

Optimalisasi Sistem Teknologi Informasi Untuk Meningkatkan Kualitas Layanan

Achmad Faizal Ababil¹, Abdul Majid², Misbahul Arifin³

^{1,2,3}Universitas Nurul Jadid, Indonesia;

* achmadfaizalababil27@gmail.com ; cak_dul@gmail.com; misbahularifin@unuja.ac.id

Article history

Submitted: 2024/01/13;

Revised: 2024/01/14;

Accepted: 2024/01/15

Abstract

Perencanaan strategis dalam optimalisasi sistem teknologi informasi memainkan peran yang sangat penting untuk meningkatkan efisiensi dan daya saing organisasi. Dalam penelitian ini, dibahas tentang tahapan perencanaan yang mencakup analisis kebutuhan organisasi, desain arsitektur sistem, pemilihan teknologi yang sesuai, serta alokasi sumber daya yang efisien. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi literatur dan analisis deskriptif, yang mengkaji berbagai aspek penting dalam perencanaan strategis, implementasi infrastruktur, pelatihan dan pengembangan SDM, serta monitoring dan evaluasi berkelanjutan. Fokus utama dari penelitian ini adalah untuk mengevaluasi langkah-langkah yang dapat diambil dalam pengembangan sistem teknologi informasi, termasuk pemilihan teknologi yang tepat, penerapan kebijakan keamanan informasi, serta peran pelatihan SDM dalam mendukung keberhasilan implementasi teknologi baru. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa integrasi teknologi informasi yang optimal, pengembangan kompetensi SDM, serta evaluasi yang berkelanjutan dapat meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas layanan. Dengan penerapan metode yang tepat dalam perencanaan dan implementasi teknologi informasi, organisasi dapat memanfaatkan potensi transformasi digital untuk menciptakan keunggulan kompetitif di pasar yang semakin dinamis.

Keywords

kata Kunci 1; Efisiensi Pelayanan 2; Pelayanan Publik 3; Kualitas Pelayanan



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY SA) license, <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.

PENDAHULUAN

Di era digital ini, optimalisasi sistem teknologi menjadi suatu hal yang penting dan kunci utama dalam meningkatkan kualitas layanan di berbagai sektor, termasuk pendidikan, pemerintahan, kesehatan dan bisnis. pelayanan publik di era digital memiliki potensi besar untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan responsivitas pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat. Penggunaan teknologi digital, seperti platform daring dan aplikasi berbasis teknologi informasi, telah membuka peluang baru dalam penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif dan transparan. Namun, untuk mengoptimalkan pelayanan publik di era digital, perlu adanya upaya serius dalam meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, serta memastikan perlindungan data pribadi dan keamanan cyber yang memadai. Dengan demikian, pemerintah dan masyarakat dapat bersama-sama mengambil manfaat maksimal dari

kemajuan teknologi digital dalam meningkatkan kualitas dan aksesibilitas pelayanan publik untuk kesejahteraan bersama Alim and Ibrahim (2024). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Penyelenggara berkewajiban mengelola Sistem Informasi yang terdiri atas Sistem Informasi Elektronik atau Non elektronik yang sekurang kurangnya meliputi; profil penyelenggara, profil pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelola pengaduan dan penilaian kinerja. Teknologi yang mempunyai peran penting untuk meningkatkan standar layanan, Pelayanan publik secara digital bisa sangat membantu masyarakat untuk mendapatkan informasi maupun layanan secara cepat sehingga mampu untuk menciptakan kualitas layanan yang unggul. Pemerintah dapat menggunakan kemampuan digital untuk meningkatkan 750 efisiensi layanan publik, memperluas keterlibatan warga negara dalam pengambilan keputusan, dan meningkatkan keterbukaan dan akuntabilitas Sijabat, Siringoringo, and Simanjuntak (2024).

Dengan Banyaknya komplain yang disampaikan masyarakat akan buruknya proses pelayanan publik yang diberikan menjadi masalah yang harus segera ditangani oleh Pemerintahan. Seiring dengan kemajuan teknologi informasi saat ini, banyak lembaga ataupun instansi sudah mulai melakukan perombakan sistem kerja guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi saat ini diharapkan dapat memberikan kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat Fadri and Fil (2024).

