

KOMITMEN DALAM PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN LAYANAN GEULIS D'BOTANICA PADA DISDUKCAPIL KOTA BANDUNG

Engkus¹, Ai Samrotul Fauziah², Kayla Salsabila Gunawan³

Universitas Islam Negeri Sunan Gunung Djati Bandung, Indonesia^{1,2,3}

Email: engkus@uinsgd.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini berfokus pada komitmen dalam optimalisasi penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) guna meningkatkan layanan E-SPASI di Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, yang dikelola oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Layanan ini bertujuan menyederhanakan proses administrasi kependudukan serta meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas bagi masyarakat, terutama kelompok dengan kebutuhan khusus. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Analisis dilakukan berdasarkan enam dimensi utama: informasi, komponen sistem, organisasi dan manajemen, pengambilan keputusan, serta nilai informasi dalam mendukung efektivitas layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIM telah mempercepat proses layanan kependudukan, meningkatkan akurasi data, serta mempermudah pengambilan keputusan berbasis informasi. Namun, masih terdapat tantangan dalam infrastruktur teknologi dan stabilitas sistem yang perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, penelitian ini merekomendasikan pengembangan fitur notifikasi real-time, peningkatan kapasitas sistem, serta perbaikan infrastruktur teknologi guna memastikan layanan yang lebih optimal dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Komitmen, Sistem Informasi Manajemen (SIM), Optimalisasi Layanan.

ABSTRACT

This study focuses on optimizing the implementation of Management Information System (MIS). This research employs a descriptive method with a case study approach. Data were collected through observations, in-depth interviews, and document analysis. The analysis was conducted based on six key dimensions: information, system components, organization and management, decision-making, and the value of information in supporting service effectiveness. The findings indicate that the implementation of MIS has accelerated administrative services, improved data accuracy, and facilitated information-based decision-making. However, challenges remain in technological infrastructure and system stability, which require further improvement. Therefore, this study recommends the development of real-time notification features, enhanced system capacity, and

technological infrastructure upgrades to ensure more optimal and responsive services that cater to public needs.

Keywords: *Commitment, Management Information Systems (MIS), Service Optimization.*

PENDAHULUAN

Pesatnya perkembangan teknologi informasi telah mendorong digitalisasi layanan publik guna meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas pelayanan. Salah satu implementasi dalam administrasi kependudukan adalah E-SPASI (Elektronik Sistem Pendaftaran Antrean Via SMS) yang diterapkan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kota Bandung. Sistem ini memungkinkan masyarakat mendaftar antrean secara daring, mengurangi kepadatan antrean fisik, serta mempercepat proses pelayanan. Namun, dalam implementasinya, terdapat berbagai kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan sistem digital, serta keterbatasan sumber daya manusia yang menghambat optimalisasi sistem ini.

Dalam konteks ini, komitmen pemerintah dan organisasi menjadi faktor kunci dalam memastikan keberlanjutan dan optimalisasi penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) sebagai bagian dari digitalisasi layanan publik. Komitmen ini mencakup aspek kebijakan, pengembangan sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta kesediaan

untuk terus meningkatkan kualitas layanan berbasis teknologi. Salah satu inovasi layanan berbasis teknologi yang dikembangkan adalah Gerai untuk Layanan Istimewa (GEULIS) D'Botanica, yang dirancang untuk memberikan akses lebih inklusif bagi kelompok masyarakat dengan kebutuhan khusus. Oleh karena itu, penelitian ini mengkaji penerapan dan optimalisasi SIM dalam layanan administrasi kependudukan, mengidentifikasi hambatan, serta merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan berbasis digital.

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan perangkat yang mengintegrasikan teknologi, informasi, dan prosedur untuk mendukung proses pengambilan keputusan dalam organisasi (Laudon, K. C., & Laudon, 2020). Dalam administrasi publik, SIM telah digunakan untuk meningkatkan efisiensi layanan, mempercepat akses informasi, serta mengurangi tingkat kesalahan dalam pencatatan data kependudukan (Heeks, 2021). Optimalisasi SIM dalam layanan publik membutuhkan sinergi antara teknologi, manajemen organisasi, serta kesiapan sumber daya manusia untuk mendukung keberlanjutan sistem.

Selain itu, komitmen organisasi dalam implementasi sistem teknologi

menjadi faktor determinan dalam keberhasilan digitalisasi layanan publik (Mergel, I., Edelman, N., & Haug, 2019). Komitmen ini mencakup aspek kepemimpinan, kebijakan yang adaptif, serta dukungan anggaran dan infrastruktur untuk memastikan layanan dapat berjalan secara optimal dan berkelanjutan.

Beberapa penelitian terdahulu telah menyoroti manfaat SIM dalam berbagai sektor, seperti:

Pendidikan (Kurniadi, 2017), yang menunjukkan bahwa SIM meningkatkan efisiensi pengelolaan data akademik.

