

Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Camat Sakra Timur

Masbullah*¹

¹STIA Muhammadiyah Selong
e-mail: *¹masbullah88@gmail.com

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran manajemen sistem informasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan Sakra Timur.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, yaitu penelitian yang menggambarkan dan bertujuan untuk memberikan gambaran dan penjelasan tentang variabel-variabel yang dilakukan sesuai dengan fokus penelitian diantaranya peran sistem informasi dalam mengelola informasi, menghasilkan informasi dan menyajikan informasi serta sebagai faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di kantor kecamatan Sakra Timur. Penelitian ini menggunakan purposive sampling dan accidental sampling, kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara mendalam dan penelitian dokumen.

Hasil penelitian dapat dikatakan bahwa sistem informasi manajemen memegang peranan yang sangat penting dalam mengelola informasi, menghasilkan informasi, dan menyajikan informasi. Dengan menggunakan sistem komputer dan perangkat teknologi lainnya, informasi dapat dikelola dan tersampaikan kepada yang dibutuhkan secara cepat dan akurat, serta memudahkan pegawai di Kantor Kecamatan Sakra Timur dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaannya masing-masing khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik. Hal ini tidak terlepas dari faktor penghambat dan pendukung, sedangkan yang mendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sakra Timur adalah teknologi informasi dan komunikasi. Dan kendalanya adalah jaringan yang lambat, pemadaman listrik, kurangnya kemampuan pegawai Kecamatan Sakra Timur untuk menggunakan atau mengoperasikan teknologi seperti komputer dan perangkat, namun demikian, pihak Kantor Kecamatan Sakra Timur telah melakukan segala upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Kata kunci— Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

Abstract

The purpose of this study was to determine the role of information management systems in improving the quality of public services at the Sakra Timur sub-district office.

The research method used in this research is descriptive qualitative, namely research that describes and aims to provide an overview and explanation of the variables carried out according to the research focus including the role of information systems in managing information, generating information and presenting information as well as inhibiting factors and supporters in improving the quality of community services at the Sakra Timur sub-district office. This study used purposive sampling and accidental sampling, then data collection was carried out by conducting interviews and document research.

The results of the study can be said that the management information system plays a very important role in managing information, generating information, and presenting information. By using computer systems and other technological devices, information can be managed and conveyed to what is needed quickly and accurately, as well as making it easier for employees at the Sakra Timur District Office to complete their respective tasks and work,

especially those related to public services. . This is inseparable from the inhibiting and supporting factors, while those that support the improvement of service quality at the Sakra Timur District Office are information and communication technology. And the obstacles are a slow network, power outages, lack of ability of the employees of the East Sakra District to use or operate technology such as computers and devices, however, the East Sakra District Office has made every effort to improve services to the community.

Keywords— *Management Information System, Service Quality, Public Service*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Daerah (PERDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB) Nomor 10 Tahun 2015 tentang Pelayanan Informasi Publik di Lingkungan Pemerintah Daerah, setiap informasi harus diperoleh masyarakat secara cepat, tepat, mudah dan sederhana. Sistem informasi berisi informasi pelayanan publik yang terdiri dari sistem informasi elektronik dan non elektronik. Kabupaten Lombok Timur dalam hal pelayanan publik masih rendah. Sampai saat ini masih banyak kelemahan dalam pelayanan publik, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini ditunjukkan dengan adanya berbagai pengaduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menciptakan citra aparatur pemerintah yang kurang baik.

Sebagai penyedia layanan publik, Kantor Kecamatan Sakra Timur diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Melihat masih adanya kekurangan dalam pengelolaan dan penyampaian informasi di Kantor Kelurahan Sakra Timur, serta belum lengkapnya fasilitas penunjang seperti layar LCD, spanduk tentang alur pelayanan di Kantor Kelurahan Sakra Timur, yang sebenarnya akan memudahkan masyarakat dalam mengurus perijinan dan non perijinan.

