

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM  
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR  
CAMAT POASIA KOTA KENDARI**

**YERI TIMANG**

**La Ode Mustafa**

**Adrian Tawai**

[yeritimang@gmail.com](mailto:yeritimang@gmail.com)

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI  
UNIVERSITAS HALU OLEO  
KENDARI  
2018**

**ABSTRAK**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari dan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari. Penelitian ini dilakukan pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari Sulawesi Tenggara. Pemilihan lokasi didasarkan atas pertimbangan dan asumsi bahwa Kantor Camat Poasia Kota Kendari adalah salah satu instansi pemerintah yang bergerak pada bidang pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga menjadi alasan terpenting peneliti menentukan lokasi penelitian di Kantor Camat Poasia Kota Kendari. Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu 8 (Delapan) orang yaitu (1) Camat, (2) Sekretaris Camat, (3) Ka.Sub Bagian Kepegawaian, dan (4) Lima orang Pengguna Layanan/masyarakat yang pernah berurusan pelayanan di Kantor Camat Poasia Kota Kendari.

Penerapan sistem informasi manajemen sudah cukup baik dan telah sesuai dalam menunjang setiap aktifitas pelayanan. Hal tersebut dipengaruhi telah tersediaannya fasilitas sarana dan prasarana yang dianggap cukup tersedia serta sistem pelayanan dan tingkat pendidikan atau keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai dikategorikan memenuhi kebutuhan dan tuntutan kerja dengan memberikan pelayanan prima kepada setiap masyarakat yang membutuhkan.

Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Poasia dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik hal tersebut tercermin dengan budaya pelayanan yang selalu menjunjung tinggi aturan, sopan santun maupun selalu sedia menerima masukan maupun keluhan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

***Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen, Kualitas pelayanan***

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Globalisasi yang sudah berlangsung merupakan kenyataan yang tidak dapat dihindari termasuk kelebihan dan kekurangannya. Hal ini berkat dari perkembangan dan kemajuan teknologi informasi (TI). Perkembangan teknologi informasi yang sangat cepat dewasa ini sangat mempengaruhi berbagai segi kehidupan dan profesi. Hal ini menyebabkan perubahan sistem pada instansi atau perusahaan, yang berdampak juga pada perubahan cara kerja mereka. Menurut Haag dan Keen (2003) Teknologi informasi adalah seperangkat alat yang membantu pekerjaan dengan informasi dan melakukan tugas-tugas yang berhubungan dengan pemrosesan informasi. Teknologi informasi banyak diterapkan untuk pengelolaan pekerjaan karena daya efektivitas dan efisiensinya yang sudah terbukti mampu mempercepat kinerja, yang pada akhirnya akan meningkatkan keuntungan yang masuk, baik secara finansial maupun jaringan.

Dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen, Leod dalam Hendra (2004:9) sistem adalah sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan. Sistem informasi sangat penting bagi eksistensi suatu instansi pemerintahan. Perkembangan teknologi sistem informasi dan komunikasi akan berpengaruh terhadap pelayanan masyarakat. Menurut Tata Sutabri (2005:21) Informasi adalah data yang telah di klasifikasikan atau diolah atau di interpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Dengan adanya informasi, diharapkan sistem dapat berguna bagi para pemakai. Sistem itu sendiri adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem perlu dikembangkan dengan menyusun sistem yang baru untuk mengganti sistem yang lama secara keseluruhan atau memperbaiki sistem yang telah ada.

### B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana Penerapan Sistem Informasi pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari?
2. Bagaimana kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari?

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui Penerapan Sistem Informasi Manajemen pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari.

### D. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Diharapkan hasil penelitian ini menjadi sumbangan pemikiran kepada Manajemen dalam hal pengambilan keputusan bagi tingkat manajerial serta diperoleh efisien waktu, tenaga, tempat, dan pelayanan.