Administrasi kependudukan (Pranotokusumo, 2023), yang menyoroti efektivitas SIM dalam pencatatan data warga.

Kinerja pegawai (Putra Widiyanto, 2023), yang mengkaji bagaimana SIM mempengaruhi produktivitas pegawai.

Pengelolaan zakat (Chabiba, 2019), yang menunjukkan bahwa SIM dapat meningkatkan transparansi dalam distribusi dana sosial.

Layanan rumah sakit (PUTRI, 2022), yang meneliti peran SIM dalam meningkatkan efisiensi layanan kesehatan.

Namun, penelitian ini memiliki kebaruan (*state of the art*) dalam beberapa aspek. Pertama, fokus penelitian ini adalah pada optimalisasi SIM dalam layanan E-SPASI di Gerai GEULIS D'Botanica, yang belum banyak dibahas dalam penelitian sebelumnya. Kedua, penelitian ini menggabungkan evaluasi sistem

berbasis layanan publik dengan dimensi teknologi, komitmen organisasi, serta kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan sistem. Oleh karena itu, penelitian ini memberikan perspektif yang lebih luas terkait integrasi teknologi dan komitmen dalam reformasi birokrasi berbasis digital.

Meskipun SIM telah diterapkan dalam layanan kependudukan, berbagai tantangan masih dihadapi, di antaranya:

Keterbatasan infrastruktur teknologi, yang menyebabkan sistem tidak selalu stabil dan terkadang mengalami gangguan teknis.

Kurangnya pemahaman masyarakat, terutama bagi kelompok rentan yang masih mengalami kesulitan dalam menggunakan layanan digital.

Keterbatasan komitmen organisasi, termasuk dalam aspek kebijakan, anggaran, serta pelatihan sumber daya manusia untuk mendukung keberlanjutan sistem.

Urgensi penelitian ini didasarkan pada kebutuhan mendesak akan layanan administrasi kependudukan yang lebih cepat, transparan, dan inklusif. Tanpa optimalisasi yang berkelanjutan, SIM berisiko mengalami keterbatasan dalam efektivitas dan skalabilitasnya, yang dapat menghambat reformasi birokrasi berbasis digital. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi strategis dalam meningkatkan kualitas layanan kependudukan berbasis teknologi.

Penelitian ini bertujuan untuk: Menganalisis penerapan SIM dalam

layanan E-SPASI di Gerai GEULIS D'Botanica.

Mengidentifikasi hambatan yang menghambat optimalisasi sistem, baik dari segi teknologi, organisasi, maupun kesiapan masyarakat.

Menyusun strategi optimalisasi yang dapat diterapkan oleh Disdukcapil Kota Bandung untuk meningkatkan efektivitas layanan berbasis digital.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas layanan publik serta mempercepat transformasi digital dalam administrasi kependudukan.

KAJIAN PUSTAKA

Tinjauan teoretis dalam penelitian ini membahas tiga aspek utama yang menjadi dasar dalam memahami optimalisasi layanan administrasi kependudukan melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM).

Grand Theory

Pertama, *Grand Theory* yang digunakan dalam penelitian ini adalah Administrasi Publik. Administrasi publik berperan dalam pengelolaan kebijakan dan layanan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah. Menurut (Pasolong, 2019), administrasi publik memiliki tujuan utama untuk menciptakan pemerintahan yang efektif, efisien, dan akuntabel. Dalam pelaksanaannya, administrasi publik mencakup berbagai aspek, seperti organisasi publik, manajemen publik, serta implementasi kebijakan yang

bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Middle Range Theory

Kedua, dalam *Middle Range Theory*, penelitian ini mengacu pada konsep pelayanan publik. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan yang berkualitas bagi masyarakat sesuai dengan amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam praktiknya, pelayanan publik harus berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, keadilan, dan efisiensi. Kejujuran serta integritas dalam pelayanan menjadi faktor penting untuk menjaga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dan institusi penyelenggara layanan publik.

Applied Theory

Ketiga, penelitian ini menerapkan *Applied Theory* dalam bentuk Sistem Informasi Manajemen (SIM). SIM merupakan sistem yang dirancang untuk mendukung pengambilan keputusan dan meningkatkan efisiensi organisasi. Menurut (Davis, 1991), SIM terdiri dari beberapa komponen utama, seperti perangkat keras, perangkat lunak, data, sumber daya manusia, dan jaringan. Penerapan SIM dalam sektor publik, khususnya dalam layanan kependudukan seperti E-SPASI dan Gerai GEULIS D'Botanica, bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan dengan menghadirkan proses yang lebih cepat, akurat, dan transparan.

(Davis, 1991) mengidentifikasi enam indikator sistem yang bersifat komprehensif atau menyeluruh.

1. Informasi

Data yang diolah menjadi informasi yang relevan dan berguna untuk pengambilan keputusan.

