

Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Era Digital

¹ Arista Dewi K. ² Ayu Tika Permadhani ³ Isnaini Safitri ⁴ Lutfi Risky Aryanti ⁵ Sri Lestari
Universitas Duta Bangsa Surakarta Universitas Duta Bangsa Surakarta Universitas Duta Bangsa Surakarta Universitas Duta Bangsa Surakarta Universitas Duta Bangsa Surakarta
¹210102004@mhs.udb.ac.id ²210102006@mhs.udb.ac.id ³210102017@mhs.udb.ac.id ⁴210201018@mhs.udb.ac.id ⁵210102029@mhs.udb.ac.id

Abstrak— Kemajuan teknologi yang pesat saat ini memerlukan masyarakat untuk menyesuaikan diri dengan teknologi guna mendukung kegiatan sehari-hari. Pemerintah juga harus memanfaatkan teknologi untuk meningkatkan pelayanan sosial. Digitalisasi telah memungkinkan sektor swasta untuk memberikan layanan yang lebih mudah dan efisien, seperti yang terlihat dalam berbagai aplikasi e-government dan layanan jasa. Menurut UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik adalah kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi warga negara dan penduduk. Teknologi digital merupakan sistem pemrosesan cepat yang mengubah informasi menjadi nilai numerik. Seiring dengan kemajuan teknologi, terjadi perubahan dalam kualitas dan efisiensi data yang dihasilkan dan dikomunikasikan, termasuk kualitas yang lebih baik, kapasitas yang lebih efisien, dan prosedur pengiriman yang lebih cepat. Data digital menjadi pendukung penting dalam kehidupan nyata.

Kata kunci— Layanan, Pelanggan, Era digital.

Abstract— Technology advancement is happening so quickly today that it is very necessary to adjust to technology to support daily activities, the government's role as a social service provider must also be able to utilize technology to support service activities. Digitalization that has entered everyday life is also widely used by the private sector to benefit today by making it easier to provide services that we can see in various applications ranging from e-government and services have also taken advantage of technological advances. According to UU No. 25 Tahun 2009, public service is an activity or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with laws and regulations for every citizen and resident for goods, services, and / or administrative services provided by public service providers). Basically, digital technology is just a very fast computing system that processes all kinds of information as numerical values. The development of this technology brings with it changes in the quality and efficiency of the data capacity generated and sent, such as: Better quality, more efficient capacity and the delivery process makes clearer images that run faster.

Keywords— Service, Customers, Digital era.

I. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang semakin maju, perusahaan harus dapat beradaptasi dengan cepat terhadap perubahan dan perkembangan teknologi. Salah satu aspek yang mengalami transformasi yang signifikan adalah pelayanan pelanggan. Sistem informasi manajemen (SIM) menjadi salah satu solusi strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan. SIM mengintegrasikan berbagai elemen informasi untuk mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik dan efisien, serta memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan lebih efektif.

Peran SIM dalam dunia bisnis modern tidak dapat diabaikan. Sistem ini membantu perusahaan mengelola data pelanggan secara lebih terstruktur, mempercepat proses pelayanan, dan meningkatkan komunikasi antara perusahaan dan pelanggan. Di

tengah persaingan yang ketat, kecepatan dan ketepatan dalam merespons kebutuhan pelanggan menjadi kunci utama untuk meraih keunggulan kompetitif.

Penggunaan SIM yang tepat dapat memberikan berbagai manfaat, seperti peningkatan kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan yang lebih tinggi, dan reputasi perusahaan yang lebih baik. Selain itu, SIM juga memungkinkan perusahaan untuk menganalisis data pelanggan secara mendalam, sehingga dapat mengidentifikasi tren dan preferensi pelanggan, serta merancang strategi pemasaran yang lebih efektif.

Namun, penerapan SIM juga menghadapi tantangan tersendiri. Faktor seperti biaya implementasi, kompleksitas sistem, dan kebutuhan akan pelatihan karyawan merupakan beberapa hal yang perlu diperhatikan. Oleh karena itu, perusahaan harus mampu mengelola dan mengoptimalkan penggunaan SIM agar dapat memberikan hasil yang maksimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan.

