

## **PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA**

**Wansri Yuliana <sup>1</sup>**

### **ABSTRAK**

*Wansri Yuliana, 2012, NIM 1202015106, Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, Program Studi Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dibawah bimbingan Dr. H. Abdullah Karim, M.S selaku Dosen Pembimbing I dan Dr. Bambang Irawan, M.Si selaku Dosen Pembimbing II.*

*Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Fungsi Lurah Selaku Pemimpin Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Program HBS di Kelurahan Pelita Kota Samarinda, dan faktor apa saja yang menjadi penghambat Fungsi Lurah Selaku Pemimpin Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Program HBS di Kelurahan Pelita Kota Samarinda.*

*Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif, penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti sesuai dengan fokus penelitian meliputi peran sistem informasi dalam mengelola informasi, menghasilkan informasi dan menyajikan informasi serta faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling dan accidental sampling kemudian teknik pengumpulan data dilakukan dengan melakukan wawancara secara mendalam dan penelitian dokumen. Key informan dalam penelitian ini adalah Camat Sungai Kunjang, sedangkan informan lainnya adalah staf atau pegawai Kecamatan Sungai Kunjang dan masyarakat yang sedang berada di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.*

*Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen sangat berperan dalam mengelola informasi, menghasilkan informasi, dan menyajikan informasi. Dengan menggunakan sistem komputer dan perangkat teknologi lainnya informasi dapat dikelola dan disampaikan kepada yang membutuhkan secara cepat dan akurat, serta memudahkan pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang dalam menyelesaikan tugas dan pekerjaan masing-masing terutama berhubungan dengan pelayanan publik. Hal tersebut tidak terlepas dari faktor penghambat dan pendukung, adapun yang menjadi pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai*

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Mulawarman Email: ullyana1993@ymail.com

*Kunjang adalah teknologi informasi dan komunikasi. Dan yang menjadi penghambat adalah jaringan yang lambat, listrik yang padam, kurangnya kemampuan pegawai Kecamatan Sungai Kunjang menggunakan atau mengoperasikan teknologi seperti komputer dan perangkatnya, namun begitu Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda sudah semaksimal mungkin berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.*

**Kata Kunci : Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.**

## **PENDAHULUAN**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, setiap informasi harus dapat diperoleh masyarakat dengan cara cepat, tepat, mudah dan sederhana. Sistem informasi memuat informasi pelayanan publik, yang terdiri atas sistem informasi elektronik dan non elektronik. Kota Samarinda, Kalimantan Timur (Kaltim) dalam soal pelayanan publik ternyata masih rendah. Penilaian ini merupakan hasil dari observasi periode Maret-Mei 2015 yang dikeluarkan Ombudsman Republik Indonesia (ORI) sebagai Lembaga Negara yang mempunyai kewenangan mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik. Gubernur Kaltim Dr. H. Awang Faroek Ishak juga mengungkapkan bahwa pelayanan publik sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Sebagai penyelenggara pelayanan publik Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda diharapkan akan memberikan kemudahan terhadap kegiatan pelayanan kepada masyarakat. Melihat masih adanya kekurangan dalam pengelolaan dan penyampaian informasi di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, serta belum lengkapnya sarana penunjang seperti layar LCD, banner tentang alur pelayanan pada Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yang sebenarnya akan lebih memudahkan masyarakat dalam pengurusan perizinan maupun non perizinan.

Oleh karena itu sebagai bentuk respon dari pemerintah akan tuntutan perbaikan kualitas pelayanan publik, Kecamatan Sungai Kunjang dituntut untuk memberikan pelayanan yang seoptimal mungkin agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Pengembangan sistem informasi manajemen merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang menggunakan elektronik seperti komputer dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada level institusi atau organisasi perkembangan teknologi informasi tidak hanya berpengaruh pada bidang komunikasi namun juga pada segi pembuatan keputusan dan kecepatan dalam pengolahan data yang pada tahap selanjutnya akan berpengaruh pada pelayanan. Untuk mendukung pemenuhan

kebutuhan masyarakat serta sebagai upaya antisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi, instansi pemerintahan Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda selaku penyelenggara pelayanan publik menerapkan sistem informasi manajemen.

