

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam Meningkatkan Produktivitas Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang

Sistem informasi manajemen dalam suatu organisasi merupakan sebuah komponen-komponen informasi yang saling berkaitan dalam penyampaian dan penerimaan informasi yang efektif. Komponen-komponen tersebut saling menunjang dalam menghasilkan informasi yang mudah dipahami sehingga sesuai dengan tujuan penyampaiannya. Sistem Informasi Manajemen yang ada di divisi perencanaan Diknas Kota Palembang, dalam penelitian ini dikumpulkan menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Observasi difokuskan pada aktivitas proses informasi yang terjadi antar karyawan pada saat bekerja, dengan mengamati secara langsung untuk memperoleh gambaran secara umum. Wawancara difokuskan pada pertanyaan berkaitan dengan empat indikator Sistem Informasi Manajemen yaitu uniformitas, jelas, lengkap, dan tepat. Sedangkan, dokumentasi difokuskan pada dokumen yang berkaitan dengan kegiatan penelitian yang sedang berlangsung. Dari observasi, wawancara, dan dokumentasi diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Uniformitas SIM di Diknas Kota Palembang

Uniformitas Sistem Informasi Manajemen diketahui dari pertanyaan wawancara yang berkaitan dengan indikator uniformitas terdiri dari dua pertanyaan tentang ada/tidak keseragaman dan bentuk informasi di divisi

perencanaan. Pada pertanyaan, yaitu Adakah keseragaman informasi yang diterima oleh semua karyawan secara personal? Ketua Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang, yaitu N menjawab bahwa di lembaga yang ia pimpin, keseragaman informasi itu ada.¹ Hal ini berarti dari sudut pandang ketua divisi perencanaan terdapat keseragaman informasi yang disampaikan kepada karyawan. Akan tetapi, jawaban ini belum berimbang apabila tidak ditanyakan pada karyawan sebagai penerima informasi dan sekaligus juga pemberi umpan balik atau respon terhadap informasi yang disampaikan oleh ketua divisi.

Sebelum, bertanya kepada karyawan peneliti kemudian mengamati aktivitas karyawan pada saat bekerja. Dari hasil observasi (pengamatan) diperoleh gambaran, bahwa informasi yang diterima oleh karyawan benar telah seragam, akan tetapi keseragaman tersebut tidak optimal karena daya tangkap karyawan terhadap informasi yang diterima berbeda-beda. Dari 10 orang karyawan yang diamati, ada enam karyawan yang penerimaan informasinya relatif sama, dan empat orang lainnya berbeda dalam arti tidak menerima informasi secara utuh akan tetapi topik inti dari informasi yang diterima yaitu sama.² Aktivitas karyawan pada saat peneliti melakukan wawancara dan observasi dapat dilihat di halaman lampiran.

¹ N, *Ketua Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Uniformitas SIM, Februari 2020

² Hasil Observasi terhadap Aktivitas Karyawan, Februari 2020

Guna mencocokkan hasil observasi dengan hasil wawancara maka, peneliti bertanya secara langsung pada karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang yaitu N, ia menjawab sebagai berikut.

*Iya ada. Tentu, jika tidak ada keseragaman maka aktivitas yang dilaksanakan berbeda dan tujuan juga berbeda-beda. Selain itu, jika tidak ada keseragaman maka sulit mencapai tujuan organisasi, karena masing-masing memiliki tujuan sendiri-sendiri.*³

Pernyataan yang serupa juga dikatakan oleh AM bahwa di devisi perencanaan Diknas Kota Palembang, informasi yang diterima telah seragam. Ia mengatakan bahwa:

*Ada keseragaman informasi, sejauh ini seperti itu.*⁴

Pada pertanyaan yang sama, SY dan H menjawab bahwa:

*Keseragaman informasi ada di Diknas, khususnya di Divisi Perencanaan ini. Iya, ada keseragaman mulai dari ketua sampai ke karyawan informasi terutama dalam pekerjaan itu seragam atau sama.*⁵

Pada pertanyaan, bagaimana bentuk keseragaman informasi yang diterima oleh semua karyawan pada divisi perencanaan Diknas Kota Palembang? N selaku ketua menyatakan bahwa:

Keseragaman informasi di Diknas Kota Palembang ini, khususnya di Divisi perencanaan dilakukan dengan bentuk system tertutup, dimana hanya karyawan bagian perencanaan saja yang mempunyai akses untuk informasi internal divisi, itu ada terprogram melalui computer

³RD, TR, dan S, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Uniformitas SIM, Februari 2020

⁴AM, *Wakil Ketua Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Uniformitas SIM, Februari 2020

