



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 1 (2026) pp: 3462-3469

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan

Fiqri Haiqal¹, Ria Mentari², Yulianti³

^{1,2,3}Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur Pangkal Pinang

¹fiqriakiw111@gmail.com, ²mentari2499600013@gmail.com, ³yulianti@atmaluhur.ac.id

Abstrak

Implementasi sistem informasi manajemen (SIM) merupakan bagian penting dari upaya reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintahan daerah. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) sebagai instansi yang memberikan pelayanan dasar kepada masyarakat dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan yang cepat, akurat, dan terstandar. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi sistem informasi manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan serta mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses implementasinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan aparatur Dukcapil, observasi terhadap alur pelayanan, serta studi dokumentasi terhadap kebijakan dan sistem yang digunakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi SIM tidak hanya berkontribusi pada peningkatan efisiensi dan keteraturan pelayanan, tetapi juga mendorong perubahan pola kerja aparatur dari praktik manual dan individual menuju proses kerja yang lebih terstandar dan berbasis sistem. Namun demikian, peningkatan kualitas pelayanan tersebut diikuti oleh tingginya ketergantungan terhadap stabilitas sistem informasi, sehingga gangguan teknis berpotensi menghambat proses pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, implementasi SIM belum sepenuhnya diimbangi dengan penyesuaian kebijakan dan prosedur internal, yang menyebabkan praktik kerja manual masih berjalan secara paralel dengan sistem digital. Penelitian ini menegaskan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen lebih ditentukan oleh kesiapan organisasi dan kapasitas adaptasi sumber daya manusia dibandingkan kecanggihan teknologi semata.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Publik, Dukcapil

1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama kualitas tata kelola pemerintahan dan reformasi birokrasi [1]. Di era digital, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat, transparan, akuntabel, dan berbasis data semakin meningkat. Hal ini mendorong pemerintah untuk memanfaatkan teknologi informasi sebagai instrumen strategis dalam menyelenggarakan layanan publik, baik pada tingkat pusat maupun daerah [2]. Sistem informasi manajemen (SIM) hadir sebagai tulang punggung transformasi digital, yang tidak hanya mengatur alur administrasi dan pengolahan data, tetapi juga berfungsi sebagai alat pengendali proses kerja, pendukung pengambilan keputusan, dan media integrasi antarunit organisasi [3].

Implementasi SIM di sektor publik, khususnya di pemerintahan daerah, memiliki peran penting dalam mengatasi permasalahan klasik pelayanan publik, seperti birokrasi yang berbelit, data yang tidak akurat, serta ketergantungan pada proses manual. Berbagai penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem informasi di instansi pemerintah dapat meningkatkan efisiensi operasional, mempercepat pengambilan keputusan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik [2], [4], [5]. Namun, penerapan SIM juga menghadapi tantangan signifikan, termasuk kesenjangan kompetensi aparatur, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta resistensi terhadap perubahan budaya kerja yang sebelumnya bersifat manual dan individual [6].

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dukcapil) memiliki tanggung jawab utama dalam penyelenggaraan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Layanan yang diberikan mencakup penerbitan Kartu Tanda Penduduk elektronik, Kartu Keluarga, akta kelahiran, akta kematian, dan dokumen kependudukan lainnya yang bersifat legal dan menjadi hak dasar warga negara [7]. Peningkatan kualitas layanan Dukcapil menjadi krusial, karena berhubungan langsung dengan kebutuhan masyarakat sehari-hari, termasuk akses pendidikan, layanan

Implementasi Sistem Informasi Manajemen dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan

kesehatan, dan administrasi hukum. Dengan kompleksitas tersebut, Dukcapil di seluruh Indonesia, termasuk Kabupaten Bangka Selatan, mulai menerapkan SIM untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan, mengurangi kesalahan data, serta mempercepat alur administrasi [8].

Di Kabupaten Bangka Selatan, penerapan SIM pada Dukcapil menghadapi tantangan spesifik yang terkait dengan kapasitas aparatur, kesiapan infrastruktur, serta adaptasi terhadap proses digital. Meskipun sistem digital sudah digunakan untuk beberapa layanan, praktik manual masih ditemukan pada beberapa tahap administrasi. Hal ini menimbulkan potensi ketidakteraturan proses, penurunan efisiensi, dan risiko kesalahan data. Selain itu, belum seluruh kebijakan internal dan prosedur kerja disesuaikan dengan karakteristik SIM, sehingga implementasi sistem informasi manajemen belum optimal. Kondisi tersebut menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi layanan publik tidak hanya bergantung pada aspek teknologi, tetapi juga pada kesiapan organisasi dan kapasitas adaptasi sumber daya manusia.

