

The Influence Of Information Systems On Public Service Delivery At The Investment And One-Stop Integrated Services Office Of Tebing Tinggi City

Pengaruh Sistem Informasi Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi

Hairani Siregar¹⁾; Anggi Pratama Nasution²⁾

¹⁾Study Program of Akuntansi, Faculty of Sosial Sains,
Universitas Pembangunan Panca Budi, Medan, North Sumatera

Email: ¹⁾ xtrax371@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [10 September 2026]

Revised [15 Oktober 2026]

Accepted [17 Oktober 2026]

KEYWORDS

Sistem Informasi, Pelayanan
Public, DMPPTSP Tebing
Tinggi.

*This is an open access
article under the [CC-BY-SA](#)
license*



ABSTRAK

Perkembangan teknologi sistem informasi dan komunikasi akan berpengaruh terhadap organisasi sektor publik untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, stabilitas nasional, dan kesejahteraan masyarakat. Informasi merupakan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Dengan adanya informasi, diharapkan sistem dapat berguna bagi para pemakai. Sistem itu sendiri adalah kumpulan dari elemen- elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif digunakan karena penelitian ini berupaya mengukur secara objektif pengaruh sistem informasi terhadap pelayanan publik melalui pengumpulan dan analisis data berupa angka-angka yang selanjutnya dianalisis secara statistik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap layanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem informasi, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

ABSTRACT

The development of information and communication technology has significantly influenced public sector organizations in improving economic growth, national stability, and community welfare. Information is data that has been processed into a more useful and meaningful form for its users. Through the availability of information, systems are expected to provide benefits and support decision-making processes for users. A system itself is a collection of interconnected elements that interact to achieve specific objectives. This study employed a quantitative research approach because it sought to objectively measure the influence of information systems on public services through the collection and analysis of numerical data, which were subsequently analyzed using statistical methods. The results of the study indicate that information systems have a positive effect on public services at the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Tebing Tinggi City. This finding suggests that the better the implementation of information systems, the higher the quality of public services provided to the community.

PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Provinsi atau Pemerintah Kabupaten/Kota yang mempunyai tugas menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal mengelola perizinan, dan bertanggung jawab untuk mengawasi investasi lokal dan asing, menawarkan layanan perizinan yang komprehensif secara terpusat (layanan satu pintu), meningkatkan kemudahan dalam menjalankan bisnis dan meningkatkan standar pelayanan publik. Peran utama DPMPTSP meliputi penyediaan layanan perizinan usaha (seperti izin usaha, IMB/PBG, dll.), memfasilitasi investasi, mengelola platform layanan digital (online), berkoordinasi dengan berbagai instansi terkait perizinan, serta mengawasi dan mengevaluasi proses perizinan. Fungsi Sistem Informasi di dalam DPMPTSP meliputi mendukung individu dalam mengajukan permohonan izin melalui internet, menyederhanakan prosedur layanan, meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas, serta meminimalkan hambatan birokrasi. Contohnya termasuk platform Online Single Submission (OSS) dan aplikasi digital/mobile untuk perizinan regional. Evolusi teknologi informasi telah menyebabkan transformasi yang signifikan di berbagai bidang kehidupan, khususnya di bidang pemerintahan. Sistem informasi telah muncul sebagai sumber daya vital untuk memfasilitasi fungsi organisasi, yang berlaku baik di sektor publik maupun swasta. Dalam hal tata kelola, penggunaan sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai mekanisme administratif tetapi juga sebagai metode untuk meningkatkan produktivitas, efisiensi, dan transparansi dalam penyampaian layanan publik. Kemajuan teknologi dalam sistem informasi dan komunikasi akan memengaruhi organisasi pemerintah dengan meningkatkan pertumbuhan ekonomi, memastikan stabilitas nasional, dan mempromosikan kesejahteraan publik. Informasi merujuk pada data yang telah diorganisasi dan diubah menjadi

format yang lebih bermanfaat dan signifikan bagi penerimanya. Dengan informasi yang efektif, diharapkan sistem akan melayani penggunaannya dengan baik. Suatu sistem terdiri dari berbagai komponen yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Untuk memajukan sistem, penting untuk mengganti sistem yang sudah usang dengan sistem baru atau meningkatkan sistem yang ada. Pemerintah, sebagai entitas sektor publik, memainkan peran penting dalam mendorong dan memfasilitasi pembangunan yang efektif. Oleh karena itu, pembangunan yang efisien harus diperkuat dengan pertukaran informasi dan data yang cepat antar lembaga untuk menjamin integrasi sistem antara pemerintah dan pengguna lainnya.