2. Bagi Universitas diharapkan menjadi tambahan bahan referensi yang dapat digunakan oleh mahasiswa(i) pada waktu yang akan datang.
3. Sebagai bahan informasi bagi para pembaca, pemerhati bidang Informasi Manajemen dan Sumber Daya Manusia serta sekaligus sebagai referensi peneliti selanjutnya.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **A. Konsep Sistem Informasi Manajemen**

#### **1. Pengertian Sistem**

Sistem adalah suatu rangkaian prosedur yang telah merupakan suatu kebulatan untuk melaksanakan suatu fungsi. Misalnya sistem kearsipan. Ini meliputi berbagai prosedur dan metode dalam mengklasifikasikan surat-surat, memberi kode tertentu, menyimpannya dalam tempat berkas, memelihara secara tepat, terus terakhir mengenai cara penyingkiran dan pemusnahan surat yang sudah tidak diperlukan lagi.

Gaspersz (1998:4) menjelaskan sistem adalah suatu susunan maupun rangkaian-rangkain yang teratur dari kegiatan yang berhubungan satu sama lain, prosedur-prosedur yang berkaitan dengan melaksanakan dan memudahkan pelaksanaan kegiatan utama dari suatu organisasi.

#### **2. Pengertian Informasi**

Data harus dibedakan dari informasi. Data adalah fakta dan angka yang tidak sedang digunakan pada proses keputusan, dan biasanya berbentuk catatan historis yang di catat dan di arsipkan tanpa maksud untuk segera diambil kembali untuk pengambilan keputusan, buku besar, dan sebagainya yang terdiri dari material sumber untuk perhitungan rugi laba.

#### **3. Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen (*management information sistem* atau sering di kenal dengan singkatan SIM) merupakan penerapan sistem informasi didalam organisasi untuk mendukung informasi-informasi yang dibutuhkan oleh semua tingkat manajemen. Scott dalam Budiman (2004:3) mendefinisikan SIM adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang menyediakan informasi baik untuk kebutuhan manajerial maupun kebutuhan operasi.

### **B. Pelayanan Publik**

#### **a) Pengertian Pelayanan**

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*Intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

#### **b) Pelayanan Publik**

Menurut UU No. 25 tahun 2009, yang di maksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan atau pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### **c) Standar Pelayanan Publik**

Menurut Mahmudi (2005:236) adapun standar pelayanan publik haus diberikan standar tertentu yang dikemukakan oleh standar adalah spesifikasi teknis atau sesuatu yang dibakukan sebagai patokan dan melakukan pelayanan publik. Standar pelayanan publik tersebut merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam menyelenggarakan pelayanna publik dan wajib ditati oleh pemberi layanan (pemerintah) dan atau pengguna pelayanan (masyarakat).

#### **C. Konsep Kualitas Pelayanan**

Dalam mempertahankan kelangsungan hidupnya (*survival*) manusia dituntut berjuang/berusaha untuk memenuhi kebutuhan hidupnya. Kebutuhan hidup akan terus meningkat seiring waktu dan pertumbuhan dirinya, mulai dari lahir sampai dewasa. Bahkan laju peningkatan atau perkembangan kebutuhan hidup manusia akan selalu melekat pada kondisi interaksi sosialnya. Peningkatan kebutuhan itu akan dimulai dari tingkat yang paling dasar (level terendah) sebagai prasyarat hidup yang normal menuju kebutuhan yang bersifat menyempurnakan hidup atau tertinggi derajatnya.

#### **D. Prinsip Pelayanan Publik**

(Skelcher, 1992:64) mengungkapkan tujuh prinsip dalam pelayanan kepada masyarakat : (1) *Standar*, yaitu adanya kejelasan secara eksplisit mengenai tingkat pelayanan di dalamnya termasuk pegawai dalam melayani masyarakat, (2) *Openness*, yaitu menjelaskan bagaimana pelayanan masyarakat dilaksanakan, berapa biayanya, dan apakah suatu pelayanan sudahsesuai dengan standar yang ditentukan. (3) *Information*, yaitu informasi yang menyeluruh dan mudah dimengerti tentang suatu pelayanan, (4) *Choice*, yaitu memberikan konsultasi dan pilihan kepada masyarakat sepanjang diperlukan, (5) *Non Discrimination*, yaitu pelayanan diberikan tanpa membedakan ras dan jenis kelamin, (6) *Accessibility*, pemberian pelayanan harus mampu menyenangkan pelanggan atau memberikan kepuasan kepada pelanggan, (7) *Redress*, adanya sistem publikasi yang baik dan prosedur penyampaian komplain yang mudah.