Oleh karena itu, sebagai respon dari pemerintah untuk menuntut peningkatan kualitas pelayanan publik, maka Kecamatan Sakra Timur dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal agar masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan. Pengembangan sistem informasi manajemen merupakan upaya pengembangan penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan elektronik seperti komputer dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada tingkat institusi atau organisasi, perkembangan teknologi informasi tidak hanya akan mempengaruhi komunikasi tetapi juga pada tingkat pengambilan keputusan dan kecepatan pengolahan data pada tahap selanjutnya akan mempengaruhi pelayanan. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan sebagai upaya mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi, instansi pemerintah Kantor Kecamatan Sakra Timur sebagai penyedia layanan publik menerapkan sistem informasi manajemen. Berdasarkan uraian tersebut, penulis tertarik untuk mengkaji dan membahas mengenai peran sistem manajemen informasi yang diterapkan pada suatu organisasi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas publik pada Kantor Kecamatan Sakra Timur.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistic dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah (Moleong, 2011:6).

Jenis penelitian deskriptif kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dan lain-lain, secara holistik dan dengan deskripsi berupa kata-kata dan bahasa, dalam konteks khusus yang wajar. dan dengan memanfaatkan berbagai cara alami (Moleong, 2011:6). Dalam penelitian ini yang menjadi fokus Penelitian terhadap Peran sistem informasi manajemen di Kantor Camat Sakra Timur dalam yaitu : a. Mengelola informasi. b. Menghasilkan informasi dan c. Menyajikan informasi. Serta faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Camat Sakra Timur dengan indikator: a. Jaringan, b. Teknologi Informasi dan Komunikasi dan c. Sumber daya manusia (SDM).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Peran sistem informasi manajemen di Kantor Camat Sakra Timur

a. Mengelola Informasi

Alter (dalam Kadir, 2003:11) mendefinisikan bahwa sistem informasi adalah kombinasi dari prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang terorganisir untuk mencapai tujuan organisasi.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian diketahui bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sistem informasi penting dalam pengelolaan informasi pada Kantor Kelurahan Sakra Timur. Kantor Kecamatan Sakra Timur memiliki kewajiban untuk melaporkan segala pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat kepada pemerintah kota, oleh karena itu salah satu bentuk pengelolaan informasi yang dilakukan pada Kantor Kecamatan Sakra Timur adalah pelaporan jumlah pengelolaan pelayanan prima dengan menerapkan sistem informasi manajemen berbasis komputer, setiap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sakra Timur kepada masyarakat dicatat dan disajikan secara rapi dan detail dalam bentuk laporan tanpa memerlukan waktu yang lama, biaya, dan tenaga yang besar. Begitu juga dengan tugas dan pekerjaan masing-masing pegawai. Agar pekerjaan dapat dilakukan lebih mudah dan cepat, selain menggunakan sistem komputer, data yang tersimpan dapat disimpan dengan rapi sesuai dengan jenisnya, sehingga sewaktu-waktu dapat ditemukan kembali jika diperlukan.

b. Menghasilkan Informasi

Alter (dalam Kadir, 2003:11) mendefinisikan sistem informasi adalah suatu sistem yang bertujuan untuk menghasilkan informasi. Dalam sistem informasi manajemen, sistem akan melakukan pengolahan data baik secara manual maupun elektronik, dan menghasilkan informasi sesuai kebutuhan.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sakra Timur diketahui bahwa Kecamatan Sakra Timur melakukan pengolahan data secara elektronik dengan menggunakan sistem komputer dan perangkat lain dalam rangka menghasilkan informasi atau data. Laporan yang cepat dan akurat yang berguna bagi Kecamatan Sakra Timur itu sendiri, salah satu pengolahan data terkait pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Sakra Timur adalah laporan jumlah pengelolaan pelayanan prima, tanah dan SIAK. Dan nonperizinan di Kecamatan Sakra Timur setiap bulannya dapat diketahui, sehingga informasi tersebut menjadi bahan evaluasi aparatur Kecamatan Sakra Timur dalam memberikan pelayanan perijinan dan nonperizinan kepada masyarakat yang nantinya akan memberikan informasi dan masukan yang berharga dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kedepannya.

c. Menyajikan Informasi

Menurut Davis (1999:3) sistem informasi manajemen adalah sistem manusia atau mesin yang terintegrasi untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi.