Berbagai studi terdahulu menunjukkan bahwa keberhasilan SIM di sektor publik dipengaruhi oleh beberapa faktor utama: (1) kesiapan dan kompetensi aparatur, (2) integrasi sistem dengan proses kerja, (3) dukungan kebijakan dan prosedur internal, serta (4) kualitas infrastruktur teknologi [4], [9], [10], [11]. Namun, sebagian besar penelitian ini bersifat kuantitatif atau multi-instansi sehingga kurang mendalami konteks lokal yang spesifik. Di Kabupaten Bangka Selatan, literatur mengenai implementasi SIM pada Dukcapil masih terbatas, sehingga diperlukan penelitian kualitatif studi kasus yang dapat menggali dinamika internal, kendala implementasi, serta dampak terhadap kualitas pelayanan publik secara mendalam.

Berdasarkan konteks tersebut, penelitian ini difokuskan pada implementasi sistem informasi manajemen dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan. Penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan berikut: (1) bagaimana implementasi SIM dalam pelayanan publik Dukcapil Kabupaten Bangka Selatan, (2) bagaimana dampaknya terhadap kualitas layanan publik, dan (3) kendala apa saja yang muncul dalam implementasinya. Pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus dipilih untuk memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai proses, persepsi, dan praktik kerja aparatur, serta untuk mengidentifikasi strategi yang diterapkan dalam menghadapi hambatan yang muncul selama implementasi SIM.

2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus untuk memperoleh pemahaman yang mendalam mengenai implementasi sistem informasi manajemen (SIM) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Pendekatan kualitatif dipilih karena penelitian berfokus pada proses, pengalaman, serta dinamika organisasi dalam penerapan sistem informasi di lingkungan pemerintahan daerah, yang tidak dapat diukur secara kuantitatif. Metode studi kasus digunakan karena penelitian difokuskan pada satu konteks spesifik, yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan, sehingga memungkinkan peneliti menggali fenomena secara holistik dan kontekstual.

Lokasi penelitian ditetapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan dengan pertimbangan bahwa instansi tersebut telah menerapkan sistem informasi manajemen dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kependudukan, termasuk layanan berbasis digital. Subjek penelitian terdiri atas lima orang narasumber, yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling berdasarkan keterlibatan langsung dan pemahaman terhadap implementasi sistem informasi manajemen. Untuk menjaga kerahasiaan dan etika penelitian, identitas narasumber disamarkan dengan menggunakan inisial. Narasumber tersebut meliputi satu orang pejabat struktural (inisial NS1) yang memiliki kewenangan dalam perumusan kebijakan pelayanan, dua orang pengelola atau operator sistem informasi (inisial NS2 dan NS3), serta dua orang petugas pelayanan yang berinteraksi langsung dengan masyarakat (inisial NS4 dan NS5). Jumlah narasumber ini dinilai memadai dalam penelitian kualitatif karena telah mewakili perspektif kebijakan, teknis, dan operasional, serta memungkinkan tercapainya kejenuhan data (*data saturation*).

Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi. Wawancara mendalam digunakan untuk menggali pandangan, pengalaman, dan persepsi narasumber terkait proses implementasi SIM, dampaknya terhadap kualitas pelayanan publik, serta kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya. Observasi dilakukan secara langsung terhadap alur pelayanan administrasi kependudukan, penggunaan sistem informasi dalam proses pelayanan, serta interaksi antara aparatur dan masyarakat. Studi dokumentasi dilakukan dengan menelaah dokumen resmi yang relevan, seperti standar operasional prosedur (SOP), kebijakan internal, laporan pelayanan, serta informasi yang tersedia pada platform layanan daring Dukcapil Kabupaten Bangka Selatan.

Analisis data dilakukan secara kualitatif dengan menggunakan model analisis interaktif yang meliputi tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Data yang diperoleh dari berbagai sumber diseleksi dan dikategorikan sesuai fokus penelitian, kemudian disajikan dalam bentuk narasi tematik yang mengacu pada rumusan masalah. Penarikan kesimpulan dilakukan secara bertahap dengan menafsirkan pola dan makna yang muncul dari data penelitian. Keabsahan data dijaga melalui triangulasi sumber dan teknik dengan membandingkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini juga memperhatikan aspek etika penelitian dengan memastikan kerahasiaan identitas narasumber serta memperoleh persetujuan sebelum pelaksanaan pengumpulan data.

