

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM PELAYANAN PUBLIK  
DI KANTOR CATATAN SIPIL KOTA TOMOHON**

**RAHEL TUMEWU  
JOYCE JACINTA RARES  
JOORIE RURU**

*ABSTRACT*

*Public service is basically is an action or advantage that offered to another part and basically has no form that can be feel or experienced and that means is service is some kind of product that makes this product is unreal and cant be feel. So the government have to make sure for building trust to public that of course needed effort to make it that happen and need extra effort for gaining public trust to the government and for making the public feel that they got the best service from government because as citizen they have a rights to got the best public service, management information system itself is a one of the factor or support that can make public servie become more efficient and effective because the system use technology as one of the part of the system management information system itself is activity that provide information*

**Keyword : Information System,Management,Public Service**

**PENDAHULUAN**

Daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi Pelayanan publik yang baik ialah pin utama di dalam kegiatan pelayanan masyarakat. Menurut undang- undang No. 25 Tahun 2009 mengemukakan pelayanan publik yang dilakukan pemerintahan atau korporasi yang ekeftif dapat memperkuat demokrasi dan hak Pemerintah harus bisa membangun kepercayaan masyarakat khususnya dalam kegiatan pelayanan publik dalam membangun kepercayaan masyarakat diperlukan usaha yang cukup agar masyarakat merasa mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pihak pemerintah dengan cara terus mengupgrade kualitas pelayanan publik menjad lebih baik lagi sesuai dengan standar pelayanan publik yang baik karena masih banyak keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang kurang baik oleh karena itu harus berusaha untuk lebih mengupgrade lagi pelayanan yang diberikan karena masyarakat memiliki hak sebagai warga negara untuk mendapatkan pelayanan yang baik oleh pemerintah karena pelayanan publik yang baik adalah terwujud nya

asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi, meningkatkan perlindungan lingkungan dan bijak dalam pemanfaatan sumber publik Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan

pelayanan yang baik Tetapi memang banyak kendala yang dihadapi dalam mewujudkan pelayanan publik yang tepat dan efisien yang menyebabkan keluhan-keluhan dari masyarakat yang merasa bahwa pelayanan yang diberikan tidak maksimal ada beberapa faktor yang menyebabkan kendala di dalam pelayanan publik salah satu nya adalah kualitas SDM yang masih rendah dan belum terbentuk nya sistem prosedur yang efektif, selain itu beberapa bagian dari standar isasi pelayanan publik yang sudah diciptakan untuk menyediakan pengetahuan yang jelas kepada publik agar masyarkat dapat dengan mudah mendapatkan pelayanan untuk kemudahan masyarakat itu sendiri dan dengan terwujud nya pelayanan yang baik dapat mencegah masyarakat dari tindakan

maladministrasi contoh nya dapat terjadi penyalahgunaan wewenang atau terjadi penipuan di dalam proses pengurusan dokumen yang membuat masyarakat mengeluarkan biaya untuk sesuatu yang sebenarnya tidak diperlukan biaya sama sekali juga menyita waktu masyarakat dalam proses pengurusan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan yang publik Selain itu tujuan dalam menciptakan hukum pelayanan publik ialah untuk menciptakan keadilan dan keteraturan dalam pengurusan dokumen , . sistem informasi manajemen ialah sistem penerapan yang merupakan bagian dari pengendalian intl dalam bisnis yang terdiri atas perencanaan dokumen, manusia, teknologi, serta prosedur akuntansi manajemen dan merupakan salah satu sistem informasi yang diciptakan untuk membantu pekerjaan menjadi lebih cepat dan tepat salah satunya adalah pelayanan publik. Sistem informasi manajemen yang diterapkan dengan baik akan membantu proses pelayanan publik menjadi lebih efektif dan efisien tetapi masih banyak kantor atau badan yang belum bisa menerapkan sistem informasi manajemen dengan baik

