

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM)  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI  
PADA PERUMDA TIRTA MANGKALUKU KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi (S.E) pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas Ekonomi dan Bisnis Institut Islam Negeri Palopo*



**IAIN PALOPO**

**Oleh**

**Arya Setiawan**

20 0403 0133

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2025**

**PENERAPAN SISTEM INFORMASI MANAJEMEN (SIM)  
UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS KINERJA PEGAWAI  
PADA PERUMDA TIRTA MANGKALUKU KOTA PALOPO**

*Skripsi*

*Diajukan kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo untuk  
Melakukan Penelitian Skripsi dalam Rangka Penyelesaian Studi Jejaring Sarjana  
pada Program Studi Manajemen Bisnis Syariah*



**IAIN PALOPO**

**Diajukan oleh**

**Arya Setiawan**

20 0403 0133

**Dosen Pembimbing :**

**Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS SYARIAH  
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS ISLAM  
INSTITUT AGAMA ISLAM NEGERI PALOPO  
2025**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Arya Setiawan  
NIM : 20 0403 0133  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis Islam

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa:

1. Skripsi ini merupakan hasil karya saya sendiri, bukan plagiasi ataupun duplikat dari tulisan/karya orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.
2. Seluruh bagian dari skripsi ini adalah karya saya sendiri selain kutipan yang ditunjukkan sumbernya. Segala kekeliruan dan kesalahan yang ada di dalamnya adalah tanggung jawab saya.

Bilamana dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi administratif atas perbuatan tersebut dan gelar akademik yang saya peroleh karenanya dibatalkan.

Demikian pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 14 Februari 2025

Yang membuat pernyataan,



Arya Setiawan

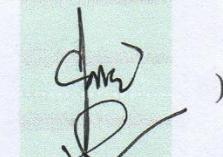
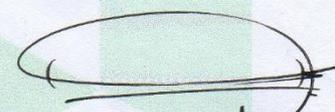
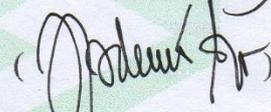
NIM: 20 0403 0133

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi berjudul Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Palopo yang ditulis oleh Arya Setiawan Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 2004030133, mahasiswa Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo, yang dimunaqasyahkan pada hari Jumat, tanggal 7 Februari 2025 bertepatan dengan 8 Syaban 1446 Hijriah telah diperbaiki sesuai catatan dan permintaan Tim Penguji, dan diterima sebagai syarat meraih gelar Sarjana Ekonomi (S.E.).

Palopo, 14 Februari 2025

### TIM PENGUJI

1. Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I. Ketua Sidang (  )
2. Dr. Fasiha, S.E.I., M.E.I. Sekretaris Sidang (  )
3. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.El., M.A. Penguji I (  )
4. Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. Penguji II (  )
5. Edi Indra Setiawan, S.E., M.M. Pembimbing (  )

### Mengetahui:



a.n. Rektor IAIN Palopo  
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam

Dr. Hj. Anita Marwing, S.H.I., M.H.I.  
NIP 198201242009012006



Ketua Program Studi  
Manajemen Bisnis Syariah

Akbar Sabani, S.El., M.E.  
NIP 005048501

## PRAKATA

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ،

لِحَمْدِ اللَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ وَالصَّلَاةِ وَالسَّلَامِ عَلَى أَشْرَفِ النَّبِيَاءِ وَالْمُرْسَلِينَ سَيِّدِنَا  
وَمَوْلَانَا مُحَمَّدٍ وَعَلَى آلِهِ وَصَحْبِهِ أَجْمَعِينَ، أَمَّا بَعْدُ

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt. yang telah menganugrahkan rahmat, hidayah serta kekuatan lahir dan batin, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul **”Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo”** setelah melalui proses yang panjang.

Salawat dan salam kepada Nabi Muhammad Saw. kepada keluarga, sahabat, dan pengikut-pengikutnya. Skripsi ini disusun sebagai syarat yang harus diselesaikan, guna memperoleh gelar sarjana Manajemen Bisnis Syariah pada Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo. Penulisan skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, bimbingan serta dorongan dari banyak pihak walaupun penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis menyampaikan terima kasih yang tak terhingga dengan penuh ketulusan hati dan keikhlasan.

Terkhusus kepada kedua orang tua saya yang tercinta Ayahanda Kasdar dan Ibu Syamsia yang telah mengasuh dan mendidik penulis dengan penuh kasih sayang sejak kecil hingga sekarang dan segala yang telah diberikan kepada anak-anaknya serta saudariku serta keluargaku yang selama ini membantu mendoakanku. Terima kasih kepada mereka yang selalu berusaha untuk memberikan yang terbaik dengan rela berpanas-panasan dan kehujanan demi kebahagiaan kami. Mereka yang selalu mendoakan kami dalam setiap sholatnya menjadi sumber keberhasilan serta awal dari kesuksesan kami. Semoga Allah swt. senantiasa melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya serta memberikan umur yang panjang kepada Ibu dan Bapak penulis

Semoga Allah SWT, mengumpulkan kita semua dalam surga-Nya kelak. Teruntuk Saudariku tercinta Shella Nur Azizah dan Citra Adistiani. Terima kasih telah ikut serta dalam proses penulis menempuh pendidikan selama ini, terima kasih dan semangat doa dan cinta yang diberikan kepada penulis. Tumbuhlah menjadi versi paling hebat. Selain itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tak terhingga dengan ketulusan hati dan keikhlasan, kepada:

1. Dr. Abbas Langaji, M.Ag, selaku Rektor IAIN Palopo, Dr, Munir Yusuf, M.Pd selaku Wakil Rektor Bidang Akademik dan Pengembangan Kelembagaan, Dr. Masruddin, S.S., M.Hum selaku Wakil Rektor Bidang Administrasi Umum, Perencanaan dan Keuangan, Dr. Mustaming, S.Ag., M.HI, selaku Wakil Rektor Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
2. Dr. Anita Marwing, S.HI., M.HI selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo, Dr. Fasiha, M.EI selaku Wakil Dekan Bidang Akademik, Muzayyanah Jabani, S.T., M.M selaku Wakil Dekan Bidang Administrasi Umum Perencanaan dan Keuangan, Muhammad Ilyas, S.Ag., M.A selaku Wakil Dekan Bidang Kemahasiswaan dan Kerjasama.
3. Akbar Sabani, S.E.I., M.M selaku Ketua Program Studi Manajemen Bisnis Syariah IAIN Palopo dan Muh. Shadri Kahar Muang, S.E., M.M. selaku Sekretaris Program Studi Manajemen Bisnis Syariah beserta staf yang telah membantu dan mengarahkan dalam penyelesaian skripsi.
4. Edi Indra Setiawan, S.E.,M.M. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, masukan dan mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi.
5. Dr. Muh. Ruslan Abdullah, S.EI., M.M. dan Nurdin Batjo, S.Pt., M.M. selaku dosen Penguji I dan penguji II yang telah mengarahkan dalam rangka penyelesaian skripsi ini.
6. Andi Tenrisanna Syam, S.Pd.,M.Pd. selaku dosen Penasehat Akademik yang memberikan dukungan dan arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

7. Seluruh Dosen beserta seluruh staf pegawai IAIN Palopo yang telah mendidik penulis selama berada IAIN Palopo dan memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini.
8. Abu Bakar, S.Pd., M.Pd selaku Kepala Unit Perpustakaan beserta Karyawan dan Karyawati dalam ruang lingkup IAIN Palopo, yang telah banyak membantu, khususnya mengumpulkan literature yang berkaitan dengan pembahasan skripsi ini.
9. Kepada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo yang telah membantu peneliti dalam melakukan penelitian untuk menyelesaikan studi di IAIN Palopo.
10. Terima kasih untuk para informan yang telah membantu dalam proses memperoleh data penelitian dalam penelitian dalam penyusunan skripsi ini.
11. Terima Kasih kepada Astiara Pabianan dan Rafikatul Aulia telah berkontribusi banyak dalam penyusunan skripsi ini, yang menemani, meluangkan waktu, tenaga, pikiran maupun materi kepada penulis dan semangat untuk terus maju tanpa kenal lelah dan menyerah dalam segala hal dalam meraih apa yang menjadi impian saya.
12. Kepada teman-teman Tim Volly IAIN Palopo serta para pembimbing, terima kasih banyak atas ilmu, motivasi, kesempatan, kepercayaan, pengalaman serta mengajarkan tentang apa arti dari persaudaraan tanpa ikatan darah.
13. Kepada teman-teman seperjuangan MBS angkatan 2020 yang senantiasa ada saat penulis membutuhkan bantuan apapun itu selama dalam proses perkuliahan. Dan terkhusus teman-teman kelas MBS E angkatan 2020, yang selama ini memotivasi dan selalu memberikan saran dalam penyusunan skripsi ini. Mudah-mudahan bernilai ibadah dan mendapatkan pahala dari Allah swt.