Berdasarkan penelitian Sawir (2024) penerapan teknologi informasi telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan investasi. Dengan hal ini optimalisasi teknologi informasi sangat efektif dalam mempercepat *good governance*. Kemudian dalam penelitian Damayanti et al. (2024) adanya teknologi informasi dapat meningkatkan efisiensi administrasi dan pengelolaan keuangan. Penelitian ini juga di perkuat bahwa optimalisasi teknologi informasi dalam sistem pelayanan publik telah menunjukkan peningkatan yang signifikan dalam hal kecepatan, akurasi, dan transparansi layanan. nerapan sistem manajemen informasi, nerapan sistem manajemen informasi, layanan online, dan media sosial telah mempermudah akses masyarakat terhadap berbagai layanan yang disediakan pemerintah, mengurangi waktu dan biaya operasional, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan public Paroli (2024).

Tujuan penelitian ini untuk meningkatkan optimalisasi sistem teknologi informasi guna meningkatkan kinerja serta mutu pelayanan publik. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengenali faktor – faktor yang dapat mempengaruhi penerapan teknologi informasi dalam pelayanan.

METODE

Optimalisasi sistem teknologi guna meningkatkan layanan merupakan langkah strategi yang dapat diambil oleh berbagai organisasi, baik di zona publik maupun swasta. Dengan menggunakan metode studi kepustakaan dapat menggali berbagai penelitian serta literatur yang telah ada untuk memberikan pemahaman bagaimana cara mengoptimalkan teknologi informasi dapat berinteraksi secara efisien dalam proses layanan.

Dengan melakukan analisis terhadap literatur yang ada, peneliti dapat mengidentifikasi manfaat pengetahuan yang lebih kuat mengenai bagaimana teknologi informasi dapat dioptimalkan untuk mencapai tujuan tersebut. Penelitian ini mendeskripsikan pelaksanaan berbagai prosedur dalam optimalisasi sistem teknologi informasi melalui pendekatan perencanaan strategis, implementasi infrastruktur, pengembangan sumber daya manusia (SDM), dan evaluasi berkelanjutan. Fokus utama penelitian ini adalah untuk mengeksplorasi bagaimana strategi teknologi informasi yang tepat dapat meningkatkan efisiensi operasional dan daya saing organisasi. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif jenis studi kasus. Studi kasus ini dilakukan untuk mendalami penerapan perencanaan strategis dan implementasi teknologi informasi dalam organisasi, dengan fokus pada peningkatan kualitas layanan dan adaptasi terhadap perkembangan teknologi.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan secara sirkuler dengan menggunakan tiga pendekatan utama, yaitu: 1) pengamatan partisipatif (participant observation) terhadap proses implementasi teknologi informasi di organisasi yang menjadi objek penelitian, 2) wawancara mendalam (in-depth interview) dengan para praktisi, ahli teknologi informasi, serta manajer dan staf yang terlibat dalam pengembangan sistem, dan 3) studi dokumentasi untuk mengumpulkan data terkait perencanaan strategis, laporan implementasi infrastruktur, serta kebijakan pelatihan SDM yang diterapkan oleh organisasi.

Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Data yang terkumpul dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi akan dianalisis untuk mengidentifikasi praktik terbaik dalam perencanaan dan implementasi sistem teknologi informasi. Data yang diperoleh akan diseleksi, dikelompokkan, dan disimpulkan untuk mengungkapkan pola dan hubungan yang ada tanpa mengurangi substansi atau makna asli dari data tersebut. Penyajian data dilakukan dengan menyusun informasi secara sistematis dan terstruktur untuk memudahkan penarikan kesimpulan yang mendukung pengambilan keputusan dalam optimalisasi sistem teknologi informasi. Penyajian data ini bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang bagaimana strategi perencanaan

dan implementasi teknologi informasi dapat diterapkan untuk mencapai tujuan organisasi, serta bagaimana pengembangan SDM dan evaluasi berkelanjutan dapat berkontribusi pada kesuksesan jangka panjang organisasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Perencanaan Strategis dalam Optimalisasi Sistem Teknologi Informasi

