

# IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DI ERA OTONOMI DAERAH

Oleh

**IRFAN NURSETIAWAN**

Dosen Pada Program Studi Ilmu Pemerintahan  
FISIP Universitas Galuh Ciamis

## Abstrak

*Era desentralisasi telah mengubah sebuah sistem pemerintahan, dimana pemerintah daerah diberi kewenangan dalam membangun daerahnya sesuai dengan potensi daerah yang dimiliki. Tetapi di dalam penyelenggaraan otonomi daerah terdapat beberapa masalah, salah satunya dalam pelayanan publik yang dirasa belum efektif dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik masih rendah. Oleh karena itu diperlukan solusi yang tepat untuk memecahkan masalah tersebut. Salah satu solusi yang dapat diimplementasikan di era informasi dan otonomi ini, yakni penerapan sistem informasi manajemen yang meliputi tahap input, proses dan output berbasis sistem komputerisasi. Sistem komputerisasi tersebut dapat membantu penyelenggaraan pelayanan publik untuk membuat atau mengelola administrasi publik yang diproses secara cepat dan dapat memberikan informasi yang akurat kepada publik. Adapun hambatan dalam implementasi sistem informasi manajemen, diantaranya masih mahal biaya dalam pengadaan komputer dan kurangnya sumber daya manusia yang mengerti tentang pengelolaan sistem informasi. Salah satu bentuk upaya implementasi sistem informasi manajemen, yakni penerapan e-government dengan penyediaan website pemerintah daerah dan pelayanan administrasi pemerintahan yang dibantu dengan perangkat komputer, serta pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan publik tanpa mengindahkan quality service. Sehingga sistem informasi manajemen dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik dan menjadikan penyelenggaraan pemerintah daerah yang baik di era otonomi daerah.*

**Kata Kunci :** Otonomi Daerah, Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Publik

## PENDAHULUAN

Era sentralisasi kini telah bertransformasi menjadi era desentralisasi sebagai momentum dalam pemerataan pembangunan Indonesia menjadi lebih adil, lebih sejahtera dan demokratis. Perubahan ini menjadikan hubungan antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah menjadi desentralisasi, yang berarti sebagian besar wewenang di bidang pemerintahan diserahkan kepada daerah. Kebijakan desentralisasi merupakan pelaksanaan dari lahirnya UU Otonomi Daerah No. 22 Tahun 1999. Dalam hubungannya dengan era otonomi daerah, pemerintah pusat telah menyerahkan hak dan kewenangan melaksanakan pemerintahan, bukan hanya di tingkat provinsi, melainkan sampai ke tingkat kabupaten atau kota. Menurut Dharma, S. Salam, (2004:11) menyatakan, bahwa:

Otonomi pada dasarnya merupakan penyerahan sebagian kekuasaan pemerintah pusat kepada daerah, yang memberikan motivasi, memberdayakan dan membangkitkan prakarsa serta mendorong partisipasi masyarakat dalam

upaya pembangunan, sehingga otonomi akan menumbuhkan kemandirian dalam mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri.

Otonomi daerah memberi motivasi dan membangkitkan prakarsa pemerintahan daerah dalam mengurus rumah tangganya sendiri, sehingga mendorong pemerintahan daerah meningkatkan pelayanan publik. Dengan adanya pola desentralisasi ini diharapkan pemerintahan daerah dapat menjadi lebih produktif dan lebih dekat dengan masyarakat melalui pelayanan publik yang prima, sehingga segala permasalahan dan kebutuhan masyarakat dapat terselesaikan.

Selain itu pula terdapat perubahan yang signifikan dalam perkembangan kultur demokrasi di daerah, yakni pemilihan kepala daerah dan wakil kepala daerah dilaksanakan secara langsung dengan melibatkan peran serta masyarakat. Menurut H.A.W, Widjaja (2011:7) menyatakan, bahwa:

Otonomi daerah merupakan fenomena politik yang dibutuhkan dalam era globalisasi (penjagadan, penduniaan) dan

demokrasi, apalagi jika dikaitkan dengan tantangan masa depan memasuki era perdagangan bebas, yang antara lain ditandai dengan tumbuhnya berbagai bentuk kerjasama regional, perubahan pola atau sistem informasi.

Hal tersebut sejalan dengan pola otonomi daerah agar terciptanya masyarakat madani (beradab) berwawasan global yang serasi dengan pemerintah daerah dan terciptanya hubungan yang harmonis antara pemerintah pusat dengan pemerintah daerah. Sebab hal ini diperlukan guna menjaga asas kesatuan administrasi dan kesatuan wilayah. Demi memenuhi segala kebutuhan masyarakat ini, maka diperlukan pelayanan publik yang berkualitas dan berorientasi terhadap kepuasan masyarakat.