Palopo, September 2024  
Penulis

**Arya Setiawan**  
Nim. 20 0403 0133

## PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB-LATIN DAN SINGKATAN

### A. *Transliterasi Arab-Latin*

Daftar huruf bahasa Arab dan transliterasi nya ke dalam huruf Latin dapat dilihat pada tabel berikut:

#### 1. Konsonan

Huruf Arab	Nama	Huruf Latin	Nama
ا	Alif	-	-
ب	Ba'	B	Be
ت	Ta'	T	Te
ث	Ša'	Š	Es dengan titik di atas
ج	Jim	J	Je
ح	Ha'	Ḥ	Ha dengan titik di bawah
خ	Kha	Kh	Ka dan ha
د	Dal	D	De
ذ	Žal	Ž	Zet dengan titik di atas
ر	Ra'	R	Er
ز	Zai	Z	Zet
س	Sin	S	Es
ش	Syin	Sy	Esdan ye
ص	Šad	Š	Es dengan titik di bawah
ض	Ḍaḍ	Ḍ	De dengan titik di bawah
ط	Ṭa	Ṭ	Te dengan titik di bawah
ظ	Ža	Ž	Zet dengan titik di bawah
ع	'Ain	'	Koma terbalik di atas
غ	Gain	G	Ge
ف	Fa	F	Fa
ق	Qaf	Q	Qi

ك	Kaf	K	Ka
ل	Lam	L	El
م	Mim	M	Em
ن	Nun	N	En
و	Wau	W	We
ه	Ha'	H	Ha
ء	Hamzah	'	Apostrof
ي	Ya'	Y	Ye

Hamzah (ء) yang terletak di awal kata mengikuti vokalnya tanpa diberi tanda apa pun. Jika ia terletak di tengah atau di akhir, maka ditulis dengan tanda (').

## 2. Vokal

Vokal bahasa Arab, seperti vokal bahasa Indonesia, terdiri atas vokal tunggal atau monoftong dan vokal rangkap atau diftong.

Vokal tunggal bahasa Arab yang lambangnya berupa tanda atau harakat, transliterasinya sebagai berikut:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَ	<i>fathah</i>	a	a
اِ	<i>kasrah</i>	i	i
اُ	<i>ḍammah</i>	u	u

Vokal rangkap bahasa Arab yang lambangnya berupa gabungan antara harakat dan huruf, transliterasinya berupa gabungan huruf, yaitu:

Tanda	Nama	Huruf Latin	Nama
اَيَّ	<i>fathah dan yā'</i>	ai	a dan i
اَوَّ	<i>fathah dan wau</i>	au	a dan u

Contoh:

كَيْفَ : *kaifa*  
هَوَّلَ : *hauला*

### 3. Maddah

*Maddah* atau vokal panjang yang lambangnya berupa harakat dan huruf, transliterasinya berupa huruf dan tanda, yaitu:

Harakat dan Huruf	Nama	Huruf dan Tanda	Nama
اَ...   آ...	<i>fathah</i> dan <i>alif</i> atau <i>yā'</i>	ā	a dan garis di atas
إِ	<i>kasrah</i> dan <i>yā'</i>	ī	i dan garis di atas
أُ	<i>ḍammah</i> dan <i>wau</i>	ū	u dan garis di atas

مَاتَ : māta  
 رَمَى : rāmā  
 قِيلَ : qīla  
 يَمُوتُ : yamūtu

### 4. Tā marbūtah

Transliterasi untuk *tā' marbūtah* ada dua, yaitu *tā' marbūtah* yang hidup atau mendapat harakat *fathah*, *kasrah*, dan *dammah*, transliterasinya adalah [t]. sedangkan *tā' marbūtah* yang mati atau mendapat harakat sukun, transliterasinya adalah [h].

Kalau pada kata yang berakhir dengan *tā' marbūtah* diikuti oleh kata yang menggunakan kata sandang *al-* serta bacaan kedua kata itu terpisah, maka *tā' marbūtah* itu ditransliterasikan dengan ha [h].

Contoh:

رَوْضَةُ الْأَطْفَالِ : *raudah al-atfāl*  
 الْمَدِينَةُ الْفَادِلَةُ : *al-madīnah al-fādilah*  
 الْحِكْمَةُ : *al-hikmah*

### 5. Syaddah (*Tasydīd*)

Syaddah atau *tasydīd* yang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan sebuah tanda *tasydīd* ( ّ ), dalam transliterasi ini dilambangkan dengan perulangan huruf (konsonan ganda) yang diberi tanda *syaddah*.

Contoh:

رَبَّنَا	: <i>rabbanā</i>
نَجِّينَا	: <i>najjainā</i>
الْحَقِّ	: <i>al-haqq</i>
تُعَمُّ	: <i>mu'ima</i>
عُدُو	: <i>'aduwwun</i>

Jika huruf ع ber-*tasydid* di akhir sebuah kata dan didahului oleh huruf *kasrah* (حِ) jika ia ditransliterasi seperti huruf *maddah* menjadi ī.

Contoh:

عَلِيٌّ	: 'Alī (bukan 'Aliyy atau A'ly)
عَرَبِيٌّ	: 'Arabī (bukan A'rabiyy atau 'Arabiy)

## 6. Kata Sandang

Kata sandang dalam sistem tulisan Arab dilambangkan dengan huruf ل (alif lam ma'rifah). Dalam pedoman transliterasi ini, kata sandang ditransliterasi seperti biasa , al-, baik ketika ia diikuti oleh huruf *syamsi yah* maupun huruf *qamariyah*. Kata sandang tidak mengikuti bunyi huruf langsung yang mengikutinya. Kata sandang ditulis terpisah dari kata yang mengikutinya dan dihubungkan dengan garis mendatar (-).

Contoh:

الشَّمْسُ	: <i>al-syamsu</i> (bukan <i>asy-syamsu</i> )
الزَّلْزَلَةُ	: <i>al-zalزالah</i> (bukan <i>az-zalزالah</i> )
الفَلْسَفَةُ	: <i>al-falsafah</i>
الْبِلَادُ	: <i>al-bilādu</i>

## 7. Hamzah

Aturan transliterasi huruf hamzah menjadi apostrof (') hanya berlaku bagi hamzah yang terletak di tengah dan akhir kata. Namun, bila hamzah terletak di awal kata, ia tidak dilambangkan, karena dalam tulisan Arab ia berupa alif.

Contoh:

تَأْمُرُونَ	: ta'murūna
النَّوْعُ	: al-nau'
شَيْءٌ	: syai'un
أُمِرْتُ	: umirtu

#### 8. Penulisan Kata Arab yang Lazim Digunakan dalam Bahasa Indonesia

Kata, istilah atau kalimat Arab yang ditransliterasi adalah kata, istilah atau kalimat yang belum dibakukan dalam bahasa Indonesia. Kata, istilah atau kalimat yang sudah lazim dan menjadi bagian dari perbendaharaan bahasa Indonesia, atau sering ditulis dalam tulisan bahasa Indonesia, atau lazim digunakan dalam dunia akademik tertentu, tidak lagi ditulis menurut cara transliterasi di atas. Misalnya, kata al-Qur'an (dari *al-Qur'ān*), alhamdulillah, dan munaqasyah. Namun, bila kata-kata tersebut menjadi bagian dari satu rangkaian teks Arab, maka harus ditransliterasi secara utuh. Contoh:

*Syarh al-Arba'īn al-Nawāwī*  
*Risālah fī Ri'āyah al-Maslahah*

#### 9. Lafz al-Jalālah

Kata "Allah" yang didahului partikel seperti huruf jarr dan huruf lainnya atau berkedudukan sebagai *mudāfilaih* (frasa nominal), ditransliterasi tanpa huruf hamzah.

Contoh:

دِينُ اللَّهِ	بِاللَّهِ
<i>dīnullāh</i>	<i>billāh</i>

*adapuntā'marbūtah* di akhir kata yang disandarkan kepada *lafz al-jalālah*, diteransliterasi dengan huruf [t]. Contoh:

هُمْ فِي رَحْمَةِ اللَّهِ  
*hum fī rahmatillāh*

## 10. Huruf Kapital

Walau sistem tulisan Arab tidak mengenal huruf kapital (*All Caps*), dalam transliterasinya huruf-huruf tersebut dikenai ketentuan tentang penggunaan huruf kapital berdasarkan pedoman ejaan Bahasa Indonesia yang berlaku (EYD). Huruf kapital, misalnya, digunakan untuk menuliskan huruf awal nama diri (orang, tempat, bulan) dan huruf pertama pada permulaan kalimat. Contoh:

*Wa mā Muhammadun illā rasūl*

*Inna awwala baitin wudi'a linnāsi lallazī bi Bakkata mubārakan*

*Syahru Ramadān al-lazī unzila fīhi al-Qurān*

*Nasīr al-Dīn al-Tūsī*

*Nasr Hāmid Abū Zayd*

*Al-Tūfī*

*Al-Maslahah fī al-Tasyrī' al-Islāmī*

Jika nama resmi seseorang menggunakan kata Ibnu (anak dari) dan Abū (bapak dari) sebagai nama kedua terakhirnya, maka kedua nama terakhir itu harus disebutkan sebagai nama akhir dalam daftar pustaka atau daftar referensi. Contoh:

Abū al-Walīd Muhammad ibn Rusyd, ditulis menjadi: Ibnu Rusyd,  
Abū al-Walīd Muhammad (bukan: Rusyd, Abū al-Walīd Muhammad  
Ibnu)

Nasr Hāmid Abū Zaīd, ditulis menjadi: Abū Zaīd, Nasr Hāmid (bukan,  
Zaīd Nasr Hāmid Abū)

## **B. Daftar Singkatan**

Beberapa singkatan yang dibakukan adalah:

SWT.	= <i>Subhanahu Wa Ta'ala</i>
SAW.	= <i>Sallallahu 'Alaihi Wasallam</i>
AS	= <i>'Alaihi Al-Salam</i>
H	= Hijrah
M	= Masehi
SM	= Sebelum Masehi
l	= Lahir Tahun (untuk orang yang masih hidup saja)
W	= Wafat Tahun
QS .../...: 4	= QS al-Baqarah/2: 4 atau QS Ali 'Imran/3: 4
HR	= Hadis Riwayat

