

PENGARUH EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM PKB) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI UPTD PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG

Adistyara Rhesaputri¹, Jamaluddin Ahmad², Kamaruddin Sellang³

^{1,2,3}Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: adistyararhesa0910580422126@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) dan pengaruhnya terhadap kualitas pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidenreng Rappang. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif. Populasi penelitian berjumlah 598 pengguna layanan, sedangkan sampel sebanyak 86 responden ditentukan melalui accidental sampling dengan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, dan wawancara, kemudian dianalisis menggunakan uji validitas, reliabilitas, dan regresi linear sederhana dengan bantuan IBM SPSS Statistics 27. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas SIM PKB berada pada kategori sangat baik dengan nilai 81,9%. Kualitas pelayanan juga berada pada kategori sangat baik dengan nilai 79,9%. Pengujian statistik menunjukkan bahwa efektivitas SIM PKB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan, ditunjukkan oleh nilai F hitung 62,930, t hitung 7,933, signifikansi 0,000, serta nilai R Square 0,428. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan efektivitas sistem informasi, terutama pada aspek ketepatan waktu, ketepatan sasaran, kesesuaian pelaksanaan, dan kesesuaian proses dengan tujuan, dapat memperkuat mutu pelayanan pengujian kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Efektivitas, Sistem Informasi Manajemen, SIM PKB, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik.

Abstract

This study examined the effectiveness of the Motor Vehicle Testing Management Information System (SIM PKB) and its effect on service quality at the Motor Vehicle Testing Unit of Sidenreng Rappang Regency. The study employed a descriptive quantitative approach. The population consisted of 598 service users, while 86 respondents were selected through accidental sampling using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires, observation, and interviews, and were analyzed using validity, reliability, and simple linear regression tests with IBM SPSS Statistics 27. The findings show that the effectiveness of SIM PKB was categorized as very good with a score of 81.9%, while service quality was also categorized as very good with a score of 79.9%. Statistical testing indicates that the effectiveness of SIM PKB has a positive and significant effect on service quality, as shown by an F-value of 62.930, a t-value of 7.933, a significance value of 0.000, and an R Square value of 0.428. These findings confirm that improving information system effectiveness strengthens the quality of motor vehicle testing services.

Keywords: Effectiveness, Management Information System, SIM PKB, Service Quality, Public Service.

A. PENDAHULUAN

Transformasi digital dalam pelayanan publik menuntut instansi pemerintah untuk menyediakan layanan yang cepat, akurat, transparan, dan akuntabel. Perubahan ini tidak hanya berkaitan dengan penggunaan perangkat teknologi, tetapi juga dengan kemampuan organisasi dalam mengelola informasi sebagai dasar pengambilan keputusan dan pemberian layanan kepada masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, penerapan sistem informasi menjadi salah satu instrumen penting untuk menjawab tuntutan reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan (Anwaruddin, 2018).

Pada sektor transportasi darat, pelayanan pengujian kendaraan bermotor memiliki peran strategis karena berkaitan langsung dengan keselamatan lalu lintas, kelayakan teknis kendaraan, dan perlindungan masyarakat. Pengujian berkala kendaraan bermotor menuntut proses administrasi dan teknis yang tertib, tepat waktu, dan terstandar. Oleh karena itu, pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) menjadi penting untuk mendukung pengelolaan pendaftaran, pemeriksaan teknis, penerbitan bukti lulus uji, serta pengarsipan data hasil pengujian secara lebih terintegrasi (Kurniawan & Indrayana, 2023).

UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidenreng Rappang telah menerapkan SIM PKB sebagai inovasi pelayanan berbasis digital. Meskipun demikian, observasi awal masih menunjukkan sejumlah persoalan, seperti lambatnya input data, keterlambatan pencetakan kartu uji, gangguan jaringan, dan keterbatasan kesiapan sumber daya manusia. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa keberadaan teknologi belum otomatis menjamin mutu pelayanan apabila efektivitas sistem belum berjalan secara optimal.

Secara konseptual, efektivitas sistem informasi manajemen berkaitan dengan kemampuan sistem dalam membantu organisasi mencapai tujuan secara tepat waktu, tepat sasaran, sesuai prosedur, dan selaras dengan tujuan pelayanan (Mahmudi, 2019). Di sisi lain, kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati sebagaimana dijelaskan dalam model SERVQUAL (Sellang et al., 2019). Dengan demikian, efektivitas SIM PKB seharusnya berkorelasi dengan peningkatan kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna layanan.

