

ANALISIS PERAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DALAM MENINGKATKAN KINERJA ORGANISASI SIM BERBASIS TEKNOLOGI DI BIDANG TERTENTU PADA SEKTOR PENDIDIKAN DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN EVALUASI KINERJA SDM

Irmawaty¹, Abdul Rahman²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pelita Buana, Manajemen
irmambs01@gmail.com¹, abdulrahmansultra@gmail.com²

ABSTRAK

Transformasi digital mendorong institusi pendidikan untuk mengadopsi Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis teknologi guna meningkatkan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik. Namun, implementasi SIM di sektor pendidikan masih menghadapi berbagai tantangan, khususnya terkait efektivitas pemanfaatannya dalam mendukung evaluasi kinerja sumber daya manusia (SDM) dan pencapaian kinerja organisasi secara menyeluruh. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran Sistem Informasi Manajemen berbasis teknologi dalam meningkatkan kinerja organisasi sektor pendidikan melalui peningkatan kualitas pelayanan publik dan efektivitas evaluasi kinerja SDM. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap tenaga pendidik dan tenaga kependidikan pada institusi pendidikan. Data dianalisis menggunakan Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) untuk menguji hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa SIM berbasis teknologi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja organisasi, kualitas pelayanan publik, dan evaluasi kinerja SDM. Temuan ini mengindikasikan bahwa integrasi SIM yang efektif mampu meningkatkan efisiensi operasional, transparansi layanan, serta objektivitas penilaian kinerja SDM. Penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam pengembangan kajian Sistem Informasi Manajemen sektor pendidikan serta implikasi praktis bagi pengelola institusi pendidikan dalam merancang dan mengimplementasikan SIM yang berorientasi pada peningkatan kinerja organisasi dan pelayanan publik.

Kata kunci: Sistem Informasi Manajemen; Kinerja Organisasi; Kualitas Pelayanan Publik; Evaluasi Kinerja SDM; Sektor Pendidikan

ABSTRAK

Digital transformation has encouraged educational institutions to adopt technology-based Management Information Systems (MIS) to improve organizational performance and public service quality. However, the implementation of MIS in the education sector still faces various challenges, particularly in optimizing its role in supporting human resource performance evaluation and overall organizational effectiveness. This study aims to analyze the role of technology-based Management Information Systems in enhancing organizational performance in the education sector through improved public service quality and effective human resource performance evaluation. This research employs a quantitative approach using a survey method involving educators and educational staff in educational institutions. Data were analyzed using Structural Equation Modeling Partial Least Squares (SEM-PLS) to examine the relationships among variables. The results indicate that technology-based MIS has a positive and significant effect on organizational performance, public service quality, and human resource performance evaluation. These findings suggest that effective MIS integration enhances operational efficiency, service transparency, and objective performance assessment. This study contributes theoretically to the literature on Management Information Systems in education and provides practical implications for educational institutions in designing and implementing MIS to strengthen organizational performance and public service delivery.

Keywords: Management Information System; Organizational Performance; Public Service Quality; Human Resource Performance Evaluation; Education Sector

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (*Information and Communication Technology, ICT*) telah membawa perubahan besar dalam tata kelola organisasi di berbagai sektor, termasuk di bidang pendidikan dan pelayanan publik. Era digital telah mengubah cara kerja dan struktur organisasi, menuntut integrasi sistem informasi yang lebih efektif untuk meningkatkan efisiensi operasional serta kualitas layanan kepada masyarakat (Agung Nugroho et al., 2025). Dalam sektor pendidikan, digitalisasi telah menjadi katalis perubahan yang mendasar, terutama pada pengelolaan administrasi, pembelajaran, hingga pelayanan kepada pemangku kepentingan seperti siswa, orang tua, dan masyarakat luas.

Digitalisasi sektor pendidikan melibatkan penerapan sistem informasi manajemen (SIM) berbasis teknologi untuk mengoptimalkan proses administratif, pengambilan keputusan, dan peningkatan kualitas layanan pendidikan. Misalnya, implementasi sistem berbasis data dapat memfasilitasi efisiensi administrasi, transparansi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan institusi pendidikan (Agung Nugroho et al., 2025). Penggunaan SIM yang terintegrasi di lembaga pendidikan bukan lagi sekadar kebutuhan teknis, tetapi telah menjadi strategi penting untuk mempertahankan daya saing pendidikan di era digital. Fenomena digitalisasi ini mencakup pemanfaatan *learning management systems*, database akademik, dan platform teknologi yang mendukung kemudahan akses informasi serta percepatan layanan.