2. Sistem Informasi Manajemen

Profesionalisme pengolah data mempengaruhi kualitas informasi yang dihasilkan.

3. Komponen Sistem

Sistem adalah kerja sama antar komponen yang saling terkait untuk mencapai tujuan dan dipengaruhi oleh faktor internal serta eksternal.

4. Organisasi dan Manajemen

Organisasi membutuhkan manajemen yang baik untuk beroperasi efektif, sementara manajemen membutuhkan struktur organisasi yang mendukung.

5. Pengambilan Keputusan

Pengambilan keputusan adalah memilih alternatif yang tepat berdasarkan informasi yang ada.

6. Nilai Informasi

Informasi yang akurat dan relevan mempengaruhi keputusan dan mendasari tindakan strategis.

Enam indikator sistem menurut Davis (1991) berfungsi sebagai kerangka analisis untuk mengukur kualitas sistem informasi dalam organisasi, khususnya di sektor publik. Penerapannya di Gerai GEULIS D'Botanica menunjukkan adanya kesenjangan antara informasi yang tersedia dan kualitas pengambilan keputusan, sehingga diperlukan penguatan dalam aspek profesionalisme SDM, integrasi komponen sistem, dan pengembangan dashboard analitik untuk meningkatkan nilai informasi.

Komitmen Organisasional

Keempat, teori komitmen organisasional juga menjadi dasar dalam penelitian ini. Komitmen organisasional mengacu pada sejauh mana individu merasa terikat secara emosional, normatif, dan berkelanjutan terhadap organisasi tempat mereka bekerja. Menurut (Meyer, J. P., & Allen, 1991), terdapat tiga dimensi utama dalam komitmen organisasional:

1. *Affective Commitment* –

Keterikatan emosional individu terhadap organisasi, yang membuat mereka ingin tetap bekerja di dalamnya.

2. *Continuance Commitment* –

Kesadaran individu terhadap konsekuensi yang mungkin mereka hadapi jika meninggalkan organisasi.

3. *Normative Commitment* – Perasaan kewajiban moral individu untuk tetap berada dalam organisasi karena nilai-nilai yang dianut.

Dalam konteks penelitian ini, komitmen organisasi menjadi faktor penting dalam optimalisasi SIM di layanan administrasi kependudukan. Pegawai yang memiliki komitmen tinggi terhadap organisasi akan lebih berperan aktif dalam mendukung keberhasilan implementasi teknologi dan memastikan layanan berjalan secara optimal. Hal ini juga berhubungan dengan kesiapan sumber daya manusia dalam menghadapi tantangan digitalisasi layanan publik.

Secara keseluruhan, penelitian ini berfokus pada bagaimana penerapan SIM dapat mengoptimalkan pelayanan

publik di Gerai GEULIS D'Botanica. Dengan sistem yang lebih terintegrasi dan berbasis teknologi, diharapkan efektivitas dan efisiensi layanan administrasi kependudukan dapat ditingkatkan, sehingga masyarakat memperoleh layanan yang lebih baik dan memuaskan.

Administrasi publik, sebagai *Grand Theory*, menjadi landasan utama dalam pengelolaan kebijakan dan layanan masyarakat, di mana salah satu aspek pentingnya adalah penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas, transparan, dan akuntabel. Pelayanan publik, sebagai *Middle Range Theory*, menekankan pentingnya efektivitas dan efisiensi dalam memberikan layanan kepada masyarakat, sejalan dengan prinsip *good governance*. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, diperlukan inovasi melalui Sistem Informasi Manajemen (SIM), yang berfungsi sebagai alat untuk mendukung pengambilan keputusan, mempercepat proses administrasi, serta meningkatkan akurasi dan transparansi layanan. Dengan demikian, keterpaduan antara administrasi publik, pelayanan publik, dan SIM menciptakan sinergi dalam optimalisasi layanan administrasi kependudukan, memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan memuaskan.

METODE

Penelitian ini dilakukan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung, dengan fokus pada Komitmen

Dalam Penerapan Sistem Informasi Manajemen Layanan Geulis D'botanica Penelitian ini sangat perlu karena isu-isu terkait komitmen organisasional, SIM dan Pelayanan di era otonomi daerah kerap muncul dalam pemberitaan, diskusi seminar, dan sebagai elemen penting dalam membina tata kelola pemerintahan yang baik. Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan studi dokumen. Observasi digunakan untuk mengkaji kondisi aktual dalam komitmen organisasional, SIM dan Pelayanan publik. Wawancara dilakukan untuk mengumpulkan data mendalam dari informan berdasarkan kecukupan dan relevansi di tiga tingkatan (Engkus, 2021): kebijakan/konseptual, teknis/operasional, dan masyarakat/pengamat tentang isu komitmen organisasional, SIM dan Pelayanan. Informan dikategorikan sebagai informan kunci (Kepala Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan WAF/HAH) adalah informan tingkat kebijakan/konseptual. Staf Geulis D'Botanica sebagai informan utama yang mengetahui teknik operasional secara rinci (DES/ALP), dan informan pendukung adalah penerima/pengguna kebijakan yaitu Masyarakat (RNA&SFI).

