

ABSTRAK

Biro umum merupakan unit eselon II dibawah unit eselon I sekretariat jenderal kementerian ketenagakerjaan yang membidangi urusan pelayanan di dalam kementerian. Permasalahan yang dihadapi pada biro umum kementerian ketenagakerjaan ini adalah kurangnya efektivitas pelayanan dalam melaksanakan tugasnya tersebut. Untuk dapat mengatasi permasalahan tersebut maka unit biro umum perlu membangun sistem informasi manajemen yang dapat memenuhi kebutuhan sistem untuk menunjang efektivitas pelayanan. Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah merancang sistem informasi manajemen pendukung proses pelayanan berbasis web untuk mengelola, mengawasi dan melaporkan perubahan kondisi. Perancangan sistem informasi manajemen dapat menggunakan metode *System Development Life Cycle* dengan model *Rapid Prototyping* dengan melalui tahapan analisis, desain dan implementasi. Berdasarkan pada hasil dari kuisisioner yang sudah di laksanakan menyatakan 95.3% aplikasi yang sudah dibuat mampu membantu pencarian data informasi, sudah menyajikan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna, 95.2% aplikasi yang sudah di buat mudah digunakan oleh pengguna, 92.9% aplikasi yang sudah di buat membantu meningkatkan efektivitas pekerjaan, 83,3% aplikasi yang sudah di buat mampu untuk meminimalisir kesalahan dan 94.3% menyatakan aplikasi menyajikan informasi yang lebih akurat serta 83,3% menyatakan bahwa dengan aplikasi sistem informasi manajemen menjadikan pelayanan menjadi efektif. Berdasarkan dari persentase data keseluruhan kuisisioner dapat disimpulkan bahwa 90,72% aplikasi sudah layak digunakan untuk mendukung pelayanan subbagian Rumah Tangga Biro Umum Kementerian Ketenagakerjaan, Dan setelah menggunakan sistem informasi manajemen memberikan manfaat bagi pengguna yaitu satker dan pemberi layanan pengaduan yaitu subbagian RumahTangga Biro Umum Kementerian Ketenagakerjaan dengan dibuktikan adanya kenaikan baik persentase tingkat kepuasan satker maupun tingkat penyelesaian pengaduan. Kenaikan yang terjadi pada persentase tingkat kepuasan adalah sebesar 19%, sedangkan kenaikan persentase penyelesaian pengaduan yang dapat diselesaikan naik 15%.

Kata Kunci: Sistem Informasi Manajemen, Efektivitas, *System Development Life Cycle*

ABSTRACT

The General Bureau is an echelon II unit under the Echelon I Secretariat General of the Ministry of Manpower dealing with service affairs in the Ministry. The problems faced by the Ministry of Manpower General Bureau is the lack of effectiveness of services in carrying out the task. To be able to overcome these problems, the General Bureau unit needs to build a management information system that can fulfill the needs of the system to support the effectiveness of services. The goal to be achieved in this research is to design a Web-based service management information support system to manage, monitor and report changes in conditions. The design of information Systems management can use the System Development Life Cycle with Rapid Prototyping model through the stages of analysis, design and implementation. Based on the results of the questionnaire that has been performed said 95.3% of applications that have been made able to help the search of information data, already presented information needed by users, 95.2% of applications that have been made easy to use by Users, 92.9% of the applications that have been created help increase the effectiveness of the work, 83.3% of applications that have been made able to minimize errors and 94.3% said the application presents more accurate information and 83.3% stated that Management Information System application makes the service effective. Based on the percentage of data the entire questionnaire can be concluded that 90.72% of applications are eligible to be used to support the service of the Ministry of Manpower General Agency sub-section, and after using the information system Management provides benefits for users namely Satker and the complaint service provider of sub-section of the Ministry of Manpower General Bureau with the proven existence of a good increase in the level of satisfaction of satker or completion rate Complaint. The increase in the level of satisfaction percentage is 19%, while the increase in the percentage of complaint settlement that can be settled up 15%.

Keywords: Information Systems management, effectiveness, System Development Life Cycle