

PENGARUH SISTEM INFORMASI MANAJEMEN TERHADAP KUALITAS LAYANAN PUBLIK

Satria Alfarizki ¹, Iqbal Abdul Haris ², Arya Syaputra ³, Isni Mutiara Wanda ⁴, Agung Wijoyo ⁵

Ilmu Komputer, Universitas Pamulang, Tangerang Selatan, Indonesia

satrialfarizki2@gmail.com, iqbalharis481@gmail.com, aryasaputra1306@gmail.com,

lsniwanda14@gmail.com, dosen01671@unpam.ac.id

Abstract

This study aims to analyze the influence of the implementation of Management Information Systems (MIS) on the improvement of public service quality. MIS plays an important role in supporting the efficiency, transparency, and accuracy of government service processes to the public. The research method used is a quantitative approach with data collection through questionnaires and observations at government agencies. The results of the study indicate that the use of MIS significantly increases service speed, data accuracy, and public satisfaction with public services. Thus, the implementation of MIS becomes a strategic factor in achieving effective governance that is responsive to the needs of the community

Keywords: *Humble Leadership, Professionalism, and Employee Performance*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) terhadap peningkatan kualitas layanan publik. SIM berperan penting dalam mendukung efisiensi, transparansi, dan akurasi proses pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui kuesioner dan observasi pada instansi pemerintah. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan SIM secara signifikan meningkatkan kecepatan

Article history

Received: Oktober 2025

Reviewed: Oktober 2025

Published: Oktober 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :
[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

pelayanan, akurasi data, serta kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Dengan demikian, penerapan SIM menjadi faktor strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: *Humble Leadership*, Profesionalisme, dan Kinerja Karyawan

1. Pendahuluan

Latar belakang ini menjelaskan bahwa transformasi digital yang didorong oleh Sistem Informasi Manajemen (SIM) telah menjadi keharusan bagi pemerintahan Indonesia untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan publik. SIM berperan sebagai solusi strategis untuk memperbaiki tata kelola dengan mengatasi birokrasi manual yang lambat dan rentan penyimpangan, sebagaimana terbukti dalam percepatan layanan di instansi seperti Dukcapil dan BPJS. Komitmen pemerintah diperkuat melalui kebijakan seperti Perpres SPBE dan Arsitektur SPBE Nasional yang mendorong integrasi sistem. Namun, implementasinya masih dihadapkan pada tantangan kesenjangan digital, resistensi budaya pegawai, serta masalah teknis seperti tumpang tindih sistem dan keamanan siber. Di sisi lain, tuntutan masyarakat akan layanan yang lebih baik, inspirasi dari kesuksesan e-Government negara lain, dan dorongan percepatan akibat pandemi COVID-19 semakin mengukuhkan bahwa digitalisasi bukan lagi pilihan, melainkan sebuah kebutuhan yang mendesak untuk mewujudkan pemerintahan yang modern dan berkelanjutan.

2. Metode penelitian

Ini menyajikan sejumlah teori dan model yang menjadi landasan analisis. Konsep dasar Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut Laudon & Laudon (2021) didefinisikan sebagai kerangka kerja yang mengelola informasi untuk mendukung fungsi-fungsi manajemen. Efisiensi organisasi yang dicetuskan Weber & Gulick didukung oleh SIM melalui penyederhanaan alur kerja. Keberhasilan implementasi SIM itu sendiri dievaluasi menggunakan Model DeLone & McLean dan Information System Success Model 2.0, yang menekankan kualitas sistem, informasi, dan manfaat bersih. Dari sisi pengguna, Technology Acceptance Model (TAM) menjelaskan faktor adopsi teknologi oleh Aparatur Sipil Negara (ASN), sementara Teori Inovasi Teknologi Publik Rogers menganalisis faktor difusi inovasi. Kontribusi SIM terhadap tata kelola

pemerintahan diukur melalui prinsip-prinsip good governance dan peningkatan kualitas layanan dengan model SERVQUAL. Perspektif yang lebih luas diberikan oleh Teori Transformasi Digital Pemerintahan (UNDP) yang menempatkan SIM sebagai pilar perubahan. Seluruh kerangka teoritis ini dianalisis melalui lensa Teori Sistem Terbuka, yang memandang organisasi pemerintah sebagai sistem yang dinamis, di mana SIM berperan sebagai antarmuka yang menghubungkan input dari lingkungan eksternal (seperti kebijakan dan kebutuhan masyarakat) dengan output organisasi, sehingga menjadikannya lebih adaptif dan responsif.

