p-ISSN: 3025-3586
e-ISSN: 3025-549X

PJA 2(1): 1-6, Juni 2024
DOI: 10.35965/pja.v2i1.4603

# Sistem Informasi Manajemen Pada Kinerja Pegawai Di Distrik Sorong Barat

## *Management Information System on Employee Performance in West Sorong District*

Nelson Rakmeni*, Andi Rasyid Pananrangi, Nurkaidah
Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa
*E-mail: nelsonrakmeni64@gmail.com

Diterima: 12 Janauri 2024/Disetujui 30 Juni 2024

**Abstrak.** Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan menganalisis penerapan system informasi manajemen dan Mengetahui dan menganalisis peningkatan kinerja pegawai di Distrik Sorong Barat. Metode penelitian menggunakan kualitatif dengan jenis pendekatan deskriptif kualitatif, bertujuan mengungkapkan kejadian atau fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berlangsung dengan menyuguhkan apa yang sebenarnya terjadi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa System informasi manajemen yang telah di laksanakan oleh Kantor Distrik Sorong barat kurang berjalan baik karena masih terhambat dengan beberapa factor pendukung serta keahlian pengguna atau pegawai masih sangat minim sehingga sangat menghambat pelaksanaan system informasi manajemen demi menunjang kelancaran pelayanan administrasi yang di berikan kepada masyarakat. Dalam melaksanakan system informasi manajemen terdapat beberapa Upaya-upaya yang di lakukan oleh kantor Distrik Sorong Barat untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi melalui system informasi manajemen yaitu kordinasi yang aktif antara pimpinan dan bawahan, kedisiplinan waktu di tertibkan.

**Kata Kunci**: Informasi, Manajemen, Performa

**Abstract.** *This research aims to determine and analyze the implementation of management information systems and determine and analyze employee performance improvements in the West Sorong District. The research method uses qualitative with a qualitative descriptive approach, aimed at revealing events or facts, circumstances, phenomena, variables and circumstances that occurred during the research by presenting what actually happened. The results of the research show that the management information system that has been implemented by the West Sorong District Office is not working well because it is still hampered by several supporting factors and the expertise of users or employees is still very minimal so it really hinders the implementation of the management information system in order to support the smooth running of administrative services provided to public. In implementing the management information system, there are several efforts made by the West Sorong District office to improve employee performance in administrative services through a management information system, namely active coordination between leaders and subordinates, time discipline.*

***Keyword**: Information, Management, Performance*

This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

# Pendahuluan

Kemajuan teknologi yang begitu cepat mengharuskan instansi pemerintah dapat beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan perkembangan teknologi yang ada, untuk itu instansi pemerintah juga membutuhkan suatu sistem informasi yang mendukung kebutuhan dalam menciptakan efisiensi dan efektifitas kerja maupun dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Kemajuan teknologi informasi juga merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintah melalui jaringan informasi perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan sehingga memungkinkan tersedianya data dan informasi pada instansi pemerintah yang dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat akurat dan aman. informasi dianggap sebagai salah satu faktor produksi dalam lembaga/instansi, karena merupakan piranti penting yang dapat memecahkan berbagai bentuk ketidaktahuan dan ketidakpastian yang sering kali menjadi kendala dalam proses pengambilan keputusan. Oleh sebab itu, dibutuhkan suatu sistem informasi yang selain dapat melakukan semua pengolahan data untuk fungsi manajemen dalam pengambilan keputusan.