Berdasarkan uraian tersebut maka penulis tertarik untuk mengkaji dan membahas tentang peran sistem informasi manajemen yang diterapkan dalam sebuah organisasi pemerintahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

### ***Rumusan Masalah***

1. Bagaimana peranan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda?
2. Apa saja yang menjadi faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda?

### ***Tujuan Penelitian***

1. Untuk mendeskripsikan dan menganalisis tentang peranan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.
2. Untuk mengetahui faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

### ***Manfaat Penelitian***

- a. Secara Teoritis  
Sebagai bahan referensi penelitian selanjutnya dengan permasalahan yang sama serta diharapkan pula sebagai penambahan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang sistem informasi manajemen dan pelayanan publik.
- b. Secara praktis  
Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi pimpinan dan seluruh jajaran Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### **Teori dan Konsep**

Teori adalah serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antara konsep (Singarimbun dan Effendi, 2006:37). Sedangkan konsep dapat juga disebut sebagai generalisasi dari kelompok gejala tertentu sehingga dapat dipakai untuk menggambarkan berbagai gejala yang sama (Usman dan Akbar, 2003:8).

### **Good Governance**

Good governance mengandung dua pengertian yaitu: pertama, nilai yang menjunjung tinggi keinginan atau kehendak rakyat dan nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional),

kemandirian, pembangunan berkelanjutan, dan keadilan sosial. Kedua, aspek fungsional dari pemerintahan yang efektif dan efisien dalam pelaksanaan tugasnya untuk mencapai tujuan tersebut (Sedarmayanti, 2003:6).

### ***Sistem Informasi***

Sistem informasi merupakan suatu sistem yang tujuannya menghasilkan informasi. Sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (Alter dalam Kadir, 2003:11)

### ***Komponen dan Jenis Sistem Informasi***

Sistem informasi terdiri dari komponen-komponen yang saling berinteraksi satu dengan yang lain membentuk satu kesatuan untuk mencapai tujuan. Menurut Kadir (2003:70) komponen dalam suatu sistem informasi yaitu:

1. Perangkat keras (hardware) : mencakup piranti-piranti fisik seperti komputer dan printer
2. Perangkat lunak (software) : sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data
3. Prosedur : sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki
4. Orang : semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi
5. Basis data (database) : sekumpulan tabel, hubungan dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data
6. Jaringan komputer dan komunikasi data : sistem penghubung yang memungkinkan ke sumber (resources) dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Selain komponen sistem informasi, sistem informasi juga terdiri atas jenis-jenis sistem informasi atau tipe-tipe sistem informasi yang digunakan dalam berbagai bidangnya masing-masing dengan tujuan untuk memberikan informasi kepada semua tingkatan manajemen, yaitu : Sistem Informasi Akuntansi, Sistem Informasi Pemasaran, Sistem Informasi Manajemen Persediaan, Sistem Informasi Personalia, Sistem Informasi Distribusi, Sistem Informasi Pembelian, Sistem Informasi Kekayaan, Sistem Informasi Analisis Kredit, Sistem Informasi Penelitian dan Pengembangan, dan Sistem Informasi Teknik.

### ***Sistem Informasi Manajemen***

Sistem informasi manajemen (SIM) atau *manajemen information system* (MIS) adalah sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi yang digunakan untuk mendukung operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi (Kadir, 2003:114).

### ***Kegunaan/Fungsi Sistem Informasi Manajemen***

Beberapa kegunaan/fungsi sistem informasi manajemen yang dikutip oleh Siahaan (dalam Alandri, 2013:186) antara lain adalah :

1. Meningkatkan akseibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informasi.

2. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
3. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif.
4. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
5. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
6. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
7. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
8. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan salah satu produk atau pelayanan mereka.
9. Bank menggunakan sistem informasi untuk mengolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi.

### ***Pelayanan Publik***

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto dan Atik Septi Winarsih dalam Hardiyansyah, 2011:11).

