

## ABSTRAK

### **Kayla Salsabila Gunawan, 1218010094, (2025) :”Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Pelayanan Elektronik Sistem Pendaftaran Antrean Via Whatsapp (E-SPASI) di Geulis D’Botanica Disdukcapil Kota Bandung”**

Penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik menjadi tantangan tersendiri, terutama dalam administrasi kependudukan. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung mengembangkan layanan E-Spasi sebagai upaya digitalisasi dalam pengelolaan dokumen kependudukan. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kendala seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, kurangnya pemahaman petugas terhadap sistem, serta efektivitas antrian layanan yang belum optimal. Oleh karena itu, penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) diperlukan untuk meningkatkan kualitas layanan di Gerai untuk Layanan Istimewa (Geulis) D’Botanica.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan Sistem Informasi Manajemen dalam layanan E-Spasi, mengidentifikasi hambatan dalam operasionalnya, serta merumuskan strategi penerapan sistem informasi manajemen agar sistem dapat berjalan lebih efisien dan efektif. Selain itu, penelitian ini juga mengeksplorasi dampak penerapan SIM terhadap peningkatan kepuasan masyarakat dalam mengakses layanan administrasi kependudukan secara digital.

Kerangka berpikir dalam penelitian ini menggunakan teori Sistem Informasi Manajemen (Davis, 1991), serta model *Technology Acceptance Model* (TAM). Model ini menjelaskan bagaimana persepsi pengguna terhadap kemudahan dan manfaat sistem dapat mempengaruhi penerimaan teknologi. Penelitian ini juga mengacu pada teori administrasi publik yang menekankan pentingnya efisiensi dan transparansi dalam pelayanan publik berbasis digital.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode kualitatif yang bersifat deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dengan petugas Disdukcapil, observasi langsung terhadap pelayanan di Geulis D’Botanica, serta studi dokumentasi terkait kebijakan implementasi SIM. Analisis data dilakukan secara tematik untuk mengidentifikasi pola dan kendala dalam penerapan sistem informasi tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan SIM dalam layanan E-Spasi telah meningkatkan efisiensi administrasi kependudukan, tetapi masih menghadapi kendala seperti keterlambatan pemrosesan akibat lonjakan permintaan serta kurangnya integrasi sistem. Penerapan SIM dapat dilakukan melalui peningkatan pelatihan petugas, perbaikan infrastruktur teknologi, serta pengembangan fitur yang lebih adaptif. Dengan demikian, penerapan SIM di Geulis D’Botanica berpotensi meningkatkan kualitas layanan publik serta mendukung transformasi digital dalam administrasi kependudukan.

**Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Layanan E-Spasi, Pelayanan Publik.**