Organisasi sektor publik merupakan suatu organisasi dimana aktivitasnya menghasilkan pelayanan publik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kesejahteraan masyarakat. Manajemen organisasi sector publik bertujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat atau publik sehingga menimbulkan konsekuensi untuk dipertanggung jawabkan kembali kepada publik. Dalam organisasi sector publik terdapat unsur – unsur yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik. Salah satu unsur yang paling penting untuk mewujudkan pelayanan publik yang memadai adalah sumber daya manusia. sumber daya ini sangat berpengaruh terhadap kinerja dan memiliki nilai tertinggi dalam sebuah organisasi apabila diberi perhatian yang baik. Dalam rangka pelaksanaan cita-cita bangsa dan mewujudkan tujuan Negara sebagaimana tercantum dalam pembukaan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, perlu dibangun aparatur sipil Negara yang memiliki integritas professional,

netral dan bebas dari praktik korupsi kolusi dan nepotisme serta mampu menyelenggarakan pelayanan publik bagi masyarakat serta menjalankan peran sebagai unsur perekat persatuan dan kesatuan bangsa berdasarkan pancasila dan UUD 1945.

Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN adalah profesi sebagai pegawai negeri atau pegawai pemerintahan atau biasa di Pegawai Negeri Sipil (PNS). Seiring dengan diberlakukannnya otonomi daerah sejak dikeluarkannya UU No. 23 Tahun 2014 yang memberi 2 hak dan kewenangan pada pemerintah daerah untuk mengukur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakatnya serta dalam menghadapi era perdagangan bebas, peranan administrasi pemerintahan menjadi sangat penting. Keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah sangat ditentukan oleh kinerja administrasi pemerintahan dalam pelayanan publik, karena masyarakat menilai baik buruknya otonomi daerah berdasarkan baik buruknya administrasi dan pelayanan publik oleh pemerintah daerah. Semangat reformasi telah membawa perubahan signifikan dalam sistem pemerintahan Indonesia, yang bertransisi dari sentralistik menuju desentralistik. Perubahan ini dimulai dengan disahkannya Undang-Undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, yang memberikan otonomi kepada daerah untuk mengatur urusan pemerintahan secara mandiri, kecuali yang menjadi urusan pemerintah pusat. Otonomi daerah ini ditujukan untuk meningkatkan partisipasi, prakarsa, dan pemberdayaan masyarakat guna mencapai kesejahteraan rakyat secara lebih merata (Sutanto & Wijaya, 2021).

Namun, seiring dengan berkembangnya era digital dan tuntutan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat dan transparan, tantangan baru muncul dalam pelaksanaan pemerintahan daerah. Sistem informasi manajemen (SIM) menjadi krusial dalam membantu pemerintah daerah, termasuk Distrik Sorong Barat, untuk meningkatkan kinerja pegawai dan efisiensi pelayanan publik. Penelitian menunjukkan bahwa penerapan teknologi informasi dalam administrasi pemerintahan dapat memperbaiki kinerja dan produktivitas, serta memudahkan pengambilan keputusan yang berbasis data (Pratama & Hakim, 2022; Wijayanto *et al*., 2023). Namun, di Distrik Sorong Barat, masih terdapat kendala signifikan terkait implementasi SIM dalam mendukung kinerja pegawai. Berdasarkan hasil observasi awal, masalah seperti ketidakjelasan waktu pelayanan, rendahnya kualitas pelayanan publik, dan kurangnya kenyamanan lingkungan kerja masih sering terjadi. Dengan jumlah pegawai sebanyak 16 orang, yang terdiri dari 9 laki-laki dan 7 perempuan, kendala-kendala ini dapat mempengaruhi efektivitas pelaksanaan tugas di Distrik Sorong Barat (Mulyadi & Rizal, 2021). Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dalam penerapan SIM dan bagaimana hal tersebut mempengaruhi kinerja pegawai di Distrik Sorong Barat.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan kondisi yang sangat diperlukan untuk meningkatkan kinerja karyawan dan pegawai. Pengambilan keputusan yang tepat serta ketersediaan sumber informasi yang andal merupakan komponen kunci dalam proses manajemen yang efektif. Sumber informasi tersebut dapat berbentuk oral, tertulis, atau berbasis komputer (computer-based). Secara umum, sistem informasi mendukung fungsi-fungsi manajemen, mulai dari perumusan tujuan dan sasaran hingga evaluasi program-program peningkatan kinerja pegawai (Almeida & Sampaio, 2021). Di Distrik Sorong Barat, penerapan SIM sangat penting karena selama ini pelayanan publik masih dilakukan secara manual, yang mengakibatkan hilangnya banyak data serta pemrosesan yang memakan waktu lama dengan birokrasi yang rumit. Dengan adanya penerapan SIM, penilaian kualitas pelayanan publik menjadi lebih efisien dan transparan. Namun, pengukuran efektivitas SIM merupakan tugas yang kompleks karena sulit untuk menelusuri dan mengukur pengaruh SIM melalui faktor-faktor yang saling berkaitan. Oleh karena itu, para peneliti di bidang SIM mengembangkan berbagai ukuran untuk mengevaluasi penerapan SIM, seperti kepuasan pengguna informasi (user information satisfaction), penggunaan sistem (system usage), dan nilai informasi (information value) (Gomes *et al*., 2023; Zhang & Liu, 2022). Faktor-faktor ini berhubungan erat dengan pendekatan kepuasan pengguna, yang menjadi indikator penting dalam menilai keberhasilan implementasi SIM.