#### **E. Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kinerja pelayananpublik akan menyentuh masalah kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi publik pada masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan umumnya berfokus pada masyarakat, sehingga produk pelayanan didesain, diproduksi serta diberikan untuk memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan Sedarmayanti (2000:195).

#### **F. Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan menurut Kep. MenPAN. No.25 Kep. M.PAN/2/2004 adalah hasil pendapat yang penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang

diberikan aparatur penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana sasaran pengukuran kepuasan masyarakat yaitu, (1) Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. (2) Penataan sistem mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna. (3) Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat sangat tergantung pada kualitas suatu pelayanan dan juga tergantung pada persepsi dan harapan masyarakat. Untuk mengukur sikap masyarakat ialah dengan menggunakan kuesioner, penggunaan kuesioner kepuasan masyarakat harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap masyarakat.

### **G. Kerangka Pikir**

Dalam menjalankan kegiatan organisasi sangat diperlukan adanya sebuah sistem informasi manajemen yang tepat, terstruktur, berbasis komputer, dan berkualitas untuk menghasilkan output/informasi yang akurat, *up-date* (terbaru), *relevan* guna mendukung fungsi operasi organisasi, manajemen dan proses pengambilan keputusan di dalam suatu organisasi. Untuk itu sistem informasi merupakan sebuah bahan yang penting bagi suatu organisasi.

Penerapan sistem informasi manajemen dalam sebuah organisasi dibatasi oleh data yang diperoleh, biaya untuk pengadaan, pengolahan dan penyimpanan serta lain-lainnya. Disamping itu juga biaya untuk meminta dan membagikan nilai informasi bagi pemakai, serta kemampuan pegawai untuk menerima dan bertindak atas informasi atau sesuai informasi tersebut.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari Sulawesi Tenggara. Pemilihan lokasi didasarkan atas pertimbangan dan asumsi bahwa Kantor Camat Poasia Kota Kendari adalah salah satu instansi pemerintah yang bergerak pada bidang pelayanan publik kepada masyarakat. Sehingga menjadi alasan terpenting peneliti menentukan lokasi penelitian di Kantor Camat Poasia Kota Kendari.

### **B. Informan Penelitian**

Informan penelitian dipilih secara purposive sampling. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan penelitian itu yaitu 8 (Delapan) orang yaitu (1) Camat, (2) Sekretaris Camat, (3) Ka.Sub Bagian Kepegawaian, dan (4) Lima orang Pengguna Layanan/masyarakat yang pernah berurusan pelayanan di Kantor Camat Poasia Kota Kendari.

### **C. Jenis dan Sumber Data**

Data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer yakni data yang langsung di peroleh dari lembaga terkait melalui pengamatan, dokumentasi dan wawancara dari pimpinan atau pegawai yang berwenang memberikan keterangan mengenai kegiatan yang dilakukan oleh Kantor Camat Poasia Kota Kendari yang berhubungan dengan penelitian ini. Sedangkan data sekunder merupakan data yang bersumber dari dokumen-dokumen yang memiliki keterkaitan dengan masalah dalam penelitian ini.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Baik data primer maupun data sekunder diperoleh melalui teknik pengumpulan data sebagai berikut :