Selain itu, tujuan utama pemerintah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan setiap warga negara. Akibatnya, pemerintah berupaya untuk memastikan layanan yang memadai diberikan kepada masyarakat. Dalam ranah pemerintahan, pergeseran lanskap strategis dan kemajuan teknologi informasi akan mendorong pejabat publik untuk meningkatkan efektivitas birokrasi dan meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya mendorong tata kelola yang efektif. Perkembangan teknologi informasi akan mengarah pada harapan baru dari masyarakat terkait inisiatif pemerintah. Di Indonesia, penerapan teknologi informasi di entitas sektor publik atau organisasi pemerintah sebagian besar masih terbatas pada pengoperasian komputer untuk mengetik dan memfasilitasi fungsi administratif. Peran teknologi dalam mengelola data dan transaksi yang rumit, serta menawarkan informasi publik, masih jauh dari standar yang diharapkan.

Proses pengambilan keputusan yang bergantung pada sistem informasi belum cukup ditekankan, yang akan memengaruhi standar penyampaian informasi publik yang ditujukan untuk masyarakat. Di samping itu, upaya untuk mengintegrasikan sistem informasi dalam entitas sektor publik terus menghadapi banyak tantangan karena tidak setiap lembaga telah mengadopsi sistem ini. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi di entitas sektor publik belum dioptimalkan. Pemanfaatan sistem informasi yang kurang optimal akan berdampak buruk pada efisiensi dan standar layanan yang diberikan oleh organisasi sektor publik kepada masyarakat. Peningkatan kualitas layanan publik sangat penting, karena hal ini akan memengaruhi tingkat kepercayaan publik terhadap pemerintah sebagai entitas sektor publik.

Berdasarkan temuan studi Herman (2020), temuannya menunjukkan bahwa pelaksanaan kebijakan publik SIMPATI di DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir termasuk dalam klasifikasi Cukup Baik. Situasi ini muncul karena beberapa elemen penghambat, khususnya terkait Komunikasi, Sumber Daya, dan Struktur Birokrasi. Mengenai faktor Komunikasi, jangkauan kepada masyarakat atau pemangku kepentingan bisnis masih terbatas. Selain itu, aspek Sumber Daya menunjukkan kurangnya staf tetap dengan keterampilan yang diperlukan untuk mengelola dan meningkatkan sistem. Lebih jauh lagi, mengenai Struktur Birokrasi, sejumlah besar pemohon izin kesulitan menyelesaikan proses perizinan daring sesuai standar yang dibutuhkan. Oleh karena itu, disarankan agar Kepala DPMPTSP di Kabupaten Indragiri Hilir meningkatkan upaya jangkauan yang ditujukan kepada masyarakat atau pemangku kepentingan bisnis, merekrut anggota staf tetap dengan keahlian yang dibutuhkan untuk pengelolaan dan pengembangan sistem, serta meningkatkan fasilitas dan infrastruktur yang ada. Oleh karena itu, disarankan kepada Kepala DPMPTSP Kabupaten Indragiri Hilir untuk meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat atau pelaku usaha, menambah pegawai tetap yang memiliki pengetahuan dan kompetensi dalam memelihara dan mengembangkan sistem, serta meningkatkan fasilitas dan infrastruktur yang dimiliki.

Sistem informasi yang digunakan oleh organisasi sektor publik masih bersifat internal artinya manfaat yang diambil dari penggunaan sistem informasi tersebut masih untuk kepentingan pengguna saja. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi pada organisasi sektor publik belum dijalankan dengan efektif. Padahal efektivitas sistem informasi diharapkan dapat meningkatkan kinerja dan mutu pelayanan organisasi sektor publik pada masyarakat. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Penerapan Teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya, Alter (1992) dalam Falikhatun (2023). Kesenjangan yang diidentifikasi dalam studi ini meliputi pemanfaatan sistem informasi yang tidak memadai dalam layanan perizinan, yang mengakibatkan proses layanan yang masih memakan waktu. Selain itu, terdapat kurangnya kesadaran di kalangan masyarakat mengenai penggunaan sistem informasi perizinan daring. Kinerja sistem ini belum memuaskan, ditandai dengan seringnya terjadi kerusakan, waktu pemuatan yang lambat, dan antarmuka yang kurang ramah pengguna. DPMPTSP juga belum cukup mempromosikan penggunaan sistem ini kepada masyarakat. Masih terdapat ketergantungan pada metode layanan manual meskipun terdapat sistem informasi yang sudah mapan. Lebih jauh lagi, terdapat kekurangan dalam integrasi sistem yang digunakan dalam layanan perizinan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan berbasis sistem informasi masih belum pasti, dan keamanan data dan informasi pengguna di dalam sistem ini belum sepenuhnya terjamin. Pelayanan publik, sebagaimana didefinisikan oleh Thaha pada tahun 1994 dan dirujuk oleh Falikhatun pada tahun 2023, adalah upaya yang harus berfokus pada kepentingan masyarakat, mempermudah proses publik, mengurangi waktu penyampaian layanan, dan memastikan kepuasan publik.