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN SAMPUL .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN.....</b>	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN.....</b>	<b>iv</b>
<b>PRAKATA .....</b>	<b>v</b>
<b>PEDOMAN TRANSLITERASI ARAB DAN SINGKATAN .....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xviii</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>xix</b>
<b>ABSTRACK.....</b>	<b>xx</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	6
C. Tujuan Penelitian .....	6
D. Mamfaat Penelitan .....	6
<b>BAB II KAJIAN TEORI .....</b>	<b>8</b>
A. Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	8
B. Landasan Teori.....	13
C. Kerangka Fikir .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>26</b>
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Lokasi Penelitian.....	26
C. Jenis Dan Sumber Data .....	26
D. Teknik Pengumpulan Data.....	27
E. Teknik Analisis Data.....	28
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>31</b>
A. Hasil Penelitian .....	31

B. Pembahasan.....	52
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>66</b>
A. Kesimpulan .....	66
B. Saran.....	69
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>70</b>
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 4.1 Devisi dan Topoksi PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo.....	49
Tabel 4.3 Informasi Informan .....	57

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Logo PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo .....	41
Gambar 4.2 Struktur Organisasi PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo ..	42
Gambar 4.3 Peta Kota Palopo .....	43
Gambar 4.4 Perhitungan Indikator kinerja PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Tahun 2023 menurut Kemendagri .....	83
Gambar 4.5 Penilaian Tingkat Kesehatan PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo tahun 2023 menurut indikator PUPR.....	84

## ABSTRAK

**Arya Setiawan, 2025**, *“Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo”* Skripsi Program Studi Manajemen Bisnis Syariah Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Negeri Palopo. Dibimbing oleh Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana penerapan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai yang ada di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan teknik dokumentasi. Informan sebanyak 8 orang yang terdiri dari 7 Manager devisi dan 1 Oprator Spi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam meningkatkan Kualitas Kinerja pegawai PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo yang sudah terlaksana dengan baik karna dengan adanya Sistem Informasi Manajemen tingkat Kualitas Kinerja karyawan jauh lebih meningkat. Sistem Informasi Manajemen sangat mendukung peningkatan Kualitas kinerja pegawai PERUMDA seperti pernyataan wawancara dari beberapa responden, karna dengan adanya sistem informasi manajemen tingkat kualitas karyawan semakin meningkat seiring perkembangan teknologi yang kian berkembang, yang mana bukan hanya mempermudah karyawan, tetapi juga untuk pelanggan dan calon pelanggan dalam mendapatkan informasi seputar aktivitas PERUMDA.

**Kata kunci : Sistem Informasi Manajemen, Kualitas Kinerja**

## **ABSTRACT**

**Arya Setiawan, 2024, "Implementation of Management Information Systems (SIM) to Improve the Quality of Employee Performance at PERUMDA Tirta Mangkaluku, Palopo City"** Thesis of the Sharia Business Management Study Program, Faculty of Economics and Islamic Business, Palopo State. Supervised by Edi Indra Setiawan, S.E., M.M.

This research aims to find out how to implement a management information system to improve the quality of employee performance at PERUMDA Tirta Mangkaluku, Palopo City. This research uses a qualitative descriptive method using data collection techniques through interviews, observation and documentation techniques. There were 8 informants consisting of 7 division managers and 1 Spi operator.

The results of this research show that the implementation of the Management Information System (SIM) in improving the performance quality of PERUMDA Tirta Mangkaluku Palopo City employees has been implemented well because with the Management Information System the level of employee performance quality has increased much more. The Management Information System really supports improving the quality of PERUMDA employee performance, as stated in interviews from several respondents, because with the existence of a management information system, the level of quality of employees is increasing along with technological developments, which not only makes things easier for employees, but also for customers and potential customers in Get information about PERUMDA activities.

**Keywords: Management Information Systems, Performance Quality**

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Organisasi adalah sekumpulan orang yang memiliki tujuan bersama dan bekerjasama untuk mencapai tujuan tersebut. Organisasi merupakan sebuah sistem dimana terjadi saling mempengaruhi antara seseorang dalam kelompok yang bekerjasama untuk sebuah tujuan tertentu.<sup>1</sup>

Semua kegiatan yang dilakukan oleh dan di dalam organisasi memerlukan informasi. Demikian pula sebaliknya, semua kegiatan menghasilkan informasi, baik yang berguna bagi organisasi yang melaksanakan kegiatan tersebut maupun bagi organisasi lain diluar organisasi yang bersangkutan, oleh sebab informasi berguna untuk semua macam dan bentuk kegiatan dalam organisasi.

Apabila sistem informasi manajemen dirancang dan dilaksanakan dengan baik, maka akan banyak manfaat yang bisa diperoleh manajemen perusahaan, yaitu mempermudah manajemen dan membantu serta menunjang proses pengambilan keputusan manajemen. Karena sistem informasi manajemen menyediakan informasi bagi manajemen perusahaan dimana sistem informasi manajemen tersebut dilaksanakan.<sup>2</sup>

Manajemen menggunakan informasi untuk dua tujuan yaitu perencanaan dan pengawasan. Perencanaan terjadi sebelum pelaksanaan aktivitas organisasi. Tujuan yang ditentukan oleh proses perencanaan harus dicapai dengan aktivitas itu. Meskipun perencanaan meliputi semua tingkat organisasi, tetapi kebanyakan terjadi pada tingkat keputusan strategis dan taktis. Perencanaan banyak bergantung pada peramalan dan informasi dari luar. Pengendalian merupakan hal membandingkan hasil aktual dengan rencana yang ditentukan pada proses perencanaan.<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> Muzayyanah Jabani and Tadjuddin Tadjuddin, 'Implikasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai Nilai Islami (Studi Pada Bank Muamalat Palopo)', *Palita: Journal of Social-Religion Research*, 3.1 (2018), 13–34 <<https://doi.org/10.24256/pal.v3i1.191>>.

<sup>2</sup> Dasmadi, *Seri Buku Ajar Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta Selatan: CV. Aneka Pustaka Multimedia, 2022), 25.

<sup>3</sup> Riinawati, *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*, (Banjarmasin: Pustaka Baru, 2019), 18.

Dalam era digital yang terus berkembang pesat, pergeseran paradigma dalam bertransaksi dan berbelanja semakin mudah.<sup>4</sup> Demikian pentingnya peranan sistem informasi manajemen dalam usaha pencapaian tujuan, sehingga jelaslah bahwa penggunaan dari sistem informasi manajemennya harus dikaitkan dengan usaha-usaha modernisasi, sedang proses modernisasi hanya dapat terjadi bila ditarik manfaatnya dari kemajuan yang telah dicapai dalam bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Dalam manfaat dan peranan sistem informasi manajemen seorang pemimpin dapat mengikut sertakan orang lain dalam arti memikirkan masalah bersama-sama dan bersama pula bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan organisasi.

Di dalam suatu organisasi, para pemimpin dan bawahan tidak dapat bekerja dengan baik apabila informasi yang mereka butuhkan tidak memiliki mutu yang baik. Informasi bermutu hanya diperoleh dengan adanya pengolahan data-data yang baik. Perbaikan terhadap kekurangan pada suatu sistem, prosedur dan metode kerja, dapat mengefisienkan waktu, tenaga, biaya yang dikeluarkan serta dapat memberikan jalan keluarnya dalam mengatasi kekurangan tersebut. Perbaikan pada sistem juga harus didukung dengan meningkatkan kualitas sumber daya manusia pada organisasi tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas, begitu besar peran sumber daya manusia dalam mendukung tercapainya tujuan dalam keberhasilan suatu organisasi, maka hendaknya organisasi tersebut mampu juga meningkatkan kualitas organisasinya. Baik peningkatan sistem teknologi informasinya juga peningkatan sumber daya manusia di dalamnya. Sehingga akan terdapat organisasi birokrasi yang mampu menjalankan segala hal pada kemajuan zaman sesuai dengan fungsi dan peranannya masing-masing dalam pencapaian tujuan organisasinya.

Penerapan kemanfaatan sistem informasi manajemen memang sangat signifikan, perpaduan gabungan antara mesin pengolah data, fasilitas dan individu/pegawai sebagai pemakai/pengguna (*user*) terlihat begitu relevan sebagai

---

<sup>4</sup> Muh Rasbi and others, 'Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Diskon Dompot Digital Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pascasarjana Iain Palopo', *Keuangan Syariah [ONLINE]*, 01.02 (2023), 2 <<https://doi.org/10.35905/moneta.v2i2.8920>>.

satu kesatuan dimana keterkaitan antara unit satu dengan unit lainnya saling terintegrasi di dalam proses pengumpulan data, pemrosesan data, penyimpanan data, mendapatkan kembali data *retriever data* dan *pendistribusian informasi* dalam pengambilan keputusan internal dan eksternal organisasi. Sistem Informasi Manajemen merupakan rangkaian gagasan yang menghasilkan sesuatu yang bermanfaat bagi pelaksanaan operasional dan manajemen organisasi yang bersangkutan. Dalam meningkatkan produktivitas kerja pegawai pada suatu organisasi dapat dilihat dengan adanya fasilitas yang mendukung para pegawai dalam mengolah data-data berupa informasi demi tercapainya tujuan dalam pengambilan keputusan, yang mana sistem informasi manajemen merupakan sarana organisasi yang sangat di butuhkan.<sup>5</sup>

Banyaknya data informasi dari lingkungan organisasi baik dari dalam maupun dari luar organisasi menyebabkan penumpukan data informasi, hal ini dapat diatasi dengan pembuatan sistem untuk mengelola data-data tersebut. Sistem yang dibuat ini biasanya di sebut dengan *Sistem Informasi Manajemen (SIM)*. Sistem Informasi menurut Laudon adalah kumpulan dari komponen-komponen yang saling berhubungan antara komponen yang satu dengan komponen yang lainnya, dimana kumpulan tersebut digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi-informasi untuk mendukung dalam pengambilan keputusan dan pengendalian didalam sebuah organisasi. Serta untuk mensosialisasikan apa saja yang dikerjakan oleh instansi pemerintah dan untuk melayani masyarakat.<sup>6</sup> sesuai amanat Undang-undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.<sup>7</sup>

Perencanaan yang paling efektif untuk mencegah dan mengendalikan penyakit memerlukan data akurat, dianalisis secara memadai, diinterpretasikan dan

---

<sup>5</sup> I Pute Agus Eka Pratama, *Sistem Informasi dan Implementasinya: Teori dan Konsep Sistem Informasi disertai berbagai Contoh Praktiknya menggunakan Perangkat Lunak Open Source*, (Bandung: Informatia, 2014), 10.