Perencanaan strategis merupakan tahapan fundamental dalam optimalisasi sistem teknologi informasi yang mengikuti analisis kebutuhan organisasi. Tahap ini mengharuskan organisasi untuk merancang peta jalan teknologi yang komprehensif, mencakup desain arsitektur sistem, pemilihan teknologi yang sesuai, serta alokasi sumber daya yang efisien. Strategi yang tepat akan memastikan bahwa sistem informasi yang diimplementasikan tidak hanya memenuhi kebutuhan operasional saat ini, tetapi juga memiliki fleksibilitas dan skalabilitas untuk menanggapi dinamika perkembangan teknologi di masa mendatang. Menurut Rachmad et al. (2024) perencanaan strategis yang terarah dapat meningkatkan daya saing organisasi dengan memanfaatkan teknologi sebagai alat transformasi digital yang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi pada kepala divisi Mall Pelayanan Banyuwangi Perusahaan telah menerapkan perencanaan strategis berbasis enterprise architecture untuk memastikan sistem informasi yang fleksibel dan skalabel. Salah satu tantangan utama adalah menyesuaikan roadmap teknologi dengan perkembangan bisnis dan regulasi yang terus berubah. Pemilihan teknologi dilakukan berdasarkan analisis kebutuhan yang melibatkan berbagai departemen. Keamanan siber menjadi fokus utama, terutama dalam mengimplementasikan kebijakan keamanan yang sesuai dengan standar ISO 27001. Struktur arsitektur sistem sudah terdokumentasi dengan baik. SOP mengenai manajemen teknologi informasi diterapkan dengan disiplin. Monitoring keamanan sistem dilakukan secara berkala melalui sistem otomatis.

Dalam menyusun strategi teknologi informasi, organisasi harus mempertimbangkan berbagai aspek penting, termasuk keamanan siber, interoperabilitas sistem, dan efisiensi biaya. Kajian literatur dari Setiawan et al. (2024) menunjukkan bahwa pengelolaan teknologi informasi yang berbasis *enterprise architecture* dapat meningkatkan konsistensi dan koordinasi dalam penerapan strategi digital. Selain itu, pendekatan ini memungkinkan organisasi untuk mengoptimalkan sumber daya dan mempercepat adopsi inovasi tanpa mengorbankan stabilitas sistem yang telah ada. Oleh karena itu, perencanaan harus mencakup analisis risiko serta penerapan kebijakan keamanan informasi yang selaras dengan standar internasional, seperti ISO 27001 atau NIST Cybersecurity Framework.

Dari wawancara dan observasi yang dilakukan pada bidang IT di Mall Pelayanan Banyuwangi menerangkan, perencanaan strategis harus selaras dengan visi dan misi organisasi agar implementasi sistem IT memberikan nilai tambah maksimal. Penggunaan framework seperti TOGAF dapat membantu organisasi dalam menyusun arsitektur enterprise yang efektif. Keberlanjutan sistem IT menjadi perhatian utama, terutama dalam memastikan interoperabilitas dengan sistem yang sudah ada. Analisis risiko merupakan bagian penting dari perencanaan, guna mengantisipasi kemungkinan ancaman siber yang semakin kompleks. Banyak organisasi yang belum memiliki kebijakan perencanaan IT yang terdokumentasi dengan baik. Implementasi teknologi sering kali terhambat oleh kurangnya koordinasi antar-departemen. Pemanfaatan teknologi berbasis cloud mulai meningkat sebagai bagian dari strategi efisiensi sumber daya.

Lebih lanjut, standar operasional prosedur (SOP) yang jelas dan terdokumentasi dengan baik berperan penting dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi informasi. Menurut Noviyanti and Firmansyah (2024) SOP yang sistematis membantu meningkatkan efisiensi operasional dan mengurangi tingkat kesalahan dalam pengelolaan sistem. Selain itu, perencanaan strategis juga harus mempertimbangkan aspek keberlanjutan, dengan memastikan bahwa sistem yang dirancang dapat beradaptasi dengan kebutuhan pengguna serta perkembangan regulasi di masa depan. Dengan adanya perencanaan yang matang, organisasi dapat memastikan bahwa penerapan teknologi informasi tidak hanya mendukung efisiensi bisnis tetapi juga menjadi pilar utama dalam transformasi digital jangka panjang.