Dengan munculnya otonomi daerah yang diwujudkan melalui pemberlakuan Undang-Undang No. 22 tahun 1999 dan Undang-Undang No. 32 tahun 2004, pemerintah daerah telah diberikan hak dan kewenangan untuk menilai dan menangani tanggung jawab pemerintahan mereka serta memenuhi kebutuhan konstituen

mereka. Dalam konteks era perdagangan bebas, pentingnya administrasi pemerintahan dan perizinan perkotaan menjadi semakin krusial. Efektivitas implementasi otonomi daerah sangat bergantung pada seberapa baik administrasi pemerintahan dan perizinan dilaksanakan karena masyarakat menilai kualitas otonomi daerah berdasarkan efektivitas proses administrasi tersebut. Sementara itu era perdagangan bebas dan globalisasi juga menuntut tingkat kinerja administrasi pemerintahan dan perizinan yang tinggi, karena administrasi pemerintahan dan perizinan akan sangat mempengaruhi tingkat daya saing daerah dan juga produk-produk daerah yang pada gilirannya akan sangat menentukan kinerja keuangan daerah atau Negara Ratminto (2023).

Beberapa studi menunjukkan bahwa akar permasalahan administrasi pemerintahan dan perizinan kota adalah prosedur yang berbelit - belit dan tidak transparan, sehingga konsep birokrasi lebih dikenal dan diartikan sebagai suatu yang menyusahkan karena berbelit-belit, tidak efisien dan korup. Oleh karena itu prosedur pemerintahan dan perizinan merupakan salah satu hal yang harus dikelola secara lebih baik demi untuk meningkatkan keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah dan memenangkan persaingan di era globalisasi. Ratminto (2023) menyatakan pemenuhan hak orang lain (masyarakat) yang merupakan tujuan dari fungsi pelayanan publik harus terus ditingkatkan, baik dari sisi kualitas maupun dari sisi kuantitas. Sisi kuantitas dapat dilakukan dengan memperbanyak jumlah masyarakat yang dapat dilayani dan menambah waktu pelayanan, sedangkan sisi kualitas dapat dikurangi dengan mengurangi kesalahan 3 pelayanan, mempercepat pelayanan, dan kemudahan pelayanan. Mengantisipasi perubahan dan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya pemanfaatan teknologi informasi instansi pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik menerapkan e-government (electronic government). Pengembangan e-government merupakan upaya mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien (Instruksi Presiden No.3/2003 tentang kebijakan dan strategi nasional).

Perkembangan birokrasi selanjutnya akan mengacu pada knowledge and skill dengan kebutuhan kerja tim. Oleh karena itu Team dan Information Technology merupakan 2 hal yang sangat penting dalam pengembangan organisasi (Don Makin Susan. G, 1998 4 dalam Kaiman Turnip, 2023). Dengan Global Network, Sistem Informasi Birokrasi, Sistem Informasi Manajemen, dalam pengambilan keputusan akan bersifat terbuka dan transparan serta diakses oleh berbagai lapisan sehingga informasi dapat menyebar merata. Penerapan Teknologi khususnya sistem informasi akan membantu aparat dalam melakukan pekerjaannya dengan cara mengurangi keterbatasan yang dimilikinya (Alter, 1992 dalam Falikhatun, 2023). Penggunaan sistem informasi berbasis komputer diharapkan juga meningkatkan kinerja karyawan (knowledge worker) Loudon, Loudon (1991) dalam Haryanto (2022) menyatakan bahwa dengan menggunakan pendekatan secara teknis dapat diketahui bahwa pelaksanaan sistem informasi yang baik memerlukan koordinasi dari 3 komponen utama sistem informasi yaitu Faktor Manusia, Teknologi, dan Organisasi. Sayangnya E-Net Government sesuai dengan Instruksi Presiden No. 3 tahun 2023 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional, pengembangan e-government yang telah dirancang tidak dapat memberikan layanan yang optimal.

LANDASAN TEORI

Teori TAM

Teori TAM pertama kali dikembangkan oleh Fred Davis tahun 1986 dan sampai sekarang masih sering dipakai dalam penelitian yang berkaitan dengan sistem informasi. Model yang menggunakan teori TAM digunakan untuk menjelaskan dan memprediksi bagaimana seseorang menerima dan menggunakan suatu teknologi baru. Adapun teknologi yang dipengaruhi oleh dua faktor utama diantaranya adalah :

- Perceived Usefulness (PU) digunakan sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut akan meningkatkan kinerjanya.
Contoh: aplikasi belajar yang membantu kamu lebih cepat memahami materi.
- Perceived Ease of Use (PEOU) digunakan sejauh mana seseorang percaya bahwa teknologi tersebut mudah digunakan.
Contoh: aplikasi dengan tampilan sederhana dan tidak membingungkan.
- Tujuan TAM adalah menjelaskan mengapa seseorang mau atau tidak mau menggunakan teknologi, membantu perusahaan atau pengembang membuat sistem yang lebih diterima pengguna dan digunakan dalam penelitian:

Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan suatu kombinasi terintegrasi dari manusia, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, serta basis data yang berfungsi mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi guna mendukung proses pengambilan keputusan dalam organisasi Laudon, (2018). Informasi yang dihasilkan sistem harus memiliki nilai tambah berupa kejelasan, ketepatan, relevansi, serta kegunaan bagi pengguna. Dalam konteks organisasi sektor publik, sistem informasi dibangun untuk meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan pelayanan publik. Sistem informasi yang baik akan menjamin tersedianya data yang akurat guna mendukung perencanaan, pengendalian, serta evaluasi kinerja pemerintah.

Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi terdiri dari beberapa komponen utama yang saling mendukung, yaitu:

- **Perangkat Keras (Hardware)**
Perangkat keras merupakan sarana fisik yang digunakan untuk menjalankan sistem informasi, seperti komputer, server, jaringan internet, dan perangkat pendukung lainnya. Ketersediaan perangkat keras yang memadai sangat menentukan kelancaran operasional sistem informasi.
 - **Perangkat Lunak (Software)**
Perangkat lunak berupa aplikasi atau program yang digunakan untuk mengolah data dan menghasilkan informasi. Dalam pelayanan publik, perangkat lunak biasanya berbentuk aplikasi pelayanan perizinan atau sistem administrasi berbasis daring.
 - **Data**
Data merupakan bahan utama dalam sistem informasi yang akan diolah menjadi informasi. Data yang dikelola harus akurat, lengkap, dan mutakhir agar informasi yang dihasilkan dapat dipercaya.
 - **Sumber Daya Manusia (Brainware)**
Sumber daya manusia berperan sebagai pengguna dan pengelola sistem informasi. Kemampuan aparatur dalam mengoperasikan sistem informasi sangat mempengaruhi keberhasilan penerapannya.
 - **Prosedur**
Prosedur merupakan tata cara atau aturan yang mengatur penggunaan sistem informasi. Prosedur yang jelas akan membantu pengguna dalam menjalankan sistem secara konsisten dan terstandar.
- Menurut O'Brien (2014), sistem informasi terdiri dari lima komponen utama:
- Perangkat keras (hardware)
 - Perangkat lunak (software)
 - Data
 - Prosedur
 - Manusia (brainware)

Kelima komponen tersebut harus berfungsi secara sinergis agar sistem dapat bekerja secara efektif.

Sistem Informasi dalam Organisasi Sektor Publik

Pada organisasi sektor publik, sistem informasi memegang peranan vital dalam mendukung tata kelola pemerintahan yang baik (good governance), terutama pada aspek:

- Transparansi informasi publik
- Akurasi pengambilan keputusan
- Efisiensi pelayanan publik
- Pengendalian internal dan akuntabilitas

Namun demikian, implementasi sistem informasi di sektor publik seringkali menghadapi tantangan seperti keterbatasan SDM, infrastruktur, resistensi perubahan, dan rendahnya komitmen manajerial.

- Akurasi pengambilan keputusan
- Efisiensi pelayanan publik
- Pengendalian internal dan akuntabilitas

Namun demikian, implementasi sistem informasi di sektor publik seringkali menghadapi tantangan seperti keterbatasan SDM, infrastruktur, resistensi perubahan, dan rendahnya komitmen manajerial.

Jenis-Jenis Sistem Informasi

Dalam organisasi pemerintahan terdapat beberapa jenis sistem informasi antara lain :

- **Sistem Informasi Manajemen (SIM)**
Digunakan untuk mendukung fungsi manajerial dalam pengambilan Keputusan
- **Sistem Informasi Eksekutif (SIE)**
Menyediakan informasi strategis bagi pimpinan instansi
- **Sistem Informasi Operasional**
Mendukung kegiatan operasional sehari-hari seperti pelayanan administrasi.
- **Sistem informasi pelayanan public berbasis Elektronik (E-Government)** Sistem yang memungkinkan masyarakat mengakses layanan secara online.

Penggunaan Sistem Informasi

Penggunaan sistem informasi (system use) adalah tingkat keaktifan dan intensitas pengguna dalam memanfaatkan sistem dalam kegiatan operasional Thompson (2025). Semakin tinggi penggunaan sistem, semakin besar peluang sistem memberikan manfaat bagi organisasi. Pengertian Pelayanan. Pelayanan (customer service) secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi.

Menurut Supriyono (2019) pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi menyangkut kebutuhan pihak konsumen, dengan adanya pelayanan yang baik maka konsumen akan merasa puas, dengan demikian pelayanan merupakan hal yang sangat penting dalam upaya menarik konsumen untuk menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. Definisi yang lain menyatakan bahwa pelayanan atau service adalah setiap kegiatan atau manfaat yang diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Selanjutnya Munir juga mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang oleh seseorang (sekelompok orang) dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lainnya sesuai dengan haknya. Munir mengemukakan bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan maupun hasilnya. Dengan adanya standar manajemen dapat merencanakan, melaksanakan, mengawasi dan mengevaluasi kegiatan pelayanan agar hasil akhir memuaskan kepada pihak-pihak yang mendapatkan pelayanan.