<sup>6</sup> K. C. Laudon & J. P. Laudon, *Management Information System*, (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010), 46.

<sup>7</sup> UU Pemerintah RI, 'UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008)', *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (JTIK) STMIK ProVisi Semarang*, 2008, 49–60.

dikomunikasikan . Dalam beberapa tahun terakhir, Upaya telah dilakukan untuk memperkuat sistem informasi manajemen Kesehatan (HMIS) DI Afrika Sub-Sahara untuk meningkatkan aksebilitasi data bagi para pengambil Keputusan. Sistem Informasi yang lemahdi SSA merupakan tantangan penting untuk mencapai Kesehatan global dannasional karna kinerja sistem Kesehatan tidak dapat dipantau secara memadai jika kualitas dta sangat buruk. Pengambilan keputusan dan efisiensi untuk tindakan harus didasari dengan data yang telah dikumpulkan, dianalisis,diinterpretasikan dengan benar dan tepat waktu.<sup>8</sup> Kota Palopo memiliki kelompok konsumen yang beragam dengan Tingkat kesadaran lingkungan yang berbeda-beda sehinggh dapat mengeksplorasi perbedaan preferensi dan perilaku konsumen.<sup>9</sup>

Karena itu kebutuhan pegawai juga berubah menuju kearah pegawai yang berpengetahuan *knowledge workers*. Pegawai yang mempunyai ilmu pengetahuan yang baik dalam bidang kerjanya, maka akan memudahkan segala pencapaian tujuan organisasi. Untuk mengubah pegawai menjadi seorang *knowledge worker* sesungguhnya diperlukan semangat dan keinginan yang kuat dari dalam diri sendiri untuk meningkatkan kualitas dirinya, sehingga akan menghasilkan efektivitas kerja yang baik. Dalam hal ini para pegawai PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo harus memiliki acuan dalam bekerja sesuai dengan standar operasional prosedur yang telah ditentukan. Sehingga dalam pelaksanaan tugas dan tanggung jawab sehari-harinya di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo, harus menerapkan Sistem Informasi Manajemen dalam pengelolaan datanya, khususnya dalam proses pekerjaan jika ingin menghasilkan peningkatan Kualitas kerja yang baik untuk mencapai tujuan organisasi sesuai harapan. Sistem informasi yang di terapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo adalah komponen yang menjadi bagian dari organisasi bersama dengan berbagai devisi-devisi yang ada di dalam organisasi tersebut untuk saling berinteraksi dan saling memamfaatkan untuk mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien, yang dimana setiap devisi memiliki tupoksi dan

---

<sup>8</sup> Susan F Rumisha and others, 'Akses Terbuka Kualitas Data Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Rutin Di Fasilitas Kesehatan Primer Dan Tingkat Kabupaten Di Tanzania', 2020, 1–22.

<sup>9</sup> Nurfadilah Dhea Fadillah, Fasiha, 'Journal of Institution and Sharia Finance', 6 (2024).

fungsi yang berbeda-beda dalam perusahaan, maka penerapan sistem informasi yang digunakan/sistem informasi manajemennya pasti berbeda-beda disetiap divisi mengingat setiap divisi memiliki pemimpin yang berbeda tetapi dalam naungan perusahaan yang sama.

Sistem informasi manajemen adalah salah satu bentuk informasi yang sangat membantu penggunaannya dalam pengambilan keputusan, yang mana keberhasilan suatu sistem informasi di jalankan sangat bergantung pada organisasi tentang bagaimana sistem itu di jalankan dan memberikan kemudahan bagi penggunaannya serta mampu memanfaatkan teknologi yang di gunakan. Aset yang paling berharga di dalam organisasi saat ini adalah sistem informasi manajemen yang berorientasi pada penggunaannya, yang mana sistem informasi diharapkan dapat meningkatkan produktifitas, mengurangi kegiatan yang tidak menambahkan nilai tambah, meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan mempermudah pengambilan keputusan untuk manajemen dalam mengkoordinasikan kegiatan di dalam organisasi.<sup>10</sup>

Oleh karena itu penjelasan di atas bentuk pengembangan dan pemeliharaan sistem informasi manajemen yang ada di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo sehingga sistem yang dimiliki menjadi efektif dan efisien untuk menyelesaikan pekerjaan dan meningkatkan kualitas Kinerja. Kualitas Kinerja yang dimaksud adalah penyelesaian pekerjaan yang tepat waktu serta dengan kualitas, kuantitas dan mutu yang dihasilkan sesuai dengan apa yang telah ditargetkan. Kualitas dan produktivitas adalah hal yang di tuntutan oleh setiap pemimpin dalam segala aktivitasnya yang dituntut untuk mampu bekerja seefisien mungkin, dengan kata lain pengorbanan yang minimal tapi memberikan dampak yang luar biasa bagi Perusahaan.<sup>11</sup>

Berdasarkan penjelasan di atas tersebut, membuat penulis terdorong untuk mengadakan penelitian dan pembahasan lebih jauh terhadap kegiatan-kegiatan dari

---

<sup>10</sup> Herti Suherti Rachmi Dewi, 'Analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Bidang Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat', *Universitas Pasundan*, 2013, 1-134.

<sup>11</sup> Universitas Buddhi and Dharma Tangerang, 'Machine Translated by Google Dampak Penerapan Kebijakan Bekerja Dari Rumah Terhadap Pekerjaan Efektivitas Dan Produktivitas Di Kota Tangerang Indra.Gunawan@ubd.Ac.Id', 19 (2021).

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo, terkait dengan Penerapan Sistem Informasi Manajemen dengan Peningkatan kualitas kinerja pegawai dalam pencapaian tujuan organisasinya. Karena itu, judul yang dipilih oleh penulis adalah **“Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo”**

### **B. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dari penelitian ini yaitu:

Bagaimanakah Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja pegawai pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk:

Untuk mengetahui Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

### **D. Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai salah satu referensi dalam meningkatkan pemahaman pembaca sehingga dapat menarik minat pembaca untuk meneliti Penerapan sistem informasi manajemen (SIM) untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo

#### 2. Manfaat Praktis

##### a. Bagi penulis

Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam hal Penerapan sistem informasi manajemen (SIM) untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja Pegawai PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo, sehingga dapat menjadi bahan referesi ilmu pengetahuan yang khususnya berorientasi pada penerapan sistem informasi.

b. Instansi yang terkait

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran bagi perusahaan atau organisasi khususnya karyawan dalam meningkatkan penerapan sistem informasi manajemen serta dapat memberikan masukan dalam meningkatkan kualitas kinerja pegawai diperusahaan atau organisasi.

## **BAB II**

### **KAJIAN TEORI**

#### **A. Penelitian Terdahulu yang relevan**

Adapun beberapa penelitian yang relevan dengan penelitian ini antara lain sebagai berikut:

1. Hasil Penelitian Muhammad Ramadhan Nurhan Basri, Veithzal Rivai Zainal, Azis Hakim.

Muhammad Ramadhan Nurhan Basri, Veithzal Rivai Zainal, Azis Hakim, yang berjudul “*Peranan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Dan Pertumbuhan Ekonomi (Studi Kualitatif Pada Pemerintahan Kota Pekalongan)*”.<sup>12</sup> Berdasarkan penelitian diperoleh bahwa peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian ditemukan bahwa Penerapan sistem informasi manajemen (SIM) dipemerintahan kota pekalongan memiliki dampak positif pada pertumbuhan ekonomi daerah serta efektivitas kinerja pegawai. Peneliti mengemukakan dua saran yang dapat dilakukan berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan. Pertama perlu meningkatkan pelatihan karyawan tentang penggunaan SIM untuk memaksimalkan pemanfaatan sistem. Kedua, Pemerintah kota pekalongan harus tetap berkomitmen terhadap pengintegrasian teknologi terbaru dan memperluas cakupan departemen yang terlibat dalam penggunaan SIM. Adapun indikator keberhasilan dari penelitian ini yaitu:

- a. Kualitas system
- b. Kualitas informasi
- c. Kualitas Pelayanan
- d. Kinerja pegawai
- e. Dampak organisasi dan pertumbuhan ekonomi.

---

<sup>12</sup> Kota Pekalongan and others, ‘Peranan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Dan Pertumbuhan Ekonomi (Studi Kualitatif Pada Pemerintahan Kota Pekalongan)’, 8.2 (2023), 781–91.