## **PENELITIAN TERDAHULU**

### **Tinjauan Pustaka**

1. Ester Seroan, Johny Hanny Posumah, Joorie Ruru (2018)

Dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan” masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah penerapan sistem informasi manajemen di dinas kesehatan kabupaten minahasa selatan, yang masih belum berjalan secara optimal juga kurangnya keikutsertaan pegawai dalam proses pelaksanaan bimtek. Padahal jika penerapan SIM diterapkan dengan baik dapat membuat pelaksanaan pelayanan publik yang lebih akurat dan mutakhir sehingga terlaksananya proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Desain yang dipakai di

penelitian ini adalah desain penelitian deskriptif kualitatif dimana, desain ini menggunakan data analisis sekunder dan wawancara mendalam secara langsung (*indepth interview*) penelitian deskriptif dimaksudkan untuk penilaian secara intens terhadap fenomena sosial tertentu peneliti merencanakan ide dan mengumpulkan teori tapi tidak membuat pengujian hipotesis (Singarimbun dan Effendi, 2006).

2. Ribka Christine, Bororing Femmy G Tulusan ,G.B Tampi (2016)

Dengan judul “Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Pengelolaan Administrasi Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Utara” masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah dimana peneliti mengevaluasi bagaimana peran sistem informasi manajemen Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Utara. Desain yang di gunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif deskriptif dan cenderung menggunakan analisis proses dan makna (perspektif subyek) lebih ditonjolkan dalam penelitian kualitatif. Kesimpulan yang diambil dari penelitian ini adalah penerapan sistem informasi manajemen di Kantor Badan Kepegawaian Negara sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan rumusan masalah yakni sistem informasi manajemen adalah kumpulan esensi yang saling berkaitan dengan yang lain yang membuat suatu kesatuan untuk mengintegrasikan file, selain itu pegawai di Badan Kepegawaian Negara juga perlu pelatihan dan arahan untuk dapat menjalankan tugas dengan baik dan proses yang ada perlu diperbaiki sehingga tercipta proses yang lebih efektif dan simple.

3. Febriyanti Hassan, Johny Hanny Posumah, Joyce Jacinta Rares (2016)

Dengan judul “Sistem Informasi Manajemen Pertahanan Nasional pada Kantor Pertahanan Kota Ternate Provinsi Maluku Utara”.

Masalah yang diangkat dalam penelitian ini adalah dimana kondisi Kantor Pertahanan

Kota Ternate tidak bisa menerapkan fitur pengelolaan, pengarsipan dan pengajuan data elektronik sebagai partial keadaan ini belum dilakukan dengan maksimal menyediakan support kepada pimpinan untuk memutuskan hasil tugas pertahanan dan SIM yang ada tidak mendukung untuk di gapai oleh orang lain yang memerlukan data dan pengetahuan tentang pertahanan di Kota Ternate. desain yang digunakan dalam penelitian ini adalah desain penelitian kualitatif deskriptif dan data yang digunakan adalah data primer dan sekunder dari hasil wawancara, sedangkan data sekunder berasal dari data 74variable74 kantor pertahanan Kota Ternate. Hasil yang bisa diambil pada penelitian ini adalah bahwa pelaksanaan prinsip SIMTANAS belum berjalan secara optimal sehingga masih menyisakan beberapa kriteria/indicator belum dicapai secara relevansi jadi untuk mengoptimalkan pelaksanaan prinsip SIMTANAS pada kantor pertahanan Kota Ternate diperlukan yaitu prinsip relevansi tepat waktu dan konsistensi.

### **Dimensi Sistem Informasi Manajemen**

Dimensi sistem informasi manajemen terdiri dari organisasi pengertian organisasi menurut H Hadari Nawawi dalam bukunya. Manajemen sumber daya manusia untuk bisnis yang kompetitif (2008) dapat dipahami dari dua aspek, yaitu terdapat dua jenis organisasi statis dan dinamis secara garis besar organisasi dapat diartikan sebagai wadah atau tempat berkumpulnya orang. Dengan tiga sistematis terpimpin, terkendali, terencana, rasional dalam memanfaatkan segala sumber daya baik dengan metode, material, lingkungan dan uang serta sarana dan prasarana dan sebagainya dengan efektif dan efisien.