Tabel 1. Informan Penelitian

No	Keterangan	Nama Inisial	Jabatan
1	Informan Kunci	WAF	Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Layanan
		HAH	Staf Programmer/IT Support Pelayanan Daring
2	Informan Utama	DES	Staf Geulis D'Botanica
		ALP	Staf Geulis D'Botanica
3	Informan Pendukung	RNA	Masyarakat
		SFI	Masyarakat

Sumber: Hasil Penelitian (Diolah Peneliti, 2025)

Proses analisis data terdiri dari tiga tahap: reduksi data, penyajian data, dan penarikan/verifikasi kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan mengumpulkan data dari Disdukcapil Kota Bandung melalui observasi, wawancara, dan studi dokumen. Pada tahap ini, fokusnya adalah menyederhanakan, mengabstraksi, dan mengatur data mentah dari lapangan. Proses ini melibatkan penyempurnaan, pengklasifikasian, pengarahannya, penghapusan data yang tidak perlu, dan penataannya untuk analisis. Dalam penyajian data, data yang terstruktur dan relevan disusun dan disajikan untuk memudahkan deskripsi dan perumusan kesimpulan. Terakhir, pada tahap penarikan simpulan dan verifikasi, dilakukan penarikan simpulan melalui diskusi dan interpretasi untuk merumuskan temuan penelitian, kebaruan, simpulan, dan kontribusi. Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data, dalam penelitian kualitatif, memastikan keakuratan dan kepercayaan data sangat penting. Teknik pemeriksaan keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada (Sugiyono, 2021), yaitu: Kredibilitas (Validitas Internal), Menilai apakah hasil penelitian mencerminkan realitas yang diteliti. Validasi dilakukan melalui

perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan, triangulasi, diskusi dengan rekan sejawat, analisis kasus negatif, dan member check. Transferabilitas (Validitas Eksternal), Mengukur sejauh mana temuan dapat diterapkan dalam konteks lain. Hal ini dicapai dengan memberikan deskripsi penelitian secara rinci agar dapat digunakan dalam situasi serupa. Dependabilitas (Reliabilitas), Memastikan konsistensi dalam proses penelitian dengan mendokumentasikan setiap langkah penelitian secara rinci agar dapat direplikasi atau dipahami oleh peneliti lain. Konfirmabilitas (Objektivitas), Menjamin bahwa temuan penelitian didasarkan pada data, bukan bias peneliti. Ini dilakukan dengan menjaga transparansi jejak audit dari data dan keputusan penelitian.

Dalam penelitian ini, digunakan teknik triangulasi untuk memvalidasi data melalui tiga pendekatan:

Triangulasi Sumber, Membandingkan data dari berbagai sumber, seperti wawancara dengan aparatur pemerintah (WAF, HAH, DES ALP) serta masyarakat pengguna layanan (RNA, SFI), observasi langsung, dan analisis dokumen resmi. **Triangulasi Teknik**, Menggunakan berbagai teknik pengumpulan data, seperti wawancara mendalam, observasi partisipatif, dan analisis dokumen, guna mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.

Triangulasi Waktu, Melakukan pengumpulan data pada waktu yang berbeda (misalnya pagi dan sore, hari kerja dan akhir pekan) untuk mengidentifikasi pola atau perubahan dalam temuan penelitian. Pendekatan

triangulasi ini meningkatkan kredibilitas dan validitas penelitian dengan menguji konsistensi data dari berbagai aspek.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa optimalisasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam layanan E-SPASI di Gerai GEULIS D'Botanica berperan penting dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi kependudukan. Digitalisasi yang diterapkan melalui SIM mampu mempercepat proses pengelolaan data, memperluas akses masyarakat terhadap layanan, serta mempermudah prosedur pengurusan dokumen kependudukan. Meskipun demikian, penerapan SIM masih menghadapi berbagai kendala, temuan ini memberikan landasan bagi Disdukcapil untuk melakukan perbaikan dan optimasi. Indikator Sistem Informasi Manajemen terletak pada dimensi-dimensi (Davis (1991), yaitu:

Informasi

Penelitian ini menyoroti peran informasi dalam optimalisasi layanan E-SPASI di Gerai GEULIS D'Botanica. Salah satu aspek utama adalah kualitas informasi, yang mencakup keakuratan, relevansi, serta kemudahan akses melalui berbagai platform seperti situs web, aplikasi, dan media sosial. Meskipun Disdukcapil Kota Bandung telah berupaya meningkatkan kualitas informasi dengan dukungan infrastruktur teknologi dan petugas layanan yang proaktif, masih terdapat kendala dalam penyampaian informasi

digital yang belum sepenuhnya optimal. Selain kualitas, kegunaan informasi dalam pengambilan keputusan juga menjadi faktor penting (Engkus E, 2025).