- 1) Studi Kepustakaan (*Library study*), yakni penelitian yang dilakukan dengan penelusuran berbagai sumber- sumber tertulis berupa buku literatur, laporan hasil penelitian dan berbagai sumber tertulis lainnya yang relevan.
- 2) Studi Lapangan (*Field Study*), yakni penelitian yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dengan menggunakan instrumen penelitian sebagai berikut:
  - a. Pengamatan lapangan (*observasi*) adalah guna memperoleh data dan informasi melalui pengamatan secara langsung terhadap objek penelitian.
  - b. Dokumentasi, adalah menelaah dan mempelajari berbagai laporan tertulis yang relevan dengan penelitian ini.
  - c. Wawancara (*Interview*), yaitu penelitian yang dilakukan dengan cara mengajukan serangkaian pertanyaan secara langsung kepada orang yang mengetahui tentang objek yang diteliti sehingga data yang diperoleh merupakan data yang akurat.

#### **E. Analisis Data**

Data dan informasi baik itu data primer maupun sekunder yang di peroleh akan di analisis secara deskriptif kualitatif yaitu dengan cara mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan di lapangan dan bahan-bahan lainnya, sehingga dapat mudah di pahami dan temuannya dapat di informasikan kepada orang lain (Sugiyono 2011:244)

#### **F. Definisi Konsep**

Sebagaimana yang telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai judul penelitian ini, maka definisi konsep yang dimaksud adalah:

1. Sistem Informasi Manajemen, adalah serangkaian sub- sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional digunakan untuk menyajikan informasi dimana di dalamnya terdapat 5 (lima) komponen utama, yaitu:
  - a) Perangkat keras (*hardware*) yaitu bagian suatu sistem informasi terdiri atas komputer, peralatan penyimpanan data dan terminal masukan/keluaran.
  - b) Perangkat lunak (*software*) adalah sebuah sistem operasi dan sistem manajemen data yang memungkinkan pengoperasian sistem komputer.
  - c) Database yaitu file yang berisi program dan data dibuktikan dengan adanya media penyimpanan secara fisik seperti hard disc, dan sebagainya.
  - d) Prosedur-prosedur organisasi yaitu mengenai komponen fisik karena prosedur disediakan dalam bentuk fisik seperti buku panduan dan instruksi.
  - e) Manusia (*Brainware*) yakni operator komputer, analisis sistem, programmer, personil data entry dan manajer sistem informasi.
2. Kualitas pelayanan, adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan dan kepuasan penggunaanya (masyarakat). Pada umumnya kualitas pelayanan diukur melalui dimensi-dimensi sebagai berikut :
  - a) *Tangible* (berwujud) adalah sebuah kemampuan diantaranya yaitu fisik, pelayanan, personil dan komunikasi.

- b) *Reliability* (handal) adalah kemampuan membentuk pelayanan yang disediakan dengan tepat dan memiliki kegunaan.
- c) *Responsivness* (pertanggungjawaban) yakni rasa tanggungjawab terhadap mutu pelayanan.
- d) *Assurance* (jaminan) yakni mengenai pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
- e) *Empahty* (empati) yaitu perhatian setiap pegawai terhadap pelanggan/nasabah.

## **HASIL PENELITIAN**

### **A. Gambaran Umum Wilayah**

#### **a. Keadaan Geografis dan Luas Wilayah**

Luas wilayah daratan Kecamatan Poasia sebesar 37,74 km<sup>2</sup> atau 14,71 persen dari luas daratan Kota Kendari, Sulawesi Tenggara. Luas wilayah menurut Kelurahan sangat beragam, Kelurahan Rahandouna merupakan wilayah Kelurahan yang paling luas, kemudian menyusul Kelurahan Anggoeya, Kelurahan Anduonohu dan Kelurahan Matabubu. Perbedaan Luas Wilayah yang terjadi dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2017 berdasarkan sumber dari Dinas Pertanahan Kota Kendari, disebabkan pengukuran luas wilayah tersebut menggunakan alat Geography Position System (GPS). Adapun batas-batas wilayah pada Kecamatan Poasia adalah sebagai berikut:

- 1) Sebelah Utara berbatasan dengan Teluk Kendari.
- 2) Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Konawe Selatan.
- 3) Sebelah Timur berbatasan dengan Kecamatan Abeli.
- 4) Sebelah Barat berbatasan dengan Kecamatan Kambu.