3. Hasil dan Diskusi

3.1. Transformasi Pola Kerja Aparatur melalui Sistem Informasi Manajemen

Implementasi sistem informasi manajemen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan menunjukkan adanya perubahan mendasar dalam pola kerja aparatur pelayanan. Berdasarkan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi, sistem informasi manajemen tidak hanya berfungsi sebagai alat pendukung teknis pelayanan, tetapi juga menjadi instrumen yang mengubah mekanisme kerja aparatur dari pola manual dan administratif menuju pola kerja digital yang lebih sistematis, terstruktur, dan terkontrol. Perubahan ini terlihat pada alur pelayanan, pembagian tugas, serta tanggung jawab aparatur dalam setiap tahapan pelayanan administrasi kependudukan.

Hasil wawancara dengan narasumber N1 mengungkapkan bahwa sebelum penerapan sistem informasi, proses pelayanan masih banyak bergantung pada dokumen fisik dan koordinasi manual antarunit kerja. Kondisi tersebut sering menimbulkan keterlambatan dan ketidakefisienan pelayanan. N1 menyatakan:

“Hmm... dulu alurnya panjang banget karena masih manual, berkas bisa berpindah-pindah meja. Nah... setelah pakai sistem, semua proses sudah jelas tahapannya dan bisa dipantau gitu loh...”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen telah mengubah pola kerja aparatur menjadi lebih terarah dan berbasis prosedur digital, sehingga setiap tahapan pelayanan dapat dikendalikan dan dievaluasi dengan lebih mudah.

Transformasi pola kerja juga tercermin dari peningkatan efisiensi kerja aparatur, khususnya pada proses pengolahan data kependudukan. Narasumber N2 menjelaskan bahwa sistem informasi memungkinkan integrasi data secara langsung, sehingga mengurangi pekerjaan berulang dan risiko kesalahan input data. Ia mengungkapkan:

“Ah iya... sekarang data langsung masuk ke sistem, jadi nggak perlu input ulang lagi. Kalau ada kesalahan, bisa langsung dilacak dari sistemnya...”

Temuan ini menegaskan bahwa sistem informasi manajemen telah mempersingkat waktu pelayanan sekaligus meningkatkan ketelitian aparatur dalam memproses data kependudukan.

Hasil observasi lapangan memperkuat temuan wawancara tersebut. Peneliti mengamati bahwa aparatur Dukcapil Kabupaten Bangka Selatan telah menjalankan sebagian besar aktivitas pelayanan dengan memanfaatkan sistem informasi, mulai dari penerimaan permohonan hingga pencetakan dokumen kependudukan. Aparatur terlihat mengikuti alur kerja digital yang tersedia dalam sistem, sehingga koordinasi antarbagian menjadi lebih cepat dan tidak lagi bergantung pada komunikasi manual. Situasi ini mencerminkan adanya perubahan nyata dalam pola kerja aparatur yang semakin berorientasi pada efisiensi dan ketepatan layanan.

Selain aspek teknis, sistem informasi manajemen juga berkontribusi terhadap perubahan budaya kerja aparatur. Narasumber N3 menyampaikan bahwa sistem informasi membuat kinerja aparatur lebih transparan dan dapat dipantau oleh pimpinan. Ia menyatakan:

“Sekarang semua pekerjaan tercatat, jadi kalau pelayanan lambat atau tertunda, bisa langsung kelihatan dari data sistem.”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen mendorong aparatur untuk bekerja lebih disiplin dan bertanggung jawab, karena setiap aktivitas pelayanan terdokumentasi secara digital.

Temuan dari studi dokumentasi juga menguatkan hasil wawancara dan observasi. Dokumen standar operasional prosedur (SOP) pelayanan menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi manajemen telah menjadi bagian integral dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan. SOP tersebut secara eksplisit mencantumkan

tahapan pelayanan berbasis sistem informasi, yang menandakan bahwa transformasi pola kerja aparatur telah dilembagakan secara formal dalam struktur kerja organisasi.

Secara keseluruhan, temuan ini mengindikasikan bahwa implementasi sistem informasi manajemen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan telah mentransformasi pola kerja aparatur dari sistem kerja manual menjadi pola kerja digital yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Transformasi ini tidak hanya meningkatkan efektivitas pelayanan publik, tetapi juga membentuk budaya kerja aparatur yang lebih profesional dan bertanggung jawab.