Disdukcapil telah menyediakan sistem yang memungkinkan masyarakat mengakses persyaratan layanan secara mandiri, sementara petugas di gerai memberikan panduan langsung untuk memastikan pemahaman yang lebih baik. Namun, masih ada warga yang lebih memilih datang langsung ke gerai karena keterbatasan fitur interaktif di platform digital. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan aksesibilitas dan efektivitas informasi sangat penting dalam mendukung layanan kependudukan yang lebih efisien. Pengembangan fitur digital yang lebih informatif dan interaktif diperlukan agar masyarakat dapat membuat keputusan lebih cepat dan tepat tanpa harus datang langsung ke gerai layanan.

Sumber Daya Manusia

Penelitian ini mengevaluasi peran sumber daya manusia (SDM) dalam optimalisasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk layanan E-SPASI di Gerai GEULIS D'Botanica. Kompetensi petugas dalam mengelola dan menggunakan sistem menjadi faktor utama dalam efektivitas layanan. Disdukcapil Kota Bandung telah mengadakan pelatihan rutin untuk meningkatkan pemahaman terhadap fitur SIM, mempercepat proses layanan, dan memastikan akurasi informasi. Namun, penyesuaian terhadap perubahan sistem masih menjadi

tantangan, sehingga diperlukan pelatihan yang lebih intensif dan berkelanjutan. Kemampuan petugas dalam mengelola dan menginterpretasikan data juga berperan penting dalam memastikan keakuratan informasi. Meskipun sistem telah dirancang untuk validasi data secara otomatis, masih diperlukan ketelitian dalam input data dan evaluasi berkala agar tidak terjadi kesalahan. Tantangan lain yang dihadapi adalah keterbatasan alat bantu analisis data dan sistem pelaporan yang belum sepenuhnya terintegrasi.

Selain itu, efisiensi dan efektivitas layanan bergantung pada kesiapan petugas dalam menangani kendala teknis serta meningkatkan kecepatan pelayanan tanpa mengurangi kualitasnya. Meskipun sistem informasi telah membantu mempercepat akses data kependudukan, masih ditemukan kendala teknis yang menghambat kelancaran layanan. Oleh karena itu, peningkatan infrastruktur sistem dan responsivitas dalam menyelesaikan permasalahan teknis menjadi aspek yang perlu diperbaiki. Secara keseluruhan, manajemen SDM berperan krusial dalam keberhasilan implementasi SIM. Pelatihan yang berkelanjutan, pemerataan kompetensi petugas, serta penguatan sistem pendukung sangat diperlukan untuk memastikan layanan kependudukan yang lebih efisien, efektif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Komponen Sistem

Penelitian ini mengevaluasi kinerja teknis sistem E-SPASI di Gerai

GEULIS D'Botanica dalam meningkatkan kecepatan, keandalan, dan kemudahan akses layanan kependudukan. Tiga aspek utama yang diteliti mencakup integrasi sistem, fleksibilitas terhadap perubahan, dan efisiensi pemrosesan informasi. Integrasi antar komponen sistem telah diterapkan dengan baik, memungkinkan data tersinkronisasi secara otomatis dan mempercepat layanan. Namun, masih diperlukan penyempurnaan, seperti fitur notifikasi real-time agar masyarakat dapat memperoleh pembaruan status dokumen secara langsung. Fleksibilitas sistem juga menjadi faktor penting untuk menyesuaikan layanan dengan perubahan regulasi dan kebutuhan masyarakat.

Meskipun sistem telah mengalami pembaruan berkala, pengembangan fitur digital yang lebih komprehensif masih diperlukan agar masyarakat dapat mengakses layanan secara mandiri. Dari sisi efisiensi, otomatisasi dalam pemrosesan informasi telah mengurangi beban kerja petugas dan mempercepat layanan. Namun, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam menyederhanakan alur pengajuan dokumen agar lebih praktis. Secara keseluruhan, optimalisasi sistem E-SPASI diharapkan dapat terus dilakukan untuk memastikan layanan kependudukan yang lebih efektif, responsif, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Organisasi dan Manajemen

Penelitian ini mengevaluasi peran organisasi dan manajemen dalam

mendukung optimalisasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Disdukcapil Kota Bandung. Struktur organisasi yang jelas telah membantu meningkatkan efisiensi layanan, dengan pembagian tugas yang terstruktur antara tim IT dan petugas lapangan. Integrasi sistem memungkinkan pemrosesan data lebih cepat, tetapi kapasitas pelayanan masih perlu ditingkatkan agar dapat mengakomodasi jumlah pemohon yang lebih besar. Peran manajemen juga sangat krusial dalam implementasi SIM, terutama dalam evaluasi sistem dan pelatihan petugas. Disdukcapil telah melakukan pembaruan sistem secara berkala dan memberikan arahan kepada petugas untuk memastikan layanan tetap berjalan optimal.