Teknologi informasi juga adalah salah satu dimensi dari sistem informasi manajemen menurut William dan Saywer (2003) teknologi informasi adalah teknologi yang menggabungkan komputasi (74variable) dengan jalur komunikasi kecepatan tinggi

yang membawa data, suara, dan video. Informasi menurut Yogiarto (2004:8) dalam bukunya yang berjudul analisis dan desain sistem informasi, berpendapat bahwa informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya, jadi dapat disimpulkan bahwa organisasi, teknologi, dan informasi dengan kata lain SIM sebagai suatu sistem berbasis variable yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang sama. Digunakan untuk mencapai tujuan bersama dalam suatu organisasi/instansi untuk membantu kinerja dalam organisasi tersebut agar berjalan dengan lancar.

### **Pengertian Pelayanan Publik**

Pengertian pelayanan publik, dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia pelayanan memiliki tiga makna;

Perihal atau cara melayani usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan uang dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut *American Marketing Asscotiation* yang dikutip oleh Donald dalam Hardiansyah (2011), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang di tawarkan suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekat nya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Lebih lanjut Hardiansyah mengemukakan bahwa “*service*” adalah produk yang tidak berwujud langsung sebentar dan dirasakan atau dialami artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung saat dan tidak bertahan lama. Menurut Moenir (kurniawan 2005:7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur metode tertentu, dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain sesuai dengan haknya, pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikas dan fungsi

dari aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Menurut Sinambela dkk (2010: 128), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Wasistiono (hardiansyah 2010:128) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Menurut Harbani Pasolong (2007: 128) setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan menguntungkan dalam suatu kumpulan kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut departemen dalam negeri (pengembangan pelayanan terpadu satu pintu 2004) Pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa. Menurut UU No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau kegiatan rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu menurut David Williams (1995) penelitian kualitatif adalah upaya peneliti mengumpulkan data yang didasarkan pada latar alamiah tentu saja karena dilakukan secara alami atau natural yang bersifat deskriptif dan menggunakan teknik analisis dan menekankan pada sisi kualitas atau entitas yang diteliti dan penelitian kualitatif menggunakan data berbentuk

narasi, cerita, detail, ungkapan dan bahasa asli hasil kontruksi dari responden data atau informan.

#### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Sistem informasi manajemen (SIM) adalah sekelompok atau sekumpulan proses dimana data dapat diolah dan dianalisis agar data tersebut menjadi berguna untuk pengambilan keputusan sistem ini merupakan sesuatu yang sangat berguna untuk menunjang dan mengendalikan operasi perusahaan sistem informasi manajemen juga merupakan penghasil informasi dan beberapa ahli lainnya menekankan pada alat untuk membantu dalam pengambilan keputusan serta beberapa menambahkan dengan fungsi sistem informasi untuk melakukan pengawasan atau control analisis dan visualisasi dan semuanya menyepakati sistem informasi manajemen Secara teoritis komputer tidak harus selalu digunakan dalam sistem informasi manajemen, namun kenyataannya tidaklah mungkin sistem informasi yaitu kompleks dapat berfungsi tanpa melibatkan komputer, Gordon B Davis menegaskan bahwa sistem informasi manajemen selalu berhubungan dengan pengolahan informasi yang berbasis komputer hal yang sama dikemukakan oleh James O Hicks bahwa sistem informasi manajemen adalah sistem berbasis komputer untuk menyediakan informasi bagi pengambilan keputusan dalam organisasi selanjutnya batasan yang dikemukakan oleh George M Scot menjelaskan sifat-sifat sistem informasi manajemen yaitu komprehensif, terkoordinasi secara rasional, mengubah data menjadi informasi, meningkatkan produktivitas, sesuai dengan karakteristik manajer, menggunakan kriteria kualitas berdasarkan batasan-batasan ini dikemukakan pengertian sistem informasi manajemen Sistem informasi manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan data/informasi yang mempengaruhi semua

