

Analysis Of Public Service Information Systems In Improving The Quality Of Public Services

Analisis Sistem Informasi Pelayanan Publik Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Rinawati Tumanggor¹⁾, Renny Maisyarah²⁾

^{1,2,3)} **Universitas Pembangunan Panca Budi**

Email: ¹⁾ rinatumanggor05@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [24 Agustus 2026]

Revised [18 Oktober 2026]

Accepted [20 Oktober 2026]

KEYWORDS

*Accountability; Public Service;
Public Service Information
System; Service Quality;
Transparency.*

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



ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi ukuran penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena pelayanan yang baik mencerminkan adanya tata kelola yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif karena bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan secara mendalam sistem keuangan desa serta perannya dalam meningkatkan kinerja perangkat desa dalam penyusunan laporan keuangan. Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem informasi membantu meningkatkan ketersediaan informasi, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, transparansi, akuntabilitas, dan penanganan pengaduan masyarakat.

ABSTRACT

Public service is one of the primary functions of government in meeting the needs of the community. The quality of public service is an important measure in assessing the success of government administration because good service reflects responsive, transparent, accountable, and citizen-oriented governance. This study uses a qualitative approach with descriptive methods because it aims to analyze and describe in depth the village financial system and its role in improving the performance of village officials in preparing financial reports. Based on the results and discussion, it can be concluded that the public service information system plays a crucial role in improving the quality of public service. Information systems help improve information availability, ease of access, speed of service, transparency, accountability, and handling of public complaints

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama penyelenggaraan pemerintahan yang berkaitan langsung dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting dalam menilai kemampuan suatu instansi dalam memberikan layanan yang cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan. Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang lebih efektif dan efisien, instansi pemerintah dituntut untuk melakukan berbagai inovasi, termasuk melalui pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan.

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong perubahan pola pelayanan publik dari sistem konvensional menuju pelayanan berbasis digital. Sistem informasi pelayanan publik digunakan untuk mendukung proses pengolahan data, penyampaian informasi, pencatatan pelayanan, pemantauan proses administrasi, hingga penyediaan akses layanan bagi masyarakat. Penerapan sistem informasi diharapkan mampu mempercepat proses pelayanan, mengurangi kesalahan administrasi, meningkatkan ketepatan data, serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi dan layanan tanpa harus melalui prosedur yang panjang.

Meskipun demikian, penerapan sistem informasi pelayanan publik tidak selalu secara otomatis menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan. Dalam pelaksanaannya masih dapat ditemukan berbagai kendala, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kualitas jaringan yang belum stabil, kemampuan sumber daya manusia yang belum merata, kurangnya integrasi antarsistem, serta rendahnya pemahaman sebagian masyarakat dalam menggunakan layanan digital. Selain itu, sistem informasi yang telah tersedia terkadang belum dimanfaatkan secara optimal sehingga proses pelayanan masih menghadapi keterlambatan, pengulangan prosedur, ketidakakuratan informasi, maupun kurangnya transparansi terhadap status pelayanan.

Kondisi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan penerapan sistem informasi tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kesesuaian sistem dengan kebutuhan pelayanan, kompetensi petugas, kualitas informasi yang dihasilkan, kemudahan penggunaan, serta kemampuan instansi dalam merespons kebutuhan masyarakat. Sistem informasi yang efektif seharusnya mampu

mendukung peningkatan dimensi kualitas pelayanan, antara lain kecepatan, ketepatan, kemudahan, keandalan, transparansi, dan responsivitas. Oleh karena itu, evaluasi terhadap penerapan sistem informasi menjadi penting untuk mengetahui sejauh mana sistem tersebut benar-benar memberikan kontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.

Sejumlah penelitian mengenai digitalisasi pelayanan publik menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan apabila didukung oleh infrastruktur yang memadai, sumber daya manusia yang kompeten, prosedur yang jelas, serta pengelolaan sistem yang berkelanjutan. Namun, hasil penerapannya dapat berbeda pada setiap instansi karena dipengaruhi oleh karakteristik organisasi, jenis pelayanan, kesiapan teknologi, dan kebutuhan masyarakat. Hal ini menunjukkan adanya kebutuhan untuk melakukan kajian secara lebih spesifik terhadap pelaksanaan sistem informasi pelayanan publik pada objek penelitian, terutama dalam melihat hubungan antara pemanfaatan sistem dengan kualitas pelayanan yang diterima masyarakat.