3.2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang Bersifat Prosedural

Implementasi sistem informasi manajemen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang bersifat prosedural. Peningkatan ini terutama terlihat pada kejelasan alur pelayanan, kepastian tahapan proses, serta keseragaman perlakuan terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan. Sistem informasi manajemen berfungsi sebagai kerangka kerja prosedural yang mengatur pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan secara lebih sistematis, sehingga aparatur memiliki pedoman yang jelas dalam menjalankan tugas pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara, narasumber N1 menjelaskan bahwa sistem informasi telah membantu aparatur dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sebelum sistem diterapkan secara optimal, pelaksanaan pelayanan sering kali bergantung pada kebiasaan kerja masing-masing aparatur, yang berpotensi menimbulkan perbedaan perlakuan dan ketidakkonsistenan prosedur. N1 menyampaikan:

“Nah... alurnya sekarang sudah jelas dari awal sampai akhir. Petugas nggak bisa melompati tahapan karena sistemnya memang mengatur begitu....”

Pernyataan tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen berperan sebagai mekanisme pengendali prosedur pelayanan, sehingga pelayanan publik dapat dilaksanakan secara lebih konsisten dan sesuai standar.

Peningkatan kualitas pelayanan prosedural juga dirasakan dalam aspek kepastian proses dan waktu pelayanan. Narasumber N2 mengungkapkan bahwa sistem informasi memungkinkan aparatur mengetahui dengan pasti tahapan pelayanan yang sedang berlangsung, sehingga memudahkan petugas dalam memberikan informasi yang jelas kepada masyarakat. Ia menyatakan:

“Kalau masyarakat bertanya, ‘berkasnya sudah sampai mana?’, kami bisa langsung cek di sistem, jadi jawabannya jelas, nggak perkiraan seperti dulu....”

Temuan ini menunjukkan bahwa sistem informasi manajemen meningkatkan kepastian prosedural dalam pelayanan, yang berdampak pada meningkatnya kepercayaan masyarakat terhadap aparatur pelayanan.

Hasil wawancara juga mengindikasikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan prosedural tidak hanya dirasakan oleh aparatur, tetapi juga tercermin dalam interaksi antara aparatur dan masyarakat. Narasumber N3 menyampaikan bahwa masyarakat cenderung lebih memahami alur pelayanan karena prosedur yang diterapkan bersifat lebih transparan dan dapat dijelaskan secara runtut. Ia mengungkapkan:

“Hmmm... sekarang kami lebih mudah menjelaskan ke masyarakat karena tahapannya sudah jelas, jadi mereka juga lebih paham harus menunggu di proses yang mana....”

Pernyataan ini mengindikasikan bahwa sistem informasi manajemen berkontribusi pada peningkatan kualitas komunikasi prosedural antara aparatur dan masyarakat, sehingga mengurangi potensi kesalahpahaman dalam pelayanan publik.

Berdasarkan hasil observasi terbatas, peneliti mencatat bahwa aparatur pelayanan cenderung merujuk langsung pada sistem informasi ketika memberikan penjelasan kepada masyarakat terkait proses pelayanan. Aparatur tidak lagi bergantung pada ingatan atau kebiasaan kerja individu, melainkan pada alur prosedural yang tersedia dalam sistem. Kondisi ini memperkuat peran sistem informasi sebagai pedoman kerja prosedural dalam pelayanan publik.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa implementasi sistem informasi manajemen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan telah meningkatkan kualitas pelayanan publik yang bersifat prosedural. Peningkatan tersebut tercermin dari kejelasan alur pelayanan, konsistensi pelaksanaan prosedur, serta kepastian informasi yang diberikan kepada masyarakat. Sistem informasi manajemen berfungsi sebagai instrumen pengendali prosedur yang mendorong pelayanan publik menjadi lebih tertib, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

3.3. Ketidaksinkronan antara Sistem Digital dan Kebijakan Internal

Hasil penelitian menunjukkan adanya ketidaksinkronan antara sistem informasi manajemen yang diterapkan dengan kebijakan internal dan prosedur kerja yang berlaku di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan. Meskipun sistem digital telah tersedia untuk mengatur seluruh alur pelayanan administrasi kependudukan, beberapa prosedur internal masih mempertahankan pencatatan manual sebagai bagian wajib dari alur kerja. Kondisi ini menyebabkan aparatur kadang harus menjalankan dua mekanisme kerja sekaligus, yang menambah kompleksitas dan risiko ketidakefisienan dalam pelayanan.