### ***Bentuk dan Jenis-Jenis Pelayanan Publik***

Pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Adapun kegiatan yang dilakukan oleh aparat pemerintah terdiri dari berbagai macam bentuk. Menurut Moenir (2008:190) Ada beberapa bentuk-bentuk layanan, yaitu:

#### 1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidng-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan, yaitu:

- a) Memahami benar-benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
  - b) Mampu memberikan penjelasan apa yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
  - c) Bertingkah laku sopan dan ramah-tamah.
- #### 2. Layanan melalui tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dalam segi jumlah tetapi dalam segi perannya. Layanan tulisan terdiri atas dua golongan, pertama layanan berupa petunjuk, informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang

berkepentingan, agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga; kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan, laporan, keluhan, pemberian/penyerahan, pemberitahuan, dan lain sebagainya. Untuk mempercepat layanan tertulis, dibuat standar blangko surat, baik standar surat berkepal maupun standar materi bagi keperluan yang sifatnya rutin. Di bidang pekerjaan perkantoran standarisasi surat sangat perlu, selain mempercepat pekerjaan, juga untuk keperluan efisiensi waktu dan biaya, kemudahan dalam pengerjaan, dan memperkecil kesalahan.

### 3. Layanan bentuk perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70%-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan kebawah. Karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan. Contoh dari layanan tersebut adalah pelayanan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan bukan sekedar penjelasan dan kesanggupan secara lisan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain:

#### a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, dan Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah dan sebagainya.

#### b. Pelayanan Barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

#### c. Pelayanan Jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### ***Kualitas Pelayanan***

Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik (Ibrahim, 2008:22).

### ***Kriteria Kualitas Pelayanan***

Kriteria yang digunakan untuk melakukan kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 (dalam Pasolong, 2008:137) memuat tujuh dimensi yang dapat dijadikan dasar untuk mengukur kinerja pelayanan publik instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Ketujuh dimensi pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan prosedur pelayanan, yaitu mencakup apakah telah tersedia prosedur tetap/Standar Operasional Pelayanan (SOP), apakah tersedia prosedur pelayanan secara terbuka, bagaimana dalam pelaksanaannya, apakah telah dilaksanakan secara konsisten dan bagaimana tingkat kemudahan dalam mendukung kelancaran pelayanan.
2. Keterbukaan informasi pelayanan, yaitu mencakup apakah ada keterbukaan informasi mengenai prosedur, persyaratan dan biaya pelayanan, apakah dengan jelas dapat diketahui masyarakat, apakah terdapat media informasi termasuk petugas yang menangani untuk menunjang kelancaran pelayanan.
3. Kepastian pelaksanaan pelayanan, yaitu mencakup apakah variable waktu pelaksanaan dan biayanya, apakah waktu yang digunakan dalam proses pemberian layanan sesuai dengan jadwal yang ada, dan apakah biaya yang dipungut atau dibayar oleh masyarakat sesuai dengan tarif/biaya yang ditentukan.
4. Mutu produk pelayanan, yaitu kualitas pelayanan meliputi aspek cara kerja pelayanan, apakah cepat/tepat, apakah hasil kerjanya baik/rapi/benar/layak.
5. Tingkat professional petugas, yaitu mencakup bagaimana tingkat kemampuan keterampilan kerja petugas mengenai sikap, perilaku dan kedisiplinan dalam memberikan pelayanan, apakah ada kebijakan untuk memotivasi semangat kerja para petugas.
6. Tertib pengelolaan administrasi dan manajemen, yaitu mencakup bagaimana kegiatan pencatatan administrasi pelayanan, pengelolaan berkas, apakah dilakukan dengan tertib, apakah terdapat motto kerja dan apakah pembagian tugas dilaksanakan dengan baik serta kebijakan setempat yang mendorong semangat dan motivasi kerja para petugas.
7. Sarana dan prasarana pelayanan, yaitu mencakup keberadaan dan fungsinya, bukan hanya penampilannya tetapi sejauh mana fungsi dan daya guna dari sarana/fasilitas tersebut dalam menunjang kemudahan, kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan pada pengguna layanan.