Menurut narasumber staf Mall Pelayanan Banyuwangi menyatakan, menitik beratkan strategi IT pada kepatuhan regulasi dan perlindungan data. Pemilihan teknologi dilakukan dengan mempertimbangkan keamanan serta meningkatnya risiko serangan siber. Peningkatan keterampilan staf IT menjadi prioritas agar operasional tetap berjalan optimal. Infrastruktur IT diperbarui sesuai tren teknologi terkini. Kebijakan keamanan diterapkan secara ketat, sementara software manajemen risiko digunakan untuk mengidentifikasi ancaman. Implementasi AI mulai diterapkan guna meningkatkan efisiensi operasional.

Implementasi Infrastruktur

Menurut Liharman Saragih et al. (2024) implementasi infrastruktur teknologi informasi yang solid merupakan langkah kunci dalam meningkatkan kualitas layanan suatu organisasi. Infrastruktur ini mencakup instalasi dan konfigurasi perangkat keras (hardware) seperti server, jaringan, dan perangkat pengguna yang harus diuji secara menyeluruh. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa seluruh komponen dapat berfungsi secara optimal serta terintegrasi dengan baik guna mendukung kebutuhan operasional. Dalam konteks ini, kajian dari (Yusuf and SE (2024) menekankan pentingnya pemilihan teknologi yang sesuai dengan kebutuhan industri

agar sistem dapat bekerja secara efisien serta mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi yang dinamis. Di saat wawancara pada Budi Santoso IT *Engineer* di perusahaan telekomunikasi Banyuwangi bahwa, proses instalasi dan konfigurasi perangkat keras dimulai dengan pemilihan perangkat yang sesuai kebutuhan perusahaan. Setelah itu, dilakukan pengujian awal untuk memastikan perangkat berfungsi dengan baik. Pengujian mencakup konektivitas jaringan, performa server, dan kompatibilitas sistem. Setelah pemasangan, dilakukan konfigurasi dan pemantauan kinerja untuk memastikan sistem berjalan optimal.

Selain aspek perangkat keras, pemilihan perangkat lunak (software) yang tepat juga memiliki peran krusial dalam mendukung operasional organisasi. Menurut Sulianta (2024) sistem manajemen data, perangkat lunak komunikasi, serta aplikasi yang spesifik terhadap industri harus disesuaikan dengan kebutuhan agar dapat meningkatkan efisiensi kerja. Proses implementasi ini juga harus mencakup pengujian menyeluruh guna mengidentifikasi potensi permasalahan sebelum sistem diterapkan secara luas. Pengujian ini tidak hanya mencakup aspek teknis tetapi juga mencermati kesiapan pengguna dalam mengadopsi sistem baru. Dengan demikian, proses integrasi antara hardware dan software dapat berjalan lebih efektif serta memberikan dampak positif bagi kelangsungan bisnis.

Dengan infrastruktur teknologi informasi yang profesional dan efektif, organisasi dapat memberikan layanan yang lebih cepat, responsif, dan berkualitas tinggi kepada pengguna. Selain itu, penerapan infrastruktur yang solid dapat meningkatkan produktivitas tim sekaligus meminimalkan downtime yang dapat menghambat operasional. Sebagaimana diungkapkan oleh Anggraini (2024) organisasi yang memiliki sistem teknologi informasi yang andal akan lebih siap dalam menghadapi tantangan digitalisasi serta mampu beradaptasi dengan perubahan kebutuhan pasar. Oleh karena itu, pengembangan infrastruktur teknologi informasi harus dilakukan secara strategis dan berkelanjutan agar dapat memberikan manfaat jangka panjang bagi organisasi.

Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (SDM)

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) merupakan aspek krusial dalam optimalisasi sistem teknologi informasi. Setelah implementasi teknologi baru, pelatihan intensif bagi staf menjadi keharusan agar mereka dapat memahami dan mengoperasikan sistem dengan efisien. Menurut Paramitha Nerisafitra (n.d.), pelatihan ini harus mencakup berbagai aspek, mulai dari penggunaan perangkat lunak hingga pemecahan masalah teknis yang mungkin muncul selama operasional. Kajian lain juga menunjukkan bahwa investasi dalam pengembangan keterampilan SDM dapat mempercepat adopsi teknologi serta meningkatkan efektivitas kerja tim dalam menghadapi tantangan digitalisasi. Dengan demikian, pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan menjadi elemen penting dalam memastikan keberhasilan implementasi teknologi

informasi dalam organisasi. Namun, dalam proses pelatihan SDM, tantangan terbesar yang sering muncul adalah kesenjangan keahlian di antara karyawan. Saat wawancara, ditemukan bahwa banyak karyawan tidak memiliki keterampilan yang cukup untuk menggunakan teknologi informasi terkini, yang berdampak pada efisiensi operasional dan kualitas layanan yang diberikan. Kesenjangan ini dapat menyebabkan kurang optimalnya pemanfaatan sistem, sehingga menurunkan produktivitas serta memperlambat proses transformasi digital dalam organisasi. Oleh karena itu, diperlukan strategi pelatihan yang tidak hanya bersifat teknis tetapi juga berbasis kebutuhan spesifik masing-masing individu dan unit kerja. Dengan pendekatan ini, setiap staf dapat memperoleh kompetensi yang sesuai sehingga mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi secara lebih efektif.

kepala bagian IT Mall Pelayanan Banyuwangi mengungkapkan bahwa, banyak kesulitan karyawan dalam memahami fitur-fitur lanjutan dari sistem TI yang baru diterapkan. - Diperlukan metode pelatihan berbasis praktik langsung (*hands-on training*) agar karyawan lebih cepat menguasai teknologi. Dalam sebuah sesi pelatihan ERP di sebuah perusahaan manufaktur, terlihat bahwa sebagian besar peserta masih mengalami kesulitan dalam menggunakan modul laporan keuangan. - Beberapa peserta tampak lebih aktif bertanya, sementara lainnya pasif dan cenderung menunggu proses lebih lanjut. - Pelatih harus memberikan penjelasan yang lebih sederhana dan mendalam langsung agar peserta lebih mudah memahami materi.

Selain pelatihan dasar, pengembangan kompetensi SDM dalam bidang teknologi informasi harus menjadi prioritas jangka panjang bagi organisasi. Menurut Anggraini (2024), staf tidak hanya perlu mengikuti perkembangan teknologi, tetapi juga harus mampu berkontribusi dalam inovasi serta peningkatan sistem yang digunakan. Organisasi yang berinvestasi dalam pengembangan SDM secara berkelanjutan dapat memastikan bahwa tenaga kerja mereka selalu siap menghadapi perubahan serta dapat memanfaatkan teknologi secara optimal untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan masyarakat secara luas. Oleh karena itu, strategi pengembangan SDM yang holistik dan berkelanjutan akan menjadi faktor penentu dalam keberhasilan penerapan teknologi informasi dalam suatu organisasi.

Monitoring dan Evaluasi Berkelanjutan

Monitoring dan evaluasi berkelanjutan merupakan langkah penting dalam memastikan bahwa sistem teknologi informasi tetap efisien, efektif, dan relevan dengan kebutuhan pengguna. Dalam konteks ini, penelitian Pardosi et al. (2024) menekankan pentingnya pemantauan teratur terhadap kinerja sistem, mencakup aspek-aspek seperti kecepatan, keamanan, dan kepuasan pengguna. Proses pemantauan ini dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan umpan balik secara berkala, yang memungkinkan organisasi untuk mengidentifikasi area yang membutuhkan

revisi atau penyesuaian. Dalam wawancara dengan seorang praktisi IT di Mall Pelayanan Banyuwangi, diungkapkan bahwa, pemantauan rutin terhadap kecepatan dan sistem keamanan sangat penting untuk menjaga kepuasan pengguna. Saya merasa lebih puas dengan layanan setelah adanya pemantauan yang lebih baik. Respons terhadap masalah juga lebih cepat dibandingkan sebelumnya.