Di sisi lain, pelayanan publik juga mengalami transformasi signifikan seiring digitalisasi birokrasi. Pemerintah di berbagai negara, termasuk Indonesia, telah mendorong transformasi digital untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Tujuan utama digitalisasi pelayanan publik adalah menciptakan layanan yang cepat, mudah, terjangkau, dan berkualitas, serta mampu menjawab tuntutan masyarakat modern (Transformasi Digital dalam Pelayanan Publik, n.d.). Digitalisasi pelayanan publik di sektor pendidikan misalnya terlihat pada implementasi data *single data system*, layanan administrasi online, serta pengelolaan statistik pendidikan yang secara elektronik terintegrasi. Langkah ini tidak hanya mempermudah alur kerja internal lembaga, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas kepada publik (Setiawan et al., 2025).

Meskipun digitalisasi membawa berbagai keuntungan, seperti peningkatan efisiensi dan responsivitas layanan, proses transformasi ini juga menghadirkan tantangan signifikan, terutama dalam hal sumber daya manusia (SDM). Keberhasilan digitalisasi organisasi sangat bergantung pada kemampuan SDM dalam mengadopsi dan memanfaatkan teknologi secara optimal. Dalam konteks pendidikan, tenaga pendidik dan tenaga kependidikan menjadi aktor utama dalam mengoperasikan sistem informasi manajemen berbasis teknologi. Namun, studi terdahulu menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan kompetensi digital di antara SDM pendidikan, sehingga menghambat pemanfaatan teknologi secara maksimal (Ulinuha et al., 2025; Digital Skills Development & Workforce Innovation, 2024).

Evaluasi kinerja SDM pada sektor pendidikan menjadi aspek yang tidak kalah penting. Evaluasi ini tidak hanya menilai kinerja individu, tetapi juga melihat sejauh mana SDM dapat mendukung tujuan organisasi pendidikan secara menyeluruh. Evaluasi kinerja SDM dilakukan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab pendidik serta tenaga

kependidikan dalam menghadapi dinamika operasional di era digital. Evaluasi yang efektif juga menjadi tolok ukur keberhasilan sistem manajemen dalam memotivasi dan meningkatkan kompetensi SDM (Istiqomah, 2025; Siahan et al., 2024).

Kendala evaluasi kinerja terletak pada kurangnya standar indikator yang relevan dengan tuntutan era digital, seperti kemampuan penguasaan teknologi informasi, kolaborasi dalam lingkungan digital, dan kemampuan menghasilkan layanan berbasis data (*data-driven services*). Evaluasi yang tidak terstruktur dapat mengurangi efektivitas pengambilan keputusan dalam pengembangan profesional, pelatihan, dan program peningkatan kompetensi (Siahan et al., 2024). Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi tidak boleh hanya menjadi perubahan teknologi semata, melainkan harus juga menyentuh aspek manajemen SDM yang lebih strategis dan berbasis kinerja, termasuk evaluasi yang tepat dan obyektif.

Dalam konteks tersebut, penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) menjadi sangat penting untuk mendukung digitalisasi pendidikan dan pelayanan publik serta evaluasi kinerja SDM. SIM merupakan perangkat yang terintegrasi untuk mengumpulkan, menyimpan, memproses, dan menginformasikan data yang diperlukan manajemen dalam pengambilan keputusan (*decision support*), evaluasi kinerja, serta penyusunan strategi peningkatan mutu layanan. SIM dapat membantu lembaga pendidikan melakukan pemantauan kinerja pendidik dan tenaga kependidikan secara *real time*, sehingga proses evaluasi menjadi lebih transparan, objektif, dan berbasis data.

Penelitian oleh Agung Nugroho et al. (2025) menunjukkan bahwa digitalisasi melalui SIM mampu meningkatkan efisiensi layanan operasional dan menunjang pengambilan keputusan strategis di pendidikan tinggi, meningkatkan koordinasi internal, serta mendukung keselarasan antara strategi organisasi dan praktik operasional (Agung Nugroho et al., 2025). Selain itu, digitalisasi pendidikan tidak hanya memberikan dampak positif pada administrasi dan layanan, tetapi juga berdampak pada peningkatan pengalaman pembelajaran secara holistik, sehingga kualitas layanan publik pendidikan dapat meningkat pula (Setiawan et al., 2025).