### ***Kecamatan***

Menurut Nordholt (1987:23-24), kajian tentang kecamatan berarti mencakup tiga lingkungan kerja yaitu:

- a) Kecamatan dalam arti kantor camat;
- b) Kecamatan dalam arti wilayah, dalam arti seseorang camat sebagai kepalanya;
- c) Camat sebagai bapak “pengetua wilayahnya”

### ***Definisi Konsepsional***

Adapun definisi konsepsional dalam penelitian ini adalah komponen (manusia, teknologi informasi dan prosedur kerja) yang saling berhubungan dan berperan untuk mengelola informasi, menghasilkan informasi, dan menyajikan informasi yang berguna dan dibutuhkan oleh seluruh pegawai kantor kecamatan sungai kunjang dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat.

## **METODE PENELITIAN**

### ***Jenis 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 holistik 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).

### ***Fokus Penelitian***

1. Peran sistem informasi manajemen di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam:
  - a. Mengelola informasi
  - b. Menghasilkan informasi
  - c. Menyajikan informasi
2. Faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dengan indikator:
  - a. Jaringan
  - b. Teknologi Informasi dan Komunikasi
  - c. Sumber daya manusia (SDM)

### ***Sumber Data***

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara *Purposive Sampling* dan *Aksidental Sampling*. Adapun yang menjadi informan inti (*key informan*) adalah Camat Sungai Kunjang Kota Samarinda dan yang menjadi informan lain adalah para Staf/Pegawai Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dan masyarakat yang mendapat pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

### ***Teknik Pengumpulan Data***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan dua teknik pengumpulan data, antara lain:

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)
2. Penelitian Kelapangan (*Field Work Research*)

### ***Teknik Analisis Data***

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data model interaktif sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (2009:15-20) bahwa dalam analisis data deskriptif kualitatif mencakup:

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data
3. Penyajian Data
4. Penarikan Kesimpulan/Verifikasi

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda merupakan pemekaran dari Kecamatan Samarinda Ulu.



## **Hasil penelitian**

### ***Mengelola Informasi***

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda mempunyai kewajiban untuk melaporkan setiap pelayanan yang telah diberikan kepada Pemerintah Kota Samarinda secara periode, oleh karena itu setiap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda kepada masyarakat di data dan diproses dengan menggunakan perangkat komputer sehingga menghasilkan informasi mengenai jumlah pengurusan pelayanan prima, pertanahan dan SIAK dalam perbulan dan pertahunnya. Dari pengelolaan informasi tersebut juga Kantor Kecamatan Sungai Kunjang dapat mengetahui informasi mengenai produk-produk layanan apa saja yang paling dibutuhkan oleh masyarakat serta sekaligus dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi kepada masyarakat guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

### ***Menghasilkan Informasi***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Kecamatan Sungai Kunjang melakukan pengolahan data secara elektronik dengan menggunakan sistem komputer agar menghasilkan informasi secara tepat dan akurat yang dapat berguna bagi masyarakat ataupun Kecamatan Sungai Kunjang itu sendiri. Kantor Kecamatan Sungai Kunjang menyediakan papan informasi yang bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui pengumuman-pengumuman atau informasi-informasi apa saja yang ada dikecamatan. Informasi mengenai prosedur beserta persyaratan telah ditampilkan oleh Kantor Kecamatan Sungai Kunjang, akan tetapi untuk prosedur beserta persyaratan yang ditampilkan seharusnya diletakkan ditempat yang dapat mudah dapat oleh semua masyarakat dengan begitu tidak ada yang merasa kesulitan untuk mengetahui prosedur beserta persyaratan.

### ***Menyajikan Informasi***

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penyampaian informasi di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang disajikan secara manual dan elektronik. Dari penyajian data dalam bentuk tabel dan diagram mengenai jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan prima, pertanahan dan SIAK di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam tiga tahun terakhir dengan menggunakan sistem komputer, Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dapat mengetahui informasi mengenai berapa jumlah pengurusan pelayanan prima, pertanahan dan SIAK dalam pertahunnya, selain itu dari informasi tersebut Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda juga dapat memahami produk-produk layanan apa saja yang paling dibutuhkan oleh masyarakat serta sekaligus dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal guna memenuhi kebutuhan masyarakat.