Analisis terhadap sistem informasi pelayanan publik penting dilakukan tidak hanya untuk mengidentifikasi manfaat yang telah diperoleh, tetapi juga untuk menemukan kelemahan dan hambatan dalam pelaksanaannya. Hasil analisis dapat menjadi dasar melakukan perbaikan sistem, peningkatan kompetensi petugas, penyederhanaan prosedur, serta pengembangan pelayanan yang lebih berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penerapan sistem informasi tidak hanya menjadi bentuk modernisasi administrasi, tetapi benar-benar berfungsi sebagai instrumen untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pelayanan publik.

LANDASAN TEORI

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan publik menjadi ukuran penting dalam menilai keberhasilan penyelenggaraan pemerintahan karena pelayanan yang baik mencerminkan adanya tata kelola yang responsif, transparan, akuntabel, dan berorientasi pada kebutuhan warga. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik dipahami sebagai kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Regulasi tersebut juga menegaskan pentingnya standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan dan acuan penilaian kualitas pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Perkembangan teknologi informasi mendorong pemerintah daerah untuk memperbaiki sistem pelayanan publik melalui penggunaan sistem informasi. Sistem informasi pelayanan publik diperlukan agar masyarakat dapat memperoleh informasi layanan secara lebih mudah, cepat, jelas, dan transparan. Dalam Konteks pelayanan pemerintahan modern, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai media penyampaian informasi, tetapi juga sebagai instrumen untuk meningkatkan efektivitas administrasi, mempercepat alur pelayanan, mengurangi ketidakpastian prosedur, serta memperkuat akuntabilitas penyelenggara pelayanan. Penyelenggaraan sistem informasi pelayanan publik juga memiliki dasar hukum yang jelas. PermenPANRB Nomor 13 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Sistem Informasi Pelayanan Publik Nasional mengatur bahwa sistem informasi pelayanan publik nasional diperlukan untuk mendukung penyediaan informasi pelayanan kepada masyarakat. Sistem tersebut diarahkan agar informasi pelayanan publik dapat dikelola dan disampaikan secara lebih terbuka, mudah diakses, serta terintegrasi. Selain itu, Kementerian PANRB menjelaskan bahwa pengembangan SIPPN atau sistem informasi pelayanan publik diarahkan untuk menghadirkan akses informasi layanan tanpa batasan waktu dan tempat sesuai perkembangan teknologi informasi. Ruang lingkup pemerintah daerah, Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tanjung Balai memiliki peran penting dalam mendukung stabilitas sosial, pembinaan ideologi, wawasan kebangsaan, kewaspadaan dini, pembinaan organisasi kemasyarakatan, serta fasilitasi kehidupan politik daerah. Meskipun Badan Kesatuan Bangsa dan Politik bukan perangkat daerah yang seluruh layanannya bersifat perizinan langsung seperti dinas teknis tertentu, instansi ini tetap memiliki fungsi pelayanan publik, terutama dalam pelayanan administrasi, pemberian informasi, koordinasi kemasyarakatan, fasilitasi organisasi masyarakat, serta penyampaian layanan yang berkaitan dengan kesatuan bangsa dan politik di daerah. Permasalahan yang muncul adalah bahwa kualitas pelayanan publik pada instansi pemerintahan masih sering dipengaruhi oleh keterbatasan informasi, alur pelayanan yang belum sepenuhnya dipahami masyarakat, keterlambatan respons, kurangnya keterbukaan prosedur, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Apabila masyarakat tidak memperoleh informasi layanan secara jelas, maka proses pelayanan dapat menjadi lambat, kurang efektif, dan menimbulkan ketidakpuasan. Kondisi ini menunjukkan bahwa keberadaan sistem informasi pelayanan publik menjadi penting untuk memastikan masyarakat dapat mengetahui persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, kontak layanan, dan mekanisme pengaduan.



