

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DESA
(SIMADE) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN DI
DESA PENDEM KECAMATAN JUNREJO KOTA BATU**

SKRIPSI



Oleh:

**MARIA HELENA TOBI
2015210150**

**KOMPETENSI MANAJEMEN PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS TRIBHUWANA TUNGGADDEWI
MALANG
2020**

RINGKASAN

Dinas kependudukan dan pencatatan sipil Kota Batu adalah salah satu Kantor yang terus menyusun perkembangan manajemen pelayanan yang berkualitas dan berorientasi publik yaitu dengan menerapkan aplikasi SIMADE. Sistem Informasi manajemen Desa (SIMADE) adalah suatu sistem informasi yang dapat terhubung sebagian besar administrasi yang ada di Instansi Kecamatan Junrejo Kota Batu mulai dari data keluarga, daftar nama kepemilikan, pembuatan surat-menyurat, pelaporan kependudukan bulanan, pencatatan dan pembuatan kartu-kartu bagi kependudukan baru maupun kependudukan pendatang yang tidak menetap, dan lain sebagainya dengan cepat dan teliti, sehingga Sistem Informasi Manajemen Desa dapat dijadikan sebagai satu solusi dalam mengerjakan kegiatan kepengurusan di Kantor Kecamatan Kota Batu. Akses sistem ini terintegrasi langsung dengan desa/ Kelurahan serta Dinas kependudukan dan Catatan Sipil Kota Batu.

Seiring program ini berjalan Desa Pendem menerapkan aplikasi SIMADE dalam membantu masyarakat untuk melakukan perbaikan sistem. Salah satunya dengan mengajukan kerjasama dengan Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil (Dispenduk) Kota Batu bakal menggunakan NIK seperti *keyword* untuk masuk bagian administrasi kependudukan. Dengan adanya inovasi layanan yang diadakan oleh pemerintah, diperlukan upaya membenahi program aplikasi pelayanan publik dimana masalah ini sebagai salah satu rencana pemerintah terhadap masyarakat demi menghasilkan pelayanan utama untuk rakyat Desa Pendem. Penelitian ini bertujuan agar memahami bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMADE) Dalam meningkatkan pelayanan di Desa Pendem kecamatan Junrejo Kota Batu dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat selama meluncurkan pelayanan melalui penerapan aplikasi SIMADE di Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu. Jenis Penelitian kualitatif, jenis dan Sumber Data diperoleh melalui data Primer dan Sekunder. Teknik pengumpulan data yakni Wawancara, Observasi, serta Dokumentasi. Keabsahan data menggunakan teknik triangulasi.

Hasil penelitian menunjukkan penerapan SIMADE dalam meningkatkan pelayanan di Kantor Desa Pendem Kecamatan Junrejo kota Batu jika dilihat dan diukur dengan menggunakan 6 (enam) teori standar pelayanan publik sudah berjalan dengan baik dan sudah maksimal dalam meningkatkan pelayanan. Hal ini dilihat dari tersedianya fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor Desa Pendem Kecamatan Junrejo kota Batu sudah memadai dan sistem pelayanan serta tingkat pendidikan dan keahlian setiap pegawai pelayanan sudah dikategorikan memenuhi kebutuhan dan tuntutan kerja dan menyalurkan jasa prima pada setiap masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Namun dalam penerapan SIMADE ada faktor penghambat yang mempengaruhi pelayanan di Kantor Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu yaitu banyaknya icon-icon yang mempengaruhi kesusahan dalam mencari item-item yang diperlukan sehingga harus benar-benar teliti, server down juga akan mempengaruhi pelayanan dengan menggunakan SIMADE.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen Desa, Peningkatan pelayanan.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Seiring berjalanya sistem transaksi informasi baik perusahaan ataupun produsen komputer lalu menambahkan kenaikan waktu aktivitas komputasi, sehingga mereka menyelidiki zona aplikasi terbaru. Sistem informasi akhirnya dipersiapkan lalu sistem tersebut dapat lebih sesuai dengan kebutuhan para konsumen. Sistem informasi manajemen adalah salah satu sistem berbasis komputer yang menciptakan informasi kepada pengguna yang membutuhkannya. Perkembangan teknologi informasi membuktikan bahwa disisi keinginan manusia diperoleh beraneka macam instrumen penyimpanan informasi yang digunakan. Sistem Informasi Manajemen atau SIM yaitu mekanisme dasar komputer yang menciptakan informasi untuk beberapa pemakai yang mendapatkan kepentingan sejenis atau Sistem Informasi Manajemen yaitu bagian dari perancangan pengelolaan didalam suatu bidang usaha yang mencakup eksploitasi manusia, dokumen, maupun teknologi. Manajemen suatu organisasi diharapkan memainkan berbagai peranan strategis demi keberhasilan suatu organisasi atau lembaga. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah salah satu fungsi utama dalam penyelenggaraan Negara yakni aparaturnya Pemerintah. Tanggung jawab Negara dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dan memuaskan agar mewujudkan ketentraman masyarakat adalah salah satu amanah dari pembukaan undang-undang 1945. Sistem Informasi Manajemen sebagai program dasar komputer yang mencetak informasi kepada pengguna yang memiliki kebutuhan sejenis.