⁵SY dan N, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Uniformitas SIM, Februari 2020

yang dibagikan pada setiap karyawan. Namun secara lisan juga dapat dilakukan berkaitan dengan informasi yang sifatnya pribadi seperti pada karyawan tertentu atau pada kelompok-kelompok tertentu berkaitan dengan pekerjaannya.⁶

Bentuk keseragaman informasi yang diterima oleh karyawan atau sebaliknya oleh ketua dan wakil divisi perencanaan dilihat dari keseragaman isi, waktu, dan tempat dari informasi-informasi yang berkembang secara internal organisasi. Hal ini sebagaimana jawaban dari AM di bawah ini.

Kalau di divisi kita ini, informasi yang disampaikan oleh ketua dan wakil divisi selaku atasan diupayakan seragam dari aspek isi atau pesan yang disampaikan, waktunya dan tempat. Penyampaiannya dilakukan melalui lisan dan tulisan pada saat rapat dan juga melalui website Diknas Divisi perencanaan DIKNAS kota Palembang ini.⁷

Sedangkan menurut karyawan informasi yang diterima atau disampaikan pada mereka selaku karyawan adalah informasi tertutup, dan setiap karyawan memperoleh kesempatan yang sama. Berikut penuturan RD, TR, dan S.

Informasi yang dilaksanakan dalam bentuk tertutup, terutama dalam hal internal pekerjaan. Setiap karyawan dapat memperoleh informasi melalui computer karyawan, dan masing-masing kita memiliki ID untuk login. Informasi dari luar tetap diterima, dan disampaikan ke dalam.⁸

Tidak jauh berbeda dengan jawaban RD, TR, dan S, karyawan lain yaitu SY dan HA menyatakan bahwa:

⁶N, *Loc.Cit.*

⁷AM, *Loc.Cit*

⁸ RD, TR, dan S, *Loc.Cit.*

Sistem yang digunakan dalam menyampaikan dan menerima informasi di lembaga ini agar seragam dilakukan menggunakan komputer. Setiap orang dapat mencari informasi di computer melalui ID nya. Secara lisan juga disampaikan pada saat rapat agar seragam, selanjutnya menggunakan system koordinasi.⁹

Selain itu, AT, DK dan ZA menyatakan bahwa:

Keseragaman informasi dalam bentuk lisan dan tertulis dari atas kepada bawahan. Bentuk lisan disampaikan melalui rapat sedangkan tertulis dalam bentuk pengumuman pada beranda website divisi perencanaan. Seragam disampaikan oleh ketua divisi pada saat rapat dan melalui koordinasi antar sesama karyawan.¹⁰

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, diketahui bahwa uniformitas SIM di Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang menunjukkan adanya keseragaman dalam informasi yang disampaikan dan diterima oleh karyawan. Keseragaman tersebut ditemukan dalam bentuk isi pesan, waktu, dan tempat. Penyampaian pesan atau informasi untuk memperoleh keseragaman tersebut dilakukan melalui bentuk informasi lisan dan tertulis pada saat rapat, koordinasi, dan pada website Diknas Kota Palembang.

2. Kejelasan SIM di Diknas Kota Palembang

Sistem informasi manajemen dapat dilihat pula dari aspek kejelasan informasi yang disampaikan sehingga mudah diterima atau dipahami oleh karyawan. Pertanyaan tentang aspek kejelasan informasi ini dilakukan melalui pertanyaan yaitu, Apakah informasi yang diterima oleh semua karyawan selalu jelas? Berkaitan dengan pertanyaan ini, N dan AM menjawab:

⁹ SY dan HA, *Loc.Cit.*

¹⁰ AT, DK, ZA, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Uniformitas SIM, Februari 2020

Kami telah berusaha menyampaikannya dengan jelas, mudah-mudahan diterima dengan jelas pula oleh karyawan. Kalau saya sich secara pribadi, dan juga pak ketua telah berusaha menyampaikannya dengan jelas agar diterima juga dengan jelas oleh karyawan.¹¹

Sedangkan RD, TR, dan S, selaku karyawan menyatakan bahwa informasi yang diterimanya telah jelas. Begitu juga dengan SY dan H. Berikut jawaban dari karyawan tersebut.