operasi komputer. Untuk menyediakan kebutuhan manajerial semua tingkat manajemen dan kebutuhan rutin sebelum ada komputer sistem informasi manajemen telah ada untuk memasok manajer pengambilan keputusan dengan informasi sehingga memungkinkan mereka untuk merencanakan dan mengendalikan operasi organisasi. Komputer telah menambah beberapa dimensi antara lain yaitu kecepatan, ketelitian, volume data yang meningkat yang memungkinkan pertimbangan alternative yang lebih banyak dalam suatu keputusan justru karena lebih banyak dalam suatu keputusan terjadi antara elemen non komputer dan komputer untuk berfungsi dalam sistem informasi manajemen yang kompleks merupakan kebutuhan yang tidak dapat dipungkiri lagi dan dari sisi lain dan dapat dikemukakan bahwa sistem informasi manajemen tumnuh dari 3 buah unsur yaitu sistem, informasi dan manajemen yang menunjukkan hubungan antara informasi dan manajemen dalam sebuah pengertian sistem untuk lebih melengkapi lagi apa yang telah dipaparkan. Pengertian sistem adalah dapat dikatakan sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan lainnya untuk suatu tujuan bersama sistem dapat merupakan sesuatu yang abstrak maupun berwujud definisi sistem lainnya menurut Mcleod adalah sistem merupakan sekumpulan alat, elemen, manusia, aturan dan peraturan yang saling berhubungan satu dengan yang lain untuk membentuk suatu kesatuan integral untuk mencapai tujuan bersama. sedangkan informasi/data adalah menurut Barry E Cushing menyatakan bahwa data terdiri dari sekumpulan karakter yang diterima sebagai masukan (input) untuk suatu sistem informasi yang diolah serta diartikan sebagai keluaran (output) dari suatu pengolahan data yang telah diorganisir dan berguna bagi orang yang menerimanya, informasi diakui sebagai sumber daya utama organisasi yang menghendaki tindakan manajemen yang memadai dengan demikian informasi dengan

jumlah dan mutu yang memadai adalah suatu kebutuhan demi kelangsungan hidup organisasi yang harus dilakukan melalui proses pengolahan data menjadi informasi sementara pelayanan publik adalah salah satu tugas pokok pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah maupun pihak swasta demi kepentingan masyarakat dengan pembiayaan gratis undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik tujuan pelayanan publik adalah memberikan kepuasan dan layanan yang sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelayanan pada umumnya agar dapat mencapai target tersebut maka kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat harus menjadi target pemerintahan strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan dengan cara memperbaiki manajemen kualitas jasa yakni upaya meminimalisasikan kesenjangan antara tingkat layanan yang disediakan organisasi dengan harapan dan keinginan customer dalam rangka memperbaiki kualitas layanan ini, manajemen harus mampu menerapkan teknik manajemen yang berinvestasi pada kebutuhan *costumer* dengan pendekatan *citizen' carter* ( maklumat pelayanan) yaitu sebuah pendekatan penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna pelayanan sebagai pusat pelayanan artinya kebutuhan kepentingan pengguna layanan baru menjadi pertimbangan utama dalam keseluruhan proses penyelenggara pelayanan publik pelayanan publik secara cepat dan tepat dalam era informasi globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat mutlak dilaksanakan sebab tidak akan

melahirkan suatu gejolak sosial, bahkan disintegrasi bangsa yang pada akhirnya akan melahirkan perpecahan, untuk mewujudkan pelayanan publik yang transparan berkualitas dan akuntabel telah ditetapkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN /2/2004 tentang petunjuk transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik pemberian pelayanan publik secara tepat dan cepat dalam era informasi dan globalisasi yang sedemikian pesat dan cepat mutlak untuk dilaksanakan sebab kalau tidak akan melahirkan suatu gejala sosial bahkan disintegrasi bangsa, perkembangan informasi dan komunikasi yang ditandai dengan menglobalnya kehidupan berdampak pada meningkatnya tingkat pendidikan masyarakat hal ini sekaligus memberi dampak