Pelayanan yang memperlihatkan kepada masyarakat patut selalu baik dan bermutu menuju keinginan masyarakat oleh pelayanan publik sebagai tolak ukur kinerja pemerintah yang terlihat, masyarakat bisa langsung mengukur kinerja pemerintah beralaskan mutu pelayanan publik yang diperoleh, akibat kualitas layanan publik merupakan kebutuhan banyak orang.

Pemerintah daerah selaku penyedia pelayanan publik berfungsi serta terus berusaha menyampaikan pelayanan yang optimal terhadap masyarakat. Rendahnya kualitas pelayanan publik yang disediakan oleh aparaturnya pemerintah

sebagai pandangan buruk pemerintah ditengah masyarakat. Kualitas pelayanan yaitu semua susunan kegiatan yang dilakukan bagi perusahaan guna memuaskan keinginan masyarakat.

Pelayanan yang dimaksud adalah seperti bantuan atau layanan yang diberikan untuk pemilik jasa yang berbentuk fasilitas, kecekatan, relasi, keterampilan, dan kehormatan yang menetapkan melalui kelakuan dan tingkah laku disaat menyalurkan pelayanan demi kepuasan masyarakat.

Dalam hal ini Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batu adalah salah satu lembaga yang menyusun pengembangan manajemen pelayanan yang berkualitas dan berorientasi publik yaitu dengan menerapkan aplikasi SIMADE. Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMADE) adalah suatu sistem informasi yang dapat terhubung sebagian besar administrasi yang tersedia di Kantor Kecamatan Kota Batu mulai dari data keluarga, daftar nama kepemilikan, pembuatan surat menyurat, pelaporan kependuduk bulanan, pencatatan dan pembuatan kartu-kartu bagi kependudukan, baru maupun kependudukan pendatang yang tidak menetap, dan lain sebagainya dengan cepat dan akurat sehingga sistem informasi manajemen desa dapat untuk dijadikan sebagai satu solusi dalam mengerjakan kegiatan kepengurusan di kantor kecamatan kota batu.

Akses sistem ini terintegrasi langsung dengan desa/ kelurahan dan Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Batu. Sehingga harapannya berbagai pelayanan dalam penyelenggaraan berjalan secara efektif dan efisien. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014 tentang pedoman Inovasi Pelayanan publik. Dalam rangka percepatan pengembangan kualitas pelayanan publik, demi menyelesaikan penyusunan dan peningkatan inovasi pelayanan publik pada Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah.

Seiring program ini berjalan Desa Pendem menerapkan aplikasi SIMADE dalam membantu masyarakat untuk melakukan perbaikan sistem. Salah satunya adalah mengajukan kerjasama dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispenduk) untuk menggunakan NIK sebagai *keyword* untuk masuk bagian administrasi kependudukan. Dengan adanya inovasi layanan yang diadakan oleh pemerintah, dengan harapan bisa

