hingga pemeliharaan sehingga memudahkan proses pembangunan sistem informasi secara terstruktur. Pendekatan tersebut digunakan dalam pengembangan Website Konsultasi Statistik di BPS Kabupaten Nias

Website terdiri atas beberapa fitur utama, yaitu:

- halaman beranda;
- login menggunakan akun Google;
- formulir pelengkapan profil pengguna;
- dashboard pengguna;
- daftar pegawai pelayanan;
- pencarian pegawai;
- konsultasi berbasis chat;
- dashboard pegawai;
- konsultasi masuk;
- riwayat konsultasi.

Implementasi Website

Website yang telah selesai dikembangkan kemudian diimplementasikan secara langsung di lingkungan BPS Kabupaten Nias. Seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias yang berjumlah 26 orang mengikuti implementasi dengan melakukan simulasi pelayanan konsultasi menggunakan website. Pada tahap ini pengguna melakukan:

- login menggunakan akun Google;
- melengkapi data profil;
- memilih pegawai pelayanan;
- melakukan konsultasi melalui fitur chat.

Sementara pegawai melakukan:

- login ke dashboard pegawai;
- menerima konsultasi;
- membalas pesan pengguna;
- melihat riwayat konsultasi;
- mengelola data konsultasi.

Evaluasi

Tahap terakhir adalah evaluasi terhadap implementasi website.

Evaluasi dilakukan melalui:

- observasi langsung;
- pengujian fungsi website;
- pengamatan terhadap penggunaan website oleh pegawai.

Evaluasi bertujuan mengetahui apakah seluruh fitur website telah berjalan sesuai kebutuhan pelayanan konsultasi statistik.

2.4 Alat Ukur Keberhasilan

Keberhasilan kegiatan pengabdian diukur menggunakan pendekatan deskriptif-kualitatif melalui observasi langsung dan pengujian fungsional (Black Box Testing). Black Box Testing digunakan karena pengujian dilakukan berdasarkan fungsi sistem tanpa melihat struktur kode program. Setiap fitur diuji berdasarkan kesesuaian antara masukan (input) dan keluaran (output) yang dihasilkan.

Selain pengujian fungsional menggunakan Black Box Testing, evaluasi implementasi website juga dilakukan melalui observasi terstruktur terhadap proses penggunaan website oleh seluruh 26 pegawai BPS Kabupaten Nias selama kegiatan implementasi. Observasi difokuskan pada kemudahan penggunaan sistem, kelancaran proses konsultasi, kemudahan pengelolaan riwayat konsultasi, serta kemampuan website dalam mendukung proses pelayanan statistik dibandingkan dengan mekanisme sebelumnya.

Indikator keberhasilan kegiatan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator Keberhasilan Implementasi Website

Indikator	Sebelum Implementasi	Sesudah Implementasi
Website konsultasi	Belum tersedia	Tersedia
Login pengguna	Tidak tersedia	Menggunakan Google Authentication
Dashboard pengguna	Belum tersedia	Tersedia
Dashboard pegawai	Belum tersedia	Tersedia
Riwayat konsultasi	Tidak tersedia	Tersimpan otomatis
Dokumentasi konsultasi	Manual	Digital
Media konsultasi	Tatap muka	Chat berbasis website
Pengelolaan data	Manual	Database MySQL

Selain observasi dan pengujian fungsional (Black Box Testing), tim pengabdian juga melakukan evaluasi melalui diskusi langsung dan wawancara singkat dengan seluruh 26 pegawai BPS Kabupaten Nias setelah kegiatan implementasi selesai. Evaluasi ini bertujuan memperoleh umpan balik mengenai kemudahan penggunaan website, meliputi proses login menggunakan akun Google, pelaksanaan konsultasi berbasis chat, pengelolaan dan penelusuran riwayat konsultasi, serta manfaat website dalam mendukung pelayanan konsultasi statistik. Hasil umpan balik tersebut digunakan sebagai pelengkap evaluasi untuk mengetahui tingkat penerimaan website oleh pengguna.

2.5 Teknik Analisis Data

Data hasil implementasi dianalisis menggunakan metode deskriptif-kualitatif.

Analisis dilakukan dengan membandingkan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah implementasi website berdasarkan hasil observasi, pengujian sistem, serta penggunaan website oleh pegawai BPS Kabupaten Nias.

Hasil analisis digunakan untuk mengetahui tingkat keberhasilan implementasi Website Konsultasi Statistik dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik.

2.6 Tingkat Ketercapaian Sasaran

Tingkat ketercapaian sasaran diukur berdasarkan perubahan yang terjadi setelah implementasi website.

Dari aspek pelayanan, website mampu menyediakan media konsultasi daring sehingga komunikasi antara masyarakat dan pegawai menjadi lebih efektif dibandingkan sebelumnya.

Dari aspek administrasi, seluruh riwayat konsultasi tersimpan secara otomatis dalam basis data sehingga pegawai dapat menelusuri kembali konsultasi yang pernah dilakukan tanpa harus melakukan pencatatan manual.

Dari aspek sosial, implementasi website memperluas akses masyarakat terhadap layanan konsultasi statistik karena pengguna dapat memilih pegawai pelayanan dan melakukan konsultasi melalui media digital tanpa harus datang langsung ke kantor.

Dari aspek pemanfaatan teknologi, pegawai mulai memanfaatkan website sebagai media utama pelayanan konsultasi statistik sehingga proses pelayanan menjadi lebih sistematis, terdokumentasi, dan mudah dikelola.

Secara keseluruhan, implementasi Website Konsultasi Statistik telah mencapai tujuan kegiatan pengabdian, yaitu menyediakan media pelayanan konsultasi berbasis website yang mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik di BPS Kabupaten Nias.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pelaksanaan Kegiatan

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat dilaksanakan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Nias pada bulan Juni 2026 dengan tujuan mengimplementasikan Website Konsultasi Statistik sebagai media pelayanan digital yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik. Kegiatan diawali dengan observasi terhadap proses pelayanan konsultasi statistik yang sedang berjalan, kemudian dilanjutkan dengan analisis kebutuhan sistem, pengembangan website selama kurang lebih tiga minggu, implementasi sistem, pengujian, serta evaluasi penggunaan website bersama seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias yang berjumlah 26 orang.

Hasil observasi menunjukkan bahwa proses konsultasi statistik sebelumnya masih dilakukan secara konvensional. Masyarakat yang membutuhkan layanan konsultasi harus datang langsung ke kantor BPS Kabupaten Nias sehingga pelayanan menjadi kurang fleksibel. Selain itu, proses konsultasi belum memiliki dokumentasi digital karena belum tersedia media penyimpanan riwayat konsultasi. Kondisi tersebut menyebabkan pegawai mengalami kesulitan ketika harus menelusuri kembali konsultasi yang pernah diberikan kepada masyarakat.