Dalam artikel ini, kami akan mengulas secara mendalam mengenai peran dan keuntungan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan

kualitas layanan pelanggan, serta tantangan yang dihadapi dalam penerapannya. Dengan pemahaman yang lebih baik tentang sistem ini, diharapkan perusahaan dapat mengimplementasikan SIM dengan efektif guna mendukung kesuksesan bisnis di era digital.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini mengacu pada analisis dan sintesis informasi dari berbagai sumber kepustakaan yang relevan dengan topik penelitian. penyelesaian untuk masalah menggunakan studi kepustakaan atau literatur review yang di dasarkan oleh bahan primer dan skunder yaitu Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia sebagai bahan dasar, bahan sekunder terdiri dari buku, surat kabar, jurnal, dokumen dan internet/website yang berisi topik yang relevan/terkait dan menitik beratkan pada meningkatkan efisiensi pelayanan publik dengan teknologi di era digital.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah tindakan yang dilakukan untuk menawarkan fasilitas dan layanan kepada masyarakat dengan mempertimbangkan faktor-faktor berikut: Pelayanan publik adalah pelayanan yang: a) berkaitan dengan kegiatan yang menawarkan jasa kepada anggota masyarakat sesuai dengan hak-haknya; b) merupakan barang dan jasa yang penting; c) mengikuti prinsip-prinsip efektifitas, efisiensi, dan ekonomis dalam pelaksanaannya (Siagian, 1992). Setiap lembaga ketatanegaraan yang dibuat dari undang-undang guna penyelenggaraan pemerintahan umum, masyarakat, lembaga mandiri, dan entitas lain yang didirikan secara khusus untuk penyediaan layanan publik (Nasco & Hale, 2009; Onofri & Nunes, 2014). Pejabat, staf, pekerja, dan semua orang yang terlibat

dalam organisasi semuanya menjalankan tugas-tugas ini manajer bertanggung jawab untuk melakukan layanan atau kegiatan publik (Aziz et al., 2015). Pada UU Nomor 25 Tahun 2009 telah memberikan kepastian hukum terhadap hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik, sehingga sangat jelas terlihat

komitmen penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Lebih lanjut, Dalam rangka memberikan batasan dan interaksi yang jelas antara hak, kewajiban, tugas, dan wewenang semua pihak yang terlibat dalam penyediaan layanan publik, undang-undang pelayanan publik dirancang untuk melakukan hal tersebut (Richardson et al., 2013; Sawitri & Febrian, 2018). Ruang lingkup Selain layanan administratif yang diatur oleh hukum, layanan publik juga mencakup produk dan jasa public (Beekman et al., 2014). Pembina dan penanggung jawab diperlukan untuk memastikan bahwa pelayanan publik berjalan dengan baik. Badan pengawas terdiri dari direktur lembaga negara, direktur kementerian, direktur lembaga negara di luar kementerian, direktur komisi negara atau organisasi lain yang memiliki fungsi serupa, dan direktur lembaga lainnya (Abdullah, 2020; Nugroho, 2011). Konsep ketersediaan, kontinuitas, teknologi, profitabilitas, dan akuntabilitas merupakan ide dasar dari pelayanan publik. Pemerintah, kota, pembangunan, pakaian, makanan, keamanan, dan layanan masyarakat adalah contoh-contoh dari berbagai kategori layanan publik yang didaftarkan oleh LAN. Bahkan, Secara khusus melalui penerapan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2017 tentang penerapan informasi hukum di tingkat nasional, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenpanRB), kementerian yang membantu Presiden dalam penyelenggaraan pemerintahan, merumuskan dan memperkuat kebijakan yang terkait dengan pelayanan publik.