Penelitian ini bertujuan untuk: (1) menganalisis efektivitas SIM PKB di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidenreng Rappang; dan (2) menguji pengaruh efektivitas SIM PKB terhadap kualitas pelayanan. Kontribusi penelitian terletak pada penyediaan bukti empiris mengenai peran sistem informasi manajemen dalam penguatan mutu pelayanan publik pada unit layanan teknis transportasi daerah.

B. TINJAUAN PUSTAKA

Sistem informasi manajemen merupakan sistem terintegrasi yang menggabungkan perangkat keras, perangkat lunak, basis data, prosedur, manusia, dan jaringan untuk menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu bagi kebutuhan manajerial. Dalam organisasi modern, SIM tidak hanya berfungsi sebagai alat pencatatan data, tetapi juga sebagai pendukung perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan (Juniwati et al., 2023; Nandina & Firdaus, 2024).

Pada layanan pengujian kendaraan bermotor, SIM PKB dipahami sebagai sistem yang mengelola proses pendaftaran, pemeriksaan, pencetakan hasil uji, penyimpanan data kendaraan, dan pelaporan secara digital. Kehadiran sistem ini diharapkan dapat meningkatkan kecepatan layanan, mengurangi kesalahan administrasi, memperkuat akuntabilitas, dan memudahkan integrasi data pelayanan (Novrianda, 2020). Penelitian konseptual juga menunjukkan bahwa sistem informasi yang efektif dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas kerja organisasi secara keseluruhan (Gupron et al., 2024).

Efektivitas dalam penelitian ini merujuk pada tingkat keberhasilan sistem dalam mendukung tujuan pelayanan. Mahmudi (2019) menjelaskan empat indikator utama efektivitas, yaitu ketepatan waktu, ketepatan sasaran, kesesuaian pelaksanaan, dan kesesuaian proses dengan tujuan. Jika keempat indikator tersebut terpenuhi, sistem dapat dinilai berjalan efektif karena mampu mendorong pencapaian tujuan organisasi secara lebih optimal.

Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan layanan yang dirasakan pengguna dibandingkan dengan harapannya. Dalam kajian pelayanan publik, model SERVQUAL banyak digunakan melalui lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy (Puji Lestari, 2018). Hubungan antara sistem informasi dan kualitas pelayanan telah ditunjukkan dalam beberapa penelitian, di antaranya melalui peran sistem informasi manajemen dan kinerja pelayanan terhadap kepuasan pengguna layanan (Friyatna et al., 2021). Berdasarkan kerangka tersebut, hipotesis penelitian ini adalah efektivitas SIM PKB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidenreng Rappang.

C. METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Lokasi penelitian adalah UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor di Lawawoi, Kecamatan Wattang Pulu, Kabupaten Sidenreng Rappang, Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian memfokuskan dua variabel, yaitu efektivitas SIM PKB sebagai variabel independen (X) dan kualitas pelayanan sebagai variabel dependen (Y).

Populasi penelitian berjumlah 598 pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor selama satu tahun. Sampel ditetapkan sebanyak 86 responden menggunakan teknik accidental sampling dengan rumus Slovin. Data dikumpulkan melalui kuesioner, observasi, wawancara, dan studi kepustakaan. Instrumen kuesioner menggunakan skala Likert empat tingkat. Seluruh item pada variabel X dan Y dinyatakan valid dengan nilai signifikansi di bawah 0,05 dan r hitung di atas r tabel 0,17, sedangkan reliabilitas instrumen menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,811 sehingga layak digunakan.

Analisis data dilakukan melalui statistik deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan jawaban responden, dilanjutkan dengan uji regresi linear sederhana untuk mengetahui pengaruh efektivitas SIM PKB terhadap kualitas pelayanan. Operasionalisasi variabel penelitian disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Sumber
Efektivitas SIM PKB (X)	Ketepatan waktu; ketepatan sasaran; kesesuaian pelaksanaan; kesesuaian proses dengan tujuan	Mahmudi (2019)
Kualitas Pelayanan (Y)	<i>Tangibles; reliability; responsiveness; assurance; empathy</i>	Sellang et al. (2019)

D. HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik responden menunjukkan bahwa seluruh responden berjenis kelamin laki-laki (100%). Berdasarkan usia, mayoritas responden berada pada rentang 26–35 tahun (58%), disusul usia 36–45 tahun (27%), 17–25 tahun (12%), dan 46–55 tahun (3%). Komposisi ini menunjukkan bahwa pengguna utama layanan pengujian kendaraan bermotor dalam penelitian ini didominasi kelompok usia produktif yang aktif menggunakan kendaraan untuk keperluan operasional.