Berdasarkan kondisi tersebut, tim pengabdian mengembangkan Website Konsultasi Statistik yang dirancang sesuai dengan kebutuhan pelayanan di BPS Kabupaten Nias. Website ini dikembangkan menggunakan Framework CodeIgniter 4, bahasa pemrograman PHP, database MySQL, serta autentikasi menggunakan akun Google. Menurut penelitian (Syahputra et al., n.d.), penggunaan Framework CodeIgniter mampu mendukung pengembangan sistem informasi berbasis website yang lebih terstruktur, mudah dikembangkan, serta mempermudah proses pengelolaan data secara terintegrasi.

Selama proses implementasi, seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias mengikuti simulasi penggunaan website mulai dari proses login menggunakan akun Google, pengisian profil, konsultasi berbasis chat, hingga pengelolaan riwayat konsultasi. Berdasarkan hasil observasi, seluruh fitur utama dapat digunakan sesuai dengan kebutuhan pelayanan sehingga proses konsultasi menjadi lebih terstruktur dibandingkan sebelum implementasi website.

Selain itu, pemilihan platform website juga didasarkan pada hasil penelitian (Arief & Sugiarti, 2022) yang menjelaskan bahwa sistem informasi berbasis web menjadi salah satu solusi yang efektif dalam mendukung pengelolaan informasi karena mudah diakses, fleksibel, serta mampu meningkatkan efisiensi pelayanan pada berbagai instansi.

3.2 Implementasi Website Konsultasi Statistik

Implementasi Website Konsultasi Statistik merupakan tahapan utama dalam kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Nias. Website ini dikembangkan sebagai media pelayanan konsultasi statistik berbasis digital yang bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi. Sebelum implementasi dilakukan, proses konsultasi di BPS Kabupaten Nias masih dilaksanakan secara konvensional, yaitu masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk memperoleh layanan konsultasi. Selain itu, proses konsultasi belum memiliki sistem pencatatan maupun penyimpanan riwayat konsultasi sehingga dokumentasi pelayanan belum tersusun secara optimal.

Website yang dikembangkan mengintegrasikan beberapa fitur utama, yaitu halaman informasi layanan, autentikasi pengguna menggunakan akun Google, pengisian profil pengguna, dashboard pelayanan, pemilihan pegawai pelayanan, konsultasi berbasis chat, dashboard pegawai,

serta penyimpanan riwayat konsultasi secara otomatis. Seluruh fitur tersebut dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh layanan statistik sekaligus membantu pegawai dalam mengelola proses konsultasi secara lebih efektif.

Menurut penelitian (Renanda & Rosidin, 2025), digitalisasi pelayanan publik memiliki peran penting dalam mendukung reformasi birokrasi melalui penyederhanaan proses administrasi, peningkatan transparansi, percepatan pelayanan, serta perluasan akses layanan kepada masyarakat. Keberhasilan implementasi pelayanan digital juga dipengaruhi oleh kesiapan teknologi informasi, sumber daya manusia, serta kemampuan organisasi dalam mengelola perubahan menuju sistem pelayanan berbasis digital.

Implementasi website dilakukan secara bertahap melalui proses uji coba bersama 26 orang pegawai BPS Kabupaten Nias. Pada tahap ini pegawai melakukan simulasi pelayanan mulai dari menerima permintaan konsultasi, membalas pertanyaan masyarakat, hingga mengelola riwayat konsultasi. Seluruh fitur berhasil berjalan sesuai kebutuhan pelayanan sehingga website dinilai mampu mendukung proses konsultasi statistik secara lebih terstruktur dibandingkan mekanisme pelayanan sebelumnya.

Berdasarkan hasil implementasi, seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias memberikan tanggapan positif terhadap website yang dikembangkan. Pegawai menyampaikan bahwa proses konsultasi menjadi lebih mudah karena seluruh percakapan tersimpan secara otomatis, proses pencarian riwayat konsultasi menjadi lebih cepat, serta pengelolaan data konsultasi menjadi lebih terstruktur dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang masih dilakukan secara manual. Hasil tersebut menunjukkan bahwa website dapat diterima dengan baik sebagai media pelayanan konsultasi statistik.

Berdasarkan hasil wawancara singkat dengan seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias, sebagian besar pegawai menyatakan bahwa proses konsultasi menjadi lebih mudah dan lebih cepat dibandingkan mekanisme sebelumnya.

Tabel 2. Hasil Observasi Implementasi Website Konsultasi Statistik

Aspek Evaluasi	Hasil Observasi
Login menggunakan Google	Berjalan dengan baik dan mempermudah proses autentikasi pengguna.
Konsultasi berbasis chat	Mempermudah komunikasi antara masyarakat dan pegawai secara daring.
Riwayat konsultasi	Seluruh percakapan tersimpan otomatis sehingga mudah ditelusuri kembali.
Dashboard pegawai	Membantu pegawai mengelola konsultasi secara lebih terstruktur.
Pengelolaan data	Tidak lagi dilakukan secara manual karena seluruh data tersimpan dalam database.

Hasil observasi menunjukkan bahwa implementasi Website Konsultasi Statistik memberikan perubahan terhadap proses pelayanan di BPS Kabupaten Nias. Sebelum implementasi, konsultasi dilakukan secara langsung dan dokumentasi dilakukan secara manual. Setelah website digunakan, proses konsultasi dapat dilakukan secara daring, sedangkan seluruh riwayat konsultasi tersimpan secara otomatis di dalam basis data sehingga mempermudah pegawai dalam melakukan penelusuran data pelayanan.

Halaman Beranda Website

Website diawali dengan halaman beranda yang berfungsi sebagai media informasi mengenai layanan konsultasi statistik BPS Kabupaten Nias. Halaman ini menampilkan informasi singkat mengenai tujuan layanan serta tombol Mulai Konsultasi yang mengarahkan pengguna menuju proses autentikasi. Menurut penelitian (Seila & Aridhanyati, 2022), perancangan antarmuka (User Interface) dan pengalaman pengguna (User Experience) yang baik dapat meningkatkan kemudahan penggunaan sistem serta memberikan kenyamanan kepada pengguna dalam mengakses layanan berbasis website. Oleh karena itu, Website Konsultasi Statistik dirancang dengan tampilan yang sederhana dan mudah dipahami sehingga masyarakat dapat menggunakan layanan konsultasi tanpa mengalami kesulitan.