Berdasarkan wawancara, narasumber N1 menegaskan bahwa meskipun sistem digital mampu menangani seluruh tahapan pelayanan, kebijakan internal belum sepenuhnya disesuaikan:

“Ah... sistem sebenarnya bisa mengatur semua alur, tapi SOP lama masih minta beberapa dokumen dicatat manual. Kadang kami harus mengerjakan dua kali karena regulasi internal belum berubah...”

Narasumber N3, yang bertugas sebagai operator sistem, menambahkan pengalaman praktis di lapangan:

“Oke... input data manual sambil operasikan sistem digital bikin pekerjaan lebih lama, dan staf baru sering bingung. Efisiensi jadi berkurang karena harus menyeimbangkan keduanya...”

Selain itu, narasumber N4, yang berinteraksi langsung dengan masyarakat, menyoroti dampak ketidaksinkronan pada pengguna layanan:

“Nah... kadang warga diminta menyerahkan dokumen yang sebenarnya sudah ada di sistem. Mereka bingung karena merasa sudah menyerahkan, tapi petugas tetap butuh salinan fisik karena SOP lama masih berlaku...”

Temuan dari observasi menunjukkan bahwa beberapa tahapan pelayanan memang masih menggunakan dokumen fisik sebagai backup, terutama ketika sistem mengalami gangguan atau prosedur internal mewajibkan pencatatan manual. Aparatur terlihat melakukan pekerjaan ganda, mulai dari input di sistem hingga pencatatan manual, yang menambah waktu pelayanan dan potensi inkonsistensi data.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa ketidaksinkronan antara sistem digital dan kebijakan internal berdampak pada efektivitas dan efisiensi pelayanan. Aparatur harus menyeimbangkan prosedur manual dan digital, yang menimbulkan beban kerja tambahan dan risiko inkonsistensi. Dengan demikian, keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen tidak hanya ditentukan oleh teknologi, tetapi juga oleh kesesuaian regulasi internal, penyesuaian SOP, dan koordinasi organisasi.

3.4. Peran Kesiapan dan Adaptasi Sumber Daya Manusia

Temuan penelitian menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan sangat dipengaruhi oleh kesiapan dan kemampuan adaptasi sumber daya manusia (SDM). Aparatur yang memiliki keterampilan teknis digital dan kesiapan untuk mengikuti mekanisme kerja berbasis sistem cenderung lebih cepat memanfaatkan sistem secara optimal. Sebaliknya, aparatur yang belum terbiasa dengan teknologi digital membutuhkan pendampingan dan pelatihan berkelanjutan agar dapat bekerja secara konsisten sesuai prosedur.

Berdasarkan wawancara, narasumber N2 menekankan pentingnya kemampuan teknis dalam memanfaatkan sistem:

“Hmm... kalau staf sudah paham cara pakai sistem, pekerjaan jadi lebih cepat dan tepat. Tapi bagi yang baru belajar atau kurang terbiasa, kadang salah input data atau tertinggal prosesnya...”

Selain itu, narasumber N5 menjelaskan bahwa sikap dan kesiapan aparatur memengaruhi kualitas interaksi dengan masyarakat:

“Ah iya... kalau kita sudah terbiasa dengan sistem, kita bisa jelasin tahapan pelayanan ke masyarakat dengan jelas. Tapi kalau belum terbiasa, kadang kita ragu dan ini bikin warga bingung...”

Temuan ini juga menunjukkan bahwa dukungan pimpinan berperan penting dalam meningkatkan kesiapan aparatur. Narasumber N1 menegaskan:

“Gitu loh... kami selalu mengingatkan staf untuk mengikuti alur sistem dan menyediakan pelatihan rutin. Tanpa arahan pimpinan, adaptasi sistem bakal lambat dan pelayanan bisa nggak konsisten...”

Hasil observasi mendukung temuan wawancara. Peneliti mencatat bahwa aparatur yang telah berpengalaman dalam menggunakan sistem cenderung lebih cepat menyelesaikan proses pelayanan dan lebih percaya diri ketika

menghadapi masyarakat. Sebaliknya, aparatur yang baru atau kurang familiar dengan sistem terlihat perlu lebih banyak waktu untuk menavigasi tahapan digital dan terkadang meminta bantuan rekan kerja.

Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi sistem informasi manajemen tidak hanya bergantung pada teknologi atau prosedur formal, tetapi juga pada kesiapan, kemampuan adaptasi, dan dukungan organisasi terhadap aparatur. Aparatur yang siap dan mampu beradaptasi akan mempercepat integrasi sistem dalam pelayanan publik, meningkatkan efisiensi, dan memberikan layanan yang lebih konsisten kepada masyarakat. Sebaliknya, ketidaksiapan atau adaptasi yang lambat dapat menjadi penghambat utama dalam mencapai tujuan transformasi digital layanan publik.