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan menganalisis penerapan system informasi manajemen dan Mengetahui dan menganalisis peningkatan kinerja pegawai di Distrik Sorong Barat.

# Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif kualitatif, yang bertujuan untuk mengungkapkan dan memahami bagaimana penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) mempengaruhi kinerja pegawai di Distrik Sorong Barat. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang mendalam tentang fenomena yang terjadi secara alami di lapangan tanpa intervensi dari peneliti (Creswell & Poth, 2018). Sebagai instrumen utama dalam penelitian ini, peneliti terlibat langsung dalam seluruh proses pengumpulan dan analisis data. Metode pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama, yaitu:

a) Observasi: Peneliti melakukan observasi langsung di lingkungan kerja Distrik Sorong Barat untuk mengamati implementasi SIM dan dampaknya terhadap kinerja pegawai. Observasi ini bertujuan untuk mengidentifikasi bagaimana SIM digunakan dalam proses kerja sehari-hari dan bagaimana hal ini mempengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan publik (Angrosino, 2016).
b) Wawancara Mendalam: Wawancara dilakukan dengan pegawai Distrik Sorong Barat yang terlibat langsung dalam penggunaan SIM, termasuk kepala distrik dan staf administrasi. Wawancara ini bertujuan untuk menggali pandangan dan pengalaman mereka terkait dengan penerapan SIM, tantangan yang dihadapi, serta dampaknya terhadap kinerja individu dan organisasi (Seidman, 2019). Informasi yang diperoleh dari wawancara akan memberikan wawasan mendalam tentang persepsi pegawai terhadap manfaat dan kendala yang dihadapi dalam penggunaan SIM.
c) Kajian Dokumen dan Literatur: Peneliti juga menganalisis dokumen-dokumen resmi terkait kebijakan dan prosedur SIM di Distrik Sorong Barat, serta literatur yang relevan dengan penelitian ini. Kajian ini membantu untuk memahami konteks kebijakan serta memberikan landasan teoritis yang kuat dalam menganalisis data yang diperoleh dari observasi dan wawancara (Bowen, 2009).

Proses analisis data dilakukan dengan model penalaran induktif. Peneliti mengelompokkan data yang telah dikumpulkan ke dalam kategori-kategori yang relevan, seperti efektivitas SIM, kepuasan pengguna, dan dampak SIM terhadap kinerja. Setelah itu, peneliti menarik kesimpulan berdasarkan pola-pola yang ditemukan, sehingga menghasilkan pemahaman yang komprehensif tentang bagaimana SIM berperan dalam meningkatkan kinerja pegawai di Distrik Sorong Barat (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014).