### **Permasalahan Utama**

Penerapan sistem informasi manajemen di kantor catatan sipil Kota Tomohon mengalami beberapa kendala seperti adanya sebagian masyarakat yang tidak mengerti bagaimana cara penggunaan aplikasi e-dukcapil aplikasi ini sendiri adalah aplikasi yang diciptakan untuk membantu masyarakat untuk mendaftar atau mencetak dokumen secara online agar tidak perlu lagi datang langsung ke kantor catatan sipil kota tomohon tetapi nyatanya masih ada masyarakat yang tidak mengerti cara menggunakan aplikasi tersebut

1. Peran sistem informasi manajemen di kantor catatan sipil Kota Tomohon sangat bermanfaat dan membantu kepada masyarakat apalagi dimasa pandemi seperti ini karena masyarakat dapat dengan mudah mendaftar ataupun mencetak dokumen secara online tanpa harus datang langsung ke kantor dan dapat menghindari kerumunan massa
2. Ada beberapa pegawai juga yang belum terlalu mengerti dengan cara kerja sistem informasi manajemen sehingga menyebabkan beberapa halangan dalam

pelayanan publik dan tentu saja pegawai yang belum menguasai cara kerja SIM tersebut perlu dibimbing oleh pegawai lain yang sudah sangat mengerti di bidang SIM sehingga pegawai tersebut dapat mengerti sedikit demi sedikit bagaimana cara pengoperasian SIM yang baik dan benar sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan

3. Untuk mengakes aplikasi e-dukcapil masyarakat dapat meminta tolong kepada pegawai kelurahan untuk mengarahkan masyarakat tersebut supaya dapat mendaftar atau mengurus dokumen tersebut secara online agar masyarakat dapat menghemat waktu dan tidak perlu datang langsung ke kantor catatan sipil kota tomohon

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian di atas yang berkaitan dengan rumusan masalah sistem informasi manajemen dalam pelayanan publik di Kantor Catatan Sipil Kota Tomohon dapat di ambil kesimpulan bahwa :

1. Sistem informasi manajemen di kantor dinas kependudukan dan catatan sipil di Kota Tomohon sejauh ini berjalan dengan baik tetapi masih adanya kendala seperti miss komunikasi antara pegawai dan masyarakat.
2. Ada beberapa pegawai yang belum mengerti dengan baik cara kerja SIM dan prosedur pelayanan yang baik dan benar sehingga terjadinya kendala dimana terjadi kesalahan dalam prosedur pendaftaran dokumen sehingga masyarakat harus mengulangi proses pendaftaran dokumen lagi yang tentu saja membuang-buang waktu dan menjadikan pelayanan publik tidak efisien secara waktu.
3. Masyarakat juga sudah merasa cukup puas dengan dengan adanya aplikasi e-dukcapil, dengan adanya aplikasi e-

dukcapil membuat masyarakat merasa terbantu karena dapat melakukan proses pendaftaran di rumah sehingga tidak perlu langsung datang ke kantor.