## **Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda**

### ***Jaringan***

Dari hasil wawancara maka dapat diketahui bahwa jaringan yang buruk merupakan salah satu faktor penghambat yang berdampak pada pelayanan, di

Kantor Kecamatan Sungai Kunjang walaupun telah terkoneksi dengan jaringan internet tetap saja jaringan internet di Kecamatan Sungai Kunjang rentan terhadap cuaca sehingga jaringan sewaktu-waktu dapat mengalami gangguan.

### ***Teknologi Informasi dan Komunikasi***

Dari hasil wawancara dapat penulis simpulkan bahwa teknologi informasi dan komunikasi merupakan faktor pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, melalui teknologi informasi dan komunikasi pekerjaan jadi lebih cepat, mudah, murah dan menghemat waktu.

### ***Sumber daya manusia (SDM)***

Dari wawancara dapat penulis simpulkan bahwa sumber daya manusia di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang merupakan faktor penghambat dalam hal kemampuan dan keterampilan oleh karena itu peningkatan kemampuan sumber daya aparatur perlu dilakukan.

### ***Pembahasan***

#### ***Mengelola Informasi***

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

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian diketahui bahwa dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sistem informasi berperan penting dalam pengelolaan informasi di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. Kantor Kecamatan Sungai Kunjang mempunyai kewajiban untuk melaporkan semua pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat kepada pemerintah kota, oleh karena itu salah satu bentuk pengelolaan informasi yang dilakukan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang adalah laporan jumlah pengurusan pelayanan prima, pertanahan dan SIAK. Dengan menerapkan sistem informasi manajemen berbasis komputer setiap pelayanan yang diberikan oleh Kecamatan Sungai Kunjang kepada masyarakat di data dan disajikan secara rapi dan rinci kedalam bentuk laporan tanpa membutuhkan waktu yang lama, biaya, serta tenaga yang besar. Begitu pula dengan tugas-tugas dan pekerjaan masing-masing pegawai. Sehingga pekerjaan dapat lebih mudah dan lebih cepat selesai, selain itu dengan menggunakan sistem komputer, data yang telah diproses dapat disimpan dengan rapi menurut jenisnya, agar dapat mudah menemukan jika sewaktu-waktu dibutuhkan kembali.

#### ***Menghasilkan Informasi***

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

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, diketahui bahwa Kecamatan Sungai Kunjang melakukan pengolahan data secara elektronik yaitu dengan menggunakan sistem komputer dan perangkat lainnya agar dapat menghasilkan informasi ataupun

laporan secara cepat dan akurat yang berguna bagi Kecamatan Sungai Kunjang itu sendiri, salah satu pengolahan data terkait dengan pelayanan kepada masyarakat di Kecamatan Sungai Kunjang adalah laporan jumlah pengurusan pelayanan prima, pertanahan dan SIAK, dengan adanya laporan tersebut maka informasi mengenai jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan di Kecamatan Sungai Kunjang dalam setiap bulannya dapat diketahui, sehingga *informasi tersebut berfungsi sebagai bahan evaluasi aparatur* Kecamatan Sungai Kunjang *dalam* memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat yang nantinya akan memberikan suatu informasi dan masukan yang berharga agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kedepannya.

### ***Menyajikan Informasi***

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

Hal ini sesuai dengan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang, diketahui bahwa mekanisme penyampaian informasi kepada masyarakat disajikan secara manual dan elektronik. Dalam proses pelayanan, informasi mengenai prosedur pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang telah disampaikan secara manual melalui papan informasi, akan tetapi masih ada masyarakat yang kebingungan dikarenakan papan informasi tersebut di letakkan ditempat yang sulit dilihat oleh masyarakat, selain itu informasi mengenai alur pelayanan juga tidak terdapat di ruang pelayanan, sehingga membuat beberapa masyarakat kesulitan dalam memahami informasi mengenai prosedur pelayanan ataupun alur pelayanan yang ada di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang. Namun Kantor Kecamatan Sungai Kunjang telah berupaya agar informasi-informasi dapat diakses oleh masyarakat dengan mudah salah satunya dengan penyampaian informasi secara online. Kecamatan Sungai Kunjang memanfaatkan media sosial seperti facebook sebagai sarana komunikasi dengan masyarakat. Melalui jaringan internet Kecamatan Sungai Kunjang mempermudah masyarakat dalam mendapatkan informasi dan gambaran kegiatan-kegiatan yang telah, sedang, dan yang akan dilakukan oleh Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