Sejauh ini informasi yang kami terima telah jelas. Ia, saya secara pribadi dapat menerima informasi dengan jelas. Ya, sudah jelas.¹²

Tidak jauh berbeda dari RD, TR, S, SY dan H, karyawan lainnya yaitu AT, DK, dan ZA menyatakan sebagai berikut:

Informasi yang diterima jelas atau tidak tergantung orang yang menerimanya, kalau saya pribadi sudah jelas. Ia sudah jelas, namun sedikit ribet karena mesti online dulu untuk memperoleh informasi. Kalau saya, lebih jelas informasinya ketika bertanya pada teman. Jadi saya selalu bertanya, ada informasi apa hari ini.¹³

Hasil wawancara tersebut di atas sesuai dengan hasil observasi yang peneliti lakukan, dalam hal ini peneliti mengamati kegiatan karyawan memperoleh informasi dengan melihat website divisi perencanaan. Dari pengamatan pada website melalui bantuan operator komputer, peneliti melihat informasi pada beranda website telah dikunjungi oleh karyawan.¹⁴ Lebih jelasnya dapat dilihat pada dokumentasi foto di halaman lampiran.

¹¹ N dan AM, Ketua dan Wakil ketua *Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Kejelasan SIM, Februari 2020

¹² RD, TR, S, SY dan H, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Kejelasan SIM, Februari 2020

¹³ AT, DK, dan ZA, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Kejelasan SIM, Februari 2020

¹⁴ Hasil Observasi tentang Aktivitas Karyawan, Februari 2020

Aktivitas karyawan mengunjungi website untuk memperoleh informasi secara jelas, merupakan bentuk usaha yang dilakukan ketua divisi untuk memantau dan memastikan informasi dapat diterima oleh semua karyawannya.¹⁵ Hal ini sebagaimana hasil wawancara pada pertanyaan, Bagaimana divisi perencanaan memastikan bahwa semua informasi yang diterima oleh karyawan telah jelas? N dan AM selaku pimpinan divisi perencanaan menyatakan:

Kami memantau perkembangan informasi yang telah dikirim di website melalui operator kami, apakah telah dibaca atau belum oleh karyawan? Apakah ada karyawan yang belum membacanya? Itu kan dapat dilihat di website itu, siapa saja yang telah membacanya. Ya, selain memantau di website, kami meminta umpan balik terhadap pesan yang disampaikan melalui koordinasi pada karyawan yang ditunjuk untuk mengetahui perkembangan informasi yang disampaikan.¹⁶

Pada pertanyaan ini, hampir semua karyawan sepakat bahwa informasi yang disampaikan oleh divisi perencanaan dapat diketahui melalui respon yang diberikan oleh karyawan. Berikut jawaban RD, TR, S, SY, dan H di bawah ini.

Informasi yang disampaikan oleh divisi perencanaan kepada karyawan dipastikan sampai tepat sasaran melalui respon yang diterima oleh karyawan terhadap pesan tersebut. Biasanya ada yang bertanya balik apabila tidak jelas, baik melalui Whatshap group, maupun melalui chat pribadi.¹⁷

Tidak jauh berbeda dengan AT, DK, dan ZA menyatakan bahwa:

¹⁵ *Ibid*

¹⁶ N dan AM, *Loc.Cit*

¹⁷ RD, TR, S, SY, dan H, *Loc.Cit.*

Jaman gini say, gampang dek. Tinggal dibuka website, kalau tidak jelas maka langsung japri. Kalau kita seringnya mendapatkan informasi itu yang jelas dan juga ada yang tidak jelas, yang jelas langsung diterima, yang tidak jelas biasanya tanya di wa group gitu.¹⁸

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan tersebut di atas diketahui bahwa kejelasan informasi di divisi perencanaan dilaksanakan dengan cara mengupayakan pesan atau informasi yang disampaikan oleh atasan kepada bawahannya atau seluruh karyawannya mendapat respon dari karyawan dengan cepat, baik dengan melakukan pemantauan di website maupun melalui koordinasi dengan karyawan yang ditunjuk. Dari sisi karyawan kejelasan informasi selama ini telah dirasakan sudah jelas oleh hampir semua karyawan akan tetapi tidak semua informasi itu jelas, ada beberapa yang tidak jelas ditanyakan langsung oleh karyawan melalui whatshap group dan secara pribadi.

