

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Dalam era digitalisasi yang semakin berkembang, kebutuhan akan sistem informasi yang efektif dan efisien menjadi salah satu faktor penting dalam mendukung peningkatan kualitas pelayanan publik. Terutama pada perusahaan yang bergerak di bidang transportasi umum tentunya perlu memiliki sistem layanan untuk masyarakat. Perkembangan teknologi informasi saat ini telah membawa dampak yang sangat besar bagi organisasi, termasuk instansi penyedia layanan publik.

Transformasi digital telah muncul sebagai strategi pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publik di Indonesia. Sebagaimana disampaikan oleh Budiyanto & Taufik (2025) Penerapan sistem berbasis elektronik memungkinkan setiap instansi untuk meningkatkan tata kelola informasi sehingga layanan menjadi lebih efisien, transparan, dan dapat diandalkan. Kebijakan ini mendorong organisasi publik untuk memanfaatkan teknologi sebaik mungkin, terutama dalam pengumpulan data yang akan menjadi dasar pengambilan keputusan.

Dalam konteks tersebut, pengelolaan informasi digital menjadi suatu elemen yang penting untuk menentukan keberhasilan pelayanan publik modern. Tetapi pada realisasinya, sebagaimana yang disampaikan oleh Renanda & Rosidin (2025) transformasi digital selalu tidak berjalan dengan

lancar, karena banyaknya instansi yang menghadapi tantangan dalam memastikan apakah mereka sudah benar-benar mengelola dengan baik. Beberapa hal yang menjadi kendala sering ditemukan, tetapi jika hal tersebut dibiarkan begitu saja maka akan menyebabkan gangguan pada proses pelayanan.

Layanan yang disediakan oleh suatu instansi harus terus ditingkatkan agar kualitas layanannya memuaskan bagi pengguna. Sebagaimana yang disampaikan oleh Gumolung et al. (2023) Kualitas layanan publik tidak hanya mencakup kecepatan, tetapi juga bagaimana organisasi menjaga keterbukaan dan keandalan. Untuk meningkatkan harapan masyarakat akan layanan yang tepat waktu, sesuai, dan transparan, setiap lembaga diwajibkan untuk memastikan bahwa proses penyampaian layanan dapat dilaksanakan secara optimal dan responsif terhadap berbagai kebutuhan pengguna.

Sebuah perusahaan harus memberikan pelayanan yang baik dalam kegiatan sehari-harinya. Untuk memastikan bahwa kegiatan-kegiatan tersebut berjalan lancar, diperlukan sumber daya manusia yang mampu menangani keberhasilan bisnis yang menyediakan layanan publik. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik merujuk pada kegiatan atau rangkaian kegiatan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang diberikan kepada setiap warga negara dan setiap penduduk suatu daerah berupa barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan publik.

Pada PT. XYZ unit pelayanan memiliki peran strategis karena bertindak sebagai petugas dalam menyediakan informasi dan tanggapan kepada masyarakat. Fungsi ini tidak boleh diabaikan, karena menyoroti karakteristik layanan publik yang mengharuskan ketersediaan informasi, data yang akurat, dan kemampuan untuk menanggapi pertanyaan atau permintaan dengan cepat dan profesional. Di industri yang berorientasi pada layanan, kualitas informasi yang disediakan kepada pengguna menentukan apakah suatu layanan memuaskan atau tidak.

Dalam konteksnya bahwa *Service Level Agreement* (SLA) merupakan instrumen formal yang dirancang untuk membangun kesepahaman antara penyedia layanan dan pengguna terkait standar layanan yang disepakati Rahmawati (2022). Dengan adanya SLA, kedua belah pihak memiliki acuan yang jelas mengenai ekspektasi layanan sehingga potensi kesalahpahaman dapat diminimalkan. SLA tidak hanya mengatur jenis layanan yang diberikan tetapi juga menekankan pada aspek kualitas, waktu respons, keandalan, serta mekanisme evaluasi kinerja layanan. Standar yang terdapat dalam SLA biasanya disusun secara terukur dan sistematis agar dapat dipantau serta dievaluasi secara berkala.

Setiap laporan yang diterima oleh bagian pelayanan memiliki arti yang sangat penting bagi penggunanya. Laporan ini tidak hanya berfungsi sebagai alat komunikasi antara masyarakat umum dan penyedia layanan, tetapi juga sebagai alat penilaian untuk meningkatkan pelayanan publik. Sebagaimana yang disampaikan oleh Herizal & Marno Wance (2020) semua

orang menginginkan layanan yang cepat dan tepat karena mereka selalu ingin menggunakan waktu yang paling efisien. Selain kecepatan dan ketepatan, kualitas dapat didefinisikan sebagai kualitas layanan yang diterima.

Penelitian ini difokuskan pada cara instansi publik mengatur dan memanfaatkan informasi digital dalam proses penyelenggaraan layanannya. Sistem informasi yang digunakan berfungsi sebagai penghubung berbagai aktivitas operasional, mulai dari pengumpulan data, pengecekan keabsahan informasi, pengolahan data, hingga penyampaian hasilnya kembali kepada masyarakat. Untuk menjaga konsistensi layanan, diperlukan pengelolaan data yang tertata, sistem keamanan yang andal, dan infrastruktur teknologi yang mampu beroperasi secara stabil.

Meskipun secara konseptual pengelolaan informasi digital dirancang untuk meningkatkan kualitas pelayanan, tetapi praktik pada saat di lapangan tidak selalu sejalan dengan standar ideal tersebut. Dalam beberapa kasus, masih ditemukan kendala seperti keterlambatan pembaruan data. Ketidaksesuaian antara kebutuhan operasional dan implementasi teknis inilah yang membuat kajian mengenai pengelolaan informasi digital pada pelayanan publik menjadi penting. Penelitian ini diperlukan untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kinerja sistem informasi pada bagian pelayanan, sekaligus mengidentifikasi aspek yang masih perlu diperbaiki agar layanan publik dapat berlangsung lebih responsif, transparan, dan efisien.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di PT. XYZ, ditemukan adanya fenomena bahwa pengelolaan informasi dalam pelayanan publik belum berjalan secara optimal. Hal ini ditunjukkan oleh masih terdapat kendala dalam proses penyampaian informasi kepada pengguna layanan, beberapa laporan tidak terselesaikan tepat waktu, serta kurang efektifnya koordinasi antar unit kerja yang belum sepenuhnya sesuai dengan standar operasional prosedur yang berlaku. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya keterlambatan dalam penyelesaian informasi dan berpotensi menurunkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada pengguna layanan. Adanya permasalahan tersebut menjadi dasar bagi peneliti untuk melakukan kajian lebih mendalam mengenai pengelolaan informasi digital dalam pelayanan publik di PT. XYZ.

Dalam implementasinya penggunaan pelayanan publik PT. XYZ dapat menjadikan sebagai pemecah masalah sebuah informasi yang dihadapi. Setiap masyarakat yang mengeluhkan terkait permasalahan transportasi perlu dilayani dengan cepat dan tepat. Berdasarkan penelitian selama observasi pada bagian layanan perusahaan PT. XYZ terlihat bahwa sistem nya sudah berjalan dengan baik, tetapi terdapat kendala ketika diteruskan ke unit-unit terkait untuk penyelesaiannya, hal ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu menjadi hal yang penting untuk dilakukan oleh para pegawai yang terlibat untuk menyelesaikan laporan pelanggan. Sebagaimana yang disampaikan oleh Sawir (2020) Birokrasi publik diharuskan untuk menyediakan layanan esensial kepada masyarakat. Hal ini

diperlukan karena penting untuk memperoleh kepatuhan dan urgensi akan pelayanan masyarakat.

Berdasarkan wawancara singkat dan tinjauan dokumen khususnya standar operasional prosedur, diketahui bahwa waktu standar untuk menyelesaikan keluhan adalah 2 x 24 jam. Standar ini merupakan indikator penting untuk memastikan respons cepat terhadap kebutuhan masyarakat. Namun, dalam praktiknya, tidak semua unit mampu memenuhi kebutuhan tersebut dalam waktu yang ditentukan. Ketidaksesuaian antara standar layanan dan implementasinya menunjukkan adanya fenomena kesenjangan dalam pelaksanaan prosedur yang telah ditetapkan sebelumnya.

Salah satu penyebab utama keterlambatan ini adalah kondisi operasional di setiap unit individu. Ketika keluhan ditangani di unit yang bersangkutan, karyawan yang bertanggung jawab seringkali sedang menangani pekerjaan lain atau mengerjakan tugas yang prioritas lebih tinggi. Akibatnya, proses penanganan keluhan yang tertunda harus diselesaikan dalam waktu 48 jam bahkan lebih, meskipun dilakukan secara prosedural. Situasi ini menunjukkan bahwa beban kerja karyawan tidak dikelola secara optimal, atau bahwa pembagian tanggung jawab tidak sepenuhnya proporsional dengan kapasitas unit. Sebagaimana yang disampaikan oleh Liliyana & Elsa Azaria (2022) bahwa beban tugas antar pegawai sering kali tidak seimbang dan bahkan melampaui kapasitas yang wajar, sehingga berdampak pada penurunan kinerja.

Kondisi ketidakpatuhan terhadap standar waktu layanan juga menunjukkan adanya masalah dalam sistem pengolahan informasi internal. Ketika informasi tentang keluhan tidak diproses dengan cepat, jelas, dan terstruktur, tindak lanjut menjadi sulit. Sebagaimana yang disampaikan oleh Sombo & Dompok (2023) Keterbatasan pada teknik, proses, maupun sistem kerja dapat menghambat berjalannya mekanisme operasional secara optimal. Ketidak-efisienan ini dapat berdampak negatif pada kualitas layanan publik, terutama dalam hal responsivitas, akurasi informasi, dan pemahaman masyarakat terhadap tindakan tindak lanjut.

Pra-riset ini berfungsi sebagai proses untuk mengenali pola-pola dalam pengelolaan informasi digital pelayanan PT. XYZ, sekaligus mengidentifikasi fenomena atau permasalahan yang relevan untuk dijadikan dasar untuk merumuskan fokus permasalahan yang lebih spesifik dan menentukan arah penelitian berikutnya. Dengan demikian, hasil pra-riset memberikan landasan yang kuat bagi peneliti dalam mempertegas alasan pentingnya mengkaji pengelolaan informasi digital pada pelayanan publik.

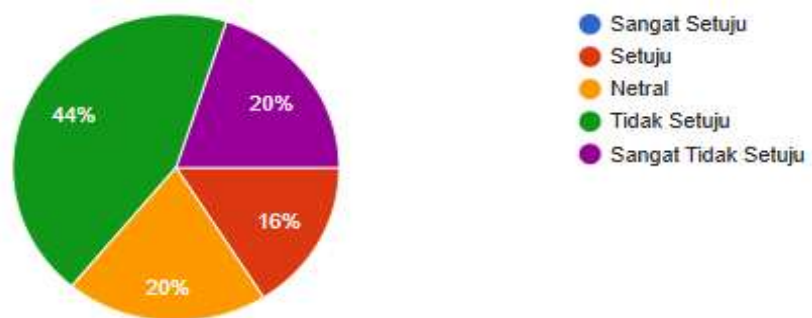
Peneliti melakukan kegiatan menyebarkan pra-riset kepada karyawan Divisi Pelayanan dengan 25 responden. Dengan adanya kegiatan pra-riset ini bertujuan untuk melihat fenomena yang akan dianalisis serta relevansi permasalahan yang diteliti sebagai gambaran awalnya terhadap topik yang dibahas mengenai pengelolaan informasi digital pelayanan publik dalam memastikan informasi yang disampaikan akurat, mudah

diakses, dan tepat waktu. Hal ini sejalan dengan topik mengenai Analisis Pengelolaan Informasi Digital Pelayanan Publik Pada PT. XYZ.

Berdasarkan hasil pra-riset terhadap 25 responden, diperoleh data mengenai apakah sistem pengelolaan informasi digital pelayanan publik sudah berjalan dengan baik atau belum.

Proses aliran informasi antar bagian berjalan lancar dan tidak terhambat.

25 responses



Gambar 1. 1 Proses aliran informasi antar bagian

Sumber : Data dikelola oleh peneliti (2025)

Dari hasil pra-riset, terlihat bahwa sebagian besar responden masih menilai proses aliran informasi antar bagian belum berjalan secara optimal. Diketahui sebanyak 11 responden (44 persen) responden “menyatakan tidak setuju dalam proses aliran informasi antar bagian dikarenakan adanya hambatan dalam proses aliran informasi antar bagian, hal ini disebabkan oleh faktor seperti kurangnya koordinasi antar unit atau kendala komunikasi.”

Lebih lanjut hasil dari 5 responden (20 persen) “menyatakan sangat tidak setuju, hal ini dikarenakan terdapat hambatan komunikasi yang berdampak langsung terhadap pekerjaan mereka seperti informasi yang dibutuhkan sering kali diterima tidak lengkap dan terlambat sehingga berpotensi menghambat kinerja.”

Disisi lain hasil dari 4 responden (16 persen) “menyatakan setuju, hal ini dikarenakan bahwa pada posisi dan situasi tertentu, aliran informasi dinilai sudah cukup baik karena dalam koordinasi internal dengan komunikasi digital lebih tertata.”

Sementara itu hasil dari 5 responden (20 persen) “menyatakan netral, hal ini dikarenakan aliran informasi dirasakan sudah berjalan cukup baik dalam kondisi tertentu, namun masih perlu perbaikan dalam beberapa aspek. Secara keseluruhan temuan hasil pra-riset ini menunjukkan bahwa proses aliran informasi antar bagian belum sepenuhnya berjalan dengan baik sesuai dengan SOP yang berlaku.”

Kondisi tersebut menunjukkan adanya indikasi permasalahan dalam pelaksanaan aliran informasi antar bagian, baik yang berkaitan dengan kejelasan informasi, ketepatan waktu penyampaian, maupun konsistensi pesan yang diteruskan. Kondisi tersebut mengisyaratkan bahwa informasi yang seharusnya disalurkan secara terstruktur dan terkoordinasi belum sepenuhnya tersampaikan dan dipahami secara merata oleh seluruh unit kerja.

Permasalahan mekanisme dalam aliran informasi antar bagian belum sepenuhnya terlaksana sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Ketidaksesuaian tersebut dapat menimbulkan gangguan dalam

koordinasi antar unit, menghambat proses pengambilan keputusan, serta dapat berdampak pada penurunan efektivitas pelaksanaan tugas dan kualitas pelayanan.

Selanjutnya, terdapat data yang diperoleh dari hasil kusioner pra-riset mengenai pekerjaan yang terlaksanakan sesuai target SLA.



Gambar 1. 2 Pekerjaan yang terlaksanakan sesuai target SLA.

Sumber : Data dikelola oleh peneliti (2025)

Dari hasil pra-riset mayoritas responden mengindikasikan bahwa masih terdapat pekerjaan yang belum terselesaikan sesuai dengan target *Service Level Agreement* (SLA), diketahui sebanyak 15 responden (60 persen) “menyatakan setuju dalam masih terdapat pekerjaan yang tidak selesai sesuai target SLA. Hal ini dikarenakan adanya keterbatasan sumber daya manusia dan proses koordinasi antarbagian yang belum optimal sehingga berdampak pada keterlambatan penyelesaian tugas.”

Disisi lain sebanyak 2 responden (8 persen) “menyatakan netral, hal ini dikarenakan pada kondisi normal target SLA umumnya dapat dicapai sesuai ketentuan. Namun pada situasi tertentu seperti ketika terjadi peningkatan volume layanan, pencapaian untuk memenuhi target menjadi lebih terbatas.”

Selain itu hasil dari 1 responden (4 persen) “menyatakan tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa terdapat staf yang menilai pekerjaannya telah berjalan sesuai target SLA.” Serta sementara hasil dari sebanyak 7 responden (28 persen) “menyatakan sangat setuju, hal ini menunjukkan bahwa terdapat penumpukan pekerjaan yang disebabkan juga salah satu faktornya yaitu dari unit lain yang mengalami keterlambatan menyelesaikan tugasnya.” Hasil ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pekerjaan yang ada tidak sesuai dengan target SLA yang berlaku.

Kondisi tersebut menunjukkan adanya permasalahan dalam pelaksanaan dan pengendalian pekerjaan, khususnya dalam pemenuhan target SLA. Kondisi ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, antara lain perencanaan kerja yang belum optimal, keterbatasan sumber daya, serta kurang efektifnya koordinasi dan pengawasan dalam proses pelaksanaan pekerjaan.

Secara keseluruhan bahwa pencapaian target SLA belum sepenuhnya terlaksanakan dalam pelaksanaan pekerjaan sehari-hari. Hal ini berpotensi memengaruhi efektivitas kegiatan layanan serta kinerja divisi pelayanan dan tim terkait secara keseluruhan. Oleh karena itu, temuan pra-riset ini menjadi landasan awal untuk dilakukan kajian lebih mendalam guna mengidentifikasi faktor-faktor

yang memengaruhi pencapaian SLA dan merumuskan langkah-langkah perbaikan yang dapat mendukung peningkatan kinerja organisasi secara berkelanjutan.

Sebagian besar penelitian terdahulu umumnya berfokus pada pengelolaan informasi pelayanan publik dalam konteks umum, tanpa secara spesifik menelaah penerapannya pada sistem informasi berbasis digital yang melibatkan integrasi teknologi, kecepatan arus informasi, serta koordinasi lintas unit kerja. Berdasarkan hasil pra-riset dan fenomena yang terdapat di lapangan, masih ditemukan berbagai kendala dalam proses aliran dan pengelolaan informasi digital pelayanan publik yang berpotensi memengaruhi kualitas pelayanan.

Urgensi penelitian ini terletak pada pentingnya perbaikan pengelolaan informasi digital dalam mendukung efektivitas pelayanan publik di PT. XYZ. Ketidaktercapaian target SLA serta belum optimalnya aliran informasi antar unit menunjukkan adanya permasalahan yang berdampak langsung terhadap kinerja organisasi dan kualitas pelayanan. Apabila kondisi ini tidak segera ditangani, maka berpotensi menimbulkan keterlambatan penyelesaian layanan secara berkelanjutan serta menurunkan tingkat kepuasan pengguna layanan. Oleh karena itu, peneliti terdorong untuk melakukan analisis lebih lanjut terhadap permasalahan tersebut melalui penelitian yang berjudul “Analisis Pengelolaan Informasi Digital Pelayanan Publik pada PT. XYZ.”

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana alur pengelolaan informasi digital dalam pelayanan publik yang diterapkan pada PT. XYZ?

2. Bagaimana proses bisnis pelayanan publik yang diterapkan pada PT. XYZ?
3. Apa saja hambatan yang terjadi dalam aliran informasi antar unit yang memengaruhi pencapaian target *Service Level Agreement* (SLA) pada PT. XYZ?
4. Bagaimana strategi optimalisasi pengelolaan informasi digital yang dapat dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada PT. XYZ?

C. Tujuan Penelitian

1. Menganalisis alur pengelolaan informasi digital dalam pelayanan publik yang diterapkan pada PT. XYZ.
2. Menganalisis proses bisnis dalam pelayanan publik pada PT. XYZ.
3. Mengidentifikasi hambatan dalam aliran informasi antar unit yang memengaruhi pencapaian target *Service Level Agreement* (SLA) pada PT. XYZ.
4. Merumuskan strategi optimalisasi pengelolaan informasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada PT. XYZ.

D. Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penulisan laporan analisa penelitian ini yaitu sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Diharapkan dapat memberikan tambahan pengetahuan tentang pengelolaan sistem informasi pelayanan publik dan pengeimplementasiannya di PT. XYZ.

2. Bagi Universitas Negeri Jakarta

Penelitian tugas akhir ini diharapkan dapat berfungsi sebagai sumber inspirasi dan acuan bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian berikutnya, terutama yang terkait dengan pelaksanaan layanan helpdesk pada suatu perusahaan atau instansi.

3. Bagi Perusahaan

Diharapkan sebagai bahan acuan terhadap pengelolaan sistem informasi pelayanan publik. Dengan ini diharapkan dapat menjadikan PT. XYZ meninjau kembali sistem pelayanan publik nya untuk membantu kelancaran operasional perusahaan dan perbaikan dimasa yang akan datang.