Pengukuran efektivitas SIM PKB memperlihatkan bahwa seluruh indikator berada pada kategori sangat sesuai. Nilai tertinggi terdapat pada kesesuaian pelaksanaan (86%), diikuti kesesuaian proses dengan tujuan (82%), ketepatan sasaran (80%), dan ketepatan waktu

(79%). Secara keseluruhan, efektivitas SIM PKB memperoleh nilai 81,9% dan masuk kategori sangat baik. Hasil tersebut menunjukkan bahwa sistem telah membantu proses pelayanan, meskipun aspek kecepatan layanan masih memerlukan perhatian lebih lanjut.

Tabel 2. Rekapitulasi Efektivitas SIM PKB

No.	Indikator	Persentase
1	Ketepatan Waktu	79%
2	Ketepatan Sasaran	80%
3	Kesesuaian Pelaksanaan	86%
4	Kesesuaian Proses dengan Tujuan	82%
Nilai Total Efektivitas SIM PKB		81,9%

Pada variabel kualitas pelayanan, seluruh indikator juga berada pada kategori sangat baik. Responsiveness memperoleh nilai tertinggi (82%), diikuti tangibles (81%), empathy (80%), reliability (79%), dan assurance (77%). Nilai total kualitas pelayanan mencapai 79,9%. Temuan ini menandakan bahwa penerapan SIM PKB telah didukung oleh persepsi positif pengguna terhadap kondisi fasilitas, konsistensi pelayanan, kesiapan pegawai, jaminan pelayanan, dan perlakuan yang ramah.

Tabel 3. Rekapitulasi Kualitas Pelayanan

No.	Dimensi	Persentase
1	<i>Tangibles</i> (Bukti Fisik)	81%
2	<i>Reliability</i> (Keandalan)	79%
3	<i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	82%
4	<i>Assurance</i> (Jaminan)	77%
5	<i>Empathy</i> (Empati)	80%
Nilai Total Kualitas Pelayanan		79,9%

Pengujian hipotesis melalui regresi linear sederhana menunjukkan bahwa efektivitas SIM PKB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan. Nilai F hitung sebesar 62,930 dengan signifikansi 0,000 mengindikasikan model regresi layak. Koefisien regresi sebesar 0,805 dengan t hitung 7,933 dan signifikansi 0,000 menunjukkan bahwa setiap peningkatan efektivitas sistem akan diikuti peningkatan kualitas pelayanan. Nilai R sebesar 0,654 menandakan hubungan yang kuat, sedangkan R Square sebesar 0,428 menunjukkan bahwa 42,8% variasi kualitas pelayanan dijelaskan oleh efektivitas SIM PKB, sementara 57,2% sisanya dipengaruhi faktor lain di luar model.

Tabel 4. Hasil Regresi Linear Sederhana

Parameter	Nilai
F hitung	62,930
t hitung	7,933
Signifikansi	0,000
Koefisien regresi (B)	0,805
Standardized Beta	0,654
R	0,654
R Square	0,428

Hasil penelitian menegaskan bahwa efektivitas sistem informasi berperan nyata dalam pembentukan kualitas pelayanan publik. Tingginya skor pada indikator kesesuaian pelaksanaan menunjukkan bahwa SIM PKB telah digunakan sesuai prosedur yang ditetapkan. Hal ini penting karena sistem informasi yang berjalan sesuai standar operasional akan meminimalkan kesalahan administrasi, mempercepat alur kerja, dan mendukung akuntabilitas layanan. Temuan ini sejalan dengan pandangan bahwa sistem informasi manajemen meningkatkan efektivitas kerja melalui pengelolaan data yang terstruktur dan relevan bagi kebutuhan organisasi (Nandina & Firdaus, 2024; Gupron et al., 2024).

Meskipun demikian, aspek ketepatan waktu masih memperoleh nilai relatif lebih rendah dibanding indikator lain. Hal ini mengindikasikan bahwa keberadaan sistem digital belum sepenuhnya menghilangkan hambatan pada proses input data, kualitas jaringan, dan kesiapan operator. Dalam layanan teknis seperti pengujian kendaraan bermotor, kendala kecil pada kecepatan akses sistem dapat berdampak langsung pada antrean pelayanan dan kepuasan pengguna. Oleh karena itu, penguatan infrastruktur jaringan, pembaruan perangkat, dan peningkatan kompetensi petugas menjadi agenda penting untuk memperbaiki dimensi waktu pelayanan.