3. Kelengkapan SIM di Diknas Kota Palembang

Selain uniformitas dan kejelasan, penerapan Sistem Informasi Manajemen divisi perencanaan di Diknas Kota Palembang juga dapat dilihat dari kelengkapan informasi. Kelengkapan informasi dapat diteliti dari formula 5W+1H, yakni dengan memeriksa ketercukupan jawaban dari pertanyaan-pertanyaan *What? Who? When? Where? Why? dan How?* Apa informasi (isi) pengumumannya? Siapa yang menyampaikannya? Kapan waktunya? Dimana tempatnya? Mengapa disampaikan? Bagaimana tindaklanjutnya? Dari

¹⁸AT, DK, dan ZA, *Loc.Cit*

kelengkapan rumus formula 5W+1H tersebut, kelengkapan informasi yang diterapkan dalam SIM pada divisi perencanaan Diknas Kota Palembang adalah melalui pertanyaan, Bagaimana divisi perencanaan memastikan bahwa semua informasi yang diterima oleh karyawan telah lengkap? Jawaban N dan AM adalah:

Kelengkapan informasi diperiksa terlebih dahulu sebelum disampaikan pada karyawan ataupun disampaikan pada website. Kami memeriksa dengan membaca isi surat atau pengumuman yang telah dibuat oleh petugas kami yang ditunjuk sebelum ditanda tangani dan disebar di website atau disampaikan secara lisan pada saat rapat.¹⁹

Dari hasil wawancara tersebut, diketahui kelengkapan SIM yang diterapkan divisi perencanaan Diknas Kota Palembang dari pimpinannya selaku pembuat kebijakan telah dipastikan lengkap. Sebelum pesan atau informasi dikirim terlebih dahulu diperiksa kejelasan dan ketepatannya sehingga tidak menimbulkan pertanyaan lagi. Setelah yakin pesan atau informasi telah lengkap maka informasi tersebut siap disampaikan melalui website atau pun diprint out kemudian disampaikan kembali secara lisan pada saat rapat.

Kelengkapan informasi ini dinyatakan juga oleh karyawan melalui hasil wawancara di bawah ini.

¹⁹N dan AM, *Ketua dan Wakil ketua Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Ketepatan SIM, Februari 2020

Kalau menurut kami sudah lengkap. Setiap informasi yang diterima sudah jelas tertera siapa yang menyampaikan, apa isinya, kapan waktunya, semuanya ada.²⁰ Informasi sudah jelas dan lengkap.²¹

Dari hasil wawancara tersebut diketahui bahwa semua karyawan menyatakan bahwa informasi yang diterima oleh karyawan telah lengkap. Hal ini berarti, pada penerapan SIM divisi perencanaan memastikan informasi yang disampaikan kepada karyawan telah lengkap. Karyawan pun telah merespon balik melalui hasil wawancara tersebut yang menyatakan karyawan mengetahui bahwa pesan yang disampaikan telah dapat diterimanya dengan lengkap.

Selanjutnya informasi yang diterima dinyatakan lengkap apabila dapat memenuhi harapan pembuat pesan/informasi tersebut. Artinya, informasi dinyatakan ada nilai ketepatannya apabila isi yang disampaikan dapat dilaksanakan oleh karyawan dengan benar sesuai tujuan penyampaian pesan. Berkaitan dengan ini, peneliti menanyakan, Bagaimana ketepatan informasi yang anda terima di divisi perencanaan? N dan AM menjawab:

Informasi yang kami sampaikan kepada karyawan sebagian besar diterima dengan tepat oleh karyawan, walaupun kemungkinan ada beberapa orang yang tidak menerima pesan dengan lengkap itu hanya sebagian kecil saja. Sebaliknya juga begitu, informasi yang kami terima dari karyawan juga dapat kami terima dengan baik, melalui

²⁰RD, TR, S, SY dan H, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Ketepatan SIM, Februari 2020

²¹AT, DK, ZA, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Ketepatan SIM, Februari 2020

*koordinasi. Jadi koordinasi dalam bekerja itu penting, agar tidak terjadi kesalahpahaman informasi.*²²

Sedangkan, DR, TR, dan S menyatakan bahwa

*Bisa dikatakan sudah tepat, walau tidak sempurna. Kami Alhamdulillah sebagai karyawan dapat melaksanakan setiap informasi yang berkaitan dengan perintah atasan dengan baik. Soal diterima sesuai dengan yang atasan minta, itu urusan belakangan yang pasti sebagai karyawan yang baik kami melaksanakan perintah yang diinstruksikan dengan sungguh-sungguh dan lengkap, sesuai perintah.*²³

*Tingkat kelengkapannya telah lengkap. Informasi yang berkaitan dengan perintah atasan dilaksanakan sesuai instruksi. Namun, informasi antar karyawan dengan karyawan yang kadang-kadang tidak tepat, mungkin karena sering bercanda atau kedekatannya itu sangat dekat seperti berbicara dengan teman sendiri, tidak formal dan kadang kurang serius.*²⁴

Berdasarkan uraian yang telah dipaparkan di atas, diketahui bahwa kelengkapan informasi yang disampaikan dan diterima oleh karyawan dalam rana formal, berkaitan dengan perintah atau pekerjaan telah lengkap dilihat dari pesannya. Sedangkan dilihat dari hasil yang diperoleh terhadap pesan tersebut tergantung pada individu yang menerima dan tergantung sudut pandang pembuat pesan. Pada ranah informasi yang tidak formal seperti antar karyawan dengan karyawan kelengkapan informasi terkadang masih kurang.