B. Teknologi Digital

Kolaborasi online, jam kerja yang fleksibel, dan Teknologi digital, seperti platform kolaborasi online, jam kerja yang fleksibel, dan kolaborasi online, memungkinkan perusahaan untuk menciptakan budaya kerja yang inklusif dan memungkinkan karyawan bekerja dari tempat yang nyaman dan sesuai dengan kebutuhan mereka. Teknologi seperti email, pesan instan, dan platform kolaborasi online memudahkan komunikasi antar karyawan dari berbagai lokasi atau departemen. Ini memungkinkan pertukaran ide yang lebih cepat, kolaborasi yang

lebih efektif, dan peningkatan keterlibatan karyawan. "Artefak digital" adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan produk (atau layanan) baru yang terdiri dari komponen digital, perangkat lunak, atau materi media yang memberikan fungsi atau nilai khusus kepada pelanggan. "Platform digital" adalah istilah yang digunakan untuk menggambarkan platform berbasis perangkat lunak yang dapat diperluas dari sistem berbasis perangkat lunak dan memiliki fitur dasar yang ditawarkan oleh modul dan antarmuka mereka. Infrastruktur digital adalah alat dan sistem teknologi digital yang memungkinkan komunikasi, kerja sama, dan/atau kemampuan komputasi. Teknologi digital adalah teknologi informasi yang mengutamakan pengoperasian teknologi digital dan komputer di atas tenaga manusia. Namun, dengan sistem komputerisasi dan format yang dapat dibaca oleh komputer, proses ini biasanya lebih otomatis dan lebih kompleks. Sederhananya, teknologi digital adalah sistem komputer yang sangat cepat yang mengolah semua jenis data menjadi angka numerik. Kemajuan teknologi ini menyebabkan peningkatan kualitas, kapasitas, dan kecepatan pengiriman. Dalam praktiknya, dukungan data digital adalah bagian penting dari keseluruhan proses. Infrastruktur digital yang diperlukan, seperti jaringan komunikasi yang kuat, konektivitas internet yang luas, dan platform teknologi informasi yang memadai, diperlukan untuk memulai fase pertama digitalisasi pemerintahan. Langkah ini menjamin bahwa pemerintah memiliki basis teknologi yang kokoh untuk melanjutkan transformasi digital. Contoh praktisnya adalah pengisian daya, di mana data atau informasi dikirim dan dibagikan ke kolega sehingga mereka dapat berkomunikasi dan melihat secara online satu sama lain, dan kemudian dianalisis untuk kebutuhan perusahaan. Perubahan model bisnis, prosedur, dan prosedur adalah proses yang disebut transformasi digital karena kemajuan teknologi (Fitriasari, 2020; Panourgies, 2015). Transformasi digital di pemerintahan merujuk pada proses penggunaan dan penerapan teknologi digital dalam berbagai bagian pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, partisipasi publik, dan penyediaan layanan yang lebih baik bagi masyarakat dan lingkungan sekitar. Penggunaan aplikasi atau sistem untuk menganalisis data adalah contoh yang

bermanfaat. Tujuannya adalah untuk menemukan perspektif baru yang dapat membantu dalam pembuatan strategi layanan pelanggan dan pengembangan produk (Crawford et al., 2020; Suma Vally & Hema Divya, 2018).

C. Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi

Penggunaan teknologi informasi bertujuan untuk meningkatkan pengelolaan pelayanan publik dan interaksi antara bisnis dan industri. Melalui pemanfaatan teknologi informasi, diharapkan dapat layanan publik yang lebih baik, peningkatan interaksi pemerintah-bisnis-industri-masyarakat. Tugas-tugas administratif yang berulang dan memakan waktu dapat diotomatisasi dengan menggunakan teknologi. Waktu yang diperlukan untuk proses seperti verifikasi dokumen, pengarsipan, dan pemrosesan data, misalnya, dapat dikurangi dengan penggunaan sistem manajemen dokumen elektronik, alat bantu pemrosesan otomatis, dan alat bantu kecerdasan buatan. Meningkatkan efisiensi manajemen dan administrasi pemerintahan sekaligus meningkatkan pemberdayaan masyarakat melalui ketersediaan informasi. Entitas pemerintah dapat menggunakan teknologi informasi untuk mengurangi korupsi, meningkatkan transparansi, meningkatkan kenyamanan, meningkatkan pendapatan, dan/atau di antara keuntungan lainnya, pengurangan korupsi. Untuk meningkatkan kenyamanan, meningkatkan penjualan, dan/atau mengurangi biaya. Dalam rangka Pembangunan daerah dapat menggunakan media teknologi informasi dan komunikasi (TIK) pemerintah daerah, seperti situs web pemerintah atau pemerintahan elektronik (egovernment), untuk mewujudkan demokratisasi, transparansi, partisipasi, evaluasi, kontrol, dan interaksi publik. Selain itu, dapat digunakan sebagai platform digital untuk komunikasi, transmisi, dan sosialisasi informasi serta keterbukaan dan akuntabilitas publik. Dalam pemanfaatan teknologi seperti pembuatan aplikasi seluler khusus pemerintah dapat mempermudah dan mempercepat masyarakat umum dalam menggunakan perangkat seluler untuk mengakses informasi dan layanan publik. Aplikasi-aplikasi ini dapat menawarkan fitur-fitur seperti laporan masalah, pengaduan, pengecekan status

