

Sistem informasi manajemen yang efektif dalam menunjang peningkatan pelayanan konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Bandung

Sri Wirastri, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=78198&lokasi=lokal>

Abstrak

Penelitian ini bertujuan menelaah penerapan sistem informasi manajemen yang efektif dalam menunjang peningkatan pelayanan konsumen di Perusahaan Daerah Air Minum Kotamadya Bandung. Kajiannya diorientasikan untuk memperoleh temuan dari sistem informasi manajemen yang saat ini diterapkan dalam mekanisme pelayanan konsumen, sehingga dapat dikemukakan pemikiran konseptual untuk mewujudkan sistem informasi manajemen yang lebih efektif dalam menunjang peningkatan pelayanan konsumen.

Penelitian dilakukan atas dasar survei deskriptif analitis, yakni untuk mengidentifikasi kondisi sebenarnya, sehingga dapat menggambarkan faktual mengenai tingkat efektivitas sistem informasi manajemen yang ada dalam upaya meningkatkan pelayanan konsumen di PDAM Kotamadya Bandung.

Sistem Informasi Manajemen sebagai independent variable, secara operasional diukur dari indikator: komponen fisik; fungsi pengolahan data; fungsi keluaran informasi bagi pemakai; jaringan kerja informasi; pemenuhan kebutuhan informasi pada fungsi operasional, kegiatan manajemen, dan jenis pengambilan keputusan; serta struktur sistem informasi berdasarkan fungsi organisasi dan pengendalian manajemen. Sedangkan pelayanan konsumen sebagai dependent variable, diukur dari penilaian atas kualitas pelayanan, menurut dimensi: tangible; reliability; responsiveness; assurance; dan empathy.

Penentuan sampel berpedoman pada Nomogram Harry King, dengan tingkat kepercayaan 90% besarnya sampel adalah 7,5% dari populasi, sehingga sampel Pegawai: $7,5\% \times 925 = 69$ responden. Sedangkan sampel konsumen diambil secara area sampling dan setiap wilayah diambil 30 sehingga besarnya sampel konsumen 120 responden. Jawaban responden dibuat tabulasi distribusi frekuensi guna mencari nilai persentase untuk diinterpretasikan secara kualitatif.

Berdasarkan hasil analisis diperoleh kesimpulan tingkat efektivitas sistem informasi manajemen dalam mendukung peningkatan pelayanan konsumen di PDAM Kotamadya Bandung, secara umum ternyata masih termasuk dalam klasifikasi kurang baik. Sehingga perlu pembenahan disain berbagai subsistem fungsional untuk mewujudkan efektivitas jaringan informasi guna memperlancar setiap tahap dan bagian kegiatan dalam proses pelayanan konsumen. Hal tersebut dibuktikan pula dengan penilaian konsumen terhadap kualitas pelayanan PDAM Kotamadya Bandung yang secara umum masih dinilai termasuk dalam klasifikasi kurang baik.