²²N dan AM, *Loc.Cit*

²³DR, TR, dan S, *Loc.Cit*

²⁴TR, DK, dan ZA, *Loc.Cit*

4. Ketepatan Waktu SIM di Diknas Kota Palembang

Sistem informasi manajemen yang diterapkan baik atau tidak baik dapat dilihat dari aspek indikator ketepatan waktu. Informasi yang lambat disampaikan atau diterima oleh karyawan walaupun dikemas dengan lengkap dan jelas, tidak dapat menemukan hasil sesuai harapan. Artinya pesan yang disampaikan tidak efektif. Oleh karena itu, penerapan SIM dapat dilihat dari informasi yang disampaikan dapat disampaikan dan diterima tepat waktu. Penerapan SIM pada divisi perencanaan diknas kota Palembang dapat dilihat dari pertanyaan, Bagaimana informasi yang disampaikan dapat diterima dengan tepat waktu oleh semua karyawan divisi perencanaan? N dan AM menyatakan bahwa:

Kami berupaya memberikan informasi secepat mungkin sebelum diberlakukannya kebijakan, minimal tiga-tujuh hari sebelum hari H sudah disebarkan informasinya. Kami menyebarkan informasi melalui koordinasi dengan operator computer, untuk memasang informasi penting pada website dan whatshap group secepatnya setelah informasi sampai padanya.²⁵

Sejauh ini, kami sebagai karyawan yang baik begitu ada informasi yang diterima kami segera memberitahu ke teman-teman yang belum tahu.²⁶

Ketika menerima informasi penting, tidak ditahan sendiri melainkan segera disampaikan lagi kepada teman-teman yang lain. Intinya kami

²⁵N dan AM, Ketua dan Wakil ketua Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang, wawancara tentang Indikator Ketepatan Waktu SIM, Februari 2020

²⁶RD, TR, S, SY dan H, Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang, wawancara tentang Indikator Ketepatan Waktu SIM, Februari 2020

di divisi perencanaan ini saling kabar kabari dalam hal informasi, entah itu secara lisan maupun melalui media sosial.²⁷

Menurut hasil wawancara tersebut di atas, diketahui bahwa divisi perencanaan berusaha untuk menyampaikan informasi dengan tepat waktu dengan cara berkoordinasi dengan operator komputer untuk menampilkan informasi sebelum hari dilaksanakannya kegiatan. Dari hasil observasi, peneliti melihat bahwa di ruang kerja divisi perencanaan terdapat jadwal kerja yang telah disusun secara optimal untuk dilaksanakan oleh semua individu baik pimpinan maupun karyawan.²⁸

Akan tetapi, pada pelaksanaannya terdapat rencana kerja yang menyimpang seperti terjadinya pergantian kegiatan yang bersifat dadakan. Terhadap informasi yang bersifat dadakan maka informasi disebarkan melalui media whatsapp dalam group-group dan juga secara lisan. Pada pertanyaan, Bagaimana upaya yang dilakukan agar informasi yang disampaikan sesuai harapan? N dan AM menyatakan:

Harapan kami agar informasi selalu tepat dalam penyampaian, tepat waktu, dan juga tepat guna, maka kami berupaya memantau perkembangan informasi. Kami disini selalu bekerja sama untuk tercapainya harapan itu.²⁹

Dari jawaban tersebut, N dan AM selaku pimpinan bekerja sama, dan memantau untuk informasi yang disampaikan dapat diterima dengan tepat,

²⁷ AT, DK, dan ZA, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Ketepatan Waktu SIM, Februari 2020

²⁸ Hasil Observasi, Februari 2020

²⁹ N dan AM, *Loc.Cit*

baik waktu maupun isi pesannya. Sedangkan dari sudut pandang karyawan, RD, TR, S, SY dan H menyatakan bahwa:

Selaku karyawan kami berusaha untuk mendapatkan informasi dengan jelas dan cepat. Jika ada informasi yang tidak jelas, kami bertanya entah dengan sesama teman entah langsung dengan pimpinan. Kalau saya selalu berkoordinasi dengan operator computer untuk kebenaran informasi yang didapat.³⁰