Penerapan otonomi daerah memiliki prinsip otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab yang dalam hal ini sesuai dengan UU No. 32 Tahun 2004. Prinsip otonomi luas meliputi, bahwa kepala daerah diberikan tugas dan wewenang untuk menangani urusan pemerintahan daerah, serta daerah diberikan keleluasaan untuk menangani urusan pemerintahan yang diserahkan oleh pemerintah pusat untuk mewujudkan terbentuknya suatu daerah yang otonom (mandiri). Selain itu, pemberian otonomi daerah pada intinya memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan minimal pelayanan publik.

Prinsip otonomi nyata merupakan suatu tugas dan wewenang ataupun kewajiban untuk menangani urusan pemerintahan yang nyata berpotensi untuk berkembang sesuai dengan potensi yang dimiliki oleh daerah tersebut dan prinsip otonomi yang bertanggung jawab merupakan konsep otonomi yang penyelenggaraannya harus berdasar untuk

memberdayakan daerah, seperti meningkatkan taraf hidup kesejahteraan masyarakat. Walaupun demikian, betapapun luasnya daerah otonomi suatu daerah tetap dalam pelaksanaannya harus berada pada poros dan kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia (NKRI).

Adapun garis besar dalam penyelenggaraan otonomi daerah, yaitu berorientasi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat jika dilihat dari sudut pandang kemajuan atau pembangunan ekonomi dan pelayanan masyarakat (publik) yang berdasar terhadap kepentingan, serta aspirasi masyarakat luas. Sementara itu menurut ketentuan Pasal 14 ayat (1) UU No. 32 Tahun 2004 tentang urusan wajib yang menjadi urusan pemerintahan daerah untuk kabupaten atau kota, diantaranya sebagai berikut:

1. perencanaan dan pengendalian pembangunan;
2. pelayanan bidang ketenagakerjaan;
3. pelayanan pertanahan;
4. pelayanan kependudukan dan catatan sipil;
5. pelayanan administrasi umum pemerintahan;
6. pelayanan administrasi penanaman modal.

Berdasarkan hal tersebut, pelayanan terhadap kepentingan masyarakat tetap menjadi prioritas yang utama demi terselenggaranya pemerintahan daerah yang bertanggung jawab atas kepentingan masyarakat dan terciptanya tata pemerintahan yang baik. Tetapi di sisi lain terdapat masalah yang muncul, khususnya dalam pelayanan terhadap masyarakat oleh pemerintahan daerah dirasa masih belum efektif dan optimal. Hal tersebut dapat dilihat dari banyaknya laporan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan pemerintahan daerah terhadap lembaga Ombudsman Republik Indonesia (RI) sepanjang tahun 2010-2014, sebagai berikut:

**Tabel.1**  
**Laporan Masyarakat Berdasarkan Instansi Terlapor**

No.	Instansi	Jumlah	Persentase (%)
1.	Pemerintah Daerah	2887	43,24
2.	Kepolisian	852	12,76
3.	Instansi Pemerintah/Kementerian	637	9,54
4.	Badan Pertanahan Nasional	520	7,79
5.	BUMN/BUMD	512	7,67
6.	Lain-lain	394	5,90
7.	Lembaga Peradilan	256	3,83
8.	Kejaksaan	119	1,78

Implementasi Sistem Informasi Manajemen  
dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah  
**IRFAN NURSETIAWAN**

No.	Instansi	Jumlah	Persentase (%)
9.	Komisi Negara/Lembaga Negara Non Struktural	99	1,48
10.	Perbankan	102	1,53
11.	Perguruan Tinggi Negeri	81	1,21
12.	Lembaga Pemerintah Non Kementrian	67	1,00
13.	Lambaga Pendidikan Negeri	54	0,81
14.	Rumah Sakit Pemerintah	37	0,55
15.	Tentara Nasional Indonesia	36	0,54
16.	Dewan Perwakilan Rakyat	24	0,36
Total		6677	100,00

Sumber: Ombudsman RI (2015:43)

Berdasarkan klasifikasi Terlapor, instansi yang menempati urutan 3 (tiga) terbanyak yang dilaporkan adalah Pemerintah Daerah 2887 laporan (43,24%), Kepolisian sebanyak 852 laporan (12,76%), dan Instansi Kementerian sebanyak 637 laporan (9,54%). Sebagaimana diketahui bahwa pelayanan sebagian besar berada pada penyelenggara pelayanan di lingkungan Pemerintah Daerah dan penulis berasumsi, bahwa terdapat ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat (publik). Dapat dikatakan, bahwa terdapat maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat.

Substansi maladministrasi yang banyak dilaporkan terhadap lembaga Ombudsman sebagai lembaga pemantau dan pengevaluasi pelayanan publik atau masyarakat, diantaranya: (a) penundaan pelayanan, misalnya perizinan yang tidak segera diselesaikan; (b) permohonan sertifikat tanah yang tidak segera diselesaikan; dan (c) eksekusi putusan pengadilan yang tidak segera dilaksanakan.