3.5. Pembahasan

Implementasi sistem informasi manajemen (SIM) di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan mencerminkan kompleksitas transformasi digital dalam pelayanan publik di tingkat kabupaten. Pembahasan temuan penelitian ini menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga pada interaksi antara teknologi, prosedur organisasi, kebijakan internal, dan kapasitas sumber daya manusia (SDM). Dengan kata lain, penerapan SIM merupakan proses multidimensional yang memerlukan penyesuaian internal yang mendalam agar transformasi digital dapat berjalan optimal.

Pertama, transformasi pola kerja aparatur merupakan indikator penting dari efektivitas sistem informasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa sistem digital telah mengubah cara aparatur melaksanakan tugas dari pola manual menjadi pola yang lebih terstruktur, terstandarisasi, dan dapat dipantau secara digital. Fenomena ini sejalan dengan teori manajemen informasi yang menekankan bahwa sistem informasi berperan sebagai alat pengendalian dan koordinasi internal [12]. Transformasi ini bukan sekadar teknis, tetapi juga memengaruhi perilaku aparatur, menciptakan budaya kerja yang lebih disiplin, transparan, dan akuntabel. Dalam konteks Dukcapil Bangka Selatan, perubahan pola kerja ini berdampak pada pengurangan duplikasi proses, peningkatan ketepatan data, dan kemampuan aparatur untuk merespon permintaan masyarakat dengan lebih cepat. Hal ini menunjukkan bahwa teknologi SIM berperan sebagai katalisator perubahan organisasi, bukan sekadar alat administratif.

Kedua, peningkatan kualitas pelayanan yang bersifat prosedural merupakan aspek penting lainnya. Sistem informasi memastikan kepastian tahapan layanan, keseragaman prosedur, dan transparansi alur kerja. Temuan ini selaras dengan prinsip *good governance* yang menekankan bahwa prosedur pelayanan yang jelas, konsisten, dan dapat dipertanggungjawabkan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah [13]. Analisis menunjukkan bahwa digitalisasi prosedural tidak hanya berdampak pada internal organisasi, tetapi juga memperbaiki pengalaman pengguna layanan. Aparatur yang terbiasa dengan prosedur digital mampu menjelaskan tahapan pelayanan dengan lebih sistematis, sehingga mengurangi kebingungan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna. Secara teoritis, hal ini mendukung temuan Andry & Sawir bahwa digitalisasi pelayanan publik mampu memperkuat kepastian prosedural dan efisiensi organisasi [14].

Namun demikian, ketidaksinkronan antara sistem digital dan kebijakan internal muncul sebagai hambatan signifikan dalam implementasi SIM. Beberapa SOP internal masih mengharuskan pencatatan manual, sehingga aparatur harus menyeimbangkan antara prosedur digital dan manual. Ketidaksinkronan ini mencerminkan prinsip *institutional fit* dalam *e-government*, yang menegaskan bahwa keberhasilan digitalisasi publik bergantung pada kesesuaian antara teknologi dan regulasi internal organisasi [15]. Dalam konteks Dukcapil Bangka Selatan, meskipun teknologi tersedia dan mampu mengatur seluruh alur pelayanan, SOP lama dan praktik manual yang tetap diterapkan menyebabkan redundansi kerja, memperlambat proses, dan meningkatkan risiko inkonsistensi data. Analisis ini menegaskan bahwa transformasi digital tidak dapat berjalan optimal tanpa penyesuaian regulasi, peninjauan SOP, dan koordinasi internal yang jelas.

Selain itu, kesiapan dan adaptasi sumber daya manusia menjadi faktor kunci dalam efektivitas sistem. Aparatur yang memiliki kemampuan teknis dan kesiapan adaptasi terhadap teknologi cenderung lebih efisien dalam menggunakan SIM dan mampu memberikan pelayanan yang lebih konsisten. Hal ini sesuai dengan literatur Amaliya dkk dan Irmayani dkk, yang menekankan bahwa SDM merupakan determinan utama keberhasilan digitalisasi layanan publik [16], [17]. Temuan analitis menunjukkan bahwa aparatur yang belum terbiasa menggunakan teknologi digital membutuhkan pendampingan dan pelatihan berkelanjutan. Ketidaksiapan SDM dapat menimbulkan kesalahan input data, keterlambatan pelayanan, dan penurunan kualitas interaksi dengan masyarakat. Dengan demikian, adaptasi SDM tidak hanya soal keterampilan teknis, tetapi juga kemampuan memahami alur digital, disiplin prosedural, dan pengelolaan waktu yang efektif.