Sedangkan AT, DK, dan ZA, menyatakan bahwa:

Selaku karyawan ya harus cepat respon, kalau ada informasi cepat dibaca. Kalau belum ada informasi ya ditannya. Saya selalu membuka media sosial karena saya tidak mau ketinggalan informasi, makanya handphone saya selalu ada koatanya.. hehehe.³¹

Dengan demikian, menurut hasil observasi dan wawancara di atas, diketahui bahwa agar informasi yang disampaikan dapat diterima oleh karyawan sesuai harapan baik waktu maupun isinya maka pimpinan dan karyawan harus berusaha bekerjasama dengan baik. Mereka selalu berkoordinasi untuk memastikan informasi dapat diterima dengan baik. Dari jawaban itu pula diketahui, informasi yang diterima sesuai harapan apabila dapat diterima oleh semua karyawan dengan tepat atau serentak. Semua karyawan tidak ada yang ketinggalan informasi. Oleh karena itu, ketepatan waktu dalam penyampaian informasi dibutuhkan oleh karyawan dan juga pimpinan.

³⁰RD, TR, S, SY dan H, *Loc.Cit*

³¹ AT, DK, dan ZA, *Loc.Cit*

B. Faktor Pendukung dan Penghambat Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Meningkatkan Produktivitas Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang

SIM yang diterapkan pada karyawan di divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang, baik dari aspek uniformitas, kelengkapan, kejelasan, dan ketepatan, Dapat berjalan dengan baik apabila didukung oleh beberapa faktor yang berkaitan, dan dapat pula tidak berjalan baik apabila tidak didukung atau dihambat oleh faktor-faktor tertentu.

1. Faktor Pendukung

Suatu informasi yang disampaikan bertujuan agar dapat menyampaikan pesan secara akurat kepada karyawan atau sebaliknya, dari karyawan kepada pimpinan. Informasi haruslah dikelola dengan baik agar mencapai sasaran sesuai dengan yang seharusnya. Oleh karena itu, dibutuhkan pendukung-pendukung yang memudahkan dalam menyampaikan tujuan tersebut. Faktor yang menjadi pendukung di antaranya adalah kualitas data dan kualitas SDM. Berkaitan dengan faktor ini, hasil wawancara tentang pertanyaan, Bagaimana keikutsertaan manajemen dalam mengelola informasi? N dan AM menjawab bahwa:

Kualitas data yang disampaikan penting dalam memperoleh kejelasan informasi. Oleh karena itu, kami selalu pimpinan berusaha untuk memastikan keaslian data. Maksudnya begini, biasanya informasi itu sering berkurang ketika disampaikan kepada orang ke orang, misalnya dari pimpinan lengkap, setelah sampai ke karyawan 1 berkurang dikit, kemudian sampai di karyawan 2 juga berkurang lagi dan begitu seterusnya tergantung pemahaman karyawan yang menerima informasi. Selaku wakil pimpinan saya berusaha untuk menjaga informasi agar tepat tidak berkurang dan tidak lebih, oleh

karena itu kami selalu ada arsip agar data tetap terjaga keasliannya.³²

Sedangkan karyawan menyatakan bahwa data didukung oleh faktor kualitas data. Kualitas data dinyatakan terjaga dengan baik apabila sesuai dengan yang sebenarnya. Berikut jawaban RD, TR, S, SY, H, AT, DK, dan ZA adalah sebagai berikut:

Kalau kami selaku karyawan berusaha agar kualitas data terjaga. Informasi yang kami dapat tidak ditambahi dan tidak dikurangi. Kami menyampaikan informasi sesuai dengan yang kami terima.³³

Kualitas data merupakan data pendukung dalam SIM. Pimpinan dan karyawan berusaha untuk menjaga data agar terpelihara keasliannya dengan menyampaikan dan menerima pesan sesuai dengan yang diterimanya. Selain itu, membuat pesan asli dalam bentuk tertulis untuk arsip atau dokumen. Sedangkan, Bagaimana kualitas data yang diterima dalam bekerja? Jawaban wawancara menyatakan:

Alhamdulillah sudah baik.³⁴ Sejauh ini sudah baik, walaupun mungkin belum sempurna, namanya juga manusia ada kekurangan. Dan kami berusaha untuk memperbaikinya.³⁵

Pada faktor kualitas SDM sebagai pendukung dalam SIM di divisi perencanaan Diknas Kota Palembang hasil observasi menunjukkan data kadang

³²N dan AM, *Ketua dan Wakil ketua Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Faktor Pendukung SIM, Februari 2020

³³ RD, TR, S, SY, H, AT, DK, dan ZA, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Faktor Pendukung SIM, Februari 2020

³⁴ N dan AM, *Loc.Cit.*

³⁵ RD, TR, S, SY, H, AT, DK, dan ZA, *Loc.Cit.*

ada yang kurang, namun lebih banyak yang cukup. Hal ini dilihat dari pertanyaan, Apakah data yang anda butuhkan dalam bekerja bagi anda kurang?