## **Faktor Penghambat dan Pendukung Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik**

### ***Jaringan***

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda diketahui bahwa perangkat komputer di kantor kecamatan sudah terkoneksi dengan jaringan internet akan tetapi walaupun sudah terkoneksi, jaringan yang terkoneksi pada perangkat komputer sangat rentan terhadap kondisi alam yang sewaktu-waktu dapat menghambat sinyal yang menyebabkan jaringan terganggu bahkan terputus, jika hal tersebut terjadi tindakan untuk perbaikan akan memakan waktu yang agak lama sehingga pekerjaan jadi tertunda, oleh karena itu

jaringan merupakan salah satu faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

### ***Teknologi informasi dan komunikasi***

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi untuk membantu dalam menyelesaikan pekerjaan pegawai, pemrosesan/pengolahan data-data penting serta pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang. Kantor Kecamatan Sungai Kunjang juga menggunakan internet sebagai media informasi untuk memberikan akses informasi terhadap masyarakat umum terutama yang berhubungan dengan pelayanan publik. Dengan demikian teknologi informasi dan komunikasi merupakan faktor pendukung di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

### ***Sumber daya manusia (SDM)***

Berdasarkan hasil penelitian di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda dapat diketahui bahwa tidak semua pegawai di kantor kecamatan sungai kunjang yang mampu dalam menggunakan atau mengoperasikan teknologi seperti komputer dan perangkatnya. Hal ini menjadikan sumber daya manusia menjadi salah satu faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. oleh karena itu pihak Kecamatan Sungai Kunjang sebaiknya memberikan pendidikan dan pelatihan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi kepada pegawai kecamatan agar dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

## **PENUTUP**

### ***Kesimpulan***

Berdasarkan uraian-uraian yang telah peneliti kemukakan pada bab-bab sebelumnya dan atas hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, maka penulis memberikan kesimpulan sebagai sumbang pemikiran yang diharapkan dapat berguna bagi pengembangan skripsi ini dimasa mendatang yaitu sebagai berikut:

1. Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang sejauh ini sangat berperan dalam mengelola informasi, menghasilkan informasi, dan menyajikan informasi, di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang sistem informasi berbasis komputer mempunyai peranan penting dalam mengelola data menjadi sebuah informasi, hal ini dapat dilihat dari hasil pengolahan data dengan menggunakan sistem komputer yaitu laporan mengenai jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan prima, pertanahan dan SIAK di Kecamatan Sungai Kunjang, selain itu untuk memudahkan masyarakat dalam mengakses dan mendapatkan informasi yang dibutuhkan Kecamatan Sungai Kunjang menyajikan informasi melalui papan informasi dan media seperti website dan facebook Kecamatan Sungai Kunjang, namun berdasarkan hasil wawancara bersama beberapa masyarakat yang sedang melakukan pengurusan di Kecamatan Sungai Kunjang diketahui bahwa masih

adanya kekurangan dalam penyampaian informasi di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang yaitu papan informasi mengenai prosedur pelayanan yang sulit dilihat oleh masyarakat, serta tidak adanya informasi mengenai alur pelayanan.

2. Ada faktor penghambat dan pendukung dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang, faktor pendukung yaitu teknologi informasi dan komunikasi, dan faktor penghambat ialah masalah jaringan internet yang terkadang koneksinya lambat, listrik yang sering padam sehingga pekerjaan jadi tertunda, dan sumber daya manusia, karena masih ada beberapa staf yang belum bisa dimaksimalkan kinerjanya dikarenakan tidak semua pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang yang mampu dalam menggunakan atau mengoperasikan teknologi seperti komputer dan perangkatnya.