#### **b. Pemerintahan**

Wilayah Administrasi Kecamatan Poasia terdiri atas 4 Kelurahan, yaitu Kelurahan Anduonohu, Kelurahan Rahandouna, Kelurahan Anggoeya, dan Kelurahan Matabubu. Letak ibukota Kecamatan Poasia berada di Kelurahan Rahandouna.

Pembagian wilayah Administrasi Pemerintahan di Kecamatan Poasia tahun 2011 terdiri dari 4 kelurahan, 31 Rukun Warga (RW) dan 88 Rukun Tetangga (RT), serta didukung oleh 42 aparat Kelurahan dan 69 Pengurus LPM.

#### **c. Kependudukan**

Penduduk Kecamatan Poasia berdasarkan data terakhir pada tahun 2017 mencapai 30.320 jiwa. Luas wilayah Kecamatan Poasia adalah 37,74 Km<sup>2</sup>. Seiring dengan laju pertumbuhan penduduk, maka kepadatan terus meningkat dari tahun ke tahun. Kepadatan penduduk Kecamatan Poasia pada tahun 2011 adalah 661 jiwa per km.

Persebaran penduduk Kecamatan Poasia tahun 2017 terpusat di Kelurahan

#### **d. Pendidikan**

Sebagaimana yang diamanatkan oleh GBHN, maka sasaran pembangunan pendidikan dititikberatkan pada peningkatan mutu dan perluasan kesempatan belajar disemua jenjang pendidikan mulai dari Taman Kanak-kanak sampai dengan Perguruan Tinggi. Upaya peningkatan mutu pendidikan yang ingin dicapai tersebut dimaksudkan untuk menghasilkan manusia seutuhnya. Sedangkan perluasan kesempatan belajar dimaksud agar penduduk usia sekolah yang setiap tahun mengalami peningkatan sejalan dengan laju pertumbuhan penduduk untuk dapat memperoleh kesempatan pendidikan seluas-luasnya.

## **B. Gambaran Umum Kantor Camat Poasia**

### **a. Struktur Organisasi**

Struktur Organisasi Pemerintahan Kecamatan Poasia senantiasa berpedoman pada Perda Kota Kendari Nomor : 11 tahun 2008 tanggal 11 Maret 2008 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kecamatan dan Kelurahan Kota Kendari. Adapun Struktur Organisasi Kantor Camat Poasia dapat dilihat pada bagian lampiran.

### **b. Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi)**

Dalam menjalankan aktivitas dalam organisasi para pegawai berdasarkan pada tugas dan fungsi pokok yang telah ditetapkan sebelumnya dalam Perda Kendari Nomor 11 Tahun 2008 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Kecamatan Kota Kendari.

Jumlah pegawai dengan jenis kelamin laki-laki lebih banyak yakni 16 orang atau 66,66%, sedangkan perempuan dengan jumlah 8 orang atau 33,33%. Adapun jumlah pegawai pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari berdasarkan golongan ruang.

Berdasarkan tabel tersebut di atas, menunjukkan bahwa jumlah pegawai pada Kantor Camat Poasia dengan golongan ruang terbanyak adalah pegawai dengan golongan III/d dan III/c, masing-masing sebesar 25% dan 33,33%. Dilihat dari segi pendidikan pegawai pada Kantor Camat Poasia berpendidikan S1

Tingkat pendidikan pada Kantor Camat Poasia mayoritas pegawainya lulusan S1 yaitu sebanyak 17 orang dengan jumlah presentase sebanyak 70,8%. Sedangkan untuk lulusan S2 hanya 2 orang dengan jumlah presentase sebanyak 8,4%. Serta lulusan SLTA sebanyak 5 orang dengan jumlah presentase sebanyak 20,8%.