Sejauh ini telah cukup baik.³⁶ Sudah cukup, namun ada yang kurang-kurang sedikit bias diatasi.³⁷

Pada pertanyaan, Bagaimana kualitas SDM yang mengelola informasi di divisi ini? Jawaban N dan AM adalah sebagai berikut:

Kualitas Sumber Daya Manusia di divisi perencanaan yang kami pimpin ini sudah tergolong baik dan cukup bersaing. Mereka bekerjasama dalam menyukseskan program-program kita bersama. Alhamdulillah SDM kita ini sudah baik, tapi kita tidak cepat puas sampai disitu, tetap kami akan tingkatkan kinerjanya agar berkualitas lagi.³⁸

Kalau kami secara pribadi ikatakan berkualitas ia sudah berkualitas, namun kadarnya tinggi atau tidak itu tergantung pimpinan yang menilai. Kalau teman-teman dan saya juga secara rata-rata, kualitasnya sudah baik dan akan selalu ditingkatkan.³⁹

Itu tergantung oranglain yang menilai. Kalau secara pribadi saya sudah berusaha untuk meningkatkan kualitas. Selalu berusaha memperbaiki agar menjadi lebih baik lagi.⁴⁰

Berdasarkan hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa kualitas SDM dalam mengelola informasi di divisi perencanaan telah baik. Semua informan secara individu selalu berusaha meningkatkan menjadi lebih baik.

2. Faktor Penghambat

Selainnya faktor pendukung juga ada faktor penghambat dalam mengelola informasi di Diknas Kota Palembang. Faktor ini dilihat dari indikator kurangnya

³⁶ N dan AM, *Loc.Cit.*

³⁷ RD, TR, S, SY, H, AT, DK, dan ZA, *Loc.Cit.*

³⁸ N dan AM, *Loc.Cit.*

³⁹ RD, TR, S, SY, H, *Loc.Cit.*

⁴⁰ AT, DK, dan ZA, *Loc.Cit.*

dukungan organisasi. Informasi bagaimanapun baiknya jika tidak didukung oleh organisasi secara keseluruhan maka tidak dapat berjalan sesuai harapan. Berkaitan dengan faktor yang menghambat dalam system informasi manajemen dalam penelitian ini, pertanyaan wawancara diawali dengan menanyakan, Menurut anda bagaimana dukungan organisasi terhadap proses penyampaian informasi di divisi perencanaan?

Menurut kami sudah baik. Alhamdulillah, di lembaga ini, dukungan organisasi itu sudah baik, hanya saja dalam pelaksanaannya ada otonomi divisi sehingga pengaturan informasi tergantung pada divisi masing-masing dan itu menyebabkan antar divisi tidak merata.⁴¹

Dukungan organisasi secara garis besar ada. Namun secara khusus masih tergolong cukup, dan kami membutuhkan ke depannya lebih baik lagi.⁴² Sudah ada namun belum merata.⁴³

Ketidak merataan informasi dari setiap divisi menimbulkan kekurangan, sehingga tergantung kerjasama antar divisi. Jawaban wawancara pada pertanyaan, Bagaimana anda mengatasi dukungan organisasi yang kurang untuk mendapatkan informasi yang tepat, cepat, dan jelas?

Mencari cara lain agar tercukupi dengan cara sendiri, namun tidak melanggar kode etik organisasi tentunya. Berusaha untuk memperbaiki diri.⁴⁴

Memakluminya, kan lembaga ini sudah besar, tidak mungkin luput dari kekurangan.⁴⁵ Kami berusaha mencari informasi sendiri. Maksudnya kami menjemput bola, sering-sering mencari informasi dan bertanya.⁴⁶

⁴¹ N dan AM, *Ketua dan Wakil Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Faktor Penghambat SIM, Februari 2020

⁴² RD, TR, S, SY, dan H, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Faktor Penghambat SIM, Februari 2020

⁴³ AT, DK, dan ZA, *Karyawan Divisi Perencanaan Diknas Kota Palembang*, wawancara tentang Indikator Faktor Penghambat SIM, Februari 2020