Kendala lain yang ditemukan adalah masih banyak masyarakat yang belum mengerti cara penggunaan aplikasi e-dukcapil tomohon tetapi masyarakat bisa dengan mudah menghubungi petugas dari kelurahan untuk dapat menunjukkan cara mengakses aplikasi tersebut

### **SARAN**

Berdasarkan beberapa kesimpulan di atas maka saran yang bisa diberikan adalah

1. Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Tomohon bisa untuk mengupgrade aplikasi e-dukcapil misalnya menambah fitur komunikasi seperti fitur tanya jawab agar masyarakat dapat mengetahui secara terperinci persyaratan dan apa saja yang harus disiapkan untuk membuat dokumen

Kantor dinas kependudukan dan catatan sipil Kota Tomohon bisa melakukan sosialisasi kepada masyarakat di

2. kelurahan-kelurahan mengenai cara mengakses aplikasi e-dukcapil Kota Tomohon agar semakin banyak masyarakat yang mengetahui cara mengakses aplikasi e-dukcapil Kota Tomohon
3. Meningkatkan komunikasi yang baik antar sesama pegawai agar tidak terjadi miss komunikasi apalagi saat pemberian dokumen kepada masyarakat juga memperbarui SDM yang ada agar lebih mengerti lagi bagaimana cara kerja sistem informasi manajemen serta bagaimana cara prosedur pengurusan dokumen yang baik dan benar agar pelayanan publik terlaksana dengan baik dan lebih memperhatikan lagi keramahan dalam melayani masyarakat agar masyarakat merasa nyaman saat akan di

layani untuk pengambilan atau pembuatan dokumen

4. Selain melakukan sosialisasi kepada masyarakat pihak kantor catatan sipil Kota Tomohon juga dapat mengedukasi para pegawai kelurahan agar mereka dapat lebih mengerti lagi cara pengoperasian aplikasi e-dukcapil Tomohon agar mereka dapat membimbing masyarakat dengan baik dan benar.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- , Anggito A & Setiawan J, 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Sukabumi:CV Jejak
- Boroing R, F Tulusan, G Tampi. 2016. *Sistem Informasi Manajemen dalam Pengelolaan Administrasi Pegawai di Badan Kepegawaian Daerah Provinsi Sulawesi Utara*. JAP UNSRAT.3 (037): 1-10
- Chr J & L Gaol, 2018. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta : Yayasan Kita Menulis
- Dwiyanto A ,2018. *Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Yayasan Kita Menulis
- Deeson E ,1991. *Dictionary Of Information Technology*. Harper Colins Publisher
- Efendy O ,1981. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Mandar Malu
- George R, 2007. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- Hassan F, J Posumah J, J.J Rares. 2016. *Sistem Informasi Manajemen Pada Kantor Pertahanan Maluku Utara*. JAP Unsrat, 2 (029) : 1-12
- Irwansyah E & Moniaga J. 2014. *Pengantar Teknologi Informasi*. Yogyakarta : De Publish
- Komarudin S, 2019. *Strategi Dalam Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta : Mandiri Utama
- Kasiyanto H, 2016. *Agrasi Perkembangan Teknologi Informasi*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis

- Manzilati A, 2017. *Metode Penelitian Kualitatif*. Malang : Universitas Brawijaya
- Muhamad R, 2020. *Pelayanan Publik*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis
- Muhamad S, 2020. *Birokrasi Pelayanan Publik*. Sleman : Deepublish
- McLeod R & George J, 2008. *Management Information System*. Jakarta : Salemba Empat
- Nafiudin. 2019. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta
- Peraturan Pemerintah No 25 Tahun 2009 Tentang “Pelayanan Publik”
- Sudirman A, 2020. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta : Yayasan Kita Menulis
- Seroan E, Posumah J, J Ruru. 2018. *Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Dinas Kesehatan Minahasa Selatan*. JAP Unsrat, 5 (067) 1-19
- Sutabri T, 2016. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta
- Siagian SP, 2016 *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta
- Triyan S, 2020. *Sistem Informasi Manajemen*.Sidoarjo. Uwais Inspirasi Indonesia
- Wijoyo H, 2021. *Sistem Informasi Manajemen*. Sumatera Barat : Insan Cendekia Mandiri
- Yusriadi SH, 2018. Reformasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik. Yogyakarta : CV Budi Utama