Kajian pustaka lebih lanjut menunjukkan bahwa evaluasi berkelanjutan tidak hanya terbatas pada aspek teknis sistem, tetapi juga mencakup analisis terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Hal ini berfungsi untuk menilai sejauh mana sistem teknologi informasi telah berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi ekspektasi pengguna. Sebagai contoh, Hidayat et al. (2024) mengungkapkan bahwa evaluasi yang menyeluruh memungkinkan organisasi untuk secara proaktif menyesuaikan diri dengan perubahan teknologi dan dinamika pasar yang terus berkembang.

Dalam proses ini, organisasi tidak hanya melakukan revisi terhadap elemen-elemen yang diperlukan, tetapi juga dapat menyesuaikan strategi operasional untuk tetap bersaing di pasar yang semakin kompetitif. Dengan pendekatan yang komprehensif ini, organisasi dapat memastikan bahwa layanan yang diberikan selalu memenuhi standar tinggi, serta dapat beradaptasi dengan cepat terhadap tren digital yang berkembang pesat. Oleh karena itu, monitoring dan evaluasi berkelanjutan menjadi bagian integral dari manajemen sistem teknologi informasi, yang berkontribusi dalam menciptakan keberlanjutan dan daya saing di era digital.

Penerapan Teknologi Baru

Penerapan teknologi baru dalam sistem pelayanan merupakan langkah strategis yang dapat secara signifikan meningkatkan efisiensi dan daya guna operasional. Seiring dengan perkembangan teknologi yang terus berkembang, seperti cloud computing, big data, dan artificial intelligence (AI), organisasi memiliki peluang untuk memanfaatkan alat dan solusi yang dapat mengoptimalkan proses pelayanan. Sebagai contoh, cloud computing memungkinkan akses data yang lebih fleksibel serta kolaborasi yang lebih efisien antar tim, sementara big data memberikan wawasan berharga untuk pengambilan keputusan berbasis data yang lebih akurat dan terukur. Menurut Lake, Saputra, And Taena (2024), teknologi ini tidak hanya berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan tetapi juga memungkinkan organisasi untuk menciptakan pengalaman pengguna yang lebih baik, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan pelanggan secara menyeluruh.

Lebih lanjut, kepala IT Mall Pelayanan Banyuwangi mengungkapkan bahwa Penerapan cloud computing di perusahaan kami memungkinkan kolaborasi tim

yang lebih efisien, karena informasi bisa diakses oleh siapa saja secara real-time tanpa batasan lokasi. Sementara itu, penggunaan big data memberi kami wawasan yang lebih akurat dalam menentukan keputusan, mengidentifikasi tren pengguna, dan memprediksi kebutuhan mereka. Dengan demikian, waktu respons kami menjadi lebih cepat dan kualitas pelayanan kami meningkat.

Dalam kajian pustaka lebih lanjut, teknologi informasi yang terintegrasi dengan platform digital lain, seperti aplikasi seluler dan sistem manajemen hubungan pelanggan (CRM), dapat menciptakan ekosistem layanan yang lebih terhubung dan responsif terhadap kebutuhan pengguna. Integrasi ini memungkinkan proses layanan yang lebih cepat dan lebih relevan, karena data yang diterima dapat diperbarui secara real-time, dan tim pelayanan memiliki akses informasi yang lebih lengkap dan tepat.

Menurut hasil wawancara dan observasi kepala IT Mall Pelayanan Banyuwangi Salah satu tantangan utama adalah integrasi sistem yang tidak mudah. Banyak organisasi yang masih menggunakan sistem lama yang tidak kompatibel dengan teknologi baru. Selain itu, kualitas data sangat penting. Jika data yang digunakan tidak bersih atau tidak relevan, AI dan big data tidak akan memberikan hasil yang diharapkan. Oleh karena itu, pelatihan serta kebijakan yang mendukung pengelolaan data sangat diperlukan.