menyempurnakan sistem pelayanan publik dimana keadaan tersebut merupakan salah satu strategi pemerintah terhadap masyarakat untuk menciptakan pelayanan yang optimal bagi masyarakat Desa Pendem. Diharapkan tidak hanya di Desa Pendem saja, hendaknya program ini bisa menjadi dorongan bagi pemerintah di seluruh Indonesia agar memperbaiki sistem birokrasi teristimewa di bidang pelayanan publik, supaya bisa memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang diatas, peneliti tertarik meninjau penelitian ini yang berjudul: “ **Penerapan Sistem Informasi Manajemen Desa (SIMADE) Dalam Meningkatkan Pelayanan di Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu**”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana penerapan SIMADE dalam meningkatkan pelayanan di Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu?
2. Apa faktor penghambat dan pendukung penerapan SIMADE dalam meningkatkan pelayanan di Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana penerapan SIMADE di Kantor Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu?
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan melalui penerapan SIMADE di Kantor Desa Pendem Kecamatan Junrejo Kota Batu.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang dipaparkan diatas, dapat diperoleh manfaat penelitian sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis
 1. Bagi peneliti, penelitian ini dapat memberikan informasi dan sebagai referensi pengetahuan mengenai ilmu dalam kajian pelayanan publik.
 2. Bagi pembaca, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk menambah wawasan yang sudah diperoleh terutama mengenai pelayanan publik yang berkualitas.

b. Manfaat praktis bagi Kantor Desa Pendem

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat kepada kantor Desa Pendem untuk dijadikan bahan evaluasi dan pertimbangan bagi pimpinan kelurahan Desa Pendem, Sehingga dapat mengambil kebijakan yang cepat apabila terdapat kelemahan dalam pelaksanaan program SIMADE.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : PT. Rajagrafindo Persada
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. Elektronik Government. Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital. Yogyakarta : Andi Offset.
- Mukarom & Laksana. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: CV Pustaka Setia
- Mulyadi, Deddy dan Gedeona. 2018. Administrasi Publik dan Untuk Pelayanan Publik. Bandung : Alfabeta
- Moleong. 2016 . *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Mukarom & Laksana. 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Schell, George p.; mcleod, Jr., Raymond. 2009. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Salemba Empat Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang pemerintah daerah.
- Siagian, P. S. 2016. Sistem Informasi Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.

Peraturan Perundang-Undangan

- Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Skripsi

- Lokabora, Marselus Yollan. 2018. *Inovasi Jebol Anduk Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Malang.Skripsi.Malang.Universitas Tribhuwana Tungadewi*
- Pebriani,Vani. 2018. *Analisis Inovasi Pelayanan Publik Gesit Aktif Merakyatnya Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil(Gampil) Kota Malang.Skripsi . Malang. Universitas Tribhuwana Tungadewi.*

Jai, Stevanus Arwandi. 2016. *Implementasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Di Keurahan Tunggulwulung*. Skripsi. Malang. Universitas Tribhuwana Tungadewi

Jurnal

Wulandari, Widuri, 2019. Collaborative Collaborative government in public service innovation <https://> (diakses pada tanggal 14 oktober 2019, 14:35 (online)).

Supryanto. 2016. Information technology policy through electronic programs in improving public service in indonesia ,<https://>(diakses pada tanggal 14 oktober 2019, 14: 35 (online)).

Machmud R. 2013. Peranan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Lembaga Permasalahanan Narkotika (Lepastiaka) Bollangi Kabupaten Gowa. <https://>(diakses pada tanggal 02-agustus-2020, 17:00 (online))

Hisbani, Nur Ayyul. 2015. *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Pendudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Enrekang*,<https://>(diakses pada tanggal 14 oktober 2019, 12:00 (Online)).

<https://e-Jurnal.upstegal.ac.id/Sci.hub/index.Php/Jip/article/view/1018>, (diakses, 14 oktober 2019, 14:35(online)).

<https://e.Jurnal.Upstegal.ac.id/Sci.Hub/Index.Php/Jip/article/view/7/430> (Diakses 14 oktober 2019, 14:35(online)).

Rukayat, yayat, 2017. Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Pasirjambu. <https://>(diakses tanggal 8 oktober 2019, 14:00)).

Junior, Marten Prasetyo . 2015. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus Perijinan Penanaman Modal di BPPT Kota Semarang). <https://>(diakses tanggal 8 oktober 2019.14:00.

<https://radarmalang.id/urus-dokumen-antiribet-manfaatkan-simade/> (diakses pada tanggal 05 Oktober 2019, 14.00 (online)).