## 2. Hasil Penelitian Sintia Ayu Lestari, Isa Ansari dan Samsir Rahim.

Sintia Ayu Lestari, Isa Ansari dan Samsir Rahim yang berjudul” *Penerapan Sistem Informasi Manajemen di PT. JASA RAHARJA Cabang Makassar Sulawesi Selatan Kota Makassar*”.<sup>13</sup>Berdasarkan Penelitian ini dapat di ketahui bahwan penelitian tersebut menggunakan metode penelitian kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian mengenai penerapan SIM di PT Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar. Penerapan SIM dilihat dari 3 komponen yaitu Input data, Proses data dan Output data dalam pengajuan santunan online.

- a. Input data yang dimaksudkan adalah penerapan SIM berbasis pengajuan santunan online yang di terapkan oleh PT Jasa Raharja dari aspek manajemen.
- b. Proses data dalam SIM yaitu berbasis pengajuan santunan online sudah diterapkan dengan baik untuk memberikan kemudahan pada nasabah dan masyarakat dalam membuat pengajuan santunan secara online melalui penggunaan aplikasi JRku, sehingga data masyarakat yang sudah masuk dapat diproses oleh pihak PT Jasa Raharja.
- c. Output data dalam penerapan SIM berbasis pengajuan santunan online yang telah ditetapkan sesuai dengan peningkatan dan upaya untuk lebih meningkatkan hasil kerja dalam memberikan pelayanan asuransi kepada masyarakat atau nasabah untuk mencapai target dan realisasi dari kegiatan pelayanan asuransi yang selama ini telah diperkenalkan kepada masyarakat. Adapun indikator keberhasilan penerapan SIM di PT Jasa Raharja Cabang Makassar, Sulawesi Selatan yaitu dengan adanya peluncuran aplikasi JRku yang mana memudahkan Masyarakat atau nasabah mengakses secara online untuk pengajuan santunan online.

---

<sup>13</sup> Sintia Ayu Lestari, Isa Ansari, and Samsir Rahim, ‘Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dipt.Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar’, *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2.3 (2021), 770–86.

3. Hasil Penelitian Ketut Laksmi Maswari, Ni Ketut Utami Nilawati, Gde Eka Dharsika.

Ketut Laksmi Maswari, Ni Ketut Utami Nilawati, Gde Eka Dharsika yang berjudul” *Peranan Sistem Informasi Manajemen dan Pengawasan Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan*”.<sup>14</sup> Berdasarkan penelitian ini dapat diketahui bahwa peneliti menggunakan metode penelitian Deskriptif melalui pendekatan Kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terdapat 4 kesimpulan yang dapat di ambil yaitu, Pertama Peranan Sistem Informasi Manajemen di PT. Atlantic Biruraya Cabang Bali dapat digunakan pembuatan rencana strategi penjualan berdasarkan histori pelanggan, menjadi media koordinasi semua bagian dalam melakukan pekerjaanya, mempercepat waktu penyelesaian tugas administrasi dari pembuatan faktur hingga pelunasan tagihan, melakukan pengawasan terhadap oprasional perusahaan. Kedua . Penggunaan Sistem Informasi Manajemen di PT. Atlantic Biruraya Cabang Bali memiliki dampak positif dalam memberikan informasi mengenai data-data pelanggan yang dibutuhkan untuk membuat strategi perencanaan penjualan dengan cepat dan akurat serta memiliki dampak negative ketergantungan terhadap sistem komputerisasi dan internet yang tinggi sehinggah kesulitan jika terjadi masalah. Ketiga Mamfaat penggunaan sistem informasi manajemen PT. Atlantic Biruraya Cabang Bali adalah memperoleh data dan informasi yang lebih cepat, mempermudah koordinasi pembagian kerja tim dan pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih baik.

Sedangkan kendala yang dihadapi PT. Biruraya Cabang Bali adalah tidak memiliki personal IT untuk cabang sehinggah jika terjadi kerusakan jaringan harus menunggu perbaikan dari pusat, sering terjadi kerusakan perangkat komputer karna penggunaan yang tinggi dan tidak adanya personal yang memiliki kemampuan untuk bisa melakukan perbaikan perangkat. Keempat Pengawasan dalam penggunaan sistem informasi manajemen di PT. Atlantic Biruraya Cabang Bali dengan melakukan kegiatan opname sistem dengan fisik

---

<sup>14</sup> Ketut Laksmi Maswari and others, ‘Peranan Sistem Informasi Manajemendan Pengawasannya Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan’, 6.2 (2023), 71–78.

yang ada seperti data stock barang, data keuangan, data asset Perusahaan dan data piutang yang dilakukan setiap bulan serta dilakukan audit internal perenam bulan dari pusat. Indikator keberhasilan/kesuksesan PT. Atlantic Biruraya Cabang Bali tak lepas dari aspirasi yang selalu dijalankan yaitu:

- a. Spirit juara
- b. Inovasi terus-menerus
- c. Ada Dimana-mana
- d. Pelayana terbaik memberikan kehidupan

Dan juga PT. Atlantic Biruraya juga memiliki 4 pilar nilai yang selalu ditanamkan kepada karyawan sebagai suatu motivasi positif yang dapat berperan dalam memajukan perusahaan diantaranya sebagai berikut:

- a. *Integrity* (bertindak yang sebenarnya, bertindak yang seharusnya dan melakukan hal yang benar disemua situasi dan kondisi).
- b. *Accountability* (pertanggung jawaban untuk memberikan produk dan layanan terbaik).
- c. *Continuous Improveement* (selalu berusaha untuk menjadi yang lebih baik dan terus memperbaiki diri untuk lebih maju dari waktu ke waktu).
- d. *Contribution* (memiliki sumbangsi untuk membawa mamfaat bagi kemajuan keluarga, komunitas, bangsa dan negara).<sup>15</sup>

#### 4. Hasil penelitian M. Zidmi Ilman dan Ines Heidiani Ikasari

M. Zidmi Ilman dan Ines Heidiani Ikasari yang berjudul” *Penerapan sistem Informasi Manajemen untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional di Perusahaan Manufaktur*”.<sup>16</sup> Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diketahui bahwa peneliti menggunakan metode pendekatan Kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa analisis yang dilakukan terhadap implementasi sistem informasi manajemen (SIM) dan dampaknya terhadap

---

<sup>15</sup> Ketut Laksmi Maswari and others, ‘Peranan Sistem Informasi Manajemendan Pengawasannya Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan’, 6.2 (2023), 71–78

<sup>16</sup> Ines Heidiani Ikasari, ‘Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Di Perusahaan Manufaktur’, *JRIIN: Jurnal Riset Informatika Dan Inovasi*, 1.1 (2023), 267–70.

efisiensi oprasional diperusahaan manufaktur XYZ, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Implementasi SIM yang mana Perusahaan Manufaktur XYZ telah berhasil mengimplementasikan SIM dengan sukses. SIM digunakan untuk mengotomatisasi proses bisnis, mengintegrasikan data dari berbagai departemen dan meningkatkan koordinasi antar departemen.
- b. Dampak pada efisiensi oprasional, Implementasi SIM memiliki dampak yang signifikan pada efisiensi oprasional perusahaan. SIM mempercepat alur informasi, memungkinkan pengambilan keputusan yang lebih cepat dan tepat serta meningkatkan akurasi data. Hal ini membantu Perusahaan dalam mengoptimalkan penggunaan sumber daya, mengurangi keterlambatan, meningkatkan produktifitas dan memberikan layanan yang lebih baik kepada pelanggan.
- c. Tantangan dan hambatan, implementasi SIM juga dihadapkan pada beberapa tantangan, seperti resistensi karyawan terhadap perubahan dan keamanan data yang sensitif. Tantangan ini dapat diatasi dengan melalui pelatihan, pendampingan dan langkah-langkah keamanan yang tepat.
- d. Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat disimpulkan bahwa Perusahaan manufaktur lainnya dapat mengadopsi SIM untuk meningkatkan efisiensi oprasional perusahaan mereka, yang mana dalam pengimplementasian SIM melibatkan karyawan, memberikan pelatihan dan pendampingan yang tepat dan menjaga keamanan data yang menjadi faktor terpenting yang harus diperhatikan.
- e. Penelitian ini memberikan kontribusi dalam memperluas pemahaman tentang mamfaat dan implikasi penerapan SIM dalam konteks perusahaan manufaktur. Hasil penelitian ini juga dapat menjadi acuan bagi perusahaan yang lain untuk mengadopsi SIM untuk meningkatkan efisiensi oprasional dalam era bisnis yang semakin kompleks dan kompetitif.

Indikator keberhasilan yaitu pengimplementasian SIM dalam meningkatkan efisiensi oprasional Perusahaan Manufaktur yang mana dengan pemahaman SIM yang baik dapat mendorong organisasi, manajer dalam pengambilan Keputusan

diberbagai sektor yang mana Keputusan yang diambil itu bersifat informasional dan berbasis bukti untuk meningkatkan efisiensi dan produktivitas Perusahaan.

5. Hasil penelitian Sevia Diah Pratiwi, Muhammad Irwan Padli Nasution, Sri Suci Ayu Sundari.

Sevia Diah Pratiwi, Muhammad Irwan Padli Nasution, Sri Suci Ayu Sundari. Yang berjudul” *Peran Sistem Informasi Manajemen (SIM) Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Manajemen bisnis*”.<sup>17</sup>

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa peneliti menggunakan pendekatan metode Naratif Kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa, Sistem Informasi Manajemen (SIM) Sangat berpengaruh secara signifikan untuk proses keberhasilan suatu Perusahaan dan organisasi kedepannya, Dimana terdapat juga berbagai masalah pada Perusahaan yang memiliki kesulitan dalam mengelola data karena kekurangan sumber daya manusia, sehingga hal tersebut dapat diatasi dengan mengadakan pelatihan karyawan secara rutin.