### ***Saran-Saran***

Sesuai dengan hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan di atas, maka penulis memberikan saran-saran mengenai peran sistem informasi manajemen dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda yaitu sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil wawancara bersama pegawai Kantor Kecamatan Sungai Kunjang, diketahui bahwa di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang sudah terkoneksi dengan jaringan internet akan tetapi jaringan yang terkoneksi terkadang koneksinya lambat sehingga membuat pekerjaan jadi tertunda, oleh karena itu sebaiknya pihak Kecamatan Sungai Kunjang mengecek router yang digunakan mulai dari posisi sampai pengaturan router, selain itu Kecamatan Sungai Kunjang sebaiknya segera menghubungi pihak provider yang di gunakan Kantor Kecamatan Sungai Kunjang jika terjadi gangguan jaringan internet.
2. Berdasarkan hasil wawancara bersama pegawai Kantor Kecamatan Sungai Kunjang, diketahui bahwa listrik juga menjadi salah satu faktor penghambat proses pelayanan jika tiba-tiba padam pada saat pelayanan berlangsung, oleh karena itu agar Kantor Kecamatan Sungai Kunjang tetap beraktivitas meskipun listrik dari PLN sedang mengalami gangguan, sebaiknya Kantor Kecamatan Sungai Kunjang menyediakan genset sebagai antisipasi jika terjadi pemadaman listrik, selain itu solusi jika terjadi pemadaman listrik tiba-tiba sebaiknya Kantor Kecamatan Sungai Kunjang menjalin komunikasi dengan pihak PLN agar ada pemberitahuan terlebih dahulu jika terjadi pemadaman listrik.
3. Berdasarkan hasil wawancara bersama NR, 48 tahun, selaku Camat Sungai Kunjang, diketahui bahwa ada beberapa staf yang belum bisa dimaksimalkan kinerjanya dikarenakan tidak semua pegawai di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang yang mampu dalam menggunakan atau mengoperasikan teknologi seperti komputer dan perangkatnya, oleh karena itu pihak Kecamatan Sungai Kunjang sebaiknya memberikan pendidikan dan pelatihan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi kepada pegawai kecamatan agar dapat lebih

- meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, solusinya yaitu dengan cara memberikan pendidikan dan pelatihan pada pegawai baik itu dilakukan di dalam Kecamatan Sungai Kunjang itu sendiri dengan cara *mendatangkan orang* ahli dari instansi lain yang sesuai dengan bidang yang diperlukan maupun di luar Kecamatan Sungai Kunjang dengan cara mengirim pegawai untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan di instansi lain atau lembaga pelatihan tertentu.
4. Berdasarkan hasil wawancara bersama masyarakat yang sedang melakukan pengurusan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang, diketahui bahwa papan informasi mengenai prosedur pelayanan yang disediakan di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang sulit dilihat oleh masyarakat, oleh karena itu sebaiknya pihak Kecamatan Sungai Kunjang menempatkan papan informasi mengenai prosedur pelayanan dalam ruang pelayanan yang mudah dilihat, agar masyarakat dapat memahami dengan jelas mengenai prosedur pelayanan yang ada di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Davis, Gordon B. 1999. *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kadir, Abdul. 2003. *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Miles, B Matthew & A. Michael Huberman. 2009. *Analisis Data Kualitatif*. Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: Universitas Indonesia Press.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Nordholt. 1987. *Standar Pencapaian Kinerja Kecamatan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Scott, George M. 2002. *Prinsip-Prinsip Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Grafindo.
- Sedarmayanti. 2003. *Good Governance: Dalam rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Rekonstruksi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.

#### **Dokumen-dokumen :**

- Peraturan Daerah Kota Samarinda Nomor 9 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

#### **Sumber internet :**

- Alandri, Firman. 2013. "Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan Kantor Bupati Kabupaten Berau". Jurnal Ilmu Pengetahuan, (Online), (<http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id>, diakses Februari 2013).

Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Pelayanan (Wansri Y)  
[http://www.ombudsman.go.id/index.php/pwk/kalimantan-timur/1527-duh,  
samarinda-dapat-rapor-merah-dari-ori.html](http://www.ombudsman.go.id/index.php/pwk/kalimantan-timur/1527-duh,samarinda-dapat-rapor-merah-dari-ori.html) (diakses 1 April 2016)