Dengan kondisi tersebut, perlu upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan melalui evaluasi dan penyempurnaan penerapan standar operasional prosedur, menegakan integritas, menjaga komitmen, dan dukungan sarana prasarana memadai. Artinya pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah belum memuaskan dan membanggakan. Hal tersebut tidak hanya disebabkan oleh mentalitas aparatur pelaksana birokrasi di lapisan bawah, namun mentalitas pejabat negara dalam mengelola pelayanan publik yang tidak memperhatikan standar pelayanan publik dan tidak mengimplementasikan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dengan baik.

Selain itu tingkat kepatuhan penyelenggara pelayanan publik terhadap Undang-Undang

tersebut masih tergolong rendah. Sehingga sumber utama masalahnya terletak pada sistem yang diterapkan secara keliru, yaitu sistem yang dibuat oleh pejabat yang menjadi atasan pelaksana pelayanan publik. Salah satu cara tercepat untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik di tingkat pemerintahan kota/kabupaten dengan mengganti semua pejabat yang tidak mematuhi Undang-Undang dalam membuat Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan publik dan mengganti sistem pelayanan publik konvensional menjadi sistem pelayanan publik berbasis komputer.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi salah satu solusi untuk peningkatan efektivitas pelayanan publik, karena SIM dapat membantu proses administrasi dan penyampaian informasi secara cepat terhadap publik. Menurut Fasio (dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan 2007:107) menyatakan, bahwa "Teknologi informasi akan berkembang terus menerus tanpa henti. Teknologi informasi yang kuat akan menjadi sumber keunggulan kompetitif organisasi dan sekaligus menjadi *entry barrier*." Sehingga bagi lembaga atau organisasi maupun pemerintah daerah yang ingin maju dan berkembang, serta memperbaiki sistem pelayanan publik, tidak ada alasan untuk tidak menggunakan teknologi sepanjang hal itu dapat mempermudah dalam berbagai hal atau ketentuan.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, maka terdapat rumusan masalah dalam kajian ini, sebagai berikut:

1. Bagaimana implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik?
2. Hambatan apa yang terjadi pada penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam pelaksanaan pelayanan publik?

3. Upaya apa yang dapat dilakukan dalam implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM)?

**Sistem Informasi Manajemen (SIM)**

Kemajuan teknologi informasi telah mengubah sikap dan menjadikan hal tersebut sebagai tantangan global, dimana era *voice* (suara) atau komunikasi telah berubah menjadi era data yang akan ditransformasi menjadi sebuah informasi. Data sangat diperlukan khususnya bagi pemerintah daerah, misalnya untuk menganalisis data potensi daerah, strategi pengembangan daerah dan membantu dalam upaya pemenuhan kepentingan masyarakat (publik) yang berkaitan dengan administrasi. Dengan adanya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dapat mempercepat proses administrasi bagi masyarakat. Selain itu dengan adanya perkembangan internet yang begitu pesat dapat memudahkan koordinasi dan penyampaian informasi, antara pemerintah daerah dengan pemerintah pusat, serta pemerintah daerah dengan masyarakatnya.

Sistem informasi manajemen akan berkaitan dengan komputer berupa *hardware* (perangkat keras), *software* (perangkat lunak) dan tentunya operator atau administrator yang menjalankan perangkat komputer tersebut. Ada beberapa hal yang perlu diuraikan dari definisi Sistem Informasi Manajemen (SIM). Menurut Ismail (2009:1) menyatakan, bahwa :

1. sistem informasi manajemen memiliki sub-sistem informasi;
2. sistem informasi manajemen adalah menyeluruh;
3. sistem informasi manajemen adalah terkoordinasi;
4. sistem informasi manajemen terintegrasi secara rasional;
5. sistem informasi manajemen mentransformasikan data; dan
6. sistem informasi manajemen meningkatkan produktivitas.

Berdasarkan hal tersebut sistem informasi manajemen mencakup sistem informasi formal dan informal, baik yang manual ataupun melalui bantuan komputer. Sistem informasi manajemen dikoordinasikan secara terpusat untuk menjamin data yang diproses dapat dioperasikan secara terencana, terkoordinasi, dan terpadu. Selain itu sistem informasi manajemen akan berkaitan dengan proses

mentransformasikan data menjadi informasi. Tetapi pada dasarnya pengelolaan sistem informasi ini, jika diterapkan untuk pelayanan publik diperlukan konsep yang matang dan memiliki tujuan untuk pembangunan daerah.

Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Barry E. Cushing (dalam Lantip. D, Prasajo 2013:9) yang mengemukakan, bahwa:

Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sekumpulan dari manusia dan sumber-sumber daya modal di dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Oleh karenanya sistem informasi manajemen ini berperan dalam pengolahan data untuk menghasilkan *output* (keluaran) berupa informasi yang dapat disajikan sebagai gambaran dalam peningkatan mutu suatu lembaga pemerintah. Sistem informasi manajemen ini tidak akan terlepas dari peran manusia dan komputerisasi yang memanfaatkan komputer dan hal ini dapat pula dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan pimpinan lembaga pemerintah dalam menentukan suatu kebijakan demi kesejahteraan masyarakat.

Pada hakikatnya sistem informasi ini merupakan hanya alat bantu untuk pengambilan keputusan dan penyederhanaan proses administrasi konvensional menjadi proses administrasi yang berorientasi pada efektivitas pelayanan publik. Sistem informasi dapat memberikan data yang cermat, tepat waktu, dan tepat isi yang artinya pengendalian manajemen untuk mengoptimalkan perkembangan lembaga pemerintah daerah agar terpercaya dan memperoleh kepercayaan dari publik. Adapun siklus dari sistem informasi digambarkan pada gambar.1 , sebagai berikut:



**Gambar.1 Siklus Sistem Informasi**  
(Sumber: Davis 2006:127)

Implementasi Sistem Informasi Manajemen  
dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah  
**IRFAN NURSETIAWAN**

Pada gambar di atas tampak sangat jelas keterkaitan yang erat antara manajemen atau pengelolaan dan sistem informai, dimana pengembangan sistem informasi tidak akan lepas atau akan selalu terkait dengan manajemen dari lembaga atau instansi bersangkutan. Jika manajemen di dalam sebuah instansi atau lembaga pemerintahan belum berfungsi sebagaimana mestinya, maka sistem informasi dikembangkan akan menjadi tidak optimal dan maksimal dalam pemanfaatannya bahkan, dapat pula tidak terpakai.

Kegiatan dalam pengelolaan informasi ini diperlukan untuk proses pemasukan data, proses analisis data, dan penyampaian informasi atau publikasi. Para staf atau administrator di pemerintahan daerah yang bertanggung jawab dalam sistem ini harus memiliki kecakapan dalam mengoperasikan komputer, memiliki wawasan luas dalam bidang sistem informasi untuk menopang segala bentuk proses analisis data.

Selain itu dengan diterapkannya sistem informasi manajemen di lembaga pemerintahan daerah dapat meningkatkan tingkat kedisiplinan dan produktivitas pegawai. Dengan adanya sistem informasi ini, maka data mengenai tingkat kinerja seluruh staf dapat dimuat dalam bentuk data dan ditransformasi menjadi sebuah informasi, serta dapat menjadi pelaporan kinerja staf terhadap pemimpin daerah. Dengan didapatkannya informasi tersebut, maka pimpinan dapat memutuskan tindakan untuk konsep atau perencanaan selanjutnya dalam proses pengelolaan dan penyelenggaraan pemerintahan daerah. Salah satu indikator yang dapat diambil dalam implementasi sistem informasi manajemen ialah kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah kepada publik.

### **Konsep Pelayanan Publik**

Reformasi pelayanan publik yang sepotong-sepotong saat ini melanggengkan inefisiensi birokrasi. Meningkatkan pelayanan publik seringkali sebagai masalah manajemen dibanding masalah teknis atau keuangan. Masalah-masalah pokok dalam peningkatan manajemen pelayanan publik merupakan perbaikan manajemen data, organisasi pelayanan, dan hubungan dengan konstituen atau pelanggan (masyarakat).

Pelayanan publik yang handal merupakan salah satu syarat agar tata pemerintahan daerah mempunyai kriteria baik dalam penyelenggaraanya. Setiap masyarakat secara umum menginginkan jasa pelayanan yang diterima dan yang dirasakan sesuai dengan harapannya. Seluruh lapisan masyarakat menginginkan pelayanan yang sama dari apartur pemerintah daerah, sebab setiap warga negara mempunyai kedudukan yang sama didalam hukum dan berhak mendapatkan pelayanan yang sama. Pelayanan yang bersahabat dan profesional sudah menjadi suatu syarat yang harus dipenuhi oleh para penyelenggara administrasi pemerintah daerah. Menurut Trenggono (dalam Suratno 2012:2) menyatakan, bahwa:

Pelayanan pada hakekatnya berkaitan dengan perwujudan fungsi negara atau pemerintahan untuk mengatur, mengendalikan dan mengawasi, membina serta mengarahkan setiap aspek kehidupan masyarakat untuk mencapai kehidupan yang aman tertib, dinamis dan sejahtera dalam bernegara dan berbangsa.

Berdasarkan hal tersebut pelayanan publik juga merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah daerah. Pelayanan publik berdasarkan UU No. 25 tahun 2009 menjelaskan, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Adapun standar pelayanan merupakan pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Manajemen pelayanan ditingkatkan melalui penyederhanaan prosedur pelayanan dan percepatan penerapan *Information Communication and Telecommunication* (ICT) atau lebih dikenal di struktur pemerintahan, yakni (*e-government*); peningkatan kualitas sumber daya manusia pelayanan publik: kompetensi dan perubahan mentalitas atau budaya melayani; dan percepatan penerapan standar pelayanan dalam perencanaan dan penganggaran. Strategi lainnya adalah

penetapan *quick wins* nasional pelayanan publik; penguatan inovasi pelayanan publik; dan perluasan replikasi pelayanan publik terbaik (*best practices*). Langkah reformasi pelayanan publik ditempuh juga melalui penguatan desa, kelurahan, dan kecamatan, sebagai ujung tombak pelayanan publik pemerintah daerah.

Pelayanan publik di era informasi dan perkembangan kemajuan teknologi tidak terlepas peran sistem informasi yang membantu dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Menurut Kusdahanjani (2004:6) bentuk akuntabilitas dalam aspek pelayanan publik harus memuat beberapa hal, berikut ini:

1. adanya rumusan standar kualitas yang jelas dan disosialisasikan kepada masyarakat;
2. adanya sistem penanganan keluhan yang responsif;
3. adanya ganti rugi yang diberikan kepada klien atau pengguna jasa apabila mereka tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah; dan
4. adanya lembaga banding apabila terjadi konflik antara klien dengan aparat pelaksana pelayanan publik

Dengan demikian pelayanan publik di era otonomi daerah tetap mementingkan kepentingan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa. Untuk dapat melihat dan merasakan baik tidaknya layanan yang diberikan kepada pelanggan (dalam hal ini masyarakat), maka sangat terkait penilaian publik yang biasa disebut kepuasan pelanggan. Hal ini sejalan dengan pendapat Gerson (2002:5) yang menyatakan, bahwa "Kepuasan pelanggan adalah sebuah produk/jasa memenuhi atau melampaui harapannya." Inilah sebenarnya yang menjadi dasar dari konsep pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan publik dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah.

## METODE

Di dalam kajian ilmiah tidak akan terlepas dari paradigma dan teori. Kajian ilmiah hakekatnya merupakan suatu upaya untuk menemukan kebenaran atau untuk membenarkan kebenaran, bahkan mencari sebab akibat mengenai fenomena yang terjadi. Menurut Bogdan dan Biklen (dalam Moleong, Lexy.J 2011:49) menyatakan, bahwa "Paradigma adalah kumpulan longgar dari

sejumlah asumsi yang dipegang bersama, konsep atau proposisi yang mengarahkan cara berpikir." Berdasarkan pernyataan tersebut, paradigma merupakan cara mendasar untuk mempersepsi, berpikir, menilai dan melakukan yang berkaitan dengan sesuatu secara khusus tentang sebuah realitas.

Begitu pula teori yang merupakan aturan menjelaskan seperangkat proposisi yang berkaitan dengan fenomena alamiah. Khususnya teori ilmiah dan sosial dapat menjadi bahan pertimbangan kajian atau pembahasan dalam penyusunan kajian ilmiah, karena hal tersebut dapat berkaitan secara langsung maupun tidak langsung dengan bentuk fenomena secara alamiah yang terjadi dalam kehidupan manusia. Oleh karena itu, kajian ini berdasar pada kajian ilmiah melalui kajian literatur dan pola deskriptif, baik pemaparan secara induktif maupun secara deduktif.

## PEMBAHASAN

Perkembangan dan kemajuan teknologi informasi, serta komunikasi menjadi salah satu peluang dalam mengembangkan sistem komputerisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) sangat mungkin dilakukan untuk proses perbaikan pelayanan publik yang lebih baik. Pelayanan yang baik, yakni pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah masyarakat atau dapat dikatakan sebagai pelayanan yang berkualitas bagi publik.

Menurut Malayu, Hasibuan (2009:221) menyatakan tentang prinsip-prinsip kualitas, sebagai berikut:

1. kepuasan pemakai, jadi berorientasi pada pemakai, bukan pada standar;
2. mencakup kualitas dari segi pekerjaan; dan
3. merupakan tanggung jawab setiap orang, sehingga sejak awal harus dilaksanakan dengan benar.

Jika dilihat dari 2 (dua) sudut pandang, yakni pengguna jasa dan penyelenggara jasa maka terdapat perbedaan makna dari suatu prinsip kualitas layanan publik. Seorang pengguna jasa dalam hal ini masyarakat akan mengatakan pelayanan itu baik dan berkualitas jika pelayanan dari penyelenggara pemerintah dilakukan dengan sebagaimana mestinya. Tetapi jika dilihat dari segi pegawai atau staf administrasi, maka pelayanan publik yang baik

Implementasi Sistem Informasi Manajemen  
dalam Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah  
**IRFAN NURSETIAWAN**

akan terlaksana, apabila seluruh staf administrasi bekerja dengan penuh tanggung jawab dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (dalam hal ini publik).

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan publik. Kualitas pada dasarnya bukan hanya pada aspek akhir berupa jasa, tetapi juga menyangku kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Hal ini sangatlah mustahil menghasilkan jasa yang berkualitas tanpa melalui proses dan keterlibatan sumber daya manusia.

Begitupula dalam proses layanan yang dijalankan oleh pemerintah daerah di era otonomi yang membutuhkan percepatan pembangunan dan percepatan pemenuhan kebutuhan publik, maka dari segi layanan harus tetap pada prinsip kualitas sebuah layanan atau jasa. Layanan merupakan aktivitas-aktivitas yang di dalamnya terdapat interaksi antara instansi pemerintah daerah dengan masyarakat. Menurut Kotler dan Armstrong (dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan 2007:46) mengemukakan bahwa layanan memiliki beberapa karakteristik, antara lain:

1. *Intangibility*: layanan tidak dapat dilihat, dikecap dan dirasakan;
2. *Inseparability*: layanan diproduksi dan dikonsumsi pada waktu yang bersamaan dan tidak dapat dipisahkan penyediannya;
3. *Variability*: layanan bervariasi tergantung siapa yang menyediakan layanan disamping waktu, tempat dan bagaimana mereka menyediakannya; dan
4. *Perishability*: tidak dapat disimpan, untuk dijual atau dipakai kemudian.

Artinya dalam mengembangkan standar layanan, pemerintah daerah semestinya dapat melakukan identifikasi kebutuhan dan harapan publik. Kualitas layanan yang memuaskan akan memberikan gambaran yang baik bagi pemerintah daerah, sebaliknya jika layanan mengecewakan akan menciptakan kesan yang buruk bagi penyediannya.

Pelayanan publik memang menjadi sorotan, karena masih terdapat beberapa kekurangan dalam proses penyelenggaraannya. Untuk itu diperlukan solusi dalam perbaikan sistem maupun proses pelayanan publik. Salah satu yang dapat diimplementasikan dalam

proses pelayanan publik agar lebih baik, yakni penerapan sistem informasi manajemen dalam proses perencanaan, pelaksanaan dan pengembangan pelayanan publik.

Menurut Wyckof (dalam Lena Ellitan dan Lina Anatan 2007:43) menyatakan, bahwa "Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan." Oleh karena itu fokus utama dalam pelayanan jasa adalah kualitas layanan yang dirasakan yang dirasakan oleh publik. Wujud konkritnya adalah bagaimana suatu lembaga pemerintah daerah memberikan pelayanan yang memuaskan bagi publik.

Adapun faktor-faktor yang menentukan kualitas dari sebuah pelayanan, menurut Zethalm et.al (1990), sebagai berikut:

1. *Tangibles* (bukti fisik);
2. *Reliability* (keandalan);
3. *Responsiveness* (ketaggapan);
4. *Courtesy*;
5. *Empathy*;
6. *Competence*;
7. *Credibility*;
8. *Security*;
9. *Communication*; dan
10. *Access*.

Kemampuan pemerintah daerah dalam menunjukkan eksistensinya kepada publik yang meliputi fasilitas fisik seperti infrastruktur dan kompetensi pegawainya akan menentukan kualitas layanan publik. Kemudian keandalan lembaga pemerintah daerah sangat diperlukan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat bagi masyarakat. Indikator lain yang dapat dijadikan patokan untuk kualitas layanan publik, yakni ketanggapan dan kesopansantunan. Kemampuan pemerintah daerah untuk membantu dan memberikan layanan yang cepat dan tepat kepada publik dengan penyampaian informasi yang jelas, serta kesopansantunan dan kemampuan pegawai pemerintah daerah untuk menumbuhkan kepercayaan masyarakat sangat dibutuhkan dalam akselerasi efektivitas pelayanan publik.

Dari segi sumber daya manusia (staf atau pegawai) pemerintah daerah harus memberikan perhatian yang tulus dan memiliki keterampilan, serta pengetahuan yang dibutuhkan publik dalam memberikan pelayanan. Kemudian kejujuran dari penyedia

jasa seperti pemerintah daerah bagi masyarakat harus menjadi prioritas dan pemerintah daerah harus memberikan rasa aman, sehingga timbul kepercayaan dari publik. Selain itu pemerintah daerah harus memberikan informasi yang mudah dipahami dan bersedia mendengarkan kritik atau saran dari masyarakat terhadap, serta yang terpenting dalam bentuk pelayanan yang berkualitas adalah kemudahan staf atau pegawai pemerintah daerah untuk dihubungi atau ditemui oleh publik. Inilah yang menjadi dasar dan indikator mengenai kualitas pelayanan publik yang baik.

Merujuk dari faktor yang menentukan kualitas dari sebuah pelayanan publik, maka untuk merubah pola sistem menjadi berorientasi pada kepuasan pelanggan (publik), salah satunya implementasi sistem informasi manajemen dalam penyelenggaraan pemerintahan, khususnya pemerintahan daerah otonom. Bentuk nyata dari sistem informasi manajemen yang diterapkan, salah satunya *e-government*.

Situs web pemerintah daerah merupakan salah satu strategi dan bukti konkrit didalam melaksanakan pengembangan *e-government* secara sistematis melalui tahapan yang realistis dan terukur. Pembuatan situs web pemerintah daerah merupakan tingkat pertama dalam pengembangan *e-government* di Indonesia yang bertujuan agar masyarakat dapat dengan mudah memperoleh akses kepada informasi dan layanan pemerintah daerah, serta ikut berpartisipasi di dalam pengembangan demokrasi di Indonesia dengan menggunakan media internet. Berdasarkan sifat transaksi informasi dan pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah daerah melalui jaringan informasi. Hal ini akan memudahkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pihak pemerintah daerah, serta dapat mempermudah koordinasi antar instansi di lingkungan pemerintah daerah dengan pemanfaatan teknologi informasi.

Menurut Edwi Arief. S (2008:4) terdapat 7 (tujuh) manfaat dari *e-government*, sebagai berikut:

1. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder* (masyarakat) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;

2. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Governance*;
3. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun *stakeholdernya* untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan;
5. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada;
6. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis; dan
7. Menciptakan masyarakat berbasis komunitas informasi yang lebih berkualitas.

Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang efektif dan handal, pemerintah daerah berpedoman pada suatu keyakinan, bahwa kualitas pelayanan sangat ditentukan oleh kemampuan pemerintah daerah dalam mendengarkan masyarakat. Kemampuan serta kepekaan pemerintah daerah dalam menangkap harapan publik akan menentukan baik buruknya kualitas pelayanan yang diberikan. Partisipasi masyarakat ini akan membantu dalam pelaksanaan pembangunan daerah dan mewujudkan kemandirian daerah melalui penyusunan Peraturan Daerah (Perda). Menurut Rozali Abdullah (2011:133) menyatakan, bahwa Perda yang baik itu adalah yang memuat, antara lain:

1. memihak kepada kepentingan rakyat banyak;
2. menjunjung tinggi hak asasi manusia; dan
3. berwawasan lingkungan dan budaya.

Penyampaian atau sosialisasi Perda tersebut diperlukan media agar dapat sampai kepada masyarakat. Salah satu penyampaian mengenai Perda yang berlaku di daerah tersebut dapat dituangkan dan disebarluaskan melalui website pemerintah daerah sebagai pusat informasi mengenai penyelenggaraan pemerintah daerah. Inilah perbedaan yang

mendasar, implementasi sistem informasi dapat menjangkau ke seluruh masyarakat karena bersifat terbuka. Adanya website pemerintah daerah juga dapat menjadi cara dalam peningkatan kultur transparansi pemerintah daerah dan penyampaian informasi sebagai bentuk edukasi dalam sosialisasi pelayanan publik.

Konsep pelayanan publik berbasis sistem informasi manajemen yang mengutamakan suara masyarakat akan menghasilkan kualitas layanan yang berkelanjutan. Upaya pemerintah daerah dalam mendengarkan suara masyarakat dilakukan dengan mengembangkan sistem informasi kualitas pelayanan. Sistem ini sebenarnya merupakan suatu *listening system* (sistem pendengaran) yang bekerja secara terus menerus, berusaha mengumpulkan dan mengorek data dari kelompok-kelompok masyarakat yang berbeda. *Listening system* akan menghasilkan informasi-informasi yang penting bagi manajemen dalam pengambilan keputusan yang berhubungan dengan usaha peningkatan kualitas pelayanan. Sehingga sistem informasi kualitas pelayanan pada dasarnya berusaha mendengarkan suara masyarakat secara sistematis.

Melalui pendengaran suara masyarakat secara sistematis akan membantu memberikan arah bagi pengambilan keputusan yang berhubungan dengan atribut pelayanan. Disamping itu pendengaran suara masyarakat secara sistematis sangat berguna untuk memotivasi pimpinan pemerintah daerah dalam usahanya menciptakan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat dan memberikan pelayanan dasar (*basic service*) pada publik.

Kualitas informasi ini merupakan sasaran utama dalam menciptakan sistem informasi kualitas pelayanan. Untuk melakukan evaluasi informasi pemerintah daerah mengetahui, apakah informasi tersebut relevan, jelas, berguna, dapat dimengerti dan dapat dipercaya. Kualitas informasi yang relevan akan mengarahkan pada pengambilan keputusan secara tepat. Dengan demikian dalam pemuatan informasi pada website pemerintah daerah harus berdasarkan pada usaha pemenuhan kebutuhan informasi masyarakat.

Implementasi sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik tidak terlepas dari beberapa hambatan yang muncul pada pelaksanaannya. Seperti penyediaan komputer

yang membutuhkan dana besar, ketersediaan sumber daya manusia dalam pengelolaan sistem ini masih sedikit, banyaknya masyarakat yang belum paham pemanfaatan teknologi dan adanya kendala dalam jaringan internet yang masih belum stabil dan merata di beberapa kawasan wilayah Indonesia.

Upaya nyata implementasi sistem informasi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik ialah terciptanya sistem pelayanan informasi dan pengaduan masyarakat berupa website daerah untuk *e-government* yang terdiri dari sebuah saluran yang dapat dipakai masyarakat untuk mengirim surat elektronik (*e-mail*) dan SMS berbasis aplikasi sistem telekomunikasi *smartphone* (telepon pintar).

Peran website pemerintah daerah itu telah dijelaskan sebelumnya yang garis besarnya sebagai media informasi dan komunikasi bagi publik. Fasilitas ini digunakan untuk mengelola informasi, pertanyaan, dan keluhan. Sebuah administrator sistem mengarahkan informasi yang masuk ke satuan kerja perangkat daerah yang dituju. Biasanya, sebuah jawaban akan diberikan dalam waktu dua kali 24 jam. Karena semua SMS, e-mail, jawaban dan hasil secara otomatis tercatat dan ditayangkan pada website pemerintah daerah, sistem tersebut dapat digunakan sebagai alat untuk pengawasan pemerintah oleh Bupati/Walikota dan Dewan Perwakilan Rakyat serta lembaga swadaya masyarakat.

Jadi sistem informasi manajemen tersebut dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik di era otonomi daerah. Sehingga terciptanya kualitas pelayanan handal dan prima yang berorientasi pada terpenuhinya beragam kepentingan masyarakat (publik).

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan mengenai implementasi sistem informasi manajemen dalam meningkatkan efektivitas pelayanan publik di era otonomi daerah, sebagai berikut:

1. Implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dapat meningkatkan efektivitas pelayanan publik melalui pemanfaatan aplikasi berbasis komputer untuk pengelolaan administrasi pemerintah daerah dan untuk memenuhi akan kebutuhan

informasi publik melalui penyediaan website pemerintah daerah.

2. Terdapat beberapa hambatan dalam implementasi sistem informasi manajemen, diantaranya masih mahal biaya untuk pengadaan peralatan yang berbasis komputer atau teknologi informasi dan kurangnya sumber daya manusia yang mengerti pengoperasian sistem informasi.
3. Upaya yang dapat dilakukan dalam implementasi sistem informasi manajemen, yakni dengan penerapan *e-government* dalam proses pelayanan publik.

#### Saran

Setelah membahas dan memaparkan mengenai konsep implementasi sistem informasi manajemen dan pelayanan publik, maka saran yang dapat disampaikan, sebagai berikut:

1. Setiap pemerintah daerah hendaknya menerapkan sistem informasi manajemen di dalam pelaksanaan pelayanan publik, agar segala proses administrasi dalam pelayanan publik dapat diproses dengan cepat.
2. Setiap pemerintah daerah hendaknya menerapkan konsep sistem informasi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan berorientasi pada kepuasan publik dan pemenuhan kebutuhan informasi bagi publik.
3. Setiap pemerintah daerah hendaknya menyelenggarakan *e-government* yang diiringi dengan kontrol *quality service* agar terciptanya tata pemerintahan yang baik.

#### DAFTAR PUSTAKA

Abdullah, Rozali (2011) *Pelaksanaan Otonomi Luas dengan Pemilihan Kepala Daerah Secara Langsung*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Davis, Keith & Newstorm et.al (2006). *Human Behaviour at Work: Organizational Behaviour*, New York: Mc Graw Hill International.

Ellitan, Lena dan Anatan, Lena (2007). *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Praktis*. Bandung: Alfabeta.

Gerson, R.F. (2002). *Mengukur Kepuasan Pelanggan*, PPM, Terjemahan, Jakarta.

Hasibuan, Malayu (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Edisi Revisi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Ismail (2009) *Konsep Sistem Informasi Manajemen*, (online) Tersedia: <http://www.usu.ac.id> [11 April 2016]

Kusdahanjani (2004). *Standar Pelayanan Minimal dan Peningkatan Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. (1). 1-10.

Moleong, Lexy. J (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

Ombudsman (2015). *Laporan Tahunan 2014*. Jakarta: Ombudsman Republik Indonesia

Prasojo, Lantip. D (2012). *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*. Yogyakarta: UNY Press.

Salam, Dharma. S (2004). *Otonomi Daerah: Dalam Prespektif Lingkungan, Nilai dan Sumber Daya*. Jakarta: Jambatan.

Sosiawan, Arief. E (2008) *Tantangan dan Hambatan dalam Implementas E-Government di Indonesia*. Yogyakarta: UPN Veteran.

Suratno (2012). *Konsep Pelayanan Publik*. (1). 1-9.

Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang Otonomi Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Prinsip Otonomi Daerah.

Undang-undang No. 32 Tahun 2004 Pasal 14 ayat (1) Tentang Urusan Wajib yang Menjadi Urusan Pemerintahan Daerah untuk Kabupaten atau Kota.

Widjaja, H.A.W (2011). *Otonomi Daerah dan Daerah Otonom*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.

Zeithalm, V., Parasuraman, A.A & Berry, L.L (1990). *Deliveryng Quality Service: Balancing Customer Perception and Expectation*. New York: The Free Press.