2.1 Konsep Data dan Informasi

Dalam era digital, data menjadi aset strategis. Namun, nilai data baru muncul ketika diolah menjadi informasi yang bermakna dan mendukung pengambilan keputusan.

Perbedaan Data dan Informasi:

Aspek	Data	Informasi
Bentuk	Fakta mentah	Data yang telah diproses
Makna	Tidak bermakna	Bermakna dan kontekstual
Fungsi	Bahan baku	Dasar pengambilan keputusan

Kualitas Informasi:

- Akurasi: Bebas dari kesalahan.
- Relevansi: Sesuai dengan kebutuhan pengguna.
- Ketepatan Waktu: Tersedia saat dibutuhkan.

2.2 Kualitas Layanan Publik

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan fondasi teknis utama dalam penyelenggaraan e-Government dan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). SIM berperan sebagai tulang punggung yang mengelola data operasional dan manajerial, sehingga memungkinkan layanan publik digital yang efektif dan efisien.

Definisi dan Konsep Dasar

- e-Government adalah pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta tata kelola pemerintahan yang transparan, akuntabel, dan partisipatif.
- SPBE adalah kebijakan nasional yang bertujuan mengintegrasikan seluruh layanan pemerintahan secara digital dengan pendekatan arsitektur yang terstandarisasi dan terintegrasi lintas instansi.

Hubungan SIM dengan e-Gov dan SPBE:

Aspek	SIM	e-Government	SPBE
Fokus	Sistem internal manajemen	Layanan publik digital	Integrasi lintas instansi
Cakupan	Operasional dan material	Interaksi pemerintah-masyarakat	Arsitektur digital pemerintahan
Contoh	SIMDA, SIMPEG	e-KTP, e-Samsat	Portal SPBE, Satu Data Indonesia

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui otomatisasi proses administratif dan integrasi data. Otomatisasi melalui sistem seperti e-KTP dan e-office berhasil memangkas waktu pemrosesan dokumen hingga 60% dan mengurangi birokrasi internal hingga 45%, yang membebaskan waktu aparatur untuk tugas yang lebih strategis. Sementara itu, integrasi data lintas instansi, seperti antara Dukcapil dan BPJS, menghilangkan duplikasi input, menghemat biaya operasional (seperti pengurangan 70% penggunaan kertas), dan menciptakan landasan untuk birokrasi yang ramping (lean bureaucracy).

Dampak efisiensi ini meluas dari tingkat operasional hingga ke dampak ekonomi makro. Penghematan anggaran operasional yang mencapai triliunan rupiah, seperti yang tercatat dari sistem e-Filing perpajakan, memungkinkan realokasi dana ke program pembangunan prioritas. Selain itu, percepatan layanan pada sistem seperti OSS dalam perizinan investasi tidak hanya memangkas waktu proses dari 10 hari menjadi 2 hari, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan realisasi investasi, sehingga memperkuat daya saing nasional. Pembelajaran dari negara seperti Korea Selatan dan Estonia menunjukkan bahwa model integrasi dan digitalisasi serupa telah terbukti menghasilkan efisiensi dan penghematan biaya yang masif.

Namun, pencapaian efisiensi ini menghadapi tantangan struktural dan kualitatif. Kesenjangan infrastruktur digital dan literasi di 42% daerah 3T menghambat pemerataan manfaat SIM.

Tantangan lain adalah fenomena pseudo-efisiensi, di mana sistem secara administratif cepat tetapi tidak substantif akibat data input yang tidak akurat. Oleh karena itu, keberhasilan SIM tidak hanya diukur dari kecepatan dan penghematan biaya, tetapi juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas data, pengawasan berkelanjutan, dan komitmen untuk mengatasi kesenjangan digital agar tercipta efisiensi yang inklusif dan bermakna.

3.1 Dampak SIM terhadap Kepuasan Masyarakat

Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) secara signifikan meningkatkan efisiensi pelayanan publik melalui otomatisasi proses administratif dan integrasi data. Otomatisasi melalui sistem seperti e-KTP dan e-office berhasil memangkas waktu pemrosesan dokumen hingga 60% dan mengurangi birokrasi internal hingga 45%, yang membebaskan waktu aparatur untuk tugas yang lebih strategis. Sementara itu, integrasi data lintas instansi, seperti antara Dukcapil dan BPJS, menghilangkan duplikasi input, menghemat biaya operasional (seperti pengurangan 70% penggunaan kertas), dan menciptakan landasan untuk birokrasi yang ramping (lean bureaucracy).