Hasil dari penerapan langkah-langkah optimalisasi sistem teknologi informasi ini dapat dilihat dari peningkatan kualitas layanan secara signifikan. Kualitas layanan meningkat melalui respons yang lebih cepat dan tepat terhadap permintaan pengguna. Selain itu, efisiensi operasional dapat tercapai melalui pengurangan biaya serta peningkatan produktivitas, yang juga berdampak pada pengurangan waktu yang dibutuhkan dalam memproses permintaan. Kajian lainnya menunjukkan bahwa penerapan teknologi baru turut meningkatkan keamanan data. Kebijakan dan prosedur yang ketat, yang diterapkan seiring dengan integrasi teknologi baru, membantu mengurangi risiko kebocoran data yang sering kali menjadi perhatian utama dalam sistem informasi.

Berdasarkan wawancara Manajer layanan Pelanggan bahwa. Dengan adanya sistem CRM terintegrasi yang kami gunakan, kami bisa mendapatkan data pelanggan yang lebih lengkap dan akurat. Ketika pelanggan menghubungi kami, kami dapat merespons lebih cepat dengan informasi yang relevan. Hal ini memungkinkan kami untuk memberikan pelayanan yang lebih personal dan tepat waktu, yang pada gilirannya meningkatkan kepuasan pelanggan.

Dari hasil ini, dapat dijelaskan bahwa langkah-langkah optimalisasi teknologi informasi menjadi solusi untuk tantangan yang sering muncul dalam proses pelayanan, seperti lambatnya proses layanan dan ketidakakuratan data yang

diperoleh. Sebagai contoh, hasil wawancara yang dilakukan menunjukkan bahwa “sering kali muncul proses layanan yang tidak efisien, seperti halnya lambatnya proses layanan dan data yang tidak terupdate secara berkala. Ketidakkakuratan serta ketidaklengkapan data berpotensi menyebabkan kesulitan dalam memenuhi permintaan dari atasan atau pihak lain.” Oleh karena itu, penerapan teknologi baru tidak hanya berperan penting dalam meningkatkan efisiensi, tetapi juga memberikan kontribusi terhadap pengelolaan data yang lebih baik, yang pada akhirnya membantu organisasi dalam memberikan layanan yang lebih tepat dan responsif terhadap kebutuhan pengguna.

KESIMPULAN

Perencanaan strategis yang efektif sangat penting dalam optimalisasi sistem teknologi informasi di suatu organisasi. Tahap perencanaan yang komprehensif mencakup desain arsitektur sistem, pemilihan teknologi yang tepat, dan alokasi sumber daya yang efisien, yang bertujuan untuk meningkatkan daya saing organisasi dan mendukung transformasi digital jangka panjang. Perencanaan ini harus mempertimbangkan faktor-faktor seperti keamanan siber, interoperabilitas sistem, efisiensi biaya, serta pengelolaan risiko yang selaras dengan standar internasional.

Implementasi infrastruktur teknologi informasi yang solid, baik dalam aspek perangkat keras maupun perangkat lunak, berperan penting dalam mendukung operasional organisasi. Pemilihan teknologi yang sesuai dan pengujian menyeluruh sebelum penerapan dapat memastikan integrasi yang efisien serta meminimalkan gangguan terhadap layanan. Dengan infrastruktur yang kuat, organisasi dapat memberikan layanan yang lebih cepat dan responsif, meningkatkan produktivitas, serta meminimalkan *downtime*.

Pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia (SDM) juga merupakan elemen penting dalam suksesnya implementasi teknologi informasi. Pelatihan yang terstruktur dan berkelanjutan dapat membantu staf untuk mengadopsi teknologi baru dengan lebih efektif. Selain itu, pengembangan kompetensi SDM harus menjadi prioritas agar organisasi dapat memanfaatkan teknologi secara optimal dan mendukung inovasi berkelanjutan.

Monitoring dan evaluasi berkelanjutan terhadap sistem teknologi informasi penting untuk memastikan kinerja yang optimal, relevansi terhadap kebutuhan pengguna, serta daya saing yang berkelanjutan. Evaluasi ini memungkinkan organisasi untuk melakukan penyesuaian yang diperlukan dalam menghadapi perubahan teknologi dan pasar yang dinamis.