Analisis lebih lanjut menunjukkan bahwa keberhasilan implementasi SIM juga dipengaruhi oleh dukungan organisasi dan pimpinan. Aparatur cenderung lebih cepat beradaptasi dan termotivasi ketika pimpinan memberikan

arahan yang jelas, pelatihan yang memadai, dan mekanisme monitoring yang konsisten. Pendekatan ini selaras dengan konsep manajemen perubahan dalam *e-government*, yang menekankan pentingnya kepemimpinan, komunikasi, dan pembinaan SDM untuk mendukung transformasi digital [18]. Dalam konteks Dukcapil Bangka Selatan, keberadaan sistem digital yang didukung pelatihan rutin dan arahan pimpinan meningkatkan efektivitas kerja aparatur dan memperkuat kepatuhan terhadap prosedur digital.

Secara keseluruhan, pembahasan ini menegaskan bahwa implementasi SIM di Dukcapil Kabupaten Bangka Selatan merupakan proses transformasi organisasi yang kompleks, melibatkan interaksi antara teknologi, prosedur, regulasi internal, dan kapasitas SDM. Efektivitas SIM tidak dapat dicapai hanya melalui ketersediaan teknologi; keberhasilan juga bergantung pada keselarasan kebijakan internal, adaptasi aparatur, dan dukungan organisasi secara menyeluruh. Temuan ini memiliki implikasi penting bagi pemerintah daerah lainnya yang ingin menerapkan digitalisasi pelayanan publik: perencanaan implementasi harus bersifat holistik, mempertimbangkan integrasi teknologi dengan regulasi dan prosedur internal, serta meningkatkan kompetensi SDM melalui pelatihan dan arahan yang konsisten. Dengan pendekatan ini, digitalisasi pelayanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat akuntabilitas, transparansi, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

4. Kesimpulan

Implementasi sistem informasi manajemen di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Selatan menunjukkan bahwa keberhasilan digitalisasi pelayanan publik bergantung pada integrasi teknologi, kesesuaian prosedur internal, penyesuaian kebijakan, dan kesiapan sumber daya manusia; transformasi pola kerja aparatur dan prosedur pelayanan menjadi lebih terstruktur dan efisien, tetapi ketidaksinkronan antara sistem digital dan regulasi internal serta perbedaan tingkat adaptasi aparatur masih menjadi hambatan utama, sehingga efektivitas sistem hanya dapat dicapai melalui pendekatan holistik yang mencakup penyesuaian SOP, pelatihan berkelanjutan, dan dukungan organisasi yang konsisten, dengan demikian digitalisasi layanan publik tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional, tetapi juga memperkuat akuntabilitas, transparansi, dan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Referensi