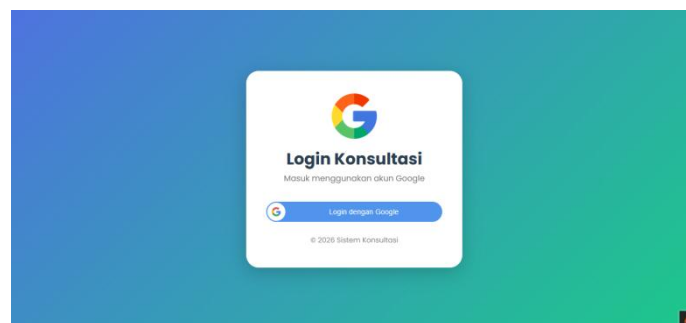


Gambar 2. Halaman Beranda Website Konsultasi Statistik

Menurut penelitian (Renanda & Rosidin, 2025), pelayanan digital yang dirancang secara sederhana dan mudah diakses mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik karena masyarakat dapat memperoleh layanan dengan lebih cepat tanpa melalui prosedur birokrasi yang panjang. Penerapan teknologi informasi pada pelayanan publik juga memperluas akses masyarakat terhadap berbagai layanan pemerintah, termasuk bagi masyarakat yang berada di wilayah yang jauh dari pusat pelayanan.

Login Menggunakan Akun Google

Setelah memilih menu konsultasi, pengguna diarahkan menuju halaman login menggunakan akun Google. Pemanfaatan autentikasi Google bertujuan untuk mempermudah proses masuk ke dalam sistem sekaligus meningkatkan keamanan data pengguna. Melalui mekanisme ini masyarakat tidak perlu melakukan registrasi secara manual sehingga proses penggunaan layanan menjadi lebih cepat dan praktis.



Gambar 3. Halaman Login Website

Autentikasi digital merupakan salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang mendukung efisiensi proses administrasi. Menurut penelitian (Lestari et al., 2021), penerapan inovasi digital dalam pelayanan publik mampu meningkatkan kemudahan akses layanan sekaligus mempercepat proses administrasi sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang lebih efektif.

Pengisian Profil Pengguna

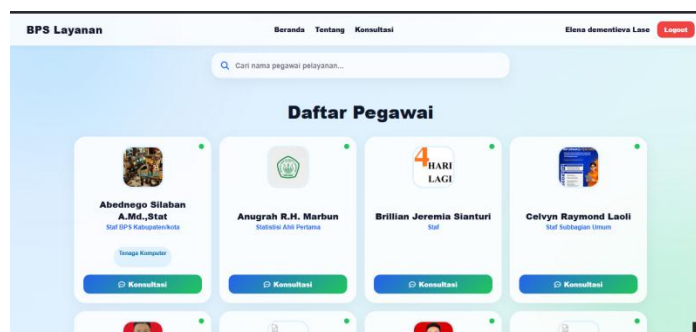
Setelah berhasil melakukan autentikasi, pengguna diwajibkan melengkapi data profil sebelum memasuki halaman konsultasi. Informasi yang diinput meliputi nama, alamat surat elektronik, pekerjaan, jenis kelamin, tanggal lahir, provinsi, kabupaten/kota, nomor telepon, serta pendidikan terakhir. Pengisian data ini bertujuan untuk mendukung validitas identitas pengguna sehingga pegawai dapat memberikan pelayanan yang lebih tepat sesuai karakteristik masyarakat yang melakukan konsultasi.

Gambar 4. Formulir Pengisian Profil Pengguna

Menurut penelitian (Eka Sartika & DP. Aritonang, 2025), Kelengkapan data pengguna menjadi salah satu aspek penting dalam pengembangan sistem informasi berbasis website karena memastikan seluruh informasi yang dibutuhkan tersedia secara utuh, sehingga proses pengelolaan data dapat dilakukan dengan lebih akurat, efektif, dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik.

Dashboard Pengguna

Setelah profil berhasil disimpan, pengguna diarahkan menuju dashboard utama yang menampilkan daftar pegawai pelayanan statistik. Dashboard dilengkapi dengan fitur pencarian sehingga pengguna dapat memilih pegawai berdasarkan nama. Selain itu, setiap kartu pegawai menampilkan nama, jabatan, bidang keahlian, serta tombol konsultasi untuk memulai komunikasi secara langsung.

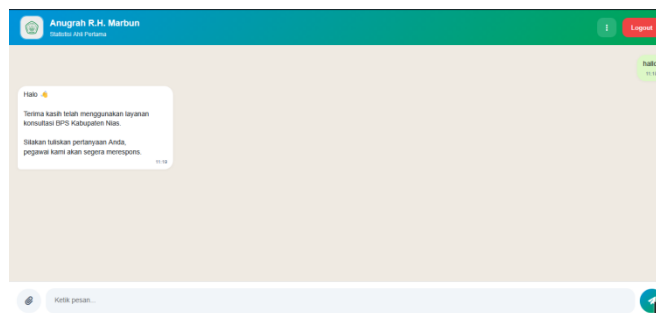


Gambar 5. Dashboard Pengguna

Dashboard tersebut dirancang agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan secara cepat tanpa harus mencari informasi pegawai secara manual. Menurut penelitian (Huda et al., 2024), penggunaan dashboard berbasis website mampu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada pengguna sekaligus mempermudah proses pengelolaan pelayanan publik secara terintegrasi.

Konsultasi Statistik Berbasis Chat

Fitur utama yang dikembangkan pada website ini adalah layanan konsultasi statistik berbasis chat. Melalui fitur ini masyarakat dapat mengirimkan pertanyaan secara langsung kepada pegawai BPS Kabupaten Nias, sedangkan pegawai dapat memberikan jawaban secara real-time. Seluruh percakapan tersimpan secara otomatis dalam basis data sehingga dapat digunakan sebagai dokumentasi pelayanan.