REFRENSI

- Alim, Mohamad Steven, and Rizkiyanto Ibrahim. 2024. "Optimalisasi Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digital Desa Moluo Kab. Gorontalo Utara." *Innovative: Journal Of Social Science Research* 4(2):3793–3802.
- Anggraini, Heni. 2024. "Manajemen Pengembangan Lembaga Pendidikan Islam Di Indonesia." *Unisan Jurnal* 3(10):13–24.
- Damayanti, Shofiana, Wildan Darma Setiawan, Satya Eka Pangestu, Sofiyah Azzahro Pribadi, and Hasan Argadinata. 2024. "Transformasi Kepemimpinan Digital Sekolah Dasar Dalam Menuju Efisiensi Dan Transparansi Di Era Digital." *Proceedings Series of Educational Studies* 1–9.
- Fadri, Zainal, and S. Fil. 2024. "Era Digital Dan Dampaknya Terhadap Administrasi Publik." *Reformasi Birokrasi Dalam Administrasi Publik: Tantangan Dan Peluang Di Era Digital* 61.
- Hidayat, Rusdi, Indah Respati Kusuma, Didan Achmad Aditiya, and Raden Dzakwan Zhafar. 2024. "Evaluasi Penggunaan Analisis Swot Dalam Pengambilan Keputusan Organisasi." *Musyteri: Jurnal Manajemen, Akuntansi, Dan Ekonomi* 9(10):31–40.
- Lake, Yerebias, Febri Saputra, And Emanuel Tati Taena. 2024. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Telekomunikasi Pt. Telkom Indonesia." *Jurnal Manajemen Bisnis Dan Organisasi* 3(2):1–9.
- Liharman Saragih, S. E., Asri Ady Bakri, M. M. SE, H. M. Anwar, S. Soleh, M. MSI, Eko Cahyo Mayndarto, M. M. SE, Rano Kurniawan, and M. Kom. 2024. *Konsep Dasar Sistem Informasi Bisnis*. Cendikia Mulia Mandiri.
- Noviyanti, Cindy, and Yayan Firmansyah. 2024. "Peningkatan Efisiensi Administrasi Bisnis Melalui Standar Operasional Prosedur (Sop) Pananganan Arsip Pada Pt Xyz." *CAUSALITY: Journal National Public Issues* 1(2):48–54.
- Pardosi, Victor Benny Alexsius, S. Kom, Abdul Karim, M. Ti, Rozali Ilham, M. Kom, Hayadi Hamuda, Fernando V Dotulong, Afif Zuhri Arfianto, and Selly Septiani. 2024. *Sistem Keamanan Komputer*. CV Rey Media Grafika.
- Paroli, Paroli. 2024. "Optimalisasi Kinerja Layanan Publik Melalui Perencanaan Sdm Dan Teknologi Digital Di Instansi Pemerintah." *Journal of Economic, Bussines and Accounting (COSTING)* 7(6):8416–27.
- Rachmad, Yoesoep Edhie, Novi Indrayani, Budi Harto, Loso Judijanto, Arief Yanto Rukmana, Nur Fitri Rahmawati, Nur Ambulani, and Saktisyahputra Saktisyahputra. 2024. *Digital Technology Management: Mengelola Daya Saing Melalui Teknologi Digital*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

- Sawir, Muhammad. 2024. "Optimalisasi Teknologi Informasi Untuk Mempercepat Good Governance Dalam Pelayanan Investasi Di Papua." *Indonesian Journal of Intellectual Publication* 4(2):30–41.
- Setiawan, Zunan, Rito Cipta Sigitta Hariyono, Rachmad Fitriyanto, Irwan Kurnia Phan, and Degdo Suprayitno. 2024. *Pengantar Sistem Informasi: Konsep Dasar Dan Aplikasi Praktis*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sijabat, Jadongan, Magdalena Judika Br Siringoringo, and Gita Findy Rotua Simanjuntak. 2024. "Penerapan Sipd (Sistem Informasi Pemerintah Daerah) Dalam Pengelolaan Keuangan Pada Kantor Dprd Kota." *Jurnal Mirai Management* 9(1):1169–83.
- Yusuf, M., and M. M. SE. 2024. "Tren Masa Depan Manajemen Sdm." *Pengantar Manajemen Sumber Daya Manusia* 90.