Dampak efisiensi ini meluas dari tingkat operasional hingga ke dampak ekonomi makro. Penghematan anggaran operasional yang mencapai triliunan rupiah, seperti yang tercatat dari sistem e-Filing perpajakan, memungkinkan realokasi dana ke program pembangunan prioritas. Selain itu, percepatan layanan pada sistem seperti OSS dalam perizinan investasi tidak hanya memangkas waktu proses dari 10 hari menjadi 2 hari, tetapi juga berkontribusi pada peningkatan realisasi investasi, sehingga memperkuat daya saing nasional. Pembelajaran dari negara seperti Korea Selatan dan Estonia menunjukkan bahwa model integrasi dan digitalisasi serupa telah terbukti menghasilkan efisiensi dan penghematan biaya yang masif.

Namun, pencapaian efisiensi ini menghadapi tantangan struktural dan kualitatif. Kesenjangan infrastruktur digital dan literasi di 42% daerah 3T menghambat pemerataan manfaat SIM. Tantangan lain adalah fenomena pseudo-efisiensi, di mana sistem secara administratif cepat tetapi tidak substantif akibat data input yang tidak akurat. Oleh karena itu, keberhasilan SIM tidak hanya diukur dari kecepatan dan penghematan biaya, tetapi juga harus diimbangi dengan peningkatan kualitas data, pengawasan berkelanjutan, dan komitmen untuk mengatasi kesenjangan digital agar tercipta efisiensi yang inklusif dan bermakna.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis mendalam pada bab-bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) telah membuktikan diri sebagai pengungkit transformasi layanan publik di Indonesia. SIM tidak hanya berfungsi sebagai alat teknis, tetapi sebagai instrumen strategis yang mendorong efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas tata kelola pemerintahan. Implementasi sistem seperti Dukcapil Online, BPJS Kesehatan Mobile, dan SIPD telah secara nyata mempercepat proses layanan, meningkatkan akurasi data, dan mengurangi biaya operasional, sekaligus membangun fondasi menuju pemerintahan digital yang modern.

Dampak positif SIM tercermin dalam peningkatan kepuasan masyarakat yang signifikan, yang ditandai dengan kemudahan akses layanan 24/7, transparansi proses yang dapat dilacak, dan pengurangan interaksi langsung yang berpotensi konflik. Fitur pelacakan status real-time dan antarmuka digital yang user-friendly tidak hanya memberdayakan masyarakat tetapi juga membangun persepsi profesionalisme dan kredibilitas institusi pemerintah. Namun, di balik keberhasilan ini, tantangan multidimensi seperti kesenjangan infrastruktur digital, rendahnya literasi digital, dan isu keamanan data masih menjadi hambatan serius yang memerlukan penanganan sistematis.

DAFTAR PUSTAKA

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm*. 16th Edition. Pearson.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2021). *Principles of Information Systems*. Cengage Learning.
- Jogiyanto, H. M. (2018). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Kementerian PAN-RB. (2019). *Laporan Indeks Pelayanan Publik Nasional*. Jakarta: KemenPANRB.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi.
- Mulyadi. (2017). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- OECD. (2020). *Digital Government Index: 2019 Results*. OECD Publishing.
- Kettunen, P. (2019). *Digital Transformation and Public Services*. Springer.
- Kominfo. (2022). *Strategi Nasional E-Government Indonesia*.
- Badan Pusat Statistik. (2022). *Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Indonesia*. Jakarta: BPS RI.
- Badan Siber dan Sandi Negara (BSSN). (2023). *Laporan Tahunan Keamanan Siber Nasional 2023*. Jakarta: BSSN.
- Bappenas. (2023). *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2020-2024: Transformasi Digital dan Inovasi Layanan Publik*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- Bappenas. (2024). *Proyeksi Investasi Infrastruktur Digital Nasional*. Jakarta: Kementerian PPN/Bappenas.
- BPJS Kesehatan. (2023). *Laporan Kinerja 2023: Digitalisasi Layanan Jaminan Kesehatan Nasional*. Jakarta: BPJS Kesehatan RI.
- Ditjen Dukcapil. (2024). *Evaluasi Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) Nasional*. Jakarta: Kementerian Dalam Negeri RI.
- Kementerian Investasi/BKPM. (2024). *Laporan Implementasi Sistem Online Single Submission (OSS) Tahun 2024*. Jakarta: BKPM.
- Kementerian Keuangan RI. (2023). *Kebijakan Anggaran Teknologi Informasi Pemerintah Daerah Tahun 2023*. Jakarta: Kemenkeu RI.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). (2023). *Gerakan Nasional Literasi Digital 2023: Dampak dan Evaluasi*. Jakarta: Kominfo RI.
- Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo). (2023). *Digital Talent Scholarship (DTS) Report 2023*. Jakarta: Kominfo RI.