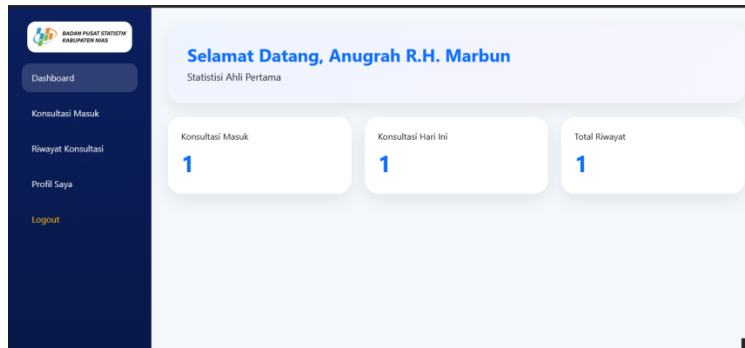


Gambar 6. Halaman Konsultasi Pengguna

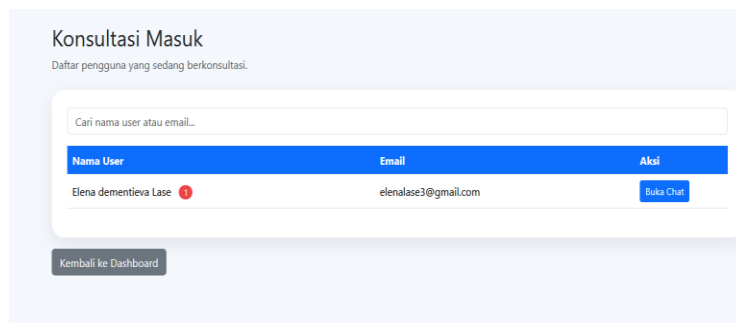
Keberadaan layanan konsultasi berbasis chat memberikan kemudahan bagi masyarakat karena proses konsultasi tidak lagi bergantung pada kehadiran fisik di kantor BPS. Selain meningkatkan fleksibilitas pelayanan, fitur ini juga mendukung proses dokumentasi digital yang sebelumnya belum tersedia. Menurut penelitian (Renanda & Rosidin, 2025), sistem konsultasi berbasis website mampu meningkatkan efektivitas komunikasi antara petugas dan masyarakat karena seluruh aktivitas konsultasi terdokumentasi secara otomatis sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, terukur, dan mudah dievaluasi.

Dashboard Pegawai dan Riwayat Konsultasi

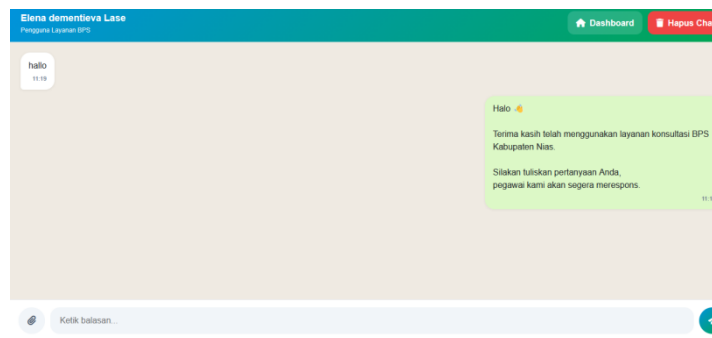
Pada sisi administrator, website menyediakan dashboard pegawai yang berfungsi untuk mengelola seluruh aktivitas konsultasi. Dashboard ini menampilkan jumlah konsultasi yang diterima, daftar pengguna yang sedang melakukan konsultasi, serta jumlah riwayat konsultasi yang telah tersimpan. Pegawai juga dapat membuka percakapan pengguna, memberikan balasan, serta mengakses kembali riwayat konsultasi apabila diperlukan.



Gambar 7. Dashboard Pegawai



Gambar 8. Daftar Konsultasi Masuk



Gambar 9. Halaman Chat Pegawai

Salah satu keunggulan utama website ini adalah tersedianya fitur riwayat konsultasi, sehingga seluruh aktivitas komunikasi antara masyarakat dan pegawai tersimpan secara otomatis di dalam basis data. Sebelum website dikembangkan, proses konsultasi di BPS Kabupaten Nias belum memiliki sistem penyimpanan riwayat sehingga dokumentasi pelayanan sulit dilakukan. Setelah implementasi website, setiap konsultasi dapat ditelusuri kembali apabila dibutuhkan sebagai bahan pelayanan lanjutan maupun evaluasi kinerja pelayanan.

Evaluasi Implementasi Website

Setelah website digunakan oleh seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias, dilakukan evaluasi melalui observasi langsung terhadap proses penggunaan sistem. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa pegawai dapat menggunakan seluruh fitur tanpa mengalami kendala yang berarti. Riwayat konsultasi yang sebelumnya dicatat secara manual kini tersimpan secara otomatis sehingga memudahkan proses penelusuran kembali konsultasi yang pernah dilakukan. Selain itu, komunikasi antara masyarakat dan pegawai menjadi lebih mudah karena seluruh proses konsultasi dilakukan melalui satu sistem yang terintegrasi.

3.3 Pembahasan

Implementasi Website Konsultasi Statistik di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Nias menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi mampu memberikan perubahan terhadap proses pelayanan konsultasi statistik yang sebelumnya masih dilakukan secara konvensional. Sebelum website dikembangkan, masyarakat harus datang langsung ke kantor untuk memperoleh layanan konsultasi sehingga proses pelayanan menjadi kurang fleksibel, terutama bagi masyarakat yang berada di luar wilayah ibu kota kabupaten. Selain itu, belum tersedianya sistem penyimpanan riwayat konsultasi menyebabkan seluruh aktivitas pelayanan belum terdokumentasi secara sistematis sehingga menyulitkan pegawai ketika harus menelusuri kembali konsultasi yang pernah dilakukan.

Setelah implementasi Website Konsultasi Statistik, proses pelayanan menunjukkan perubahan menjadi lebih terstruktur, terdokumentasi, dan mudah diakses dibandingkan mekanisme sebelumnya. Masyarakat dapat mengakses layanan konsultasi secara daring melalui website, memilih pegawai pelayanan sesuai kebutuhan, melakukan konsultasi berbasis chat, serta memperoleh tanggapan secara langsung tanpa harus datang ke kantor. Seluruh aktivitas konsultasi juga tersimpan secara otomatis dalam basis data sehingga memudahkan proses dokumentasi, monitoring, dan evaluasi pelayanan.

Perubahan tersebut menunjukkan bahwa digitalisasi pelayanan publik tidak hanya berfungsi sebagai pemanfaatan teknologi, tetapi juga sebagai upaya meningkatkan efektivitas proses pelayanan. Menurut penelitian (Renanda & Rosidin, 2025), pelayanan digital mampu menyederhanakan proses birokrasi, meningkatkan transparansi, mempercepat pelayanan administrasi, serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat terhadap layanan pemerintah. Berdasarkan hasil implementasi dan observasi selama proses penggunaan website oleh pegawai BPS Kabupaten Nias, website mampu mendukung proses pelayanan konsultasi menjadi lebih terstruktur.

Seluruh proses konsultasi dapat dilakukan melalui satu sistem yang terintegrasi sehingga memudahkan akses layanan serta dokumentasi riwayat konsultasi.

Menurut penelitian (Juwandi et al., 2025), transformasi digital dalam pelayanan publik tidak hanya berfokus pada penggunaan teknologi, tetapi juga bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan, transparansi, akuntabilitas, dan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan pemerintah. Hasil implementasi Website Konsultasi Statistik di BPS Kabupaten Nias menunjukkan perubahan yang sejalan dengan konsep tersebut karena pelayanan menjadi lebih efektif serta terdokumentasi secara digital.