Namun, tantangan seperti lambatnya respons terhadap gangguan teknis masih perlu diperbaiki. Dari sisi kesesuaian sistem dengan kebutuhan organisasi, SIM telah mendukung pengelolaan data kependudukan secara efektif. Meski demikian, masih diperlukan peningkatan pada fitur pencarian data dan integrasi layanan digital agar lebih mudah diakses oleh masyarakat. Secara keseluruhan, organisasi dan manajemen berperan penting dalam keberhasilan SIM di Disdukcapil Kota Bandung. Dengan peningkatan kapasitas pelayanan, respons yang lebih cepat terhadap kendala teknis, serta pengembangan fitur yang lebih user-friendly, SIM dapat semakin optimal dalam mendukung layanan kependudukan

yang lebih efisien, efektif, dan responsif.

Pengambilan Keputusan

Penelitian ini mengevaluasi peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam mendukung pengambilan keputusan di layanan E-SPASI Gerai GEULIS D'Botanica. Tiga aspek utama yang diteliti mencakup ketersediaan informasi, analisis alternatif keputusan, dan efektivitas keputusan berbasis SIM. Ketersediaan informasi yang akurat dan real-time telah membantu masyarakat dan petugas dalam pengambilan keputusan terkait layanan kependudukan. Namun, masih terdapat tantangan dalam memperbarui informasi secara cepat, terutama terkait perubahan jadwal dan prosedur layanan. Analisis data dari SIM digunakan untuk mengevaluasi efektivitas layanan, seperti pengaturan antrian dan penambahan loket, yang telah meningkatkan efisiensi operasional.

Meski demikian, percepatan penyampaian informasi alternatif bagi masyarakat yang kurang familiar dengan layanan digital masih perlu ditingkatkan. Dampak SIM terhadap efektivitas keputusan terlihat dalam kemampuannya menyajikan data yang valid untuk mendukung kebijakan layanan. Keputusan dapat diambil lebih cepat, dan pengelolaan dokumen menjadi lebih efisien. Namun, tantangan teknis seperti gangguan sistem masih memerlukan perhatian agar layanan tetap stabil. Secara keseluruhan, SIM telah memberikan kontribusi positif dalam pengambilan keputusan di Disdukcapil Kota

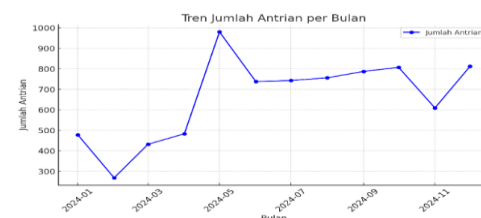
Bandung. Dengan peningkatan stabilitas sistem dan pembaruan informasi yang lebih responsif, efektivitas layanan kependudukan dapat terus ditingkatkan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat.

Nilai Informasi

Penelitian ini mengevaluasi nilai informasi dalam meningkatkan kualitas layanan kependudukan melalui sistem E-SPASI di Gerai GEULIS D'Botanica. Informasi yang akurat dan terstruktur telah menjadi faktor strategis dalam pengelolaan layanan, memungkinkan perencanaan yang lebih efektif dan peningkatan transparansi. Integrasi data membantu petugas dalam menyesuaikan waktu pelayanan, mengoptimalkan sumber daya, dan memberikan informasi yang lebih akurat kepada masyarakat. Namun, tantangan masih ditemukan dalam pemanfaatan teknologi digital agar masyarakat dapat mengakses informasi secara lebih mandiri. Relevansi informasi juga telah mendukung pencapaian tujuan organisasi dengan mempercepat proses administrasi dan meningkatkan kepuasan warga.

Penyampaian informasi terus disederhanakan agar lebih mudah dipahami, tetapi masih diperlukan lebih banyak panduan digital agar masyarakat tidak harus datang langsung ke gerai layanan. Selain itu, efektivitas informasi dalam mendukung perubahan kebijakan telah membantu Disdukcapil merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih cepat, seperti menyesuaikan strategi pelayanan dan sistem antrean. Namun,

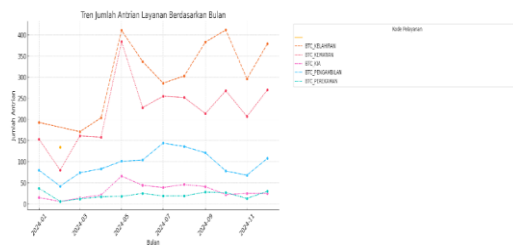
masih ada tantangan dalam stabilitas sistem digital, terutama saat permintaan layanan meningkat. Secara keseluruhan, informasi memainkan peran penting dalam meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi layanan kependudukan. Dengan penguatan akses digital dan perbaikan stabilitas sistem, manfaat layanan berbasis informasi dapat dirasakan lebih luas oleh Masyarakat, ternyata sebagaimana dapat dilihat pada grafik berikut:



Grafik 1 Jumlah Antirian E-Spasi Tahun 2024

Sumber: Hasil Penelitian (diolah peneliti, 2025)

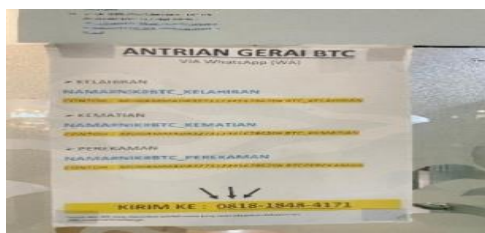
Grafik 1 menunjukkan tren jumlah antrian per bulan dengan fluktuasi signifikan. Terlihat penurunan antrian pada awal tahun, diikuti lonjakan tajam pada bulan Mei 2024. Setelah itu, jumlah antrian relatif stabil dengan sedikit peningkatan, meskipun sempat mengalami penurunan di bulan Oktober sebelum kembali naik di November. Tren ini mengindikasikan adanya faktor tertentu yang memengaruhi lonjakan dan penurunan jumlah antrian, seperti kebijakan baru, perubahan sistem, atau faktor musiman dalam pelayanan



Grafik 2 Data Antrian Pelayanan 2024

Sumber: Hasil Penelitian (diolah peneliti, 2025)

Grafik 2 menunjukkan tren jumlah antrian layanan berdasarkan bulan dengan variasi di tiap kategori layanan. BTC_KELAHIRAN dan BTC_KIA mengalami lonjakan signifikan pada Mei 2024, sementara BTC_PEREKAMAN dan BTC_PENGAMBILAN menunjukkan tren yang lebih stabil dengan sedikit peningkatan di pertengahan tahun. Pola fluktuasi ini mengindikasikan adanya periode dengan lonjakan permintaan layanan tertentu, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor musiman, kebijakan baru, atau peningkatan kesadaran masyarakat terhadap layanan tersebut.



Gambar 1 Kontak Antrian Gerai BTC/D'Botanica

Sumber: Hasil Penelitian (diolah peneliti, 2025)

Gambar 1 ini menampilkan informasi antrian layanan Gerai BTC melalui WhatsApp. Format pendaftaran

antrian mencakup kelahiran, kematian, dan perekaman, dengan format pesan yang harus dikirimkan sesuai instruksi. Penyediaan layanan ini menunjukkan upaya digitalisasi dan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan secara lebih praktis dan efisien.



Gambar 2 Tahapan Layanan Geulis D'Botanica

Sumber: Hasil Penelitian (diolah peneliti, 2025)

Gambar ke-2 ini menampilkan tahapan layanan di Geulis D'Botanica, mulai dari persiapan berkas, pendaftaran antrian, verifikasi data, hingga pengambilan dokumen. Alur layanan yang sistematis ini menunjukkan upaya dalam meningkatkan efisiensi dan kenyamanan masyarakat dalam mengurus administrasi kependudukan.



Gambar 3 Kantor Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung

Sumber: Hasil Penelitian (diolah peneliti, 2025)

Gambar ke-3 ini menunjukkan tampilan depan Gerai Pelayanan Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung. Desainnya modern dan transparan, mencerminkan pelayanan yang terbuka dan mudah diakses oleh masyarakat. Tata letak yang rapi dan suasana yang nyaman mendukung peningkatan kualitas layanan administrasi kependudukan.



Gambar 4 Pelayanan Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung
Sumber: Hasil Penelitian (diolah peneliti, 2025)

Gambar ke-4 ini menampilkan suasana pelayanan di Gerai Geulis D'Botanica Disdukcapil Kota Bandung, di mana masyarakat sedang menunggu antrean dengan tertib. Ruang tunggu yang nyaman dan pelayanan yang aktif menunjukkan upaya dalam meningkatkan kualitas layanan administrasi kependudukan.

Dengan penguatan akses digital, peningkatan stabilitas sistem, serta penyederhanaan informasi, layanan kependudukan berbasis SIM di Gerai GEULIS D'Botanica dapat semakin efisien, inklusif, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dapat peneliti simpulkan secara dimensional berikut ini: (1). Informasi: Dalam kesimpulan, data kependudukan real-time telah tersedia melalui SIM, namun belum optimal dimanfaatkan untuk pengambilan keputusan. Sesuai teori Davis, informasi yang dihasilkan harus relevan dan berguna untuk pengambilan keputusan. Maka, pengembangan dashboard analitik dapat meningkatkan relevansi informasi agar lebih strategis. (2). Sistem Informasi Manajemen (SIM): SIM di E-SPASI telah diterapkan untuk efisiensi administrasi kependudukan, tetapi masih terkendala oleh keterbatasan keterampilan pegawai dalam pengoperasian sistem. Menurut Davis, profesionalisme pengolah data menentukan kualitas informasi. Maka, pelatihan SDM menjadi prioritas untuk memastikan akurasi dan efektifitas informasi yang dihasilkan. (3). Komponen Sistem: Komponen sistem di E-SPASI sudah tersedia, namun integrasi sistem dan keamanan data masih perlu diperkuat. Sesuai teori Davis, sistem harus terdiri dari komponen yang saling terkait dan berfungsi secara optimal. Maka, rekomendasi terkait penguatan sistem dan integrasi data menjadi langkah penting. (4). Organisasi dan Manajemen: Koordinasi antarunit layanan di E-SPASI masih kurang responsif, menunjukkan bahwa struktur organisasi dan manajemen belum optimal. Dalam teori Davis, manajemen dan struktur organisasi harus saling

mendukung. Maka, dukungan kebijakan dan peningkatan koordinasi antarunit perlu dilakukan agar sistem lebih efektif.(5). Pengambilan Keputusan: Pengambilan keputusan di E-SPASI masih belum optimal karena sistem belum sepenuhnya dimanfaatkan. Sesuai teori Davis, informasi harus digunakan secara maksimal untuk mendukung keputusan strategis. Rekomendasi untuk mengembangkan dashboard analitik dan AI dapat meningkatkan kualitas keputusan berbasis data. (6). Nilai Informasi: Nilai informasi di E-SPASI akan meningkat jika data digunakan secara strategis untuk peningkatan kualitas layanan. Davis menekankan pentingnya informasi yang akurat dan relevan. Maka, fokus pada penguatan analisis data dan peningkatan keterampilan SDM menjadi langkah konkret untuk meningkatkan nilai informasi tersebut. Rekomendasi yang peneliti berikan: Dashboard analitik dan analisis data perlu dikembangkan agar layanan lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Secara keseluruhan, SIM sudah berjalan dengan baik, tetapi masih memerlukan peningkatan keterampilan pegawai, penguatan sistem, dan optimalisasi data untuk layanan yang lebih efisien dan berkualitas.

Penelitian mendatang juga dapat mengeksplorasi dampak pelatihan SDM terhadap peningkatan kualitas layanan, kesiapan infrastruktur teknologi dalam mendukung kelancaran sistem, serta efektivitas metode sosialisasi dalam meningkatkan pemahaman masyarakat

terhadap layanan E-SPASI. Selain itu, integrasi *Artificial Intelligence* (AI), seperti chatbot dan sistem prediktif, dapat menjadi inovasi yang mampu mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan responsivitas sistem terhadap kebutuhan pengguna.

DAFTAR PUSTAKA

- Chabiba, O. (2019). *Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Upaya Optimalisasi I Pengelolaan Zakat Di BAZNAS Kabupaten Banyumas*. UIN Sunan Kali Jaga Yogyakarta.
- Davis, G. B. (1991). *Kerangka Dasar Sistem Informasi Manajemen*. Pustaka Binama Pressindo.
- Engkus, E. & S. A. (2021). Public organizational performance: Policy implementation in environmental management in Bandung City. *Masyarakat, Kebudayaan Dan Politik*, 34(4).
- Engkus E. (2025). The impact of digital transformation on public sector organizational commitment: A case study of public management practices. *Edelweiss Applied Science and Technology*, 9(2), 2256–2269.
- Heeks, R. (2021). *Digital Governance: Theory and Practice for Public Service Innovation and Transformation*. Routledge.
- Kurniadi, A. (2017). *Optimalisasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Peningkatan Layanan Pendidikan Di Kemeterian Agama Kabupaten Bantul*. Uin Sunan Kalijaga.

- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm (16th ed.)*. Pearson.
- Mergel, I., Edelmann, N., & Haug, N. (2019). Defining Digital Transformation: Results from Expert Interviews. *Government Information Quarterly*, 36(4).
- Meyer, J. P., & Allen, N. J. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resource Management Review*, 1(1), 61–89.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*.
- Pranotokusumo, M. N. A. (2023). *Implementasi Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah: studi kasus Program E-Spasi di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung*.
- Putra Widiyanto, D. N. (2023). *Optimalisasi Sistem Informasi Manajemen Kepegawaian (SIMPEG) Dan Layanan Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Di Kementerian Agama Provinsi Jawa Tengah*. Universitas Islam Sultan Agung.
- PUTRI, R. M. (2022). *Evaluasi Penerapan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit (Simrs) Dengan Metode Hot-Fit Di Rumah Sakit Ibu Dan Anak Asih Balikpapan*. Universitas Islam Indonesia.
- Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.