# Hasil dan Pembahasan

## A. Penerapan Sistem Informasi Manajemen Pada Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kepada Masyarakat Distrik Sorong Barat

Pemanfaatan teknologi informasi yang berada di Di Distrik Sorong Barat dapat menghasilkan efisiensi dalam ebrbagai aspek pengelolaan informasi yang ditujukan oleh kecepatan dan ketepatan waktu pemprosesan, serta ketelitian kebenaran informasi yang di hasilkan. Hal ini dapat di lihat dengan adanya penggunaan computer serta program aplikasi pendukung serta perangkat komunikasi dan internet sebagai sarana pengolahan informasi. System informasi manajemen sangat penting dalam memberikan pelayanan administrasi kepada masyarakat yang ada pada Distrik Sorong Barat karena masyarakat merupakan factor penting dalam pelaksanaan system informasi manajemen tersebut. Pengolahan system informasi manajemen yang baik akan meningkatkan kinerja pegawai dalam lingkup yang lebih besar dan akan membawa perbaikan kinerja Pmerintah Distrik Sorong Barat secara keseluruhan.

Mengingat pentingnya system informasi manajemen terhadap peningkatan pelayanan system informasi manajemen, maka dalam pelayanan pemerintah kepada mereka telah sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Masyarakat menghendaki pengurusan yang di kerjakan dalam waktu yang singkat, dengan biaya relatif murah serta mutu yang baik. Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, harus sesui dan berpedoman terhadap prinsip-prinsip pelayanan yang telah di amanatkan dalam Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 81 Tahun 1995 yang di dalamnya terdapat rambu-rambu pemberian pelayanan kepada birokrasi public secara baik.

Berbagai prinsip pelayanan yang berkualitas hendaknya harus sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut:

a) Kesederhanaan Pelayanan

   Kesederhanaan pelayanan merujuk pada prosedur atau tata cara pelayanan umum yang harus diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat. Di Kantor Distrik Sorong Barat, kesederhanaan pelayanan ini dapat dikatakan telah diterapkan dengan baik oleh setiap pegawai. Masyarakat di Distrik Sorong Barat menunjukkan kemudahan dalam memahami dan mengikuti setiap prosedur pelayanan yang diberikan, yang mencerminkan bahwa pelaksanaan pelayanan administrasi berjalan sesuai dengan harapan.

   Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan masyarakat dan pegawai, terungkap bahwa proses pelaksanaan pelayanan administrasi di Kantor Distrik Sorong Barat telah berjalan efektif dan efisien. Hal ini menunjukkan bahwa penerapan prinsip-prinsip kesederhanaan dalam pelayanan publik di kantor ini telah mencapai tujuan yang diharapkan, yaitu meningkatkan kepuasan masyarakat dan meminimalkan hambatan dalam pengurusan administrasi (Chen *et al*., 2022; Ginting & Sinaga, 2021).

b) Kejelasan dan Kepastian Pelayanan

   Kejelasan dan kepastian dalam pelayanan, terutama terkait pelayanan administrasi kepada masyarakat di Distrik Sorong Barat, telah diterapkan dengan baik. Prosedur yang digunakan tidak hanya dipahami dengan jelas oleh masyarakat tetapi juga konsisten dilaksanakan sesuai dengan aturan yang berlaku. Hal ini memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tetap dalam koridor hukum dan standar operasional yang telah ditetapkan.

   Berdasarkan hasil wawancara, masyarakat memberikan respons positif terhadap pelayanan yang diterima. Mereka menunjukkan pemahaman yang baik dan kepatuhan dalam mengikuti prosedur pelayanan yang diarahkan oleh para pegawai Kantor Distrik Sorong Barat. Kondisi ini mencerminkan efektivitas sosialisasi dan implementasi prosedur, yang tidak hanya memudahkan masyarakat tetapi juga mendorong terciptanya pelayanan yang efisien dan sesuai harapan.

   Selain itu, penerapan prosedur pelayanan yang baik juga berdampak positif pada motivasi pegawai. Pegawai merasa lebih senang dan termotivasi dalam menjalankan tugas mereka ketika masyarakat patuh terhadap prosedur yang berlaku. Peran Kepala Distrik sebagai pimpinan sangat krusial dalam mengarahkan dan memastikan bahwa setiap pegawai menjalankan tugasnya sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Kepemimpinan yang efektif ini terbukti berkontribusi besar terhadap peningkatan kinerja pegawai serta kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan (Zhao *et al*., 2021; Nur & Salim, 2022).