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sakra Timur diketahui bahwa mekanisme penyampaian informasi kepada masyarakat disajikan secara manual dan elektronik. Dalam proses pelayanan, informasi mengenai tata cara pelayanan di Kantor Kecamatan Sakra Timur sudah disampaikan secara manual melalui papan informasi, namun masih ada masyarakat yang bingung karena papan informasi tersebut berada di tempat yang

sulit dilihat masyarakat, selain itu bahwa informasi tentang alur layanan juga tidak tersedia di kamar. pelayanan, sehingga menyulitkan sebagian masyarakat untuk memahami informasi mengenai prosedur pelayanan atau alur pelayanan di Kantor Kecamatan Sakra Timur. Namun demikian, pihak Kantor Kecamatan Sakra Timur telah melakukan upaya agar informasi dapat dengan mudah diakses oleh masyarakat, salah satunya dengan menyebarluaskan informasi secara online. Kecamatan Sakra Timur Manfaatkan media sosial seperti Facebook sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat. Melalui jaringan internet, Kecamatan Sakra Timur memudahkan masyarakat untuk mendapatkan informasi dan gambaran kegiatan yang telah, sedang, dan akan dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sakra Timur.

2. Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

a. Jaringan

Berdasarkan penelitian di Kantor Kecamatan Sakra Timur diketahui bahwa perangkat komputer di kantor kecamatan sudah terkoneksi dengan jaringan internet, namun meskipun terkoneksi jaringan yang terhubung dengan perangkat komputer sangat rentan terhadap gangguan alam. kondisi yang sewaktu-waktu dapat memblokir sinyal yang menyebabkan jaringan menjadi terganggu bahkan terputus. Jika ini terjadi, tindakan korektif akan memakan waktu cukup lama sehingga pekerjaan selesai, oleh karena itu Jaringan menjadi salah satu faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kelurahan Sakra Timur.

b. Teknologi informasi dan komunikasi

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kantor Kecamatan Sakra Timur memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu menyelesaikan pekerjaan pegawai, pemasukan/pengolahan data-data penting dan pelayanan di Kantor Kecamatan Sakra Timur. Kantor Kecamatan Sakra Timur juga menggunakan internet sebagai media informasi untuk memberikan akses informasi bagi masyarakat luas khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik. Dengan demikian, teknologi informasi dan komunikasi menjadi faktor pendukung di Kantor Kecamatan Sakra Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

c. Sumber daya manusia (SDM)

Hasil Berdasarkan penelitian di Kantor Kecamatan Sakra Timur, dapat diketahui bahwa tidak semua pegawai di kantor Kecamatan Sakra Timur mampu menggunakan atau mengoperasikan teknologi seperti komputer dan perangkat. Hal ini menjadikan sumber daya manusia sebagai salah satu faktor penghambat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu, Kecamatan Sakra Timur harus memberikan pendidikan dan pelatihan di bidang iptek kepada pegawai kecamatan agar lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

SIMPULAN

Berdasarkan uraian-uraian yang telah dikemukakan, penulis menyimpulkan sebagai sumbangsih pemikiran yang diharapkan bermanfaat bagi pengembangan penelitian sejenis di masa yang akan datang sebagai berikut:

Peran sistem informasi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sakra Timur selama ini memegang peranan yang sangat penting dalam mengelola informasi, menghasilkan informasi, dan menyajikan informasi, pada Kantor Kecamatan Sakra Timur sistem informasi berbasis komputer memiliki peranan penting dalam pengelolaan data menjadi informasi, hal ini terlihat dari hasil pengolahan data menggunakan sistem komputer yaitu laporan jumlah masyarakat yang melaksanakan pengelolaan pelayanan prima, tanah dan SIAK di Kecamatan Sakra Timur, selain itu pembuatan memudahkan masyarakat dalam mengakses dan memperoleh informasi yang dibutuhkan Kecamatan Sakra Timur, penyajian informasi melalui papan informasi dan media seperti website dan facebook Kecamatan Sakra Timur, namun berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa orang yang sedang melakukan pengelolaan di Kecamatan Sakra Timur Kecamatan itu kurangnya penyampaian informasi di Kantor Kecamatan Sakra Timur yaitu papan informasi mengenai tata

cara pelayanan yang sulit dilihat masyarakat, dan tidak adanya informasi tentang alur pelayanan. Terdapat faktor penghambat dan pendukung dalam peningkatan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sakra Timur, faktor pendukung yaitu teknologi informasi dan komunikasi, dan faktor penghambat yang menghambat jaringan internet yang mempercepat koneksinya, sering padam sehingga pekerjaan membuat manusia, dan sumber daya masih sedikit pegawai yang kinerjanya belum maksimal karena tidak semua pegawai di Kantor Kecamatan Sakra Timur mampu menggunakan atau mengoperasikan teknologi seperti komputer dan perangkat.

SARAN

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan diatas maka penulis memberikan saran mengenai peranan sistem informasi manajemen dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Kantor Kecamatan Sakra Timur yaitu sebagai berikut :

1. Untuk lebih meningkatkan akses dan kualitas internet Kecamatan Sakra Timur sebaiknya melakukan pengecekan terhadap router yang digunakan mulai dari posisi hingga settingan router, selain itu Kecamatan Sakra Timur sebaiknya segera menghubungi provider yang digunakan oleh Kantor Kecamatan Sakra jika terjadi jaringan internet gangguan.
2. Penyediaan genset untukantisipasi pemadaman listrik, selain solusi jika terjadi pemadaman listrik secara tiba-tiba, Kantor Kecamatan Sakra Timur harus menjalin komunikasi dengan pihak PLN agar ada pemberitahuan terlebih dahulu jika terjadi pemadaman listrik.
3. Memberikan pendidikan dan pelatihan di bidang iptek kepada pegawai kecamatan agar lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, solusinya dengan memberikan pendidikan dan pelatihan kepada pegawai, baik yang dilakukan di lingkungan Kecamatan Sakra Timur sendiri oleh mendatangkan tenaga ahli dari instansi bidang lain yang sesuai dengan bidang yang dibutuhkan atau di luar Kecamatan Sakra Timur dengan mengirimkan pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan di instansi lain atau lembaga pelatihan tertentu.
4. Sebaiknya pihak Kecamatan Sakra Timur menempatkan papan informasi mengenai tata cara pelayanan di ruang pelayanan yang mudah dilihat, sehingga masyarakat dapat dengan jelas memahami tata cara pelayanan di Kecamatan Sakra Timur.

DAFTAR PUSTAKA

1. Alandri, F. (2013). *Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau*. Ejournal Ilmu Pemerintahan, 1(1), 182-194.
2. Davis, Gordon B. 1999. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
3. Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media. Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
5. Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi. Miles, B Matthew & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*.
6. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Universitas Indonesia Press.

7. Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara. Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja
8. Rosdakarya.
9. Nordholt. 1987. *Standar Pencapaian Kinerja Kecamatan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
10. Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
11. Scott, George M. 2002. *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Grafindo.
12. Tyoso, J. S. P. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Deepublish.
13. Sedarmayanti. 2003. *Good Governance: Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif Dan Efisien Melalui Rekonstruksi Dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
14. Yuliana, W. (2017). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Journal Administrasi Negara universitas Mulawarman*, 5(3), 6228.
15. Peraturan Daerah Provinsi NTB Nomor 10 Tahun 2015 Tentang Pelayanan Informasi Publik Di Lingkungan Pemerintah Daerah
16. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.