aplikasi, atau pemberitahuan penting. Aplikasi seluler mengurangi kebutuhan warga untuk datang ke kantor pemerintah dengan memungkinkan interaksi secara real-time dengan pemerintah. Salah satu manfaat e-government adalah bahwa tugas-tugas yang sering kali diselesaikan di atas kertas sekarang ditangani oleh sistem elektronik dan lebih sedikit pekerja, yang menurunkan biaya operasional.

Berbasis layanan juga meningkatkan layanan publik, menjadikannya lebih tepat guna, efektif, dan relevan. Karena itu, layanan publik menjadi lebih terjangkau dan responsif. Dengan mengurangi pemrosesan layanan, yaitu biaya keuangan dan waktu pemrosesan, e-government meningkatkan portofolio layanan publik yang ditawarkan kepada warga negara, membuat layanan menjadi lebih efisien dan hemat biaya. E-government juga menurunkan biaya dengan mengurangi kebutuhan untuk mendapatkan kertas dalam jumlah besar. E-government menyederhanakan prosedur dan memfasilitasi akses warga negara dan lembaga sektor publik ke program dan layanan informasi pemerintah. Tanpa harus mengunjungi kantor dan lembaga pemerintah secara fisik, warga negara dapat berkomunikasi dengan pemerintah kapan saja dan dari mana saja yang mereka inginkan. Prosedur untuk layanan publik pada umumnya berbelat-belat, memakan waktu, dan tidak jelas. Warga negara dan bisnis sering menghabiskan banyak waktu untuk layanan sederhana (bepergian untuk mendapatkan layanan, bahkan mengantri dan menunggu layanan), yang meningkatkan biaya dan menyebabkan ketidakpuasan, sehingga memunculkan inisiatif e-government. Hal ini mendorong layanan pemerintah secara online, yang mengurangi birokrasi, menawarkan aksesibilitas setiap saat, transaksi yang cepat dan nyaman, dan jelas meningkatkan kualitas layanan dalam hal waktu, konten, dan aksesibilitas. Pertumbuhan e-government di lembaga dan pemerintah pusat dan daerah juga diperkirakan dapat membantu beberapa daerah dan lembaga untuk meningkatkan pelayanan publik, membangun hubungan dengan investor, dan membina kolaborasi antar pemerintah. Keterlibatan publik yang lebih besar dan keterlibatan dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan pembangunan dimungkinkan oleh teknologi. Survei, pengumpulan umpan balik, dan forum terbuka dapat

dilakukan dengan menggunakan perangkat daring dan aplikasi seluler. Hal ini menciptakan peluang untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dalam mengembangkan kebijakan publik yang lebih inklusif sehingga pemerintah dapat mengembangkan layanan yang lebih efektif, responsif, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

IV. KESIMPULAN

Di era teknologi modern, penggunaan teknologi dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi layanan publik. Berkat kemajuan teknologi seperti platform digital, aplikasi seluler, dan sistem informasi, pemerintah dan lembaga publik sekarang dapat menyediakan layanan publik dengan lebih