Indikator keberhasilan yaitu pimpinan/manajer yang mana pimpinan itu harus mampu mengambil Keputusan dari banyaknya pilihan yang berbeda, Keputusan yang dibuat juga harus mencakup berbagai masalah yang dihadapi oleh Perusahaan, maka dari itu menjadi seorang pemimpin/manajer harus mampu menguasai yang namanya SIM jadi penting bagi manajer untuk mengetahui/memiliki pemahaman tentang sistem informasi manajemen (SIM) karna dengan informasi yang diperoleh dapat menghasilkan keputusan yang lebih baik.

## **B. Landasan Teori**

### **1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen (*Management information system*) adalah sebuah sistem yang mengelola dan mengorganisasikan data dan informasi dengan sederhana yang berguna untuk mendukung pelaksanaan tugas dalam suatu

---

<sup>17</sup> Khairiah, ‘Peran Sistem Informasi Manajemen(SIM) Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Manajemen Bisnis.Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Pascasarjana’, 1.2 (2021), 69–73.

organisasi sehingga dapat berjalan dengan efisien. Sistem informasi menurut teori dan praktek telah mengalami perubahan, sehingga untuk menghadapinya mereka tidak cukup hanya dengan keterampilan, akan tetapi lebih dari pada itu mereka harus memahami adanya suatu pendekatan sistem atau manajemen serta mampu berpercaya dalam merencanakan dan memanfaatkan sistem informasi manajemen.

a. Pengertian Sistem Informasi Manajemen Menurut para ahli;

- 1) Menurut Robert Murdick, *Informasi Sistem For Modern Manajemen*, menyatakan bahwa informasi terdiri dari data yang telah diambil kembali diolah atau sebaliknya digunakan untuk tujuan sebagai dasar untuk peramalan atau pengambilan keputusan.<sup>18</sup>
- 2) Menurut Vincent Gesperc, *Organisation, Perilaku Struktur* memberikan definisi bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang terdiri bagi penerimaan dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau saat yang akan datang.<sup>19</sup>
- 3) Gordon B. Davis, *Sistem Informasi Manajemen*, memberikan definisi bahwa, sistem informasi manajemen adalah sistem antara manusia dan mesin yang terpadu (*integrasi*), untuk menyajikan informasi guna mendukung target operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.<sup>20</sup>

Dari beberapa definisi yang di kemukakan oleh parah ahli , maka berikut ini dapat disimpulkan beberapa pengertian dari sistem informasi manajemen. Akan tetapi perlu disadari bahwa sampai saat ini belum ada kesepakatan tentang istilah sistem informasi manajemen, bahkan beberapa penulis cenderung memilih pada istilah-istilah seperti sistem informasi keputusan, atau hanya menggunakan istilah "sistem informasi" sehubungan dengan sistem pengolahan informasi berdasarkan komputer yang dirancang untuk mendukung fungsi operatif, manajemen dan keputusan dalam sebuah organisasi.

---

<sup>18</sup> Robert Murdick, .at, all, *Informasi Sistem For Modern Manajemen*, Edisi Ketiga, Terjemahan J. Jamil, (Yogyakarta: Penerbit Erlangga,1999), 102.

<sup>19</sup> Vincent Gesperc, Invancevist John, Donnely, JR James, Diterjemahkan oleh Moelijadi, *Organisation, Perilaku Struktur*, (Jakarta: Penerbit Press Erlangga, 2001), 25.

<sup>20</sup> Gordon B. Davis, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Penerbit Pustaka Binaman Pressido, 1999), 3.

Selanjutnya, sistem informasi manajemen tersebut digambarkan dalam sebuah bentuk piramide, yang dimana lapisan dasarnya terdiri dari informasi untuk pengolahan transaksi, penjelasan status dan sebagainya, lapisan berikutnya terdiri dari sumber-sumber informasi untuk mendukung operasi bagi manajemen setiap hari. Kemudian lapisan ketiga terdiri dari sumber daya sistem informasi untuk mendukung perencanaan taktis pengambilan keputusan untuk pengendalian manajemen dan lapisan terakhir pada puncak piramide yang terdiri dari sumber daya informasi untuk mendukung perencanaan dan perumusan kebijaksanaan pada tingkat manajemen puncak.

Jadi dapat dikatakan bahwa sebuah sistem informasi manajemen yang merupakan komponen dari sistem yang memberikan informasi untuk melaksanakan perencanaan, dengan menggerakkan rencana-rencana itu, dan memberikan umpan balik informasi yang penting untuk suatu keputusan dan kemudian melaksanakannya.

Namun demikian perlu disadari bahwa dalam pengambilan keputusan, informasi ini berkaitan erat dengan keputusan ketidakpastian yang melindungi variabel-variabel perencanaan tersebut, di mana untuk mengurangi ketidak pastian ini diperlukan adanya informasi tambahan. Dalam hal ini, pada umumnya informasi yang dibutuhkan tersebut hanya dapat diperoleh dengan mengorbankan sejumlah biaya tertentu, selain itu informasi tidak pernah seratus persen sempurna, atau sesuai memutuskan apakah perlu mencari informasi tambahan atau tidak, terlebih dahulu perlu kiranya diketahui berapa nilai dari informasi tersebut yang tepat persoalan keputusan yang sedang dihadapi.

#### b. Sistem Informasi yang diterapkan oleh PERUMDA

- 1) Dokumen–dokumen internal perumda seperti kebijakan perusahaan, panduan penggunaan sistem informasi dan dokumentasi sistem.
- 2) Konsultan atau Vendor yang menyediakan atau pengimpementasian sistem informasi manajemen untuk perumda.
- 3) Laporan audit internal atau eksternal yang mengevaluasi efektivitas dan keamanan sistem informasi yang digunakan perumda.

- 4) Publikasi atau jurnal terkait dengan penggunaan sistem informasi dalam sektor publik atau perusahaan daerah.<sup>21</sup>

Sumber data yang digunakan dalam sistem informasi Perumda dapat berasal dari berbagai sumber, antara lain:

- 1) Data internal Perumda: Data yang dihasilkan dan dimiliki oleh Perumda sendiri, seperti data transaksi keuangan, data operasional, data pelanggan, data karyawan, dan lain sebagainya.
- 2) Data eksternal: Data yang diperoleh dari sumber eksternal Perumda, seperti data pasar, data industri, data pemerintah, data lembaga keuangan, dan lain sebagainya.
- 3) Sumber data publik: Data yang diperoleh dari sumber publik atau pemerintah, seperti data demografi, data ekonomi, data sosial, dan lain sebagainya. .
- 4) Data sensor dan Internet of Things (IoT): Data yang diperoleh dari sensor dan perangkat IoT yang terpasang di berbagai infrastruktur atau aset Perumda, seperti sensor air, sensor listrik, sensor transportasi, dan lain sebagainya.
- 5) Data pihak ketiga: Data yang diperoleh dari pihak ketiga, seperti vendor, mitra bisnis, lembaga riset, dan lain sebagainya.

Dengan memanfaatkan berbagai sumber data tersebut, sistem informasi Perumda dapat menghasilkan informasi yang akurat, relevan, dan dapat digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan dan operasional perusahaan secara efektif.<sup>22</sup>

## 2. Jenis-Jenis Sistem Informasi Manajemen

Dalam pengelola perusahaan diperlukan berbagai jenis informasi guna untuk mendukung berbagai proses pengambilan keputusan, baik oleh *manajemen puncak* (pimpinan), manajer berbagai bidang fungsional dan penyelenggaraan kegiatan operasional. Oleh karena itu, pengolahan informasi mutlak perlu dilakukan dengan sebaik mungkin sehingga informasi terkumpul, teroleh dan tersimpan dengan baik

---

<sup>21</sup> Tirza Rosari, 'Sistem Informasi Air Minum Tirta Bangka Berbasis Website', *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi Terapan*, 2022.

<sup>22</sup> I Putu Sudastra Adi Saputra Envirotek, Ervin Nurhayati, and Muhammad Sundoro, 'Strategi Manajemen Aset Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Minum Di Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa, Kota Pontianak', *Jurnal Evinrotek*, 2023 <<https://doi.org/10.33005/envirotek.v15i2.275>>.

sehingga mudah ditelusuri apabila diperlukan pengolahan informasi harus memenuhi persyaratan kelengkapan kemutahiran, keandalan dan kepercayaan.

Jenis-jenis sistem informasi manajemen yaitu:

*a. Supply Chain Management*

*Supply Chain Managemen* atau biasa disingkat SCM. Yaitu sistem yang dimana perusahaan memiliki data yang saling terhubung, dengan begitu manajemen perusahaan akan lebih mudah untuk dikontrol.

*b. Office Automation System*

*Office Automation System* atau bisa disebut OAS. OAS berfungsi sebagai aplikasi yang mampu menyatukan perangkat komputer dalam sebuah perusahaan dalam sebuah wadah yang saling berhubungan satu sama lain, seperti memperlancar komunikasi yang dilakukan antar departemen dalam sebuah perusahaan.

*c. Enterprise Resource Planning*

*Enterprise Resource Planning* atau bisa disebut ERP. Yaitu sistem yang sering kali diaplikasikan oleh perusahaan besar tetapi bisa juga digunakan oleh perusahaan yang berskala kecil, yang mana perusahaan senantiasa melakukan kontrol atau mengelola semua unit yang berada dalam lingkup perusahaan.