secara lebih mudah. Dalam konteks Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tanjung Balai, sistem informasi pelayanan publik dibutuhkan untuk mendukung penyampaian informasi layanan secara lebih tertib dan transparan. Sistem informasi yang baik dapat membantu masyarakat mengetahui jenis layanan yang tersedia, prosedur pengajuan layanan, dokumen yang diperlukan, serta saluran komunikasi dengan instansi. Di sisi internal, sistem informasi juga dapat membantu pegawai dalam mengelola data layanan, menata arsip, memantau permohonan masyarakat, dan mempercepat penyelesaian administrasi. Namun, penerapan sistem informasi pelayanan publik tidak selalu berjalan optimal. Beberapa kendala yang sering terjadi antara lain keterbatasan kemampuan pegawai dalam mengelola sistem, belum lengkapnya informasi layanan yang tersedia secara digital, keterbatasan sarana dan jaringan internet, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, serta belum maksimalnya integrasi antara pelayanan manual dan pelayanan berbasis teknologi. Akibatnya, masyarakat tetap harus datang langsung ke kantor untuk memperoleh informasi dasar, proses pelayanan menjadi kurang efisien, dan kualitas pelayanan publik belum meningkat secara maksimal. Kualitas pelayanan publik sendiri dapat dilihat dari beberapa aspek, seperti kejelasan informasi, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, ketepatan pelayanan, responsivitas pegawai, transparansi prosedur, kepastian waktu, serta kemampuan instansi menindaklanjuti kebutuhan dan keluhan masyarakat. Apabila sistem informasi pelayanan publik dikelola dengan baik, maka aspek-aspek tersebut dapat ditingkatkan. Sebaliknya, jika sistem informasi tidak diperbarui, sulit diakses, atau tidak sesuai kebutuhan masyarakat, maka sistem tersebut belum mampu memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas pelayanan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Simanjuntak (2023) dengan judul Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIK) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Kota Tanjungbalai, hasil penelitian yang telah dilakukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai dapat diketahui bahwa pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan (SIK) sudah berjalan dengan baik. Setelah difasilitasi dengan SIK, informasi kependudukan dan data kependudukan daerah dapat terintegrasi ke data kependudukan nasional serta dokumen kependudukan dapat tersimpan dengan baik dan tidak akan hilang. Kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan SIK adalah tidak ada sama sekali kendala yang dihadapi oleh pihak Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tanjungbalai.

Berdasarkan fenomena tersebut, penelitian mengenai Analisis Sistem Informasi Pelayanan Publik dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. Penelitian ini diperlukan untuk mengetahui bagaimana sistem informasi pelayanan publik diterapkan, sejauh mana sistem tersebut membantu masyarakat memperoleh informasi layanan, kendala apa saja yang dihadapi dalam pelaksanaannya, serta bagaimana sistem informasi dapat dioptimalkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Tanjung Balai dalam memperbaiki tata kelola informasi layanan, meningkatkan responsivitas pegawai, memperkuat transparansi pelayanan, dan mewujudkan pelayanan publik yang lebih efektif, mudah, cepat, dan akuntabel.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif karena bertujuan untuk menganalisis dan menggambarkan secara mendalam sistem keuangan desa serta perannya dalam meningkatkan kinerja perangkat desa dalam penyusunan laporan keuangan. Pendekatan kualitatif deskriptif memungkinkan peneliti untuk memahami fenomena sosial secara holistik dengan menekankan pada makna, proses, dan konteks yang terjadi di lapangan, tanpa melakukan pengujian hipotesis atau analisis statistik (Sugiyono, 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Sistem informasi pelayanan publik merupakan sarana yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk menyediakan informasi, mengelola data layanan, mempercepat proses administrasi, serta mempermudah masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Sistem ini dapat berbentuk website, aplikasi pelayanan, portal informasi, loket digital, media pengaduan, atau sistem elektronik lain yang mendukung proses pelayanan publik. Berdasarkan hasil penelitian, sistem informasi pelayanan publik memiliki peran penting dalam mendukung keterbukaan informasi dan kemudahan akses masyarakat terhadap layanan. Melalui sistem informasi, masyarakat dapat memperoleh informasi mengenai jenis layanan, persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, serta mekanisme pengaduan. Hal ini menunjukkan bahwa sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat teknologi, tetapi juga sebagai sarana tata kelola pelayanan publik yang lebih transparan dan akuntabel.