   Sejumlah temuan yang telah diuraikan sebelumnya dari data lapangan diatas telah memberikan gambaran yang lengkap terkait proses dan aktivitas pelayanan Surat Keterangan Kelahiran, KTP, Kartu Keluarga, dan Surat Tanah pada Kantor Kecamatan Tallo, hal tersebut untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja aparatur pelayanan dalam memberikan pelayanan. Dari deskripsi hasil penelitian terkait tujuan tersebut di dapatkan bahwa dari faktor intern dan ekstern pelayanan dapat simpulkan belum maksimal karena masih banyaknya kriteria-kriteria dari faktor–faktor tersebut yang masih kategori kurang memuaskan padahal dalam sebuah pelayanan menjadi kewajiban pemberi pelayanan memenuhi faktor–faktor tersebut guna tercapainya predikat pelayanan prima.

c) Keamanan dan Pelayanan

Kenyamanan tetapi juga kepastian hukum, sehingga masyarakat merasa bahwa hak mereka diperlakukan secara adil dan setara. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang maksimal dari pemerintah, terutama dalam hal administrasi seperti pengurusan surat-surat, yang merupakan aspek krusial dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, sangat penting bagi Kantor Distrik Sorong Barat untuk memastikan bahwa proses pelayanan administrasi menjamin kepastian dan keamanan bagi masyarakat (Janssen *et al*., 2023).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa masyarakat sangat mengharapkan keamanan dalam pelayanan, yang mencakup kepatuhan terhadap aturan yang berlaku dan kesamaan hak dalam pelayanan. Masyarakat merasa lebih percaya dan puas dengan pelayanan ketika mereka yakin bahwa semua prosedur diikuti dengan adil dan konsisten, serta hak-hak mereka dihormati secara setara (Houghton & Sheehan, 2022).

d) Keterbukaan dalam pelayanan

Keterbukaan pelayanan merujuk pada transparansi dalam setiap aspek pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Ini mencakup keterbukaan mengenai prosedur atau tata cara persyaratan, informasi tentang satuan kerja atau instansi yang bertanggung jawab, pejabat pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, serta rincian biaya atau tarif yang terkait dengan pelayanan. Keterbukaan ini memastikan bahwa tidak ada informasi yang disembunyikan dari masyarakat, sehingga proses pelayanan menjadi lebih jelas dan dapat diakses (Bertot *et al*., 2022).

Keterbukaan dalam pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kualitas layanan. Di Kantor Distrik Sorong Barat, setiap proses pelayanan harus diinformasikan dengan jelas kepada masyarakat agar mereka dapat memahami prosedur dan tata cara yang berlaku. Dengan informasi yang transparan, masyarakat dapat mengetahui apa yang diharapkan dari mereka dan proses yang harus mereka jalani (Lee & Kwak, 2021).

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pegawai di Kantor Distrik Sorong Barat telah melaksanakan tugas mereka dengan baik. Mereka diwajibkan untuk selalu terbuka dan transparan dalam pelayanan, yang merupakan salah satu tujuan utama dalam memberikan layanan publik. Keterbukaan ini penting untuk memastikan bahwa tidak ada informasi yang disembunyikan atau dipermainkan dalam proses pelayanan, sehingga interaksi antara pegawai dan masyarakat berlangsung secara terbuka dan jujur (D'Angelo, 2020).

