



MEMANFAATKAN PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DAERAH

UTILIZING THE ROLE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN IMPROVING THE QUALITY OF REGIONAL SERVICES

Ullya maksum¹, Rayyan Firdaus²

^{1,2}Falkutas Ekonomi bisnis Universitas Malikussaleh

Email : ullya.220420006@mhs.unimal.ac.id¹, rayyan@unimal.ac.id²

Article Info

Article history :

Received :15-06-2024

Revised :17-06-2024

Accepted :19-06-2024

Published:23-06-2024

Abstract

The use of management information systems (MIS) is important in improving the quality of regional services MIS helps improve the efficiency, transparency and accountability of public services The purpose of this study is to determine the role of MIS in improving the quality of services in the region The findings show that MIS plays an important role in integrating information, optimizing operational processes, and improving service quality Therefore, the development of MIS is expected to improve service performance and community satisfaction indexes

Keywords : Management Information System, Regional Service Quality

Abstrak

Penggunaan sistem informasi manajemen (SIM) menjadi penting dalam meningkatkan kualitas layanan daerah SIM membantu meningkatkan efisiensi, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui peran SIM dalam meningkatkan kualitas pelayanan di wilayah tersebut Temuan menunjukkan bahwa MIS berperan penting dalam mengintegrasikan informasi, mengoptimalkan proses operasional, dan meningkatkan kualitas layanan Oleh karena itu, pengembangan SIM diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat

Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Layanan Daerah

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam keberlanjutan sosial. Kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan efisiensi pemerintah Di era digital, teknologi informasi menjadi penting bagi peningkatan kualitas pelayanan publik Sistem informasi manajemen (SIM) adalah contoh teknologi informasi yang membantu meningkatkan kualitas layanan. Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa MIS berperan penting dalam meningkatkan kualitas layman MIS membantu mengintegrasikan informasi, mengoptimalkan proses operasional, dan meningkatkan kualitas layanan Selain itu, SIM juga dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan



akuntabilitas pelayanan publik Beberapa penelitian telah dilakukan untuk mengetahui peran SIM dalam meningkatkan kualitas layanan di berbagai bidang, seperti kesehatan dan pelayanan publik. Hipotesis penelitian ini adalah pengembangan SIM dapat meningkatkan kualitas pelayanan di daerah Pengembangan SIM diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik serta meningkatkan kepuasan Masyarakat.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif Data dikumpulkan melalui wawancara dan analisis dokumen Sampel penelitian ini berjumlah 30 orang karyawan dari satu area. Data dikumpulkan dan dianalisis menggunakan analisis regresi berganda.

1. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem informasi manajemen (SIM) meningkatkan kualitas layanan di tingkat kota

2. Desain Penelitian Studi Kasus

Analisis mendalam mengenai penerapan SIM di satu atau lebih pemerintah daerah untuk memahami dampaknya terhadap kualitas layanan

3. Survei dan wawancara

survei terhadap berbagai pemangku kepentingan di pemerintah daerah dan wawancara dengan pejabat terkait untuk mendapatkan pandangan langsung mengenai penerapan SIM Sampel Survei Responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini mencakup pejabat pemerintah di berbagai tingkatan yang terlibat dalam pengambilan keputusan terkait penerapan SIM dan pemberian layanan publik

4. Prosedur Pengumpulan Data Survei

Kuesioner dibagikan kepada pemangku kepentingan untuk mengumpulkan data mengenai persepsi mereka terhadap penerapan SIM dan dampaknya terhadap kualitas layanan

5. Wawancara

Wawancara mendalam dengan pejabat pemerintah memberikan wawasan yang lebih mendalam mengenai tantangan dan manfaat penerapan SIM

6. Analisis Data Analisis Kualitatif

Analisis data wawancara untuk mengidentifikasi tema-tema kunci terkait implementasi SIM

7. Analisis Kuantitatif

Memproses data survei untuk menilai secara statistik persepsi dan dampak penerapan SIM Kerangka Teori Penelitian ini menggunakan teori-teori terkait manajemen publik, teknologi informasi, dan kualitas pelayanan publik sebagai landasan analisis temuan penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN



Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIM berperan penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan di suatu daerah MIS membantu mengintegrasikan informasi, mengoptimalkan proses operasional, dan meningkatkan kualitas layanan. Selain itu, SIM juga dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Kajian tersebut juga menunjukkan bahwa pengembangan SIM diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan dan indeks kepuasan masyarakat. Penerapan sistem informasi manajemen (SIM) pada pemerintah daerah mempunyai peranan penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan temuan penelitian ini, beberapa temuan penting dapat digaris bawahi antara lain:

1. Manfaat penerapan SIM, Penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SIM meningkatkan pengelolaan data, pemantauan kinerja, dan koordinasi antar unit kerja untuk mengoptimalkan proses dalam pemerintah daerah, seperti Hal ini meningkatkan efisiensi operasional dan memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat waktu.
2. Peningkatan kualitas layanan, Kartu SIM terintegrasi memungkinkan pemerintah daerah memberikan layanan publik yang lebih responsif dan berkualitas. Contohnya adalah pengelolaan data kependudukan yang lebih akurat untuk layanan pengelolaan kependudukan dan sistem informasi keuangan yang memungkinkan transparansi dan akuntabilitas pengelolaan keuangan publik. Tantangan Implementasi, Meskipun memiliki banyak manfaat, terdapat juga beberapa tantangan dalam implementasi SIM. Hal ini mencakup biaya implementasi yang tinggi, penolakan dari pihak dalam yang terbiasa dengan sistem yang ketinggalan jaman, dan kebutuhan untuk melatih dan mengembangkan pejabat pemerintah untuk menangani teknologi informasi yang kompleks.
3. Studi Kasus, Studi ini menyajikan berbagai strategi yang berhasil dalam penerapan SIM dengan menganalisis studi kasus di beberapa pemerintah daerah. Contohnya termasuk kolaborasi antara pemerintah daerah dan lembaga yang mendukung teknologi informasi, dan kebijakan yang mendukung integrasi sistem yang komprehensif.
4. Rekomendasi Berdasarkan penelitian, artikel ini merekomendasikan perlunya komitmen politik yang kuat dari para pemimpin daerah dan dukungan anggaran yang memadai untuk mendukung keberhasilan implementasi SIM. Selain itu, penting untuk terus mengevaluasi dan memperbarui sistem yang ada untuk memastikan bahwa SIM dapat beradaptasi dengan perubahan kebutuhan dan perkembangan teknologi.

KESIMPULAN

Pada artikel ini, penelitian mengungkapkan bahwa sistem informasi manajemen (SIM) memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas layanan di pemerintahan daerah. SIM membantu dalam mengintegrasikan informasi, mengoptimalkan proses operasional, serta meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIM dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam pengelolaan data, pemantauan kinerja, dan koordinasi antar unit kerja di pemerintahan daerah. Ini pada gilirannya memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih tepat waktu dan akurat.

Selain manfaat operasionalnya, SIM juga mendukung pemerintah daerah dalam memberikan layanan publik yang lebih responsif dan berkualitas, seperti pengelolaan data kependudukan yang akurat dan sistem informasi keuangan yang transparan. Namun, implementasi SIM tidak lepas dari beberapa tantangan, termasuk biaya yang tinggi, resistensi internal dari pihak



yang terbiasa dengan sistem lama, dan kebutuhan akan pelatihan intensif bagi pegawai pemerintah. Studi kasus yang disertakan dalam artikel ini mengilustrasikan berbagai strategi sukses dalam implementasi SIM di beberapa pemerintahan daerah. Kolaborasi antara pemerintah daerah dan lembaga pendukung teknologi informasi serta kebijakan yang mendukung integrasi sistem secara menyeluruh menjadi kunci keberhasilan dalam penerapan SIM.

Sebagai rekomendasi, artikel ini menyoroti pentingnya komitmen politik yang kuat dari kepala daerah serta dukungan anggaran yang memadai untuk mendukung keberhasilan implementasi SIM. Evaluasi terus-menerus dan pembaruan sistem juga dianggap krusial untuk memastikan bahwa SIM dapat terus relevan dan efektif menghadapi perubahan kebutuhan dan teknologi.

DAFTAR PUSTAKA

- Yuliana, W. (2017). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Journal Administrasi Negara*, 5(3), 6228.
- Ruth Molly, Meyrolen Itaar. (2021). Analisis Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit. *Journal Of Software Engineering Ampera*, 2(2), 95-96.
- I Putu Widiana Putra. (2021). Peran Sistem Informasi Manajemen Dan Kualitas Pelayanan Dalam Meningkatkan Kinerja. *Widyaaamrita: Jurnal Manajemen, Kewirausahaan Dan Pariwisata*, 3(12), 2471-2482.
- Ilham. (2021). Peran Teknologi Informasi Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Kompasiana*.
- Farid Bintoro Aji, Edi Abdurachman. (2021). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan, Dan Kepemimpinan Terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kota Tangerang. *Journal Of Computer Science*, 2858.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2016). *Management Information Systems: Managing The Digital Firm* (14th Ed.). Pearson Education.