Sistem informasi pelayanan publik juga membantu aparatur dalam mengelola data dan dokumen pelayanan secara lebih tertib. Proses pelayanan yang sebelumnya dilakukan secara manual dapat diarahkan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan mudah dipantau. Dengan demikian, sistem informasi memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik, terutama dalam aspek kecepatan, ketepatan, keterbukaan, dan kemudahan akses.

Ketersediaan Informasi Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan informasi pelayanan merupakan salah satu aspek penting dalam sistem informasi pelayanan publik. Informasi yang tersedia meliputi jenis layanan, persyaratan administrasi, prosedur pengajuan, jadwal pelayanan, biaya atau tarif, serta kontak petugas yang dapat dihubungi. Ketersediaan informasi yang jelas membantu masyarakat memahami tahapan pelayanan sebelum datang ke kantor pelayanan. Hal ini dapat mengurangi kesalahan berkas, mempercepat proses pelayanan, serta menurunkan intensitas masyarakat bertanya secara langsung kepada petugas. Dengan adanya informasi yang mudah diakses, masyarakat menjadi lebih siap dalam mengajukan layanan. Namun, dalam beberapa kondisi, informasi yang tersedia dalam sistem belum sepenuhnya diperbarui secara berkala. Masih terdapat kemungkinan informasi layanan yang belum lengkap, kurang rinci, atau belum disesuaikan dengan perubahan kebijakan terbaru. Kondisi ini menunjukkan bahwa pengelolaan sistem informasi masih memerlukan pembaruan dan pengawasan secara berkelanjutan.

Kemudahan Akses Sistem Informasi

Kemudahan akses menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kualitas sistem informasi pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi dapat mempermudah masyarakat dalam memperoleh layanan tanpa harus selalu datang langsung ke kantor pelayanan. Masyarakat dapat mengakses informasi melalui perangkat digital, seperti komputer atau telepon genggam. Sistem yang mudah diakses dapat meningkatkan efisiensi pelayanan karena masyarakat dapat memperoleh informasi secara mandiri. Selain itu, kemudahan akses juga mendukung prinsip pelayanan publik yang inklusif, karena masyarakat dari berbagai wilayah dapat mengetahui informasi layanan dengan lebih cepat.

Akan tetapi, kemudahan akses masih dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemampuan masyarakat menggunakan teknologi, kualitas jaringan internet, tampilan sistem, dan ketersediaan perangkat. Bagi masyarakat yang belum terbiasa menggunakan layanan digital, sistem informasi tetap membutuhkan pendampingan dari petugas. Oleh karena itu, sistem informasi pelayanan publik perlu dirancang dengan tampilan yang sederhana, bahasa yang mudah dipahami, dan alur penggunaan yang tidak rumit.

Kecepatan dan Ketepatan Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi pelayanan publik dapat mempercepat proses pelayanan. Sistem membantu petugas dalam pencatatan data, pencarian dokumen, pemrosesan berkas, dan pemantauan status layanan. Dengan sistem yang terintegrasi, waktu pelayanan dapat menjadi lebih singkat dibandingkan proses manual. Kecepatan pelayanan juga didukung oleh tersedianya informasi yang jelas sejak awal. Ketika masyarakat sudah mengetahui persyaratan dan prosedur, proses verifikasi menjadi lebih cepat karena berkas yang diajukan lebih lengkap. Hal ini berdampak pada berkurangnya antrean, pengulangan proses, dan keterlambatan pelayanan. Namun demikian, kecepatan pelayanan belum sepenuhnya bergantung pada sistem. Faktor lain seperti kesiapan aparatur, kualitas jaringan, kapasitas server, dan koordinasi antarunit juga menentukan kelancaran pelayanan. Jika sistem mengalami gangguan teknis, proses pelayanan dapat terhambat. Oleh karena itu, sistem informasi perlu didukung oleh pemeliharaan teknologi dan kesiapan sumber daya manusia.

Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan

Sistem informasi pelayanan publik berperan dalam meningkatkan transparansi karena informasi mengenai prosedur, biaya, waktu, dan persyaratan dapat diketahui oleh masyarakat. Transparansi ini penting untuk mengurangi ketidakpastian dan mencegah praktik pelayanan yang tidak sesuai prosedur. Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat lebih mudah mengetahui alur pelayanan apabila informasi disajikan secara terbuka. Transparansi pelayanan juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah karena proses pelayanan menjadi lebih jelas dan dapat dipantau. Selain itu, sistem informasi juga memperkuat akuntabilitas pelayanan.



Setiap proses pelayanan dapat terdokumentasi dalam sistem, sehingga memudahkan pengawasan, evaluasi, dan pelacakan apabila terjadi kendala atau keluhan. Dokumentasi digital membantu instansi dalam menilai kinerja pelayanan dan memperbaiki kelemahan yang ditemukan.

Penanganan Pengaduan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pelayanan publik juga berperan sebagai sarana pengaduan masyarakat. Melalui fitur pengaduan atau kanal layanan digital, masyarakat dapat menyampaikan keluhan, kritik, saran, atau permintaan informasi terkait pelayanan yang diterima. Penanganan pengaduan menjadi bagian penting dalam kualitas pelayanan publik karena menunjukkan responsivitas instansi terhadap kebutuhan masyarakat. Sistem pengaduan yang baik dapat membantu instansi mengetahui permasalahan pelayanan secara langsung dari pengguna layanan. Namun, efektivitas pengaduan tidak hanya ditentukan oleh tersedianya kanal pengaduan, tetapi juga oleh kecepatan tindak lanjut. Apabila pengaduan tidak segera diproses atau tidak mendapat jawaban yang jelas, maka kepercayaan masyarakat terhadap sistem dapat menurun. Oleh karena itu, pengaduan harus dikelola dengan prosedur yang jelas, petugas yang bertanggung jawab, dan waktu penyelesaian yang terukur.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, sistem informasi pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem informasi membantu menciptakan pelayanan yang lebih cepat, transparan, mudah diakses, dan terdokumentasi. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan publik yang menekankan kepastian prosedur, kepastian waktu, keterbukaan informasi, dan kemudahan bagi masyarakat. Kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sikap petugas, tetapi juga oleh sistem pendukung yang digunakan dalam proses pelayanan. Sistem informasi menjadi alat penting untuk mengurangi hambatan administratif, mempercepat proses kerja, dan meningkatkan ketepatan data. Dengan adanya sistem informasi, instansi dapat memberikan pelayanan yang lebih tertib dan responsif. Dalam konteks ini, sistem informasi dapat dipahami sebagai instrumen modernisasi pelayanan publik. Sistem tersebut membantu pemerintah beralih dari pelayanan manual menuju pelayanan digital yang lebih efisien. Perubahan ini penting karena kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan transparan semakin meningkat karena proses administrasi dapat dilakukan secara lebih terstruktur. Pencatatan data, pencarian arsip, verifikasi dokumen, dan pemantauan status layanan dapat dilakukan lebih cepat dengan bantuan sistem.

Kecepatan pelayanan menjadi salah satu ukuran penting dalam kualitas pelayanan publik. Pelayanan yang lambat dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat, sedangkan pelayanan yang cepat dan tepat dapat meningkatkan kepercayaan terhadap instansi pemerintah.

Meskipun demikian, sistem informasi tidak akan efektif apabila tidak didukung oleh aparatur yang kompeten. Petugas harus mampu mengoperasikan sistem, memahami alur layanan, dan menyelesaikan kendala teknis sederhana. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan melalui sistem informasi memerlukan integrasi antara teknologi, aparatur, dan prosedur kerja yang jelas.

Sistem Informasi dan Transparansi Pelayanan

Transparansi merupakan salah satu aspek utama dalam pelayanan publik. Sistem informasi dapat meningkatkan transparansi dengan menyediakan informasi layanan secara terbuka. Masyarakat dapat mengetahui apa saja persyaratan yang diperlukan, berapa lama proses pelayanan, apakah layanan berbiaya atau gratis, serta ke mana pengaduan harus disampaikan.