*d. Knowledge Work System*

*Knowledge Work System* atau bisa disebut KWS. Yaitu sistem yang dapat membagikan berbagai informasi atau pengetahuan baru dan akan langsung terintegrasi keseluruhan departemen dalam perusahaan, yang mana seluruh karyawan atau pekerja dapat mengakses informasi tersebut dan membantu dalam bidang pekerjaan yang dilakukan.

*e, Executive Support System*

*Executif Support System* atau bisa disebut ESS. Yaitu sistem informasi manajemen yang dapat memudahkan manajer dalam mengkomunikasikan grafik dan juga informasi pendukung kepada semua anggota perusahaan yang berada dibawah tanggung jawabnya.

*f. Teknologi Expert System dan Artificial Intelligence*

Sistem informasi manajemen ini dianggap paling modern dan memiliki potensi yang cukup tinggi dalam meningkatkan kinerja perusahaan.

*g. Informatic Management System*

Yaitu sistem yang akan diprogram agar bisa membantu pekerjaan yang dilakukan oleh manusia dan juga penggunaanya, mampu menganalisis keputusan yang perlu diambil dalam perusahaan. Cara pengambilan keputusannya itu mengabungkan program komputer dari sistem informasi manajemen dengan sekumpulan data dan informasi yang dimiliki oleh perusahaan.

*h. Decision Support System*

*Decision Support System* bisa juga di sebut DSS. Yaitu sistem yang bertujuan untuk membantu perusahaan dalam mengalami kesulitan saat pengambilan keputusan.

*i. Transaction Processing System*

Yaitu kegiatan transaksi bagi hampir diseluruh perusahaan dianggap sangat krusial karna berhubungan langsung dengan finansial, dengan memiliki sistem informasi manajemen tersebut perusahaan akan memiliki sistem transaksi yang terintegrasi secara efektif.

*j. Group Decision Support System dan computer-Support Colaborative Work System*

*Group Decision Support System* dan *computer-Support Colaborative Work System* bisa juga disebut GDSS dan CSCWS. Yaitu mengumpulkan terlebih dahulu informasi yang dibutuhkan tentang suatu grup atau kelompok dalam sebuah perusahaan.

Pelaksanaan berbagai bidang fungsional menurut S.P. Siagian, Sistem Informasi Manajemen Untuk Pengambilan Keputusan, maka jenis-jenis informasi itu dapat dibagi, sebagai berikut :<sup>23</sup>

- a. Informasi bidang ekonomi, yaitu informasi ini termasuk dalam bidang ini tentang tingkat pertumbuhan ekonomi, penanaman modal, baik asing maupun

---

<sup>23</sup> Sondang P. Siagian, Sistem Informasi Manajemen Untuk Pengambilan Keputusan, (Jakarta: Gunung Agung, 1999), 44.

domestik, informasi tentang kondisi pasar berbagai komoditi, kebijakan keuangan dan moneter yang dilakukan pemerintah informasi tentang pasar modal, informasi tentang arah industrialisasi yang akan ditempuh dalam kurun waktu tertentu di masa depan, informasi tentang prosedur ekspor dan impor berbagai informasi yang sejenis. Bahkan juga informasi perkembangan di bidang politik.

- b. Informasi di bidang politik, informasi ini seperti yang menyangkut pemerintahan negara, peraturan kekuatan diantara beberapa kekuatan politik, frekuensi penyelenggaraan pemilihan umum, kecenderungan suatu partai politik tertentu perumusan kebijakan apabila memenangkan pemilihan umum, struktur birokrasi pemerintahan negara, sistem hukum perundang-undangan yang berlaku dan instansi lain yang sejenis yang ada kaitannya dengan bidang politiki.
- c. Berkaitan erat dengan informasi di bidang politik, dalam dunia usaha juga perlu memiliki informasi tentang situasi keamanan dan ketertiban umum termasuk estimasi tentang kemungkinan terjadinya gangguan baik karena faktor-faktor yang terdapat di dalam negeri maupun yang datang dari luar, baik yang bentuknya masih berupa hambatan, apabila yang berupa ancaman. Semuanya itu penting karena implikasi terhadap ketenangan berusaha.
- d. Informasi tentang lingkungan, informasi yang dimaksud disini antara lain informasi tentang sumber daya alam, kebijakan pemerintah tentang pemanfaatannya, kebijaksanaan nasional dalam pelestarian lingkungan hidup termasuk kebijakan tentang pencemaran air, pencemaran udara, kebijakan dasar daur ulang limbah industri reboisasi, kebijakan peruntukan berbagai jenis lahan.
- e. Informasi tentang bahan mentah dan bahan baku untuk diolah menjadi produk tertentu, informasi ini ialah apakah bahan mentah atau bahan baku itu relatif melimpah atau relatif langka, siapa yang mengusainya, terdapat dimana kecenderungan pemasok bertindak *vis a vis* produsen tertentu, seperti dalam hal waktu penyerahan dan jaminan mutu.
- f. Informasi tentang perilaku persaingan yang mungkin akan dihadapi, yang dimaksud informasi perilaku pesaing dalam memasukkan, mempromosikan dan menjual produknya, apakah akan berpegang pada norma dan etika atau tidak atau

apakah justru cenderung menganut pandangan tidak sehat dengan menggunakan tehnik-tehnik yang sering disebut sebagai *zero sum game*.

- g. Informasi tentang target group di masyarakat yang jadi sasaran pemasaran, promosi dan penjualan produk tertentu.<sup>24</sup>

### 3. Penerapan Sistem Informasi Manajemen

Pada dasarnya sistem kerja komputer sinkron dengan proses sistem informasi manajemen, yaitu meliputi kegiatan-kegiatan pengumpulan data (*input*) pengolahan data (*proses*) dan penyajian informasi (*pengolahan output*) oleh Endar Sugiarto, Sistem Informasi Manajemen.<sup>25</sup>

Sesuai dengan aspek dalam sistem kerja komputer (pengelola data), yaitu:

- a. *Hardware*
- b. *Software*
- c. *Brainware*

*Hardware* adalah seluruh peralatan yang diperlukan untuk mengoperasikan suatu sistem komputer. Perangkat keras dari perangkatan masuk (*input unit*) dari peralatan seperti *key board*, *mouse*, dan lain sebagainya.

Komputer digolongkan ke dalam berbagai jenis berdasarkan prosedurnya. *ROM (Read Only Memory)* yaitu memori yang sudah diisi oleh pembuat komputernya dan isinya tidak dapat berubah-ubah lagi, karena dalam komputer memang sangat peka isinya, sehingga pengolahannya harus mempunyai keterampilan khusus.

Perangkat keluaran (*output unit*) yaitu perangkat yang digunakan untuk mengeluarkan hasil olahan atau keluaran. Ada tiga bentuk perangkat keluaran, yaitu *speaker* (mengeluarkan bunyi) *monitor* (menampilkan hasil dilayar) dan *printer* (mencetak hasil).

Perangkat penyimpan (*strage unit*) yaitu perangkat komputer yang berguna untuk menyimpan data dan program penyimpanan terdapat beberapa teknologi

---

<sup>24</sup> Sondang P. Siagian, Sistem Informasi Manajemen Untuk Pengambilan Keputusan, (Jakarta: Gunung Agung, 1999), 44.

<sup>25</sup> Endar Sugiarto, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 1998), 217.

seperti teknologi mekanik (*kartu plong-puncher channel*), teknologi magnetik dan teknologi optik.

Perangkat tambahan, yaitu perangkat yang berguna untuk menambah kegunaan komputer. Seperti pada *network card* yang berguna untuk menghubungkan antara *PO* yang satu dengan *PC* yang lain, sehingga membentuk suatu jaringan juga sound card yang akan timbul pengolahan suatu dengan kualitas *digital stereo*.

Sistem operasi yaitu program komputer yang diperlukan untuk mengorganisasikan penggunaan komputer sejak komputer dihidupkan hingga siap dioperasikan, agar kegiatan-kegiatan dalam komputer pelaksanaannya terarah dengan baik dan bisa menghasilkan output sesuai dengan yang diharapkan.

Setiap sistem jaringan ini memerlukan satu komputer sentral (server) yang bertugas mengorganisasikan komputer server biasanya berada di bawah tanggung jawab *supervisor* yang bertugas untuk mengatur penggunaan komputer dengan segala perangkatnya. Untuk dapat dihubungkan dengan komputer lain, suatu komputer harus dilengkapi dengan *network card* yang biasanya beban terpasang atau harus ditambahkan.