e) Efisiensi dalam pelayanan

Persyaratan pelayanan seharusnya hanya dibatasi pada hal-hal yang langsung berkaitan dengan pencapaian sasaran pelayanan, sambil tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan proses pelayanan yang diberikan. Hal ini bertujuan untuk mencegah pengulangan pemenuhan persyaratan dan memastikan bahwa kelengkapan persyaratan yang dibutuhkan dari satuan kerja atau instansi pemerintah terkait terpenuhi (Bertot *et al*., 2022). Namun, dalam praktiknya, pegawai di Distrik Sorong Barat masih kurang optimal dalam melaksanakan tugas mereka, yang berdampak pada kualitas pelayanan.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa kepastian waktu pelayanan oleh pegawai sering kali kurang memadai. Ketidakpastian mengenai waktu penyelesaian pelayanan menyebabkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Ketika waktu yang ditentukan tidak jelas atau sering berubah, masyarakat merasa kecewa terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Distrik Sorong Barat. Hal ini mencerminkan perlunya perbaikan dalam manajemen waktu dan penyampaian informasi yang lebih transparan kepada masyarakat (Zhao *et al*., 2021; D'Angelo, 2020).

f) Keadilan dalam pelayanan

Dalam arti cakupan/ jangkauan pelayanan harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan di perlakukan secara adil. Pelayanan yang di laksanakan oleh Kantor Distrik Sorong Barat dalam cakupan atau jangkauan harus di usahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

Dalam pelayanan kepada masyarakat terutama pelayanan administrasi, pegawai masih membeda-bedakan dalam hal kemampuan ekonomi. Padahal sebenarnya pelayanan itu harus merata karena haknya masyarakat untuk di layani dan sudah merupakan tanggung jawab pegawai.

g) Ketepatan waktu dalam pelayanan

Ketepatan waktu dalam arti pelaksanaan pelayanan dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan. Pelayanan administrasi yang dilaksanakan pada Kantor Distrik Sorong Barat, mengenai ketepatan waktunya belum maksimal, karena pegawai sering tidak tepat waktu untuk melaksanakan tugas, sehingga terkadang pelayanan administrasi yang di butuhkan oleh masyarakat masih harus menunggu.

Dari berbagai prinsip-prinsip pelayanan di atas,dapat dikatakan bahwa proses pelayanan yang di lakukan selama ini, terutama dalam pelayanan administrasi kepada mayarakat pada Kantor Distrik Sorong Barat ketika dilihat dari pelayanan yang telah dilaksanakan sudah cukup baik, hanya kurang disiplinnya pegawai pada saat jam kerja dan sering dalam pelayanan administrasi, sering mengalami kendala akibat terbatasnya fasilitas pembantu seperti computer dan lain-lain, sehingga terkadanfg masyarakat sering mengeluh terhadap kinerja yang di berikan.

Dari hasil wawancara penulis bersama beberapa anggota masyarakat dan pegawai dapat dikatakan bahwa pelaksanaan system informasi manjemen pada Kantor Distrik Sorong Barat pada umumnya kurang efisien dalam pelayanan yang diberikan langsung oleh pegawai. Dalam hal ini pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan administrasi. Untuk itu demi terwujudnya pelayanan yang baik kepada mayarakat, perluh meningkatkan pelaksanaan system yang di jalankan dan dilengkapi setiap sarana atau fasilitas yang di butuhkan agar masyarakat merasa di layani dengan baik. Sehingga akan menimbulkan kepuasan dari masyarakat terhadap kinerja pegawai Kantor Distrik Sorong Barat.

### B. Upaya-Upaya Peningkatan Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Administrasi Melalui System Informasi Manajemen Kepada Masyarakat Distrik Sorong Barat

Kantor Distrik Sorong Barat adalah institusi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penilaian kinerja di kantor ini sangat penting untuk menilai sejauh mana pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Melalui penilaian kinerja, upaya perbaikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Kantor Distrik Sorong Barat dapat dilakukan secara sistematis dan terarah (Sangmanee *et al*., 2023). Namun, saat ini, penilaian kinerja di Kantor Distrik Sorong Barat cenderung tidak didasarkan pada hasil (output) tetapi lebih pada masukan (input). Hal ini mengakibatkan dorongan untuk meningkatkan hasil kinerja dalam pelayanan kepada masyarakat menjadi kurang efektif (Ammons & Rivenbark, 2021). Kinerja pegawai yang rendah berdampak langsung pada kualitas pelayanan yang diberikan, menunjukkan perlunya perubahan dalam pendekatan penilaian kinerja untuk lebih fokus pada hasil yang dicapai (Hyndman & Connolly, 2022).

Distrik Sorong Barat, sebagai instansi pemerintah, harus melaksanakan misi yang telah ditetapkan dengan menggunakan sarana berupa organisasi yang dikelola oleh sekelompok orang yang berperan aktif sebagai aktor, dalam hal ini adalah pegawai. Tercapainya tujuan organisasi hanya mungkin jika didukung oleh upaya dan kontribusi efektif dari para pegawai (Moynihan, 2021). Oleh karena itu, ada hubungan yang erat antara kinerja pegawai dan kinerja organisasi. Meskipun unit analisis dalam penelitian ini adalah kinerja aparat distrik dalam mewujudkan pelayanan administrasi yang berkualitas, perbaikan kinerja individu pegawai berpotensi meningkatkan kinerja organisasi secara keseluruhan (Kettunen & Kallio, 2022).

## Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil penelitian disimpulkan bahwa penerapan Sistem Informasi Manajemen di Kantor Distrik Sorong Barat masih menghadapi berbagai kendala. Faktor-faktor pendukung, seperti infrastruktur teknologi dan keahlian pengguna, masih minim. Hal ini menghambat pelaksanaan Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang optimal untuk menunjang kelancaran pelayanan administrasi kepada masyarakat. Meskipun SIM telah diimplementasikan, keterbatasan dalam pelatihan dan pemahaman teknis di kalangan pegawai menghambat efektivitasnya. Untuk mencapai hasil yang diinginkan, perlu adanya investasi lebih dalam pelatihan dan pengembangan sistem yang lebih komprehensif. Upaya-upaya yang dilakukan oleh Kantor Distrik Sorong Barat untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi melalui SIM mencakup koordinasi aktif antara pimpinan dan bawahan serta penertiban kedisiplinan waktu. Koordinasi yang baik antara pimpinan dan pegawai memungkinkan penerapan prosedur yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan administrasi. Selain itu, penertiban waktu menjadi penting untuk memastikan bahwa setiap proses pelayanan dilakukan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan, meningkatkan efisiensi dan kepuasan masyarakat. Meskipun upaya ini penting, perlu evaluasi berkelanjutan dan penyesuaian strategi agar SIM dapat berfungsi dengan lebih optimal.

Agar pelaksanaan sistem informasi manajemen dalam meningkatkan pelayanan administrasi benar-benar bermanfaat bagi Kantor Distrik Sorong Barat, penanganan yang teliti dan matang harus dilakukan sehingga sistem berbasis teknologi informasi dapat diimplementasikan secara efisien dan efektif. Pimpinan dan bawahan sebagai sumber daya manusia yang merupakan unsur utama dalam pelaksanaan sistem informasi manajemen, masih menghadapi tantangan karena rendahnya pengetahuan pegawai mengenai penggunaan komputer. Untuk mencapai tingkat kualitas yang diharapkan, diperlukan pendidikan, pelatihan, dan kursus yang bertujuan untuk meningkatkan pengetahuan, wawasan, dan keterampilan pegawai. Hal ini penting agar pelaksanaan tugas dapat mengalami perubahan menuju peningkatan efektivitas sesuai dengan peraturan dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Selain itu, agar kinerja Kantor Distrik Sorong Barat dapat optimal, perlu adanya persiapan sumber daya manusia (SDM) yang benar-benar mahir dan handal sehingga dapat melaksanakan tugas dan fungsinya dengan sebaik-baiknya.

## Daftar Pustaka


Almeida, F., & Sampaio, P. (2021). The impact of management information systems on employee performance: An empirical study. Journal of Business and Management Research, 14(1), 45-58.

Ammons, D. N., & Rivenbark, W. C. (2021). Performance measurement in local government: The gap between theory and practice. Public Administration Review, 81(4), 678-690.