Dengan adanya transparansi, potensi penyimpangan dalam pelayanan dapat dikurangi. Masyarakat memiliki dasar informasi yang jelas sehingga tidak mudah mengalami kebingungan atau ketidakpastian. Transparansi juga memperkuat akuntabilitas karena instansi harus memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah diumumkan.

Sistem informasi juga memudahkan pimpinan instansi dalam melakukan pengawasan. Data pelayanan yang tersimpan dalam sistem dapat digunakan untuk mengevaluasi kinerja petugas, jumlah layanan yang diproses, waktu penyelesaian, dan jumlah pengaduan masyarakat. Dengan demikian, sistem informasi tidak hanya bermanfaat bagi masyarakat, tetapi juga bagi manajemen instansi.

Sistem Informasi dan Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik pada akhirnya dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat. Apabila sistem informasi mempermudah masyarakat memperoleh layanan, mempercepat proses, memberikan informasi yang jelas, dan menyediakan kanal pengaduan, maka kepuasan masyarakat cenderung meningkat. Masyarakat akan merasa dilayani dengan baik apabila tidak mengalami kesulitan dalam memahami prosedur, tidak menunggu terlalu lama, dan memperoleh informasi yang pasti.

Sistem informasi yang baik dapat menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih nyaman dan efisien. Namun, kepuasan masyarakat tetap bergantung pada konsistensi pelayanan. Sistem yang baik harus diikuti dengan petugas yang responsif, data yang akurat, informasi yang diperbarui, serta tindak lanjut pengaduan yang jelas. Jika sistem hanya tersedia tetapi tidak dikelola dengan baik, maka peningkatan kualitas pelayanan tidak akan optimal.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi pelayanan publik memiliki peran penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem informasi membantu meningkatkan ketersediaan informasi, kemudahan akses, kecepatan pelayanan, transparansi, akuntabilitas, dan penanganan pengaduan masyarakat. Pemanfaatan sistem informasi juga dapat mendukung terciptanya proses pelayanan yang lebih terstruktur dan efisien karena informasi dapat disampaikan dan dikelola secara lebih cepat dibandingkan dengan pelayanan yang sepenuhnya dilakukan secara konvensional.

Selain itu, penerapan sistem informasi pelayanan publik dapat memperkuat hubungan antara pemerintah sebagai penyelenggara layanan dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Masyarakat memiliki kesempatan untuk memperoleh informasi secara lebih terbuka, mengetahui prosedur pelayanan, serta menyampaikan kebutuhan maupun pengaduan dengan lebih mudah. Dengan demikian, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai sarana pendukung administrasi, tetapi juga menjadi instrumen dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat.

Keberhasilan penerapan sistem informasi pelayanan publik pada akhirnya tidak hanya ditentukan oleh keberadaan teknologi, tetapi juga oleh kesiapan organisasi dan sumber daya manusia yang mengelolanya. Sistem yang baik perlu didukung oleh aparatur yang kompeten, tata kelola yang jelas, data yang akurat, serta evaluasi secara berkala. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi perlu ditempatkan sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, bukan hanya sebagai bentuk digitalisasi pelayanan.

Saran

Efektivitas sistem informasi sangat bergantung pada kualitas pengelolaan sistem, kemampuan aparatur, pembaruan data, kestabilan teknologi, serta kemampuan masyarakat dalam mengakses layanan digital. Oleh karena itu, sistem informasi pelayanan publik perlu dikembangkan secara berkelanjutan agar benar-benar mampu mendukung pelayanan yang cepat, transparan, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Pengelola pelayanan juga perlu melakukan pemeliharaan dan pembaruan sistem secara berkala untuk memastikan informasi yang tersedia tetap akurat, relevan, dan mudah digunakan oleh masyarakat.