Selain meningkatkan akses pelayanan, website juga memberikan perubahan terhadap pengelolaan data konsultasi. Sebelum implementasi website, riwayat konsultasi tidak tersimpan dalam suatu sistem sehingga informasi yang pernah disampaikan kepada masyarakat sulit ditelusuri kembali. Setelah website diterapkan, seluruh percakapan antara pengguna dan pegawai secara otomatis tersimpan dalam basis data. Berdasarkan hasil observasi selama implementasi, penyimpanan riwayat konsultasi secara otomatis memudahkan pegawai dalam melakukan dokumentasi pelayanan dan menelusuri kembali riwayat konsultasi ketika diperlukan.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Huda et al., 2024) yang menjelaskan bahwa sistem informasi berbasis website mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mempercepat penyampaian informasi, serta mendukung kegiatan monitoring pelayanan pada instansi pemerintah. Penggunaan basis data terintegrasi juga memungkinkan seluruh informasi terdokumentasi secara lebih akurat sehingga kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan.

Implementasi Website Konsultasi Statistik juga memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi statistik. Melalui fitur pencarian pegawai dan layanan konsultasi berbasis chat, masyarakat dapat memilih pegawai yang sesuai dengan kebutuhan konsultasi sehingga komunikasi menjadi lebih efektif. Proses pelayanan yang sebelumnya bergantung pada kehadiran fisik di kantor kini dapat dilakukan secara daring sehingga masyarakat dapat memperoleh layanan konsultasi tanpa harus selalu datang langsung ke kantor BPS Kabupaten Nias sehingga proses pelayanan menjadi lebih fleksibel.

Menurut penelitian (Renanda & Rosidin, 2025), sistem konsultasi berbasis website mampu meningkatkan kualitas pelayanan operasional karena seluruh proses komunikasi antara pengguna dan petugas berlangsung dalam satu sistem yang terintegrasi. Selain meningkatkan efektivitas komunikasi, sistem tersebut juga mendukung penyimpanan riwayat konsultasi sebagai dasar evaluasi pelayanan pada masa mendatang. Hasil implementasi Website Konsultasi Statistik di BPS Kabupaten Nias menunjukkan kondisi yang sejalan dengan penelitian tersebut karena seluruh aktivitas konsultasi telah tersimpan secara otomatis dan dapat diakses kembali oleh pegawai apabila diperlukan.

Dari sisi pengembangan sistem informasi, penggunaan Framework CodeIgniter 4 memberikan kemudahan dalam proses pembangunan website karena memiliki struktur pengembangan yang terorganisasi dan mendukung pemeliharaan sistem secara berkelanjutan. Framework ini juga mempermudah integrasi antara antarmuka pengguna, proses bisnis, dan basis data sehingga website dapat dikembangkan sesuai kebutuhan pelayanan di BPS Kabupaten Nias.

Menurut penelitian (Syahputra et al., n.d.), penggunaan Framework CodeIgniter mampu meningkatkan efisiensi pengembangan sistem informasi berbasis website karena menerapkan konsep Model-View-Controller (MVC) yang memudahkan proses pengembangan, pengujian, dan pemeliharaan sistem. Penerapan framework tersebut juga membantu menghasilkan aplikasi yang lebih terstruktur serta mudah dikembangkan di masa mendatang.

Selain aspek teknologi, keberhasilan implementasi website juga dipengaruhi oleh kualitas perancangan sistem informasi. Menurut penelitian (Eka Sartika & DP. Aritonang, 2025), keberhasilan sistem informasi berbasis website ditentukan oleh kesesuaian antara kebutuhan pengguna, kelengkapan data, kemudahan penggunaan, serta kemampuan sistem dalam mendukung proses pelayanan. Oleh karena itu, pengembangan Website Konsultasi Statistik dilakukan berdasarkan hasil

observasi langsung terhadap kebutuhan pelayanan di BPS Kabupaten Nias sehingga fitur-fitur yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan pegawai maupun masyarakat.

Implementasi website juga mendukung peningkatan literasi digital dalam pelayanan statistik. Pegawai tidak hanya memanfaatkan website sebagai media komunikasi, tetapi juga mulai terbiasa menggunakan sistem digital dalam mendokumentasikan aktivitas pelayanan. Di sisi lain, masyarakat memperoleh pengalaman baru dalam mengakses layanan statistik melalui media daring. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi mampu mendorong perubahan perilaku pengguna menuju pelayanan publik yang lebih modern dan adaptif.

Menurut penelitian (Yulianti Mozin et al., 2025), pemanfaatan website dalam kegiatan pengabdian kepada masyarakat berkontribusi terhadap peningkatan literasi digital masyarakat melalui penyediaan layanan informasi yang mudah diakses dan mudah digunakan. Pengembangan website tidak hanya menghasilkan sebuah produk teknologi, tetapi juga meningkatkan kemampuan masyarakat dalam memanfaatkan layanan digital secara mandiri.

Selain memberikan manfaat pada tingkat institusi, implementasi Website Konsultasi Statistik juga mendukung upaya transformasi pelayanan publik yang saat ini menjadi fokus berbagai instansi pemerintah. Menurut penelitian (Izar Hasanah et al., 2025) mengenai transformasi pelayanan publik berbasis inovasi digital, pemanfaatan teknologi informasi dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui penyediaan layanan yang lebih cepat, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Temuan tersebut memperkuat hasil kegiatan pengabdian ini bahwa Website Konsultasi Statistik dapat menjadi salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang mendukung transformasi digital di lingkungan BPS Kabupaten Nias.

Secara keseluruhan, implementasi Website Konsultasi Statistik telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di BPS Kabupaten Nias. Website tidak hanya menjadi media konsultasi daring, tetapi juga menjadi sarana dokumentasi pelayanan, pengelolaan data, serta komunikasi antara masyarakat dan pegawai. Hasil kegiatan ini menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi melalui website mampu mendukung efektivitas pelayanan publik sekaligus menjadi dasar bagi pengembangan layanan statistik digital yang lebih komprehensif pada masa mendatang.

3.4 Ketercapaian Sasaran

Kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat yang dilaksanakan di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Nias bertujuan untuk mengimplementasikan Website Konsultasi Statistik sebagai media pelayanan publik berbasis digital. Tingkat ketercapaian sasaran dievaluasi berdasarkan hasil implementasi website, pengujian fungsi sistem, observasi langsung selama proses pendampingan, serta keterlibatan seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias dalam uji coba penggunaan website.

Evaluasi dilakukan dengan membandingkan kondisi pelayanan sebelum dan sesudah implementasi website. Sebelum kegiatan pengabdian dilaksanakan, pelayanan konsultasi statistik masih dilakukan secara konvensional sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor BPS Kabupaten Nias untuk memperoleh layanan. Selain itu, belum tersedia media penyimpanan riwayat konsultasi sehingga dokumentasi pelayanan belum tersusun secara sistematis. Setelah website diimplementasikan, proses pelayanan menunjukkan peningkatan pada aspek kemudahan akses, dokumentasi, dan pengelolaan konsultasi. Masyarakat dapat melakukan konsultasi secara daring, memilih pegawai pelayanan, mengirimkan pesan melalui fitur chat, serta memperoleh tanggapan secara langsung dari pegawai. Seluruh aktivitas konsultasi juga tersimpan secara otomatis dalam basis data sehingga mempermudah proses dokumentasi maupun evaluasi pelayanan.