Standar Pelayanan

Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan publik dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. tujuan Pedoman Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan
- Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- Biaya pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan
- Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- Sarana dan prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik, tertuang dalam UU 25/2009 yang berisi “bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945”, dimaknai sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Ini berarti, negara berkewajiban dan bertanggungjawab atas pemenuhan hak dan kebutuhan dasar masyarakatnya demi memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa sesuai dengan amanat Pembukaan UUD 1945.

Menurut Sinambela (2017) menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang bertujuan memberikan kepuasan, meskipun hasilnya tidak selalu berbentuk produk fisik. Sementara itu, Ratminto dan Winarsih (2017) mendefinisikan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik barang maupun jasa publik, yang menjadi tanggung jawab instansi pemerintah. Pendapat tersebut diperkuat oleh Dwiyanto (2016) yang menekankan bahwa pelayanan publik

adalah aktivitas birokrasi dalam memenuhi kebutuhan warga negara, di mana kualitasnya sangat dipengaruhi oleh kinerja dan perilaku birokrasi. Dengan demikian, sebagaimana dikemukakan oleh Hardiyansyah (2020), pelayanan publik dapat dipahami sebagai aktivitas pemberian layanan kepada masyarakat yang bertujuan memenuhi kebutuhan publik serta melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik dituntut untuk berlangsung secara efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

METODE PENELITIAN

Metode kuantitatif digunakan dalam penelitian ini karena bertujuan untuk secara objektif menilai bagaimana sistem informasi mempengaruhi pelayanan publik dengan mengumpulkan dan menganalisis data numerik, yang selanjutnya diperiksa melalui metode statistik. Menurut Kasiran (2023), penelitian kuantitatif mengacu pada pendekatan berorientasi pengukuran yang dimaksudkan untuk menghasilkan hasil yang dapat diterapkan secara luas. Tujuan penelitian kuantitatif adalah untuk menciptakan dan menerapkan model matematika, teori, dan/atau hipotesis mengenai suatu fenomena tertentu. Penelitian ini berpusat pada pengaruh sistem informasi sebagai variabel independen terhadap pelayanan publik, yang berfungsi sebagai variabel dependen di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi (DPMPTSP).

Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Definisi operasional adalah definisi yang memberikan pernyataan pada peneliti untuk apa saja yang diperlukan dalam menjawab pertanyaan atau menguji hipotesis penelitian, khususnya pada penelitian kuantitatif. Definisi operasional ini dilakukan untuk menjabarkan variabel-variabel yang timbul dari suatu penelitian ke dalam indikator-indikator yang lebih terperinci. Sedangkan menurut Menurut Sugiyono (2019) operasional variabel penelitian adalah segala sesuatu dalam bentuk apapun yang ditentukan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentangnya, kemudian ditarik kesimpulan. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari:

Tabel 1 Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi	Indikator	Skala
1	Sistem Informasi (X)	Sistem berbasis teknologi yang di gunakan untuk mendukung pengolahan data dan pelayanan peizinan. Laudon (2018)	Kualitassistem, kemudahan penggunaan, kecepatan akses, keakuratan data. Laudon (2018)	Ordinal
2	Pelayanan Publik (Y)	Kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam proses perizinan. Supriyono (2019)	Kecepatan pelayanan, kualitas pelayanan, akuntabilitas dan kepuasan masyarakat. Supriyono (2019)	Ordinal

Sumber : Penelitian 2026

Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisa regresi linier sederhana dan data diproses dengan menggunakan program SPSS versi 24. Menurut Sugiyono (2018), teknik analisis data sederhana umumnya mencakup statistik deskriptif dan pendekatan kualitatif, seperti reduksi data. Langkah ini bertujuan menyederhanakan data mentah menjadi informasi yang mudah dipahami, meliputi [mean](#), median, modus, distribusi frekuensi, serta penyajian data melalui tabel atau grafik. Metode-metode yang digunakan untuk

menganalisis data dan menguji hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut : Analisis Regresi Linier Sederhana.