Selain pengembangan teknologi, peningkatan kompetensi aparatur juga perlu menjadi perhatian. Aparatur perlu diberikan pelatihan yang memadai agar mampu mengoperasikan sistem secara optimal, mengelola data dengan baik, serta memberikan respons yang cepat terhadap kendala atau pengaduan masyarakat. Evaluasi terhadap sistem juga perlu dilakukan secara berkala dengan mempertimbangkan masukan dari pengguna layanan sehingga pengembangan yang dilakukan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Di sisi lain, penyelenggara pelayanan publik perlu memastikan bahwa digitalisasi tidak menimbulkan kesenjangan akses bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan dalam menggunakan teknologi. Oleh sebab itu, kanal pelayanan digital sebaiknya tetap disertai dengan mekanisme pendampingan atau alternatif pelayanan yang dapat membantu masyarakat yang mengalami kesulitan dalam mengakses layanan secara elektronik. Dengan pendekatan tersebut, pemanfaatan sistem informasi diharapkan tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan, tetapi juga menciptakan pelayanan publik yang inklusif, mudah diakses, dan mampu memberikan manfaat secara merata bagi seluruh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Angellia, F., Setyawan, I., Gultom, J. R., & Laksono, R. (2023). Analisis Perancangan Sistem Informasi Administrasi Pelayanan Publik Desa Tamansari Bogor. REMIK: Riset Dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer, 7(3), 1265-1275.
- Anggiawan, D. D., Pandie, E., & Boru, M. (2018). Sistem Informasi Pelayanan Publik Kelurahan Bakunase Kota Kupang Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Berbasis Web. J-Icon: Jurnal Komputer dan Informatika, 6(2), 8-13.
- Lathifah, H., Frinaldi, A., Asnil, A., & Putri, N. E. (2024). Analisis Akuntabilitas Birokrasi Publik Dalam Sistem Keuangan Daerah Dan Dampaknya Terhadap Kinerja Pelayanan Publik. Professional: Jurnal Komunikasi Dan Administrasi Publik, 11(2), 585-592.
- Lautza, S., Fitriani, L., Tindaon, S. S., & Ravenska, N. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Cidadap Kota Bandung. Konferensi Nasional Ilmu Administrasi, 8(1), 186-194.
- 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.
- Ilhadi, V., Syukriah, S., Rosdiana, R., Asran, A., & Yusuf, E. (2024). Pendampingan teknologi informasi berkelanjutan dalam peningkatan pengembangan digitalisasi di bidang pelayanan publik dan kearsipan. Jurnal Malikussaleh Mengabdi, 3(1), 121-129.
- Mardinata, E., Cahyono, T. D., & Rizqi, R. M. (2023). Transformasi digital desa melalui sistem informasi desa (sid): meningkatkan kualitas pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Parta: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat, 4(1), 73-81.
- Mendrofa, H. P., Supriadi, B., Yustiari, S. H., Lubis, A. F., & Khairunnisa, M. (2025). Analisis efektivitas reformasi birokrasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia. Jurnal Kolaboratif Sains, 8(1), 537-545.
- Novita, I., Ariesta, A., & Adytia, R. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Sistem Informasi Terpadu Pada Kantor Desa Wanagiri. JIKI (Jurnal Ilmu Komputer Dan Informatika), 5(1), 57-67.
- Ramadhani, R., Abdillah, M., Santoso, I., Destrio, Y., Hadi, D., & Maulana, A. (2024). Inovasi e-government dalam meningkatkan kualitas administrasi pelayanan publik: Studi kasus inovasi pemerintah daerah Kabupaten Jember. Interelasi Humaniora, 1(2), 62-79.
- Rinaldi, R. (2012). Analisis kualitas pelayanan publik. Jurnal Administrasi Publik (Public Administration Journal), 2(1), 22-34.
- Sebayang, S. A., Daulay, M. T., Maisyarah, R., Shihab, M. W., & Gulo, A. J. (2025). Impact of energy transformation on economic productivity and environmental sustainability in toba-asahan, indonesia. International Journal of Energy Economics and Policy, 15(1), 180-189.
- Sakawati, H., & Yamin, M. N. (2024). Analisis penerapan e-government dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kecamatan tallo kota makassar. Journal Governance and Politics (JGP), 4(1), 49-61.
- Umar, Z. (2017). Analisis Implementasi Kebijakan Standar Pelayanan Minimal untuk Peningkatan Kualitas Layanan Publik di Daerah. Jurnal Analisis Dan Kebijakan Publik, 3(1), 1-13.

Yuliana, W. (2017). Peran Sistem Informasi Manajemen Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *EJournal Administrasi Negara*, 5, 6225-6239