Namun, realitas di lapangan masih menunjukkan bahwa transformasi digital sering kali menghadapi resistensi budaya organisasi, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta *gap* kompetensi digital SDM. Hal ini menunjukkan perlunya strategi manajemen perubahan yang efektif, termasuk pelatihan dan peningkatan kompetensi digital SDM agar mereka dapat memaksimalkan fungsi SIM dalam mendukung tugas sehari-hari (Digital Skills Development & Workforce Innovation, 2024). Selain itu, evaluasi kinerja SDM harus ditata dengan pendekatan yang lebih adaptif terhadap digitalisasi organisasi, sehingga indikator kinerja tidak hanya mencakup pencapaian administratif tradisional, tetapi juga kemampuan berinovasi, kolaborasi digital, pemanfaatan data, serta efektivitas penggunaan SIM dalam pelayanan publik. Evaluasi yang bersifat komprehensif akan membantu lembaga pendidikan untuk mengidentifikasi area pengembangan kompetensi SDM yang paling mendesak, serta menyusun kebijakan peningkatan kompetensi yang lebih tepat sasaran.

Dengan demikian, digitalisasi sektor pendidikan dan pelayanan publik melalui penerapan SIM berbasis teknologi bukan hanya sekadar modernisasi proses administratif, tetapi juga merupakan transformasi manajerial yang memengaruhi budaya kerja dan pola evaluasi kinerja SDM. Pemanfaatan teknologi secara efektif membutuhkan komitmen lembaga pendidikan dan dukungan kebijakan yang kuat, sehingga digitalisasi dapat memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan kualitas layanan publik, profesionalisasi SDM, serta akuntabilitas organisasi pendidikan. Dalam era digital yang semakin kompleks, integrasi SIM menjadi instrumen strategis dalam peningkatan kinerja organisasi pendidikan, yang pada gilirannya berdampak pada peningkatan kualitas output pendidikan dan kepuasan pemangku kepentingan.

LITERATUR

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan salah satu elemen kunci dalam pengelolaan organisasi modern yang berfungsi menyediakan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu

bagi pengambilan keputusan manajerial. Laudon dan Laudon (2022) mendefinisikan SIM sebagai sistem berbasis komputer yang mengintegrasikan manusia, prosedur, basis data, dan teknologi informasi untuk mendukung fungsi perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Definisi ini menekankan bahwa SIM tidak hanya bersifat teknis, tetapi juga merupakan sistem sosial yang melibatkan interaksi antara teknologi dan pengguna.

O'Brien dan Marakas (2020) menyatakan bahwa SIM dirancang untuk mengolah data operasional menjadi informasi manajerial yang berguna, terutama pada level manajemen menengah dan puncak. Informasi yang dihasilkan SIM berperan penting dalam memantau kinerja organisasi, mengidentifikasi permasalahan, serta merumuskan strategi perbaikan. Dalam konteks organisasi sektor publik, SIM menjadi instrumen penting untuk mewujudkan tata kelola yang transparan, akuntabel, dan berbasis kinerja (Susanto et al., 2021).

Perkembangan teknologi digital telah mendorong evolusi SIM dari sistem konvensional menuju SIM berbasis teknologi canggih, seperti cloud computing, big data analytics, dan sistem terintegrasi enterprise. SIM berbasis teknologi memungkinkan organisasi untuk mengelola data dalam skala besar, mengakses informasi secara real-time, serta mendukung pengambilan keputusan yang lebih cepat dan akurat (Dwivedi et al., 2023).

Dalam sektor pendidikan, SIM berbasis teknologi banyak diimplementasikan dalam bentuk Sistem Informasi Akademik, Sistem Informasi Kepegawaian (HRIS), dan Sistem Informasi Keuangan. Studi Handayani et al. (2022) menunjukkan bahwa implementasi SIM berbasis teknologi di institusi pendidikan dapat meningkatkan efisiensi administrasi, memperbaiki kualitas layanan kepada mahasiswa dan masyarakat, serta mendukung monitoring dan evaluasi kinerja SDM secara lebih sistematis.

Evaluasi kinerja SDM merupakan proses sistematis untuk menilai kontribusi individu terhadap pencapaian tujuan organisasi. SIM berperan penting dalam mendukung evaluasi kinerja SDM melalui penyediaan data kinerja yang objektif, terukur, dan berkelanjutan (Muda et al., 2022). Sistem evaluasi berbasis SIM memungkinkan organisasi memantau kinerja pegawai secara real-time dan mengaitkannya dengan indikator kinerja utama (Key Performance Indicators).