Menunjukkan bahwa lama masa kerja pada Kantor Camat Poasia yang paling lama masa kerjanya yaitu 30 tahun 2 bulan. Sedangkan yang belum lama masa kerjanya yaitu 9 tahun 6 bulan.

Sarana dan prasarana yang dimiliki oleh kantor camat poasia tergolong sudah cukup baik hanya saja masih ada sarana dan prasarana pendukung yang masih kurang dalam hal jumlah. Hal ini terlihat dari minimnya sarana penunjang kerja aparatur kecamatan, seperti perangkat komputer.

## **C. Hasil Penelitian dan Pembahasan**

### **1. Sistem Informasi Manajemen**

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi serta secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktifitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas kriteria mutu yang telah ditetapkan.

### **2. Perangkat Lunak (Software)**

Untuk mengetahui tanggapan Informan mengenai Perangkat Lunak (software) yang digunakan pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari dapat dilihat pada hasil wawancara penelitian sistem informasi manajemen.

### **3. Database**

Untuk mengetahui tanggapan Informan mengenai Database yang digunakan pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari dapat dilihat pada hasil wawancara sistem informasi manajemen.

### **4. Prosedur (Prosedure)**



Untuk mengetahui tanggapan Informan mengenai Prosedur yang digunakan pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari dapat dilihat pada hasil wawancara penelitian tentang sistem informasi manajemen.

#### **5. Manusia (Brainware)**

Untuk mengetahui tanggapan Informan mengenai manusia (Brainware) pada Kantor Camat Poasia Kota Kendari dapat dilihat pada hasil wawancara sistem informasi manajemen.

### **P E N U T U P**

#### **A. Kesimpulan**

1. Penerapan sistem informasi manajemen sudah cukup baik dan telah sesuai dalam menunjang setiap aktifitas pelayanan. Hal tersebut dipengaruhi telah tersediannya fasilitas sarana dan prasarana yang dianggap cukup tersedia serta sistem pelayanan dan tingkat pendidikan atau keahlian yang dimiliki oleh setiap pegawai dikategorikan memenuhi kebutuhan dan tuntutan kerja dengan memberikan pelayanan prima kepada setiap masyarakat yang membutuhkan.
2. Kualitas pelayanan pada Kantor Camat Poasia dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang baik hal tersebut tercermin dengan budaya pelayanan yang selalu menjunjung tinggi aturan, sopan santun maupun selalu sedia menerima masukan maupun keluhan masyarakat untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Beberapa kendala ataupun permasalahan yang ada seperti belum tersedianya jaringan internet yang cepat dan baik, sehingga tidak semua pegawai dapat menggunakannya untuk kepentingan pekerjaan selain itu hal-hal teknis lainnya yang belum bisa terjangkau.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang disampaikan diatas, maka penulis mengajukan beberapa saran sebagai bahan informasi yang konstruktif dalam upaya penerapan Sistem Informasi Manajemen dan meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Kantor Camat Poasia kota Kendari yaitu sebagai berikut :

1. Diharapkan Penerapan Sistem Informasi Manajemen harus selalu di evaluasi penerapannya dengan setiap perkembangan dan kondisi lingkungan sehingga dapat menciptakan dan mengikuti perkembangan kearah yang lebih baik.
2. Sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan diharapkan fasilitas sarana dan prasarana selalu di perhatikan dan di tingkatkan. Selain itu pemberian atau penyebaran informasi diharapkan lebih merata dan intens hal tersebut untuk meningkatkan pelayanan sehingga dibutuhkan pendekatan persuasif kepada masyarakat yang tidak mencapai informasi yang utuh, hal tersebut dapat dilakukan dengan sosialisasi langsung kepada masyarakat atau disampaikan melalui media massa atau media elektronik local yang dapat menjangkau setiap kalangan masyarakat hingga masyarakat bawah.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Arif Budiman. 2007. *Pemasaran Jasa Dan Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayu Media Publishing.
- Ariefiani R. 2010. *Faktor penentu kesuksesan dan kegagalan pengembangan sistem informasi di suatu perusahaan*.

- Davis, B. Gorgon. 1995. *Kerangka Dasar SIM*. Jakarta. Penerbit: PT Gramedia
- Engel. 1995. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Bina Rupa Aksara
- Fitriaty, Elly. 2005. *Tinjauan Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Prehallindo
- Gasperz Vincent. 1998. *Production Planning and Inventory Control*. Jakarta: PT. Sun
- Haag, S and Keen, P. 2003. *Information Technologi, Tommorrow's Advantage Today*. McGraw-Hill
- Hendra, Moh. 2004. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta : Andi
- Islami, 2002. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakanaksanaan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara
- Kotler, Philip. 1984. *Manajemen Pemasaran, Analisis Perencanaan dan Pengendalian, Diterjemahkan oleh Ellen Gunawan*. Yogyakarta : Andi.
- Mahmudi. 2007. *Analisis Laporan Keuangan Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umumdi Indonesia*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Mulyana, Deddy. 2002. *Metodologi Penelitian Kualitatif (Paradigma Ilmu Komunikasidan Ilmu Sosial Lainnya)*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Murdaningsih A. 2009. *Analisis Pengaruh Partisipasi pemakai terhadap Kepuasan Pemakai Sistem Informasi dalam Pengembangan Sistem Informasi*. Fakultas Ekonomi Jurusan Akuntansi, Universitas Muhammadiyah. Surakarta.
- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Konsep Administrasi dan Administrasi di Indonesia*. Jakarta : Bina Aksara.
- Nuraida, Ida. 2008. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: Kanisius.
- O'Brien JA, Marakas G. 2009. *Management Information sistem*. Ninth edition. Boston: Mc Graw Hill, Inc.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 2002. *Birokrasi Pemerintah dan Politik Orde Baru (Kajian Awal)*. Jakarta : Yasrif Watampone
- Ratminto & Atik Septi Winarsih A. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Gajah Mada University Press.
- Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta : STIA-LAN Press.
- Sedarmayanti. 2000. *Restrukturisasi dan Pemberdayaan Organisasi*. Bandung: Mandar.
- Siagian, Sondang P. 1998. *Manajemen Abad 21*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2008. *Reformasi Pelayanan Pulik*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Soesanto, Slamet. 2001. *Administrasi Kantor Manajemen dan Aplikasi Sistem*. Jakarta : Djambatan.
- Subarsono, AG. 2005. *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung : Alfabeta
- Supranto, J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan untuk Menaikkan Pangsa Pasar*. Jakarta : Rineka Cipta.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Andi

- Thoha, Miftah. 1998. *Perilaku Organisasi, Konsep Dasar dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Tjiptono, 1996. *Manajemen Jasa*. Penerbitan Andi Yogyakarta
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance, Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi*. Surabaya:Insan Cendekia
- Yati. 2003. *Sistem Informasi Untuk Pengambilan Keputusan*. Jakarta: Gunung Agung

### **Dokumen Negara**

- Keputusan MenPAN (Menteri Pendayagunaan Aparatur) Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 44/Kep/M.PAN/10/2011 tentang Pedoman Penilaian Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten/Kota
- Pusat Data Informasi Komunikasi dan Telekomunikasi Departemen Dalam Negeri. *Himpunan Peraturan-peraturan Tentang Telematika dan E- Government*. KPDE Sultra.
- Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).

### **Sumber Internet**

- Browsing internet on <http://www.kuliah.dinus.ac.id/ika/asi/modul.htm>
- Browsing internet on <http://www.stmikmj.ac.id/sim1.html>
- <http://antho-765.mhs.narotama.ac.id/2017/10/13/jawaban-uas-semester-genap-20112012-sistem-informasi-fe-reguler>
- <http://margani.blogstudent.mb.ipb.ac.id/2017/10/13/faktor-penyebab-kegagalan-keberhasilan-sistem-informasi-perusahaan-jawaban>