cepat, lebih murah, dan lebih mudah diakses. Dengan bantuan teknologi ini, orang tidak perlu lagi mengunjungi lokasi fisik untuk mendapatkan layanan publik. Hal ini menghemat waktu dan biaya serta menghilangkan hambatan akses bagi penduduk yang tinggal di daerah terpencil atau memiliki keterbatasan fisik. Teknologi sekarang memungkinkan pemerintah memberikan informasi yang lebih akurat, terkini, dan menyeluruh kepada masyarakat. Melalui portal web, media sosial, dan saluran komunikasi elektronik lainnya, masyarakat dapat dengan mudah mendapatkan informasi tentang layanan publik, peraturan, kebijakan, dan perkembangan terbaru. Ini meningkatkan keterbukaan dan partisipasi publik dalam pengambilan keputusan. Teknologi telah mempermudah komunikasi dua arah antara individu dan pemerintah di era modern. Melalui platform media sosial, jajak pendapat online, atau forum diskusi, anggota komunitas dapat memberikan pendapat, menyampaikan keluhan, dan ikut serta dalam pengambilan keputusan. Hal ini memperkuat ikatan antara masyarakat dan pemerintah sekaligus meningkatkan akuntabilitas dan standar layanan publik. Selain itu, pemerintah dapat menggunakan teknologi untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya dalam menyediakan layanan publik.

UCAPAN TERIMA KASIH

Terima kasih telah meluangkan waktu untuk membaca artikel ini. Kami berharap informasi yang disampaikan dapat bermanfaat dan menambah wawasan Anda. Jika Anda memiliki pertanyaan atau

ingin berbagi pendapat, jangan ragu untuk meninggalkan komentar di bawah. Kami sangat menghargai dukungan dan partisipasi Anda.

REFERENSI

- (Ritonga & Firdaus, 2024) Kusuma, I. A., Dwi, F., Afifah, N., Ruba, M. G., Yudha Utama, Y., & Kediri, I. (2023). Analisis Manajemen Digital dalam Mengoptimalkan Kinerja Bisnis. *Proceedings of Islamic Economics, Business, and Philanthropy*, 2(1). <https://jurnalfebi.iainkediri.ac.id/index.php/proceedings>
- Muhammad, A. M. (2024). Pentingnya Hubungan Bisnis dan Kualitas Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Perusahaan di Era Digital. *Jurnal Ilmiah Research Student*, 1(5), 53–60.
- Padupai, A. M., Hardyanto, W., Hermanto, A., & Yusuf, A. (2019). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen dalam Peningkatan Mutu Layanan Pendidikan dan Android di Era Revolusi Digital (Society 5.0 dan Revolusi Industri 4.0). *Prosiding Seminar Nasional Pascasarjana (PROSNAMPAS)*, 2(1), 84–89. <https://proceeding.unnes.ac.id/index.php/snpasca/article/view/250>
- Ritonga, R. K., & Firdaus, R. (2024). PENTINGNYA SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM ERA DIGITAL THE IMPORTANCE OF MANAGEMENT INFORMATION SYSTEMS IN. 4353–4358.
- Srirahayu, A., & Fionita, D. A. (2021). E-Commerce Web Design Analysis For Computer. *2nd International Conference of Health, Science and Technology*, 244–247. <https://www.ojs.udb.ac.id/index.php/icohetech/article/view/1133>
- Teknologi, T., Pendidikan, B. D., Wijoyo, A., Alwi, C., P, B. A. Y., A, W. A., & Hadijah, C. (2024). Implementasi Sistem Informasi Manajemen di Industri Perbankan: Studi Kasus pada Penggunaan Teknologi Digital dalam Meningkatkan Layanan Nasabah. 2(1), 11–15.
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- Afroh, M. (2019). Artikel Sistem Informasi Manajemen. In *Sistem Informasi Manajemen (Issue September*, pp. 1–21). https://www.researchgate.net/publication/344466315_ARTIKEL_SISTEM_INFORMASI_AKUNTANSI/link/5f79d53c458515b7cf656e4c/download
- Firmansyah, R. F. (2023). Tinjauan Literatur Tentang Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Proses Transformasi Digital Organisasi. *TEKNOBIS: Jurnal Teknologi, Bisnis dan Pendidikan*, 1(1), 45–49.
- Rulis Setyowati, & Hwihanus Hwihanus. (2022). Peranan Sistem Informasi Manajemen Dalam Penggunaan E- Commerce Dan Kemudahan Pelayanan Konsumen Pt Keramik Indonesia Assosiasi (Kia). *MUQADDIMAH: Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Bisnis*, 1(1), 65–81. <https://doi.org/10.59246/muqaddimah.v1i1.88>.