Rumus linier sederhana ditunjukkan oleh persamaan :

$$Y = a + b_1X_1 + e$$

Dimana :

Y = Pelayanan Publik

a = Kostanta

b₁ = Koefisien regresi

b₂ = Koefisien regresi

X₁ = Sistem Informasi

e = Faktor Pengganggu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 52 responden. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi adalah Pemerintah daerah yang bertugas diantaranya yakni mengelola penanaman modal (investasi) baik dari dalam maupun luar negeri, menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara terpadu dalam satu tempat (one-stop service), meningkatkan kemudahan berusaha dan kualitas layanan publik, fungsi utama dari DPMPTSP diantaranya seperti, pelayanan perizinan usaha (izin usaha, IMB/PBG, dll.), fasilitasi investasi, pengelolaan sistem pelayanan berbasis digital (online), koordinasi antar instansi terkait perizinan, pengawasan dan evaluasi perizinan. Adapun peran Sistem Informasi dalam DPMPTSP digunakan diantaranya untuk mempermudah masyarakat mengurus izin secara online, mempercepat proses pelayanan, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, mengurangi praktik birokrasi berbelit. Data tersebut digunakan untuk menganalisis tanggapan responden terkait akuntabilitas, transparansi. Karakteristik responden yang disajikan dalam penelitian ini meliputi jenis kelamin, pekerjaan, dan usia. Penyajian karakteristik ini bertujuan untuk memberi gambaran umum mengenai kondisi responden yang menjadi subjek penelitian.

Tabel 2 Analisis Item Pernyataan Variabel Sistem Informasi (X₁)

Butir Pernyataan	r-tabel	Koefisien Korelasi (r-hitung)	Keterangan
r1-X ₁	0,273	0,700	Valid
r2-X ₁	0,273	0,756	Valid
r3-X ₁	0,273	0,654	Valid
r4-X ₁	0,273	0,758	Valid
r5-X ₁	0,273	0,673	Valid
r6-X ₁	0,273	0,819	Valid
r7-X ₁	0,273	0,711	Valid
r8-X ₁	0,273	0,698	Valid
r9-X ₁	0,273	0,756	Valid
r10-X ₁	0,273	0,667	Valid

Sumber: Hasil Pengolahan SPSS Versi 29.0

Berdasarkan Tabel 2 di atas diketahui bahwa untuk pernyataan butir 1 diperoleh nilai r-hitung sebesar 0,700 dan dinyatakan valid karena r-hitung (0,700) lebih besar dari r-tabel (0,273). Untuk pernyataan butir 2 dan seterusnya juga dinyatakan valid karena nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel. Berdasarkan nilai validitas tersebut diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Sistem Informasi digunakan untuk perhitungan selanjutnya karena seluruhnya dinyatakan valid. Berdasarkan Tabel 4.4 di atas diketahui bahwa untuk pernyataan butir 1 diperoleh nilai r-hitung sebesar 0,700 dan dinyatakan valid karena r-hitung (0,700) lebih besar dari r-tabel (0,273). Untuk pernyataan butir 2 dan seterusnya juga dinyatakan valid karena nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel. Berdasarkan nilai validitas tersebut diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Sistem Informasi digunakan untuk perhitungan selanjutnya karena seluruhnya dinyatakan valid.

Tabel 3 Analisis Item Pernyataan Variabel Pelayanan Publik (Y)

No. Butir Pernyataan	r-tabel	Koefisien Korelasi (r-hitung)	Keterangan
r1-X1	0,273	0,714	Valid
r2-X1	0,273	0,750	Valid
r3-X1	0,273	0,637	Valid
r4-X1	0,273	0,721	Valid
r5-X1	0,273	0,773	Valid
r6-X1	0,273	0,782	Valid
r7-X1	0,273	0,717	Valid
r8-X1	0,273	0,746	Valid
r9-X1	0,273	0,731	Valid
r10-X1	0,273	0,765	Valid