⁴⁴ N dan AM, *Loc.Cit*

Hal yang menghambat SIM secara teoritis adalah, kurangnya perencanaan yang memadai. Perencanaan yang baik menjadi awal dari pelaksanaan yang baik pula, apabila tidak direncanakan dengan baik maka akan terjadi kekurangan dalam pelaksanaannya. Berkaitan dengan ini maka, jawaban dari informan terhadap pertanyaan, Menurut anda bagaimana perencanaan yang telah dilakukan dalam mengelola informasi di divisi perencanaan ini? N dan AM selaku pimpinan menyatakan bahwa perencanaan yang dilakukan telah baik. Sedangkan, dari sudut pandang karyawan juga telah mengatakan bahwa perencanaan yang dibuat juga telah baik.⁴⁷ Jadi tidak ada masalah dari aspek perencanaan informasi. Begitupula indicator kehandalan perencanaan informasi, semua informan menyatakan bahwa kehandalannya sudah baik. Hal ini dilihat dari jawaban pada pertanyaan, seberapa besar kehandalan perencanaan informasi yang dibuat oleh divisi perencanaan? Terhadap pertanyaan ini, semuanya menyatakan telah handal dan baik. Namun, temuannya adalah karena dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif maka kami tidak menemukan jawaban seberapa besar persentase kehandalannya.

Pada pertanyaan, Menurut anda apakah perencanaan informasi di divisi ini telah memadai? Menurut anda apakah karyawan yang bekerja sebagai pengelola informasi di divisi perencanaan telah memadai? Pada dua pertanyaan ini pula tidak ditemukan ada masalah yang menghambat SIM di diknas, karena semua

⁴⁵ RD, TR, S, SY, dan H, *Loc.Cit*

⁴⁶ AT, DK, dan ZA, *Loc.Cit*

⁴⁷ N, AM, RD, TR, S, SY, H, AT, DK, ZA, *Loc.Cit*

informan menyatakan karyawan telah memadai baik dari personilnya karena tidak ada kekurangan karyawan, semua telah merata dan dibantu oleh karyawan magang.

Selanjutnya, jawaban wawancara pada pertanyaan, Bagaimana kemampuan personel yang mengelola informasi di divisi perencanaan? N dan AM menyatakan bahwa:

Sudah lumayan baik. Mereka handal, bertanggungjawab, mau bekerja keras kadang lembur, mereka dapat diandalkan. Kalaupun masih ada kekurangan sedikit ya itu dapat ditoleransi, bias kita atasi bersama-sama.⁴⁸

Sudah cukup baik. Kami sesama karyawan telah berupaya saling bekerjasama untuk mencukupi jika ada kekurangan dalam hal pekerjaan. Saling bantu membantulah istilahnya itu.⁴⁹

Sudah cukup baik dan mumpuni dalam bidangnya.⁵⁰

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui tidak ada hambatan dalam aspek kehandalan personil, karena semuanya telah bekerja dengan handal dan baik. Pada pertanyaan, Apakah manajemen untuk mengelola informasi di divisi ini telah cukup? N dan AM menyatakan bahwa:

Manajemennya telah cukup. Kalau ada kekurangan seperti kami sebutkan tadi maka akan dibantu oleh karyawan magang. Sehingga semua bisa saling membantu dalam mengelola informasi di sini.⁵¹

Manajemennya telah cukup. Kalau tidak lengkap kana da karyawan magang dan karyawan honor yang membantu, sehingga personilnya cukup.⁵²

⁴⁸ N, AM, *Loc.Cit*

⁴⁹ RD, TR, S, SY, H, *Loc.Cit*

⁵⁰ AT, DK, ZA, *Loc.Cit*

⁵¹ N, AM, *Loc.Cit*

*Manajemennya telah cukup dan mumpuni. Buktinya kami tidak kehilangan ataupun tertinggal dari informasi.*⁵³

Dari jawaban wawancara tersebut diketahui bahwa manajemen dalam mengelola informasi di divisi perencanaan telah baik dan tidak ada hambatan. Mereka dapat menutupi kekurangan dengan cara memberdayakan karyawan honor dan karyawan magang.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dipaparkan tersebut maka diketahui faktor yang mendukung SIM di divisi perencanaan adalah faktor kualitas data yang terjaga dan kualitas SDM. Sedangkan faktor penghambat adalah dukungan organisasi yang tidak merata pada semua divisi karena adanya otonomi divisi. Pada faktor lain seperti kehandalan informasi, perencanaan dan manajemen yang cukup mumpuni tidak ditemukan masalah.

⁵² RD, TR, S, SY, H, *Loc.Cit*

⁵³ AT, DK, ZA, *Loc.Cit*