- [1] H. P. Mendrofa, B. Supriadi, S. H. Yustiari, A. F. Lubis, dan M. Khairunnisa, "Analisis Efektivitas Reformasi Birokrasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Indonesia.," *Jurnal Kolaboratif Sains*, vol. 8, no. 1, hlm. 537–545, Jan 2025, doi: 10.56338/jks.v8i1.6811.
- [2] A. W. Zein, D. Anggraini, dan R. A. Malau, "Peran Digitalisasi dalam Efisiensi Pelayanan Publik : Studi Ekonomi Publik Digital," *Jurnal Inovasi Manajemen, Kewirausahaan, Bisnis dan Digital*, vol. 2, no. 2, hlm. 136–147, Mei 2025, doi: 10.61132/jmakebidi.v2i2.525.
- [3] A. Fadillah, A. B. Riziq, D. Sulaeman, F. Firmansyah, G. A. Prayogi, dan R. Prasetya, "Peran Dan Implementasi Sistem Informasi Manajemen Dalam Pengambilan Keputusan Dan Peningkatan Daya Saing Organisasi Di Era Digital," *Journal of Research and Publication Innovation*, vol. 3, no. 4, hlm. 252–257, Des 2025.
- [4] B. F. Zendrato, E. Telaumbanua, P. Harefa, dan H. Lase, "Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efektivitas Pelayanan Administrasi Desa Dahana Bawodesolo.," *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, vol. 4, no. 2, hlm. 295–305, Apr 2025, doi: 10.55606/jupumi.v4i2.3891.
- [5] G. Prihandono dan M. T. Amir, "Implementasi Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Organisasi dan Daya Saing Perusahaan.," *Journal of Economics and Business UBS*, vol. 13, no. 2, hlm. 577–587, Mar 2024, doi: 10.52644/joeb.v13i2.1556.
- [6] S. Y. Mozin dkk., "Perubahan Pola Pikir Dan Budaya Kerja ASN Dalam Era Digitalisasi Reformasi Birokrasi Di Indonesia.," *Jurnal Kolaboratif Sains*, vol. 8, no. 11, hlm. 7228–7238, Nov 2025, doi: 10.56338/jks.v8i11.9319.
- [7] Y. Batuatas, Y. Cikusin, dan S. D. Rahmawati, "Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Buru.," *Respon Publik*, vol. 18, no. 1, hlm. 90–98, Feb 2024.
- [8] Dukcapil Bangka Selatan, "Layanan Online Adminduk Kabupaten Bangka Selatan." Diakses: 11 Februari 2026. [Daring]. Tersedia pada: <https://madupelawan.bangkaselatankab.go.id/>
- [9] H. I. Maulana, H. Afyatzahra, R. A. Ati, dan D. N. Rahmatika, "Pengaruh Transformasi Sistem Administrasi Dan Peran Dukungan Pemerintah Terhadap Perpajakan Digital.," *Journal of Innovative and Creativity*, vol. 6, no. 1, hlm. 5229–5243, Jan 2026, doi: 10.31004/joecy.v6i1.6736.
- [10] M. R. Mubarak dan S. Safaat, "Peran Sistem Manajemen Informasi Dalam Meningkatkan Efektivitas Pengelolaan Pendidikan Islam Di Era Digital.," *Jurnal Manajemen Pendidikan*, vol. 10, no. 4, hlm. 2079–2090, Des 2025, doi: 10.34125/jmp.v10i4.1079.
- [11] Z. S. Rangkuti dan M. I. P. Nasution, "Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efisiensi Operasional Di Sektor Publik.," *JURNAL ILMIAH NUSANTARA*, vol. 2, no. 1, hlm. 180–184, 2025, doi: 10.61722/jinu.v2i1.3144.
- [12] E. Erwin dkk., *Sistem Informasi Manajemen: Teori, Prinsip dan Penerapan*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia, 2024.
- [13] H. Hisriani, B. Jamil, dan B. Simamora, "Penerapan Prinsip-prinsip Good Governance dalam Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Teladan Timur Kecamatan Medan Kota.," *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, vol. 6, no. 2, hlm. 142–150, Sep 2024, doi: 10.31289/strukturasi.v6i2.4457.
- [14] A. Andry dan M. Sawir, "Membangun Budaya Pelayanan Publik yang Ramah: Implementasi Teknologi Digital dalam Birokrasi Pemerintahan.," *Journal of Governance and Local Politics (JGLP)*, vol. 6, no. 2, hlm. 216–228, Nov 2024, doi: 10.47650/jglp.v6i2.1557.

- [15] M. Wahid, S. Rahman, M. Yusuf, dan M. H. Busyairi, "Unlocking Institutional Capacity for Sustainable E-Government Transformation," *Sinergi International Journal of Communication Sciences*, vol. 2, no. 3, hlm. 132–144, Agu 2024, doi: 10.61194/ijcs.v2i3.682.
- [16] N. Amaliya, H. Muhaimin, dan Suprpto, "Pengembangan SDM Pemerintahan Desa Pegayaman Dalam E-Government di Era Society 5.0," *Al-Zayn : Jurnal Ilmu Sosial & Hukum*, vol. 3, no. 4, hlm. 4488–4497, Sep 2025, doi: 10.61104/alz.v3i4.1985.
- [17] Irmayani, Hasniaty, dan S. A. Jabbar, "Strategies For Enhancing Human Resource Capacity To Support Digital Transformation In Pejala Village, Penajam District, Penajam Paser Utara Regency, East Kalimantan," *GoodWill Journal of Economics, Management, and Accounting*, vol. 5, no. 1, hlm. 77–87, Apr 2025, doi: 10.65246/66sq6g33.
- [18] M. H. Rahmadi dan E. T. Rusmiati, "Transformasi Digital Manajemen SDM di Instansi Pemerintah: Adaptasi, Tantangan, dan Peluang," *Petanda: Jurnal Ilmu Komunikasi dan Humaniora*, vol. 7, no. 2, hlm. 113–121, Jun 2025, doi: 10.32509/petanda.v7i2.5174.