Berdasarkan Tabel 3 diatas diketahui bahwa untuk pernyataan butir 1 diperoleh nilai r-hitung sebesar 0,714 dan dinyatakan valid karena nilai r-hitung (0,714) lebih besar dari r-tabel (0,273). Untuk pernyataan valid karena nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel. Berdasarkan nilai validitas tersebut diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel Pelayanan Publik digunakan untuk perhitungan selanjutnya karena seluruhnya dinyatakan valid.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh sistem informasi terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi. Data penelitian diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 52 responden Berdasarkan hasil tabulasi data, diketahui bahwa sebagian besar responden memberikan jawaban pada kategori “Setuju” dan “Sangat Setuju”. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi dinilai sudah cukup baik dan memberikan pengaruh positif terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil kuesioner, mayoritas responden menyatakan bahwa sistem informasi yang digunakan telah membantu mempercepat proses pelayanan dan mempermudah pengelolaan data pelayanan publik Nilai total variabel sistem informasi menunjukkan kategori tinggi. Hal ini berarti sistem informasi pada instansi sudah berjalan dengan baik dan mampu mendukung aktivitas pelayanan publik secara efektif Selain itu, penggunaan sistem informasi membantu pegawai dalam mengurangi kesalahan administrasi serta meningkatkan ketepatan data pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian besar responden memberikan penilaian positif terhadap kualitas layanan publik yang diberikan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi telah berjalan cukup baik. Penerapan sistem informasi dinilai mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan mudah diakses masyarakat. Berdasarkan hasil analisis data, diketahui bahwa sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap layanan publik. Semakin baik sistem informasi yang digunakan, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Penerapan sistem informasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau DPMPSTSP Kota Tebing Tinggi merupakan bagian dari upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya pada layanan perizinan dan nonperizinan. Sistem informasi dalam konteks ini dapat dipahami sebagai sarana digital yang digunakan untuk mengelola data layanan, menyampaikan informasi, mempercepat proses administrasi, memantau status layanan, serta memudahkan masyarakat dan pelaku usaha dalam mengakses pelayanan. Dengan adanya sistem informasi, proses pelayanan yang sebelumnya cenderung manual dapat diarahkan menjadi lebih cepat, transparan, terdokumentasi, dan mudah diawasi. Pembahasan ini dapat diperkuat melalui Technology Acceptance Model atau TAM. TAM menjelaskan bahwa penerimaan pengguna terhadap suatu sistem teknologi terutama dipengaruhi oleh dua konstruk utama, yaitu perceived usefulness dan perceived ease of use. Perceived usefulness mengarah pada sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem teknologi dapat meningkatkan kinerja atau manfaat pekerjaan, sedangkan perceived ease of use mengarah pada sejauh mana pengguna percaya bahwa sistem mudah digunakan dan tidak membutuhkan usaha yang berlebihan. Model TAM yang dikembangkan Davis menempatkan persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan sebagai faktor penting dalam menentukan sikap, niat, dan penggunaan teknologi informasi. Dalam konteks DPMPSTSP Kota Tebing Tinggi, perceived usefulness dapat dilihat dari manfaat sistem informasi dalam mempercepat pelayanan perizinan, mengurangi kesalahan administrasi, mempermudah pencarian data pemohon, meningkatkan keterbukaan informasi, serta memperjelas status proses layanan. Apabila pegawai dan masyarakat menilai bahwa sistem informasi membantu proses pelayanan menjadi lebih efektif, maka sistem tersebut akan lebih mudah diterima dan digunakan. Dengan demikian, semakin tinggi persepsi kegunaan sistem informasi, semakin besar peluang sistem tersebut berpengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan publik. Sementara itu, perceived ease of use dapat dilihat dari kemudahan

masyarakat dan pegawai dalam mengoperasikan sistem informasi.

Sistem yang mudah digunakan akan memiliki tampilan yang jelas, alur layanan yang sederhana, menu yang mudah dipahami, informasi yang tidak membingungkan, serta prosedur penggunaan yang tidak rumit. Apabila sistem sulit digunakan, masyarakat dapat tetap memilih datang langsung ke kantor, bertanya secara manual, atau bergantung kepada bantuan petugas. Kondisi tersebut dapat mengurangi efektivitas digitalisasi pelayanan. Sebaliknya, apabila sistem mudah digunakan, maka masyarakat akan lebih percaya diri dalam mengakses layanan secara mandiri. Berdasarkan teori TAM, sistem informasi akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik apabila sistem tersebut benar-benar dirasakan berguna dan mudah digunakan oleh pengguna. Pada pelayanan perizinan, sistem informasi yang baik dapat meningkatkan kualitas pelayanan melalui beberapa aspek. Pertama, sistem dapat meningkatkan kecepatan pelayanan, karena pemohon dapat memperoleh informasi persyaratan dan prosedur lebih awal. Kedua, sistem dapat meningkatkan transparansi, karena masyarakat dapat mengetahui status layanan dan alur proses secara lebih jelas. Ketiga, sistem dapat meningkatkan akurasi data, karena data pemohon dapat tersimpan dan diproses secara lebih tertib. Keempat, sistem dapat meningkatkan responsivitas, karena petugas lebih mudah memantau permohonan dan memberikan tindak lanjut. Pembahasan ini sejalan dengan penelitian Puspitasari yang menunjukkan bahwa sistem Online Single Submission atau OSS pada DPMPTSP Blora dapat meningkatkan efisiensi pelayanan perizinan dan mendukung pelayanan publik yang lebih terintegrasi. Namun, penelitian tersebut juga mencatat adanya tantangan seperti keterbatasan sumber daya manusia, akses internet, dan kebutuhan penguatan informasi agar sistem OSS dapat menjadi model pelayanan publik yang inklusif dan berkelanjutan. Temuan ini relevan dengan penelitian pada DPMPTSP Kota Tebing Tinggi karena keberhasilan sistem informasi tidak hanya bergantung pada keberadaan aplikasi, tetapi juga pada kesiapan aparatur, infrastruktur, dan pemahaman masyarakat. Penelitian terdahulu terkait dengan evaluasi sistem pelayanan publik menggunakan TAM menunjukkan bahwa variabel *external variables*, *perceived usefulness*, *attitude toward using*, dan *behavioral intention to use* berpengaruh positif dan signifikan terhadap keberhasilan penggunaan sistem pelayanan publik. Temuan ini memperkuat argumen bahwa keberhasilan sistem informasi pelayanan tidak cukup hanya dilihat dari aspek teknis, tetapi juga dari penerimaan pengguna. Artinya, apabila pegawai dan masyarakat memiliki persepsi positif terhadap manfaat dan kemudahan sistem, maka penggunaan sistem akan lebih optimal dan berdampak pada peningkatan pelayanan publik.