Keberhasilan implementasi website menunjukkan bahwa tujuan kegiatan pengabdian telah tercapai sesuai dengan target yang telah direncanakan. Website berhasil digunakan sebagai media pelayanan konsultasi statistik berbasis digital dan seluruh fitur utama dapat berfungsi dengan baik pada saat pengujian bersama pegawai BPS Kabupaten Nias.

Tabel 3. Indikator Ketercapaian Sasaran Kegiatan

No	Indikator	Sebelum Implementasi	Sesudah Implementasi	Keterangan
1	Website konsultasi statistik	Belum tersedia	Website berhasil diimplementasikan	Tercapai
2	Login pengguna	Tidak tersedia	Menggunakan autentikasi Google	Tercapai
3	Dashboard pengguna	Belum tersedia	Tersedia	Tercapai
4	Dashboard pegawai	Belum tersedia	Tersedia	Tercapai
5	Konsultasi berbasis <i>chat</i>	Tidak tersedia	Berfungsi dengan baik	Tercapai
6	Riwayat konsultasi	Tidak tersedia	Tersimpan otomatis	Tercapai
7	Dokumentasi pelayanan	Manual	Digital	Tercapai
8	Implementasi kepada pegawai	Belum dilakukan	Diuji oleh 26 pegawai	Tercapai

Hasil implementasi menunjukkan bahwa seluruh indikator pada Tabel 3 berhasil dicapai selama proses pengujian bersama 26 pegawai BPS Kabupaten Nias. Seluruh fitur utama website dapat dijalankan tanpa ditemukan kegagalan fungsi, sehingga website dinilai mampu mendukung proses pelayanan konsultasi statistik secara lebih efektif dibandingkan mekanisme sebelumnya.

Menurut penelitian (Renanda & Rosidin, 2025), keberhasilan digitalisasi pelayanan publik dapat diukur melalui peningkatan efisiensi proses pelayanan, kemudahan akses layanan, transparansi pengelolaan data, serta kemampuan sistem dalam mendukung kebutuhan masyarakat. Implementasi Website Konsultasi Statistik menunjukkan karakteristik yang sama karena seluruh proses pelayanan dapat dilakukan melalui media digital dengan prosedur yang lebih sederhana dan terdokumentasi secara sistematis.

Selain itu, keberhasilan implementasi website tidak hanya ditunjukkan oleh berfungsinya sistem, tetapi juga oleh meningkatnya kualitas pengelolaan data pelayanan. Sebelum website dikembangkan, informasi konsultasi belum terdokumentasi dengan baik sehingga pegawai mengalami kesulitan dalam melakukan penelusuran riwayat konsultasi. Setelah implementasi website, seluruh aktivitas konsultasi tersimpan secara otomatis pada basis data sehingga proses monitoring dan evaluasi pelayanan dapat dilakukan dengan lebih mudah.

Temuan tersebut sejalan dengan penelitian (Huda et al., 2024) yang menyatakan bahwa sistem informasi berbasis website mampu meningkatkan efektivitas pengelolaan data melalui penyimpanan informasi secara terintegrasi sehingga proses monitoring pelayanan menjadi lebih efisien.

Dari aspek pelayanan publik, implementasi website juga memberikan perubahan terhadap pola komunikasi antara masyarakat dan pegawai. Sebelumnya masyarakat harus menyesuaikan waktu pelayanan di kantor, sedangkan setelah implementasi website masyarakat dapat menyampaikan pertanyaan secara daring melalui fitur konsultasi berbasis chat. Perubahan tersebut menunjukkan adanya peningkatan fleksibilitas pelayanan yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh informasi statistik.

Menurut penelitian (Renanda & Rosidin, 2025), penerapan sistem konsultasi berbasis website mampu meningkatkan efektivitas komunikasi antara petugas dan masyarakat karena seluruh proses konsultasi berlangsung dalam satu sistem yang terintegrasi. Selain itu, dokumentasi percakapan yang tersimpan secara otomatis menjadi salah satu indikator penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Keberhasilan implementasi Website Konsultasi Statistik juga dapat dilihat dari keterlibatan mitra selama kegiatan berlangsung. Seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias berpartisipasi dalam proses implementasi dan pengujian sistem sehingga website dapat dievaluasi secara langsung berdasarkan kebutuhan pelayanan yang sebenarnya. Keterlibatan aktif mitra merupakan salah satu indikator penting dalam kegiatan pengabdian karena menunjukkan bahwa solusi yang dikembangkan dapat diterima dan dimanfaatkan oleh pengguna.

Menurut penelitian (Yulianti Mozin et al., 2025), keberhasilan kegiatan pengabdian berbasis teknologi informasi tidak hanya ditentukan oleh keberhasilan pembangunan sistem, tetapi juga oleh tingkat penerimaan pengguna terhadap teknologi yang dikembangkan. Semakin tinggi keterlibatan

pengguna dalam proses implementasi, maka semakin besar peluang sistem tersebut digunakan secara berkelanjutan.

Secara keseluruhan, Website Konsultasi Statistik telah memenuhi tujuan kegiatan pengabdian kepada masyarakat, yaitu menyediakan media pelayanan konsultasi statistik berbasis digital yang mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik di BPS Kabupaten Nias. Website tidak hanya menghasilkan sebuah produk teknologi, tetapi juga memberikan perubahan terhadap proses kerja pegawai, meningkatkan kualitas dokumentasi pelayanan, memperluas akses masyarakat terhadap layanan statistik, serta menjadi langkah awal dalam mendukung transformasi digital pelayanan publik di lingkungan Badan Pusat Statistik Kabupaten Nias.

3.5 Evaluasi Hasil Pengembangan Website dan Peluang Pengembangan

Pengembangan website konsultasi statistik pada Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Nias tidak hanya menghasilkan sebuah aplikasi pelayanan berbasis digital, tetapi juga memberikan dampak terhadap peningkatan efektivitas pelayanan, efisiensi pengelolaan data, serta kemudahan akses informasi bagi masyarakat. Website yang dibangun memungkinkan masyarakat melakukan konsultasi statistik secara daring melalui autentikasi akun Google, memilih pegawai yang akan memberikan layanan konsultasi, mengirimkan pesan maupun dokumen pendukung, serta memperoleh tanggapan secara langsung melalui sistem chat yang telah terintegrasi. Di sisi lain, pegawai memperoleh kemudahan dalam mengelola konsultasi, memantau riwayat percakapan, serta mendokumentasikan seluruh aktivitas pelayanan dalam satu sistem yang terpusat.