Dalam sektor pendidikan, SIM membantu pimpinan institusi dalam menilai kinerja dosen dan tenaga kependidikan secara lebih adil dan transparan. Kurniawan dan Suryanto (2020) menegaskan bahwa penggunaan SIM dalam evaluasi kinerja SDM dapat meningkatkan akuntabilitas dan mendorong peningkatan kinerja individu maupun organisasi secara keseluruhan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan pada institusi pendidikan yang menyelenggarakan pelayanan publik, baik pada tingkat sekolah menengah maupun perguruan tinggi, serta lembaga pendidikan publik yang berada di bawah naungan pemerintah. Pemilihan sektor pendidikan sebagai lokasi penelitian didasarkan pada perannya yang strategis dalam penyediaan layanan publik serta tingginya kebutuhan terhadap sistem informasi manajemen yang efektif dan terintegrasi.

Objek penelitian ini adalah Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis teknologi yang digunakan dalam aktivitas manajerial dan operasional institusi pendidikan, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan pengelolaan sumber daya manusia. Unit analisis dalam penelitian ini meliputi pimpinan institusi, tenaga pendidik, serta tenaga kependidikan yang terlibat langsung dalam penggunaan SIM dan proses pelayanan publik. Fokus penelitian diarahkan pada bagaimana pemanfaatan SIM berbasis teknologi dapat memengaruhi kinerja organisasi, kualitas pelayanan publik, dan efektivitas evaluasi kinerja SDM di sektor Pendidikan.

SIM berbasis teknologi didefinisikan sebagai sistem terintegrasi yang memanfaatkan teknologi informasi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan menyajikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan manajerial dalam institusi pendidikan. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator, antara lain tingkat integrasi sistem, kemudahan penggunaan, keandalan

sistem, kualitas informasi yang dihasilkan, serta dukungan teknologi terhadap proses kerja organisasi. Pengukuran dilakukan menggunakan skala *Likert* lima poin.

HASIL PENELITIAN

1. Gambaran Umum Responden

Responden dalam penelitian ini merupakan tenaga pendidik dan tenaga kependidikan yang terlibat langsung dalam penggunaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis teknologi pada institusi pendidikan. Total responden yang dianalisis berjumlah 150 orang, jumlah ini memenuhi kriteria minimum analisis multivariat dan SEM-PLS (Hair et al., 2022).

Berdasarkan karakteristik demografis, mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki (54%) dan perempuan (46%). Dari sisi usia, responden didominasi oleh kelompok usia 31–40 tahun (42%), diikuti usia 41–50 tahun (33%), yang menunjukkan bahwa sebagian besar responden berada pada usia produktif dan memiliki pengalaman kerja yang memadai dalam organisasi pendidikan.

Berdasarkan tingkat pendidikan, responden dengan latar belakang pendidikan S2 mendominasi (48%), diikuti S1 (39%), dan S3 (13%). Komposisi ini menunjukkan bahwa responden memiliki kapasitas intelektual yang cukup untuk memahami dan mengoperasikan SIM berbasis teknologi. Dari sisi masa kerja, sebagian besar responden memiliki pengalaman kerja lebih dari 5 tahun (61%), yang memperkuat validitas persepsi responden terhadap kinerja organisasi dan sistem yang digunakan.

Temuan demografis ini sejalan dengan penelitian Dwivedi et al. (2023) yang menyatakan bahwa efektivitas pemanfaatan sistem informasi sangat dipengaruhi oleh pengalaman kerja dan tingkat pendidikan pengguna.

2. Statistik Deskriptif Variabel

Analisis statistik deskriptif dilakukan untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden terhadap setiap variabel penelitian menggunakan skala Likert 1–5.

variabel	Cronbach'Alpha	Composite Reliability
SIM Berbasis Teknologi	0,91	0,93
Kinerja Organisasi	0,88	0,90
Kualitas Pelayanan Publik	0,89	0,92
Evaluasi Kinerja SDM	0,87	0,89

Hasil ini menunjukkan bahwa instrumen penelitian memiliki tingkat konsistensi internal yang sangat baik. Validitas dan reliabilitas yang kuat memperkuat keandalan temuan penelitian dan sejalan dengan standar metodologis yang direkomendasikan Hair et al. (2022).

3. Hasil Analisis Model / Regresi

Analisis hubungan antarvariabel dilakukan menggunakan SEM PLS, mengingat model penelitian bersifat struktural dan melibatkan beberapa variabel laten.

Hasil analisis menunjukkan bahwa SIM berbasis teknologi memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap seluruh variabel dependen. Nilai koefisien determinasi (R^2) menunjukkan bahwa:

1. SIM menjelaskan 52% variasi Kinerja Organisasi
2. SIM menjelaskan 49% variasi Kualitas Pelayanan Publik
3. SIM menjelaskan 46% variasi Evaluasi Kinerja SDM

Nilai R^2 tersebut termasuk dalam kategori moderat hingga kuat, yang mengindikasikan bahwa SIM berbasis teknologi merupakan determinan penting dalam peningkatan kinerja organisasi sektor pendidikan.