Angrosino, M. V. (2016). Doing ethnographic and observational research. SAGE Publications.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & Grimes, J. M. (2022). The role of transparency and efficiency in public service delivery. Public Administration Review, 82(1), 30-42.

Bowen, G. A. (2009). Document analysis as a qualitative research method. Qualitative Research Journal, 9(2), 27-40.

Chen, J., Xu, H., & Zhang, L. (2022). Simplifying public service procedures: The impact on citizen satisfaction. Journal of Public Administration, 54(3), 375-390.

Creswell, J. W. (2018). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.

D'Angelo, A. (2020). Enhancing public trust through transparency: Case studies and best practices. Journal of Public Policy, 15(3), 243-257.

Ginting, R., & Sinaga, F. (2021). Improving the effectiveness of public service delivery through procedural simplification: Evidence from Indonesia. Journal of Government and Public Policy, 8(2), 220-235.

Gomes, P., Silva, R., & Martins, R. (2023). Evaluating management information systems: A review of user satisfaction and system usage metrics. Information Systems Journal, 33(2), 117-135.

Houghton, L., & Sheehan, M. (2022). The impact of procedural fairness on public service satisfaction: A study of administrative services. Journal of Public Affairs, 22(4), 419-431.

Hyndman, N., & Connolly, C. (2022). Performance management in the public sector: Theories and practice. Financial Accountability & Management, 38(1), 1-19.

Janssen, M., Estevez, E., & Rodriguez, E. (2023). Ensuring security and fairness in public service delivery: Insights from local government practices. Public Administration Review, 83(2), 160-175.

Kettunen, P., & Kallio, J. (2022). The relationship between employee performance and organizational performance: A review. International Journal of Public Administration, 45(6), 451-463.

Lee, J., & Kwak, Y. H. (2021). Transparency and accountability in public service delivery: Lessons from the public sector. Government Information Quarterly, 38(4), 101-115.

Merriam, S. B., & Tisdell, E. J. (2016). Qualitative research: A guide to design and implementation (4th ed.). Jossey-Bass.

Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). Qualitative data analysis: A methods sourcebook (3rd ed.). SAGE Publications.

Moynihan, D. P. (2021). The new performance management: The state of the art. Journal of Public Administration Research and Theory, 31(3), 457-474.

Mulyadi, A., & Rizal, M. (2021). The role of management information systems in improving public service performance. Journal of Public Administration and Governance, 11(2), 89-102.

Nur, K., & Salim, A. (2022). The role of leadership in enhancing employee motivation and public service quality. Journal of Public Sector Management, 9(1), 45-58.

Patton, M. Q. (2019). Qualitative research & evaluation methods (4th ed.). SAGE Publications.

Pratama, R. A., & Hakim, A. (2022). The impact of information technology adoption on regional government performance in Indonesia. International Journal of Public Administration, 45(3), 200-215.

Sangmanee, S., Boon-Long, T., & Arayarakul, S. (2023). Understanding the impacts of performance measurement on organizational effectiveness in the public sector. Journal of Public Affairs, 23(2), 155-168.

Seidman, I. (2019). Interviewing as qualitative research: A guide for researchers in education and the social sciences (5th ed.). Teachers College Press.

Sutanto, E., & Wijaya, H. (2021). Decentralization and its impact on regional autonomy in Indonesia. Journal of Political Science and Governance, 9(4), 300-315.

Wijayanto, R., Suryanto, T., & Anwar, S. (2023). Enhancing local government services through management information systems: A case study of Indonesian municipalities. Asian Journal of Information Systems, 8(1), 55-70.

Yin, R. K. (2020). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.

Zhang, H., & Liu, Y. (2022). Information value in management information systems: A multidimensional approach. Journal of Information Technology, 37(3), 250-267.

Zhao, X., Wang, Y., & Li, X. (2021). The impact of procedural clarity on public service delivery: Evidence from local government agencies. Journal of Public Administration Research and Theory, 31(2), 271-288.