Berdasarkan hasil implementasi, pengujian fungsional (Black Box Testing), observasi, serta umpan balik dari seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias, website telah mampu menjalankan seluruh fungsi utama sesuai kebutuhan mitra. Hal tersebut menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi pada pelayanan publik mampu memberikan nilai tambah berupa peningkatan kualitas layanan, efisiensi waktu, serta kemudahan dalam pengelolaan administrasi. Kondisi tersebut sejalan dengan hasil penelitian (Renanda & Rosidin, 2025) yang menjelaskan bahwa penerapan sistem informasi berbasis web pada Badan Pusat Statistik mampu meningkatkan efisiensi monitoring kegiatan, mempercepat proses pelaporan, serta mendukung transparansi pengelolaan data melalui sistem yang terintegrasi. Dengan adanya sistem digital, proses pelayanan menjadi lebih cepat, terdokumentasi dengan baik, dan mempermudah pengambilan keputusan berdasarkan data yang tersedia.

Selain pengujian fungsional menggunakan Black Box Testing, tim pengabdian juga melakukan evaluasi melalui observasi dan diskusi secara langsung dengan seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias setelah website diimplementasikan. Berdasarkan hasil observasi, diskusi, dan wawancara singkat dengan seluruh 26 pegawai BPS Kabupaten Nias, pegawai menyampaikan bahwa website mudah digunakan, membantu proses pelayanan konsultasi, serta mempermudah pencarian kembali riwayat konsultasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Menurut pegawai, penggunaan website juga membuat proses pelayanan menjadi lebih terorganisir karena seluruh aktivitas konsultasi tersimpan dalam satu sistem yang terintegrasi.

Selain memberikan kemudahan dalam pelayanan, kualitas data yang dihasilkan oleh sistem juga menjadi faktor penting dalam keberhasilan implementasi website. Seluruh data pengguna, identitas konsultasi, riwayat percakapan, maupun dokumen yang dikirimkan tersimpan secara terstruktur di dalam basis data sehingga dapat mengurangi risiko kehilangan informasi maupun kesalahan pencatatan yang sering terjadi pada sistem manual. Pengelolaan data yang terorganisasi tersebut memudahkan administrator maupun pegawai dalam melakukan pencarian informasi ketika diperlukan serta mendukung penyusunan laporan pelayanan secara lebih akurat.

Keberhasilan pengembangan website ini juga menunjukkan bahwa kegiatan pengabdian kepada masyarakat mampu menghasilkan luaran yang dapat dimanfaatkan secara langsung oleh instansi mitra. Website tidak hanya menjadi media penyampaian informasi, tetapi juga berfungsi sebagai sarana pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan mudah diakses oleh masyarakat. Selain itu, adanya pendampingan kepada pegawai selama proses implementasi membuat mitra

mampu mengoperasikan sistem secara mandiri sehingga keberlanjutan penggunaan website dapat terjaga setelah kegiatan pengabdian selesai.

Hasil tersebut sejalan dengan penelitian (Izar Hasanah et al., 2025) yang menjelaskan bahwa pengembangan website dalam kegiatan pengabdian masyarakat mampu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi kepada pengguna serta memperluas jangkauan pelayanan melalui media digital. Penelitian tersebut juga menunjukkan bahwa pendampingan penggunaan website memberikan peningkatan kemampuan mitra dalam mengelola konten dan memanfaatkan sistem secara mandiri sehingga keberlangsungan program dapat terus dipertahankan setelah kegiatan pengabdian berakhir.

Di sisi lain, perkembangan teknologi informasi saat ini mendorong instansi pemerintah untuk tidak hanya menyediakan layanan digital, tetapi juga mampu memanfaatkan data yang dihasilkan sebagai dasar dalam penyusunan kebijakan. Website konsultasi yang dikembangkan telah menghasilkan berbagai data pelayanan, seperti jumlah konsultasi, jenis konsultasi yang paling banyak diajukan, waktu pelayanan, hingga riwayat komunikasi pengguna. Data-data tersebut memiliki potensi untuk dikembangkan menjadi dashboard statistik pelayanan yang dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun penyusunan strategi peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Menurut penelitian (Abdillah et al., 2025), pemanfaatan big data dan analisis statistik pada administrasi publik mampu meningkatkan efisiensi, transparansi, akuntabilitas, serta mendukung pengambilan keputusan berbasis data. Penggunaan data digital secara optimal memungkinkan instansi pemerintah melakukan evaluasi pelayanan secara berkelanjutan dan menghasilkan kebijakan yang lebih tepat sasaran. Oleh karena itu, pengembangan website konsultasi di BPS Kabupaten Nias memiliki peluang untuk diintegrasikan dengan sistem analisis data pelayanan sehingga mampu menghasilkan informasi yang lebih komprehensif bagi pimpinan instansi.

Meskipun website telah mampu menjalankan fungsi utamanya dengan baik, masih terdapat beberapa peluang pengembangan pada masa mendatang. Beberapa fitur yang dapat ditambahkan antara lain notifikasi otomatis melalui email atau WhatsApp ketika terdapat balasan konsultasi, dashboard statistik pelayanan secara real-time, sistem penilaian kepuasan pengguna, integrasi dengan layanan statistik lainnya di lingkungan BPS, serta peningkatan keamanan data melalui autentikasi berlapis dan enkripsi dokumen. Pengembangan tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik.

Menurut penelitian (Wahyudin & Rahayu, 2020), Pengembangan sistem informasi berbasis website harus menggunakan model atau metode tertentu sesuai dengan kebutuhan pengembang agar sistem yang dihasilkan dapat dikembangkan, dipelihara, dan memenuhi kebutuhan organisasi secara efektif.

Secara keseluruhan, hasil kegiatan pengabdian menunjukkan bahwa website konsultasi statistik yang dikembangkan telah memberikan manfaat nyata bagi BPS Kabupaten Nias dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem ini mampu mempercepat proses konsultasi, meningkatkan efisiensi pengelolaan data, mendukung transparansi pelayanan, serta menjadi fondasi awal dalam pengembangan pelayanan statistik berbasis digital yang lebih modern dan berkelanjutan.

4. KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian kepada masyarakat melalui implementasi Website Konsultasi Statistik di Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Nias berhasil mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis digital melalui penyediaan layanan konsultasi yang lebih efektif, terdokumentasi, dan mudah diakses oleh masyarakat. Website yang dikembangkan telah menyediakan berbagai fitur, seperti autentikasi menggunakan akun Google, pengelolaan profil pengguna, dashboard pengguna dan pegawai, konsultasi statistik berbasis chat, serta penyimpanan riwayat konsultasi secara otomatis dalam basis data. Berdasarkan hasil implementasi dan evaluasi, seluruh fitur utama dapat berfungsi dengan baik sehingga proses konsultasi menjadi lebih efektif, efisien, terdokumentasi, dan mudah diakses oleh masyarakat dibandingkan dengan mekanisme pelayanan sebelumnya yang masih dilakukan secara konvensional. Selain memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam memperoleh

layanan konsultasi statistik, website ini juga membantu pegawai dalam mengelola data konsultasi, melakukan penelusuran riwayat pelayanan, serta meningkatkan kualitas dokumentasi pelayanan secara digital.