Temuan ini mendukung *Information Systems Success Model* yang menyatakan bahwa kualitas sistem dan penggunaan sistem secara efektif berdampak langsung pada kinerja individu dan organisasi (DeLone & McLean, 2022).

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen (SIM) berbasis teknologi memiliki peran strategis dan signifikan dalam meningkatkan kinerja organisasi pada sektor pendidikan. Implementasi SIM yang terintegrasi terbukti mampu mendukung efektivitas pengelolaan informasi, mempercepat proses pengambilan keputusan, serta meningkatkan efisiensi operasional organisasi pendidikan. Temuan ini menunjukkan bahwa pemanfaatan teknologi informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat administratif, tetapi juga sebagai instrumen manajerial yang berkontribusi langsung terhadap pencapaian tujuan organisasi.

Lebih lanjut, hasil penelitian menunjukkan bahwa SIM berbasis teknologi berpengaruh positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor pendidikan. Sistem yang andal, akurat, dan mudah diakses mampu meningkatkan transparansi, responsivitas, serta akuntabilitas layanan kepada masyarakat. Dengan demikian, keberadaan SIM menjadi faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan pendidikan yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan pengguna layanan.

Penelitian ini juga menemukan bahwa SIM berbasis teknologi berperan penting dalam mendukung evaluasi kinerja sumber daya manusia (SDM). Penggunaan SIM memungkinkan proses penilaian kinerja dilakukan secara objektif, terukur, dan berkelanjutan melalui pemanfaatan data yang akurat dan real-time. Hal ini berdampak pada peningkatan profesionalisme SDM, perbaikan kinerja individu, serta penguatan kinerja organisasi secara keseluruhan.

Secara simultan, SIM berbasis teknologi, kualitas pelayanan publik, dan evaluasi kinerja SDM terbukti memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan kinerja organisasi sektor pendidikan. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan transformasi digital dalam pendidikan sangat bergantung pada integrasi sistem informasi yang didukung oleh tata kelola organisasi dan pengembangan kapasitas SDM yang memadai.

Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi teoretis dalam memperkaya kajian Sistem Informasi Manajemen di sektor pendidikan, khususnya terkait hubungan antara SIM berbasis teknologi, pelayanan publik, dan kinerja SDM. Secara praktis, hasil penelitian ini dapat menjadi rujukan bagi pengambil kebijakan dan pengelola institusi pendidikan dalam merancang, mengimplementasikan, serta mengoptimalkan SIM sebagai strategi peningkatan kinerja organisasi dan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung Nugroho, Y., Widodo, A., Pebrina, E. T., Iskandar, J., & Nadeak, M. (2025). *Digitalization in higher education: How information systems improve operational and strategic performance*. Indonesian Journal of Management and Economic Research (IJOMER).
- Antik Pujihastuti, Irianto M. Ali, & Lu'luil Maknun. (2025). *The impact of digital technology implementation on the efficiency of educational administration*. Gateway for Understanding Research in Education.
- Digital Skills Development and Workforce Innovation: A Systematic Review of Human Capital Management in Education. (2024). *Al-Idarah: Jurnal Kependidikan Islam*.
- Evaluasi sistem manajemen kinerja pendidik dan tenaga kependidikan. (2024). *Journal Review Pendidikan dan Pengajaran*.
- Istiqomah, S. N. (2025). *Evaluasi kinerja tenaga pendidik dan kependidikan dalam meningkatkan mutu pendidikan*. SAJIEM Journal.

- Julian Rafdi Setiawan, H., Hilman, H., & Refly, B. (2025). *Peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penerapan sistem Dapodik pada SMPN 8 Kota Tangerang Selatan*. Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan.
- Transformasi digital dalam pelayanan adalah keharusan. (n.d.). *Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB)*.
- Petrisor, I., & Strain, N. A. (2013). Approaches on the Competitive Intelligence. *USV Annals of Economics & Public Administration*, 13(1), 100–109.
- Smith, C. D., & Mentzer, J. T. (2010). Forecasting task-technology fit: The influence of individuals, systems and procedures on forecast performance. *International Journal of Forecasting*, 26(1), 144–161.
- Wu, B., & Chen, X. (2017). Continuance intention to use MOOCs: Integrating the technology acceptance model (TAM) and task technology fit (ITF) model. *Computers in Human Behavior*, 67, 221–232.