Selain itu, penelitian mengenai OSS Risk Based Approach pada DPMPTSP Kabupaten Aceh Tamiang menunjukkan bahwa pelaksanaan sistem OSS sudah berjalan, tetapi belum maksimal karena masih terdapat kendala berupa kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, terbatasnya pegawai yang mengelola aplikasi OSS RBA, dan keterbatasan anggaran. Temuan tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan publik memerlukan dukungan organisasi yang memadai. Dalam konteks DPMPTSP Kota Tebing Tinggi, aspek sosialisasi, pendampingan pemohon, kompetensi pegawai, dan dukungan anggaran perlu menjadi perhatian agar sistem informasi benar-benar mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Dengan mengacu pada penelitian terdahulu, dapat dipahami bahwa sistem informasi memiliki pengaruh penting terhadap pelayanan publik, tetapi pengaruh tersebut tidak berjalan secara otomatis. Sistem informasi akan meningkatkan kualitas pelayanan apabila didukung oleh kemudahan penggunaan, manfaat yang jelas, aparatur yang kompeten, infrastruktur yang memadai, data yang akurat, serta komitmen organisasi. Dalam hal ini, TAM memberikan dasar teoritis bahwa penerimaan sistem oleh pengguna menjadi faktor kunci. Jika sistem dianggap bermanfaat dan mudah digunakan, maka masyarakat dan pegawai cenderung menggunakan sistem tersebut secara lebih aktif, sehingga proses pelayanan menjadi lebih cepat, transparan, dan akuntabel.

Berdasarkan pembahasan tersebut, sistem informasi pada DPMPTSP Kota Tebing Tinggi dapat diposisikan sebagai instrumen strategis untuk meningkatkan pelayanan publik. Sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat bantu administrasi, tetapi juga sebagai mekanisme untuk memperkuat tata kelola pelayanan. Melalui sistem informasi, pelayanan perizinan dapat diarahkan menjadi lebih terukur, terbuka, mudah diakses, serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan pelaku usaha. Oleh karena itu, peningkatan kualitas sistem, penguatan kapasitas pegawai, dan peningkatan literasi masyarakat menjadi faktor penting agar sistem informasi dapat memberikan dampak nyata terhadap kualitas pelayanan publik.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis mengenai pengaruh sistem informasi terhadap layanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi, maka dapat diambil kesimpulan yaitu Sistem informasi memiliki pengaruh positif terhadap layanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tebing Tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik penerapan sistem informasi, maka semakin baik pula kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat.

Saran

DPMPTSP Kota Tebing Tinggi perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai penggunaan sistem informasi pelayanan agar masyarakat dapat memanfaatkan layanan yang tersedia secara maksima

DAFTAR PUSTAKA

- Alter, S. (1992). *Information Systems: A Management Perspective*. Reading, MA: Addison-Wesley.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Falikhatun. (2003). Pengaruh sistem informasi terhadap kinerja individu dalam organisasi sektor publik. *Jurnal Akuntansi dan Auditing Indonesia*, 7(2), 159–174.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. J. (2006). *Service Management: Operations, Strategy, and Information Technology*. New York: McGraw-Hill.
- Goodhue, D. L., & Thompson, R. L. (1995). Task-technology fit and individual performance. *MIS Quarterly*, 19(2), 213–236.
- Isa Indrawan, M., Alamsyah, B., Fatmawati, I., Samrin, Rusiadi, Shindi Indira, S., ... & Sastra Pengalaman Tarigan, A. (2019, March). UNPAB Lecturer Assessment and Performance Model based on Indonesia Science and Technology Index. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1175, No. 1, p. 012268). IOP Publishing.
- Haryanto. (2002). Pengaruh sistem informasi berbasis komputer terhadap kinerja karyawan. *Jurnal Sistem Informasi*, 4(1), 45–56.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (1991). *Management Information Systems: A Contemporary Perspective*. New York: Macmillan.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2018). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education.
- Lewin, A. Y. (1997). Organizational adaptation and information technology. Dalam Kaiman Turnip (2003). Mahmudi. (2007). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Makin, D., & Susan, G. (1998). *Team Performance and Organizational Development*. London: Prentice Hall.
- Moenir, H. A. S. (2015). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nasution, D. A. D., Nasution, A. P., & Alpi, M. F. (2019). Pengaruh Penerapan Smart ASN Terhadap Pengelolaan Keuangan Negara di Era Disrupsi Teknologi Indonesia 4.0. In *Seminar Nasional Sains & Teknologi Informasi* (pp. 43-51).
- O'Brien, J. A. (2014). *Management Information Systems*. New York: McGraw-Hill.
- Ratminto. (2003). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Subarsono, A. G. (2005). *Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar