



## Sistem Informasi Manajemen Sebagai Sarana Dalam Meningkatkan Strategi Pelayanan Publik

### *Management Information Systems as a Means of Improving Public Service Strategy*

Nazwa Arifa Siregar<sup>1</sup>, Rayyan Firdaus<sup>2</sup>

Prodi Akuntansi Fakultas Ekonomi dan bisnis, Universitas Malikussaleh

Email: nazwa.230420103@mhs.unimal.ac.id<sup>1</sup>, rayyan@unimal.ac.id<sup>2</sup>

#### Article Info

##### Article history :

Received : 10-07-2025

Revised : 11-07-2025

Accepted : 13-07-2025

Published : 15-07-2025

#### Abstract

*Quality public service is a key indicator of successful governance. Government organizations must provide fast, transparent, and effective services in response to public demand and technological advances. Implementing a Management Information System (MIS) is one of the strategic methods used to help with this. MIS is essential for organized and integrated information management, which speeds up service delivery, increases public accountability, and facilitates decision-making. The purpose of this study is to investigate how MIS can improve public service tactics and identify implementation challenges. Customer loyalty and satisfaction have received increasing attention lately. Due to the increasing level of competition and the presence of many manufacturers involved in meeting consumer demand, every business must prioritize customer loyalty and happiness. That is what is actually an important component to win the competition.*

**Keywords:** *Management Information System, Public Service, Loyalty*

#### Abstrak

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan indikator utama dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan. Organisasi pemerintah harus memberikan layanan yang cepat, transparan, dan efektif sebagai respons terhadap permintaan masyarakat dan kemajuan teknologi. Menerapkan Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah salah satu metode strategis yang digunakan untuk membantu hal ini. SIM sangat penting bagi manajemen informasi yang terorganisir dan terintegrasi, yang mempercepat layanan, meningkatkan akuntabilitas publik, dan memfasilitasi pengambilan keputusan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menyelidiki bagaimana SIM dapat meningkatkan taktik layanan publik dan mengidentifikasi tantangan implementasi. Loyalitas dan kepuasan pelanggan semakin mendapat perhatian akhir-akhir ini. Karena meningkatnya tingkat persaingan dan kehadiran banyak produsen yang terlibat dalam memenuhi permintaan konsumen, setiap bisnis harus memprioritaskan loyalitas dan kebahagiaan pelanggan. Itulah yang sebenarnya menjadi komponen penting untuk memenangkan persaingan.

**Kata Kunci:** *Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Publik, Loyalitas*

#### PENDAHULUAN

Salah satu komponen utama pemerintahan yang berupaya memenuhi tuntutan masyarakat secara adil dan setara adalah pelayanan publik. Agar pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan bertanggung jawab, pemerintah harus melakukan inovasi dalam pelaksanaannya seiring dengan kemajuan teknologi informasi (TI). Cara masyarakat berinteraksi dengan lembaga pemerintah telah berubah secara signifikan sebagai akibat dari penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik.



Salah satu peran utama pemerintah adalah memastikan bahwa hak-hak sipil setiap warga negara ditegakkan dan kebutuhan dasar masyarakat terpenuhi melalui layanan publik. Tuntutan publik terhadap mutu layanan publik meningkat di era globalisasi dan inovasi teknologi kontemporer. Selain layanan yang cepat dan efektif, publik juga menuntut transparansi, akuntabilitas, dan ketanggapan. Akibatnya, sistem manajemen informasi lembaga pemerintah memerlukan inovasi dan perubahan.

Meskipun memiliki banyak kelebihan, penerapan SIM masih menghadapi berbagai tantangan, termasuk infrastruktur yang tidak memadai, keahlian sumber daya manusia yang kurang, dan kurangnya kapasitas organisasi untuk mengelola data secara efektif. Hal ini dapat memengaruhi kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat serta keberhasilan penerapan SIM.

Pendahuluan ini membawa kita pada kesimpulan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan alat strategis yang dapat meningkatkan standar dan efektivitas layanan publik secara keseluruhan, bukan hanya sekadar alat administratif. Kajian dan pembahasan dalam makalah ini akan membahas definisi SIM, tantangan implementasi, kualitas layanan publik, dan elemen penting yang memengaruhi kemampuan sektor publik untuk meningkatkan kualitas layanan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode literature review (kajian pustaka), yaitu metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan, mengkaji, dan menganalisis berbagai sumber literatur yang relevan dengan topik penelitian, yaitu penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan strategi pelayanan publik.

Sumber data dalam penelitian ini diperoleh dari berbagai artikel ilmiah, jurnal nasional dan internasional, buku akademik, laporan kebijakan, serta dokumen resmi pemerintah yang berkaitan dengan SIM dan pelayanan publik. Literatur yang dikaji dipilih berdasarkan relevansi, keterbaruan, dan kredibilitasnya, khususnya yang terbit dalam kurun waktu lima hingga sepuluh tahun terakhir.

Teknik analisis yang digunakan dalam studi ini adalah analisis konten (content analysis), yaitu dengan mengidentifikasi tema, konsep, dan hubungan antar variabel yang muncul dari berbagai literatur. Pendekatan ini bertujuan untuk merumuskan kesimpulan yang sistematis dan terstruktur mengenai bagaimana SIM dapat menjadi sarana strategis dalam meningkatkan kualitas layanan publik di era digital.

Melalui pendekatan literature review ini, penelitian diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dan praktis bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang berbasis teknologi informasi.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Yakub (2012:17) dalam Kaleb, Lengkong, dan Taroreh (2019), sistem merupakan sekumpulan komponen yang saling bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan bersama. Informasi, uang, material, mesin, dan sumber daya manusia



merupakan bagian dari suatu organisasi. Secara bersama-sama, sumber daya tersebut membantu pemilik atau manajemen untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sistem Informasi Manajemen menurut Hartono (2013:20) adalah suatu sistem, yaitu sekumpulan bagian atau komponen yang bekerja atau bergerak secara bersama- sama untuk menghasilkan informasi guna digunakan dalam manajemen bisnis. Menurut Davis (1995), sistem informasi manajemen (SIM) adalah sistem informasi yang, selain menyelesaikan semua transaksi yang harus dilakukan organisasi, juga menawarkan dukungan informasi dan manajemen untuk fungsi manajemen dan pengambilan keputusan.

Tujuan dari sistem informasi manajemen (SIM) adalah untuk mengumpulkan, menyimpan, menganalisis, dan menampilkan data yang dibutuhkan oleh manajemen organisasi untuk membuat keputusan yang tepat. "Seperangkat alat manajemen terkomputerisasi untuk mengumpulkan, mengambil, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang diperlukan untuk mendukung pengambilan keputusan

dan pengendalian dalam suatu organisasi" adalah apa yang didefinisikan oleh Kenneth C. Laudon dan Jane P. Laudon sebagai SIM (Najihah, 2023).

SIM membantu "manajer dan eksekutif untuk mengelola dan mengendalikan organisasi dengan menyediakan informasi yang diperlukan dalam jumlah, kualitas, dan waktu yang tepat," menurut sudut pandang lain oleh John J. Donovan. Oleh karena itu, SIM sangat penting untuk membantu manajemen melaksanakan tugasnya secara efektif dan efisien.

### **Hambatan Sistem Informasi Manajemen**

Fasilitas yang tidak memadai dapat menjadi hambatan bagi penerapan sistem informasi manajemen oleh suatu organisasi. Secara umum, teknologi komputer diperlukan untuk memproses data dalam sistem informasi manajemen. Dengan demikian, proses penerapan sistem informasi manajemen akan terhambat jika fasilitas tersebut tidak memadai. Kurangnya keahlian dan kecakapan dalam menangani sistem informasi manajemen merupakan hambatan lain dalam penerapan sistem.

Oleh karena itu, akan menjadi tantangan bagi seseorang yang kurang berpengalaman dalam memproses sistem informasi manajemen untuk memproses data saat ini. Ketidakmampuan seseorang dalam menangani data dapat menjadi kesulitan bagi organisasi saat menerapkan sistem informasi manajemen, yang menghambat efektivitas organisasi. Kapasitas organisasi untuk menangani data secara efisien, yang merupakan sumber penting, menghadirkan kesulitan lain saat menerapkan sistem informasi manajemen. Oleh karena itu, kemampuan untuk memproses data sama pentingnya dalam manajemen data seperti halnya teknologi komputer dan perangkat lunak.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Salah satu peran utama pemerintah adalah menyediakan layanan publik. Pemerintah digambarkan sebagai organisasi yang bertugas memenuhi kebutuhan masyarakat. Kotler (2014) mendefinisikan layanan sebagai tindakan atau perbuatan yang dapat diberikan oleh satu orang kepada orang lain; pada dasarnya tidak berwujud dan tidak memberikan kepemilikan. Sebagai sebuah produk, layanan berbeda dari barang lain karena membantu dalam



mempersiapkan atau mengurus apa yang dibutuhkan seseorang.

Pemerintah melalui lembaga dan seluruh aparaturnya bertugas untuk memberikan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau lembaga pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang dan jasa yang dilaksanakan sesuai dengan standar dan ketentuan yang ditetapkan.

Agar pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, transparan, dan bertanggung jawab, pemerintah harus melakukan inovasi dalam pelaksanaannya seiring dengan kemajuan teknologi informasi (TI). Cara masyarakat berinteraksi dengan lembaga pemerintah telah berubah secara signifikan sebagai akibat dari penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Melalui berbagai platform, termasuk e-government, aplikasi seluler, dan situs web resmi pemerintah, layanan yang sebelumnya dilakukan secara manual kini mulai berubah menjadi layanan digital. Masyarakat kini memiliki akses yang lebih besar terhadap informasi berkat perubahan ini, yang juga meningkatkan efisiensi waktu dan biaya.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas merupakan kondisi yang dinamis jika menyangkut barang, jasa, orang, prosedur, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan. Menurut Fandy Tjiptono (1995), istilah "kualitas" sendiri memiliki berbagai konotasi. Berikut ini beberapa contohnya:

1. Kepatuhan terhadap spesifikasi;
2. Kegunaan;
3. Peningkatan berkelanjutan;
4. Tidak ada kerusakan atau kekurangan;
5. Memenuhi kebutuhan pelanggan sejak awal dan secara konsisten;
6. Melaksanakan tugas dengan benar;
7. Menciptakan sesuatu yang dapat memuaskan pelanggan

Definisi-definisi yang disebutkan di atas dapat diterima secara teori. Pertanyaannya adalah kualitas atau ciri apa yang memengaruhi mutu layanan publik? Kualitas atau ciri ini meliputi:

1. Ketepatan layanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
2. Ketepatan waktu layanan, yang meliputi waktu pemrosesan dan waktu tunggu;
3. Sopan dan ramah saat menawarkan bantuan;
4. Aksesibilitas layanan, termasuk jumlah petugas yang bertugas dan ketersediaan sumber daya tambahan seperti komputer;
5. Kenyamanan layanan, termasuk lokasi, area parkir, ruang layanan, ketersediaan informasi, dll.
6. Fitur layanan tambahan tambahan seperti ruang tunggu yang bersih dan ber-AC, dll.



Pelayanan publik, yang memungkinkan semua warga negara menilai kualitas layanan yang mereka terima, merupakan ciri organisasi layanan publik. Tanpa memperhitungkan peran masyarakat sebagai penerima layanan dan peralatan yang digunakan untuk memberikan layanan, sangat sulit untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan. Langkah pertama dalam mengevaluasi kualitas layanan publik adalah dengan melihat evaluasi pengguna layanan. Komponen kedua dari pemeriksaan adalah seberapa mudah mengidentifikasi suatu layanan, baik sebelum atau setelah layanan diberikan.

### **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik**

#### **1. Struktur Organisasi**

Menurut Van Meter dan Van Horn dalam Winarno (2005), struktur organisasi dapat dipahami sebagai hubungan sifat-sifat, konvensi, dan pola-pola hubungan yang ada dalam badan-badan eksekutif dan mempunyai hubungan potensial atau aktual dengan apa yang dimilikinya dalam melaksanakan kebijakan. Konsep ini sesuai dengan pernyataan Robbins (1995) bahwa struktur organisasi menentukan pembagian kerja, jalur pelaporan, sistem koordinasi formal, dan pola-pola interaksi.

Di sini dapat dijelaskan bahwa apabila komponen-komponen struktur organisasi pendukung tersusun dengan baik, niscaya akan dapat memberikan pelayanan yang baik. Di antaranya adalah adanya pembagian kerja atau spesialisasi yang disusun sesuai kebutuhan, adanya kemampuan untuk saling mendukung, adanya kewenangan, tugas, dan tanggung jawab yang jelas, tidak ada tumpang tindih, adanya pembagian dan jenjang dalam organisasi yang memungkinkan pengawasan yang efektif, adanya struktur organisasi yang terdesentralisasi yang memungkinkan adanya penyesuaian atau fleksibilitas, adanya lokasi pengambilan keputusan yang mempertimbangkan keuntungan dan kerugian dari sistem yang terdesentralisasi maupun yang terdesentralisasi, dan rendahnya saling ketergantungan hasil kerja antar bidang. Dengan demikian, tercapainya mutu pelayanan akan diuntungkan dengan adanya struktur organisasi yang demikian.

Selain hal tersebut di atas, penting juga untuk mengenali perlunya model struktur organisasi. Karena pembagian kerja didasarkan pada jenjang dan hierarki jabatan, model struktur organisasi vertikal yang banyak digunakan oleh organisasi publik saat ini, sering kali menimbulkan egosentrisme di antara sektor pekerjaan. Karena itu, masing-masing bidang terasa lebih penting daripada bidang lainnya, yang berujung pada tingginya tingkat ketergantungan di antara bidang-bidang tersebut dan, akhirnya, tingginya tingkat gesekan kerja di antara bidang-bidang tersebut.

Karena satu pekerjaan dapat menyelesaikan seluruh proses implementasi dalam satu bidang, maka hal ini harus memperhitungkan bentuk model struktur organisasi horizontal, yang menyatukan pekerjaan berdasarkan fungsi kerja yang saling bergantung dalam satu bidang kelompok kerja, sehingga mencegah pekerjaan menjadi bergantung pada bidang lain.

Selain memilih struktur, faktor-faktor berikut harus diperhatikan:

- a. Derajat pembagian tugas, fungsi, dan wewenang;



- b. Kejelasan pembagian tugas;
- c. Seberapa dekat pemimpin dan bawahan satu sama lain.

## 2. Sistem Pelayanan

Sistem adalah suatu jaringan kerja yang saling berhubungan menurut suatu pola atau skema yang utuh untuk menggerakkan suatu fungsi pokok dalam suatu usaha atau urusan (Prajudi, 2001), dapat pula diartikan sebagai suatu keutuhan yang kompleks dan terorganisasi, berupa kumpulan dari gabungan hal-hal atau bagian-bagian yang membentuk suatu keutuhan yang utuh dan utuh.

Pedoman pelayanan, persyaratan pelayanan yang jelas, batasan waktu, biaya atau tarif, prosedur, buku panduan, serta media informasi terpadu yang menghargai setiap unit terkait atau unit yang berkaitan dengan masyarakat yang memerlukan pelayanan itu sendiri merupakan hal-hal yang menjadi pertimbangan penting bagi sistem pelayanan.

Dalam konteks ini, faktor-faktor berikut perlu diperhatikan dalam sistem pelayanan:

- a. Kemudahan akses pelayanan (lokasi dan lokasi pelayanan);
- b. Informasi mengenai pelayanan yang diberikan jelas;
- c. Dampak dari hasil pelayanan dapat dikurangi.

## KESIMPULAN

SIM merupakan perangkat utama yang digunakan oleh manajemen untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menampilkan data yang relevan guna memfasilitasi pengambilan keputusan yang cepat dan mudah. Organisasi pemerintah dapat menanggapi tuntutan masyarakat dengan lebih cepat, transparan, dan bertanggung jawab berkat penerapan SIM. Namun, terdapat sejumlah tantangan yang muncul seiring dengan penerapan SIM, termasuk teknologi yang tidak memadai, keterampilan sumber daya manusia yang tidak memadai, dan kapasitas organisasi untuk menangani data secara efisien. Jika tantangan ini tidak ditangani dengan serius, hal tersebut dapat menghalangi pencapaian kinerja layanan publik sebaik mungkin.

Ketepatan, ketepatan waktu, keramahan, aksesibilitas, dan kemudahan pelayanan hanyalah beberapa dari sekian banyak aspek pelayanan publik yang rumit. Pemanfaatan teknologi informasi yang tepat, sistem pelayanan terpadu, dan struktur organisasi pendukung semuanya memiliki dampak yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

## DAFTAR PUSTAKA

- Antoni, M. (1945). *Meningkatkan Kualitas Layanan Publik*.
- Firdaus, R. (2024). *Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Daerah Utilizing the Role of Management Information Systems in*. 4198–4201. <https://jicnusanantara.com/index.php/jicn>
- Ilham, B. A. (2022). Sistem Informasi Manajemen (Sim) Sebagai Sarana Pencapaian E-Government. *Jurnal Stie Semarang*, 14(2), 184–195. <https://jurnal3.stiesemarang.ac.id/index.php/jurnal/article/download/564/382/>





- Laia, O., Halawa, O., & Lahagu, P. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi*, 1(1), 70–76. <https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>
- Muhammad Ibnu Faruk Fauzi, & Siti Maryam. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pendidikan di Era Digital. *Mutiara : Jurnal Penelitian Dan Karya Ilmiah*, 2(6), 12–21. <https://doi.org/10.59059/mutiara.v2i6.1716>
- Mulyadi. (2014). Sistim Informasi Manajemen Publik. *Polsri Repository*, 19. [http://eprints.polsri.ac.id/7241/3/BAB II.pdf](http://eprints.polsri.ac.id/7241/3/BAB%20II.pdf)
- Nur Mansyur, M., Iwan Kurniawan Subagja, & Azis Hakim. (2025). Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi Terhadap Kualitas Layanan Serta Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 6(5), 3112–3119. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v6i5.5090>
- Sagala, A. ., & Firdaus, R. (2024). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Mewujudkan E-Goverment. *BRIDGE: Jurnal Publikasi Sistem Informasi Dan Telekomunikasi*, 2(3), 8–16. <https://doi.org/10.62951/bridge.v2i2.93>