Kualitas pelayanan yang berada pada kategori sangat baik memperlihatkan bahwa manfaat SIM PKB dirasakan oleh pengguna layanan. Skor tinggi pada dimensi responsiveness menunjukkan bahwa pegawai dinilai cukup sigap membantu pengguna ketika terjadi kendala. Sementara itu, dimensi assurance yang memperoleh nilai terendah memberi sinyal bahwa aspek kepastian, kecepatan, dan ketepatan pelayanan masih perlu ditingkatkan. Kondisi ini relevan dengan model SERVQUAL yang menempatkan jaminan dan keandalan sebagai unsur penting dalam persepsi mutu layanan.

Pengaruh positif dan signifikan antara SIM PKB dan kualitas pelayanan juga memperkuat hasil penelitian terdahulu yang menyatakan bahwa sistem informasi dan kinerja pelayanan berkorelasi dengan kepuasan pengguna layanan (Friyatna et al., 2021). Dengan nilai R Square sebesar 42,8%, penelitian ini menunjukkan bahwa sistem informasi merupakan determinan penting, meskipun bukan satu-satunya faktor penentu kualitas pelayanan. Faktor sumber daya manusia, kepemimpinan, sarana pendukung, dan budaya kerja tetap memiliki peran terhadap keberhasilan layanan publik. Karena itu, optimalisasi SIM PKB sebaiknya ditempatkan dalam kerangka perbaikan organisasi secara menyeluruh, bukan hanya sebagai pembaruan perangkat lunak semata.

E. KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa efektivitas Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM PKB) di UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kabupaten Sidenreng Rappang berada pada kategori sangat baik dengan nilai 81,9%, sedangkan kualitas pelayanan berada pada kategori sangat baik dengan nilai 79,9%. Hasil uji regresi membuktikan bahwa efektivitas SIM PKB berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan dengan nilai F hitung 62,930, t hitung 7,933, signifikansi 0,000, dan R Square 0,428. Dengan demikian, semakin efektif SIM PKB dijalankan, semakin baik pula kualitas pelayanan yang dirasakan pengguna layanan. Penelitian ini masih terbatas pada satu unit layanan dan satu model hubungan variabel, sehingga penelitian berikutnya disarankan menambahkan variabel lain, seperti kompetensi pegawai, kualitas jaringan, sarana pendukung, atau kepuasan masyarakat untuk memperoleh penjelasan yang lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwaruddin, A. (2018). Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 1(1), 15–35.
- Friyatna, A., Hidayatullah, S., & Ardianto, Y. T. (2021). The Influence Of Management Information Systems And Public Service Performance On The User Satisfaction Index With Service Quality Mediator At The Office Of Communication And Information Technology In Blitar. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 10(11), 44–51.
- Gupron, G., Yandi, A., Suprpto, E., & Sadewa, I. (2024). Management Information System

- (MIS) for Achieving Work Efficiency and Effectiveness in Maximizing Employee Performance: A Conceptual Study as a Guide for Researchers. *Sijdb*, 2(2), 149–162.
- Juniwati, M., Tri Cahyani, N., Ridwantoro, V., & Arief Hidayat, A. (2023). Review Determinasi Sistem Informasi Manajemen: Database, Komputer dan Software. *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 4(6), 958–967. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v4i6.1602>
- Kurniawan, B. A., & Indrayana, S. (2023). Implementasi Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2021 Dalam Menunjang Pengujian Kir Berkala Kendaraan Bermotor di Jawa Timur. *Jurnal Sosial Humaniora Sigli*, 6(2), 631–636. <https://doi.org/10.47647/jsh.v6i2.1974>
- Mahmudi, D. (2019). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. STIM YKPN.
- Novrianda, N. (2020). *Sistem Informasi Manajemen Pengujian Kendaraan Bermotor (SIM-PKB) Berbasis Web (studi Kasus: Dinas Perhubungan Kota Pekanbaru)* (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor–Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosio E-Kons*, 10(2), 179. <https://doi.org/10.30998/sosioekons.v10i2.2718>
- Sellang, K., Ahmad, J., & Mustanir, A. (2019). *Strategi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik*. Qiara Madia Partner.
- Windi Nandina, & Rayyan Firdaus. (2024). Sistem Informasi Manajemen: Pilar Penting dalam Organisasi Modern. *Jurnal Riset Ekonomi dan Akuntansi*, 2(2), 384–388. <https://doi.org/10.54066/jrea-itb.v2i2.2088>