Luaran utama kegiatan ini adalah tersedianya Website Konsultasi Statistik yang dapat dimanfaatkan sebagai media pelayanan publik di lingkungan BPS Kabupaten Nias. Keunggulan website terletak pada kemudahan akses layanan, penyimpanan data konsultasi secara terintegrasi, kemudahan pengelolaan informasi, serta dukungan terhadap transformasi digital pelayanan publik. Meskipun demikian, website ini masih memiliki beberapa keterbatasan, seperti belum tersedianya fitur notifikasi otomatis melalui email atau WhatsApp, dashboard analisis statistik pelayanan secara real-time, serta mekanisme penilaian kepuasan pengguna. Oleh karena itu, pengembangan selanjutnya dapat diarahkan pada integrasi dengan layanan digital BPS lainnya, penambahan fitur analitik pelayanan, peningkatan keamanan sistem, serta pengembangan aplikasi berbasis perangkat bergerak (mobile application) agar kualitas pelayanan publik dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Nias yang telah memberikan izin, fasilitas, serta kesempatan untuk melaksanakan kegiatan Pengabdian kepada Masyarakat. Ucapan terima kasih juga disampaikan kepada Dosen Pembimbing Lapangan atas arahan, bimbingan, dan masukan yang diberikan selama perencanaan, pelaksanaan, hingga penyusunan artikel ini. Selain itu, penulis menyampaikan apresiasi kepada seluruh pegawai BPS Kabupaten Nias yang telah berpartisipasi dalam proses observasi, implementasi, pengujian, serta evaluasi Website Konsultasi Statistik sehingga kegiatan pengabdian dapat terlaksana dengan baik dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. S., Wulan, N., Sitorus, D. A., Ramadhan, F., Pratama, W., Fauzi, I., & Harahap, R. (2025). Pengabdian Masyarakat Pembuatan Website Umkm Oleh-Oleh Tiga Putri. *Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 4(1), 1–10. <https://doi.org/10.70340/japamas.v4i1.190>
- Arief, S. F., & Sugiarti, Y. (2022). Literature Review: Analisis Metode Perancangan Sistem Informasi Akademik Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 8(2), 87–93. <https://doi.org/10.35329/jiik.v8i2.229>
- Dwi Tresnawati, R. (2025). 13066-Article Text-56226-1-10-20250324. 9(2), 2459–2464. <https://mail.ejournal.itn.ac.id/index.php/jati/article/view/13066/7287>
- Eka Sartika, I., & DP. Aritonang, R. (2025). Pengaruh Input Data yang Akurat, Input Data Secara Tepat Waktu, Kejelasan Data yang Diinput dan Kelengkapan Data yang Diinput pada Aplikasi Sakti Terhadap Kualitas Laporan Keuangan di Direktorat Jenderal Pendidikan Anak Usia Dini, Pendidikan Dasar dan Menengah. *Journal of Accounting and Finance Management*, 6(2), 732–748. <https://doi.org/10.38035/jafm.v6i2.1941>
- Huda, M., Maulana, I., Uriva C, M., & Hidayati, L. (2024). Pemanfaatan literasi digital melalui pegelolaan website dan media sosial desa menuju desa go digital. *Jurnal Inovasi Hasil Pengabdian Masyarakat (JIPEMAS)*, 7(1), 92–102. <https://doi.org/10.33474/jipemas.v7i1.21030>
- Izar Hasanah, D., Novariza, E., Rivani Radiansyah, R., & Rozak Riaji, I. A. (2025). Transformasi Pelayanan Publik Berbasis Inovasi Digital (Studi Kasus Deskriptif Pemerintah Kota Semarang). *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 434–444. <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i2.4783>
- Juwandi, R., Sundawa, D., Bestari, P., & Syaifullah, S. (2025). Transformasi Digital Pelayanan Publik: Urgensi Penguatan Etika dan Karakter dalam Kebijakan Inovatif di Banten. *Jurnal Moral Kemasyarakatan*, 10(2), 614–623. <https://doi.org/10.21067/jmk.v10i1.11019>
- Lestari, P. A., Tasyah, A., Syofira, A., Rahmayani, C. A., Cahyani, R. D., & Tresiana, N. (2021). INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS DIGITAL (E-GOVERNMENT) DI ERA PANDEMI COVID-19 Digital-

- Based Public Service Innovation (E-Government) in the Covid-19 Pandemic Era. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 18(2), 212–224.
- Nurlaila, N., Zuriatin, Z., & Nurhasanah, N. (2024). Digital Transformation of Services Public: Challenges and Prospects for E- Government Implementation in Bima Regency. *Public Service And Governance Journal*, 5(2), 21–37.
- Rahayu, Y. S., Saputra, Y., & Irawan, D. (2024). Implementasi Metode Waterfall Pada Pengembangan Sistem Informasi Mobile E-Disarpus. *ZONasi: Jurnal Sistem Informasi*, 6(2), 523–534. <https://doi.org/10.31849/zn.v6i2.20538>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *Jurnal Penelitian Multidisiplin Bangsa*, 1(8), 1651–1657. <https://doi.org/10.59837/jpnmb.v1i8.310>
- Seila, T., & Aridhanyati, A. (2022). Perancangan Ui/Uxpada Website Laboratorium Energy Menggunakan Aplikasi Figma. *Jurnal Teknologi Terpadu*, 8(2), 72–78.
- Syahputra, W. I., Bintoro, A., Informasi, S., Teknik, F., Malikussaleh, U., Informasi, P. S., Teknik, F., Malikussaleh, U., Pulo, B., Satu, M., Kegiatan, M., & Statistik, B. P. (n.d.). *Sistem Informasi Monitoring Kegiatan Berbasis WEB pada Badan Pusat Statistik Kota Lhokseumawe*. 9(2), 144–159.
- Wahyudin, Y., & Rahayu, D. N. (2020). Analisis Metode Pengembangan Sistem Informasi Berbasis Website: A Literatur Review. *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, 15(3), 26–40. <https://doi.org/10.35969/interkom.v15i3.74>
- Yulianti Mozin, S., Hasnawati Napu, F., Anggraini, M., Made Amanda, N., Rumampuk, F., & Abas, A. (2025). Big Data Dan Statistik: Transformasi Administrasi Publik Di Era Digital. *Journal of Publicness Studies (JPS)*, 02(02), 95–104.