#### 4. Tujuan Sistem Informasi Manajemen

Sistem informasi manajemen pada perusahaan juga mempunyai tujuan yang dapat bermanfaat bagi masyarakat untuk hal-hal yang perlu diketahui, sehingga informasi itu bisa menyebar luas pada kalangan khalayat ramai. Menurut Mohammad Ridwan , menyatakan bahwa tujuan informasi agar diketahui berita yang aktual dan menjadi acuan dalam suatu kegiatan selanjutnya. Pengertian menunjukkan bahwa segala sesuatunya informasi yang dibutuhkan harus akurat dan bisa dipercaya kepada masyarakat umum agar supaya tindak lanjut berita itu menjadi acuan untuk kegiatan selanjutnya. Pembawa berita itu tidak bisa menjamin terhadap apa yang menjadi fokus pembicaraan, sehingga berita itu bisanya kurang dipercaya atau masih memerlukan informasi lebih jelas. Berita menjadi fokus

perhatian untuk dicermati dan diperjelas sumber berita tersebut agar menjadi tujuan bagi pengguna informasi dari segala sesuatu hal penting dan tidak penting.<sup>26</sup>

Tujuan sistem informasi manajemen agar supaya apa yang diharapkan menjadi berita yang berkualitas dan dijamin berita itu menjadi titik fokus pada suatu dasar dan pertimbangan.<sup>27</sup>

#### 5. Indikator Sistem Informasi Manajemen

Menurut Mcleod dalam Nurraini dan Ferdian indikator sistem informasi manajemen yaitu:

- a. Akurat, diartikan bahwa informasi yang di presentasikan sesuai dengan hal yang sebenarnya.
- b. Tepat waktu, diartikan bahwa informasi yang dibutuhkan harus ada pada saat dibutuhkan.
- c. Relevan, artinya informasi harus diberikan sesuai dengan apa yang dibutuhkan.
- d. Lengkap, artinya informasi yang diberikan harus secara lengkap dimaksudkan untuk para pengguna agar hendaknya dapat memperoleh informasi yang disajikan secara lengkap atas suatu masalah tertentu.

Berdasarkan pernyataan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa keempat indikator tersebut merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam melakukan pengelolaan sistem informasi manajemen.<sup>28</sup>

#### 6. Kualitas Kinerja

Kualitas Kinerja adalah adalah suatu hasil yang dapat di ukur dengan efektifitas dan efisiensi suatu pekerjaan yang dilakukan sumber daya manusia atau sumber daya lainnya dalam hal pencapaian tujuan atau sasaran perusahaan dengan baik dan berdaya guna. Hal ini lah yang yang menyebabkan antara perusahaan yang satu dengan perusahaan lainnya akan bersaing dalam hal meningkatkan kualitas, baik itu kualitas peningkatan sumber daya manusia maupun kualitas produk.

---

<sup>26</sup> Mohammad Ridwan, dkk, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021).

<sup>27</sup> Mohammad Ridwan, dkk, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021).

<sup>28</sup> Endah Puspitasari, Enjang Nursolih, and Enang Rustendi, 'Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja (Suatu Studi Pada Pegawai Kecamatan Rajadesa)', *Jurnal Industrial Galuh*, 5.2 (2023), 106–14 <<https://doi.org/10.25157/jig.v5i2.3309>>.

Peningkatan sumber daya manusia merupakan suatu kegiatan yang dilakukan perusahaan yang dilaksanakan secara bersama-sama dengan tujuan mencari nilai tambah agar perusahaan tersebut dapat menghadapi tantangan kompetitif.<sup>29</sup>

Efektivitas Pelatihan Karyawan adalah hal yang sangat penting untuk mengembangkan sumber daya manusia yang mana pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia di perusahaan, organisasi, instansi pendidikan, ataupun lembaga lain yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja karyawan. Sumber daya manusia merupakan orang-orang yang ada dalam organisasi yang memberikan sumbangan pikiran dan melakukan berbagai jenis pekerjaan dalam mencapai tujuan organisasi yang dilakukan di berbagai kegiatan dalam perusahaan.

Pelatihan atau training Pelatihan atau training merujuk kepada cara untuk memperoleh pengetahuan dan keahlian-keahlian sebagai sebuah hasil dari pembelajaran mengenai kejuruan atau keahlian keahlian praktis dan pengetahuan yang berhubungan kepada kompetensi-kompetensi spesifik yang berguna. Pelatihan (training) adalah sebuah konsep manajemen sumber daya manusia yang sempit yang melibatkan aktivitas-aktivitas pemberian instruksi-instruksi khusus yang direncanakan seperti pelatihan terhadap prosedur-prosedur operasi pelatihan yang spesifik atau pelatihan keahlian seperti pelatihan yang berhubungan dengan tugas, program-program pengenalan pekerjaan. Tujuan pelatihan karyawan adalah meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja, meningkatkan mutu kerja karyawan sehingga karyawan terhindar dari kesalahan kerja, meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan, menarik ataupun mempertahankan sumber daya manusia yang berkualitas. Menjaga keselamatan kerja, mencegah timbulnya antipati dari karyawan, serta menghindari keusangan karyawan. Kinerja merupakan suatu hasil kerja yang dihasilkan oleh seorang pegawai diartikan untuk mencapai tujuan yang diharapkan<sup>30</sup>

---

<sup>29</sup> Mayla Surveyandini and Fatwa Zuhaena, 'Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan Dan Pengembangan Yang Tepat', *WIKUACITYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1.1 (2022), 105–10 <<https://doi.org/10.56681/wikuacitya.v1i1.25>>.

<sup>30</sup> . Mayla Surveyandini and Fatwa Zuhaena, 'Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan Dan Pengembangan Yang Tepat', *WIKUACITYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1.1 (2022), 105–10 <<https://doi.org/10.56681/wikuacitya.v1i1.25>>.

## 7. Indikator Kualitas Kinerja

Indikator Kualitas Kinerja yaitu :

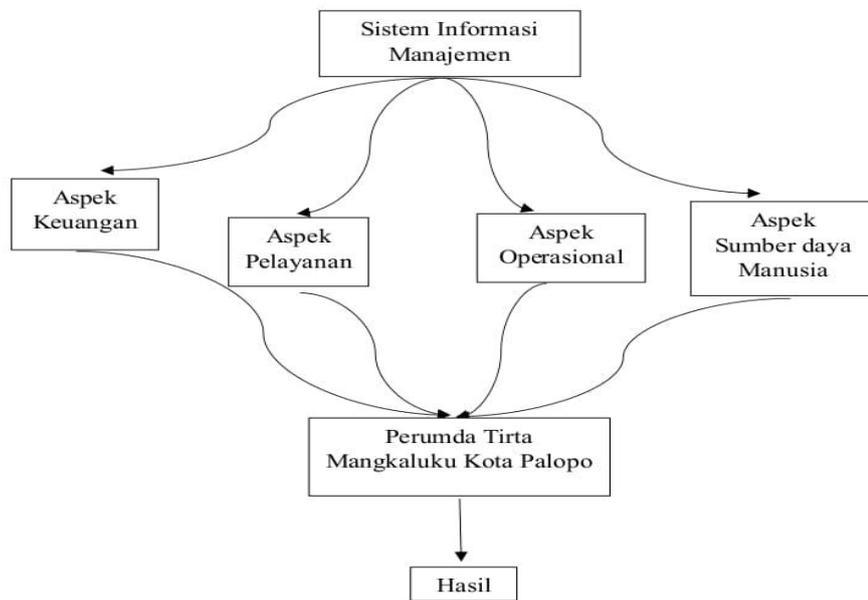
- a) Kualitas Kualitas kerja adalah seberapa baik seorang karyawan mengerjakan apa yang seharusnya dikerjakan.
- b) Kuantitas Kuantitas kerja adalah seberapa lama seorang pegawai bekerja dalam satu harinya. Kuantitas kerja ini dapat dilihat dari kecepatan kerja setiap pegawai itu masing-masing.
- c) Pelaksanaan tugas Pelaksanaan Tugas adalah seberapa jauh karyawan mampu melakukan pekerjaannya dengan akurat atau tidak ada kesalahan.
- d) Tanggung Jawab Tanggung jawab terhadap pekerjaan adalah kesadaran akan kewajiban karyawan untuk melaksanakan pekerjaan yang diberikan perusahaan.<sup>31</sup>

### **C. Kerangka Fikir**

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota palopo memiliki 8 Sistem Informasi Manajemen yang terdiri dari, Teknologi berbasis Website, Aplikasi mobile, Sistem Informasi Geografis, Sistem Pelaporan dan Dokumentasi, Email, absensi Sidik Jari, Sosial media dan Pengarsipan berbentuk fisik dan non fisik. Dari ke Delapan Sistem Informasi Manajemen yang ada maka di bentuk kedalam 4 aspek penilaian kinerja yaitu Aspek Keuangan, Aspek Layanan, Aspek oprasional dan Aspek sumber daya manusia menurut indikator Kemendagri dan indikator Kesehatan perusahaan oleh PUPR.

---

<sup>31</sup> Tryana Pipit Mulyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, 'Kualitas Kinerja', *Journal GEEJ*, 7.2 (2020), 12–28.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *penelitian Kualitatif* dengan *pendekatan Deskriptif*. Penelitian *deskriptif kualitatif* merupakan penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan dan mendeskripsikan peristiwa maupun fenomena yang terjadi dilapangan dan menyajikan data secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta atau fenomena-fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam penelitian *deskriptif kualitatif* peneliti itu sendiri yang bertindak sebagai instrumen penelitiannya, yang mana sebagai instrumen penelitian peneliti harus memiliki bekal teori dan wawasan yang luas, sehingga mampu bertanya, menganalisis, memotret dan mengkonstruksi situasi sosial yang diteliti menjadi lebih jelas dan bermakna.<sup>32</sup>

Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara dan dokumentasi yang berupa data dari pegawai dan pemangku jabatan di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo, tentang pengetahuannya terhadap sistem informasi manajemen yang di terapkannya.

#### **B. Lokasi Penelitian**

Untuk memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis memilih penelitian pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data utama dalam *penelitian kualitatif* adalah kata-kata dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Berkaitan dengan hal itu pada bagian jenis datanya dibagi dalam kata-kata dan tindakan, sumber data tertulis, foto, statistik. Data-data yang dipergunakan dalam penelitian ini ada 2 yaitu  
.<sup>33</sup>

---

<sup>32</sup> M.Si Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., *Metode Penelitian Kualitatif Desember 2021*.

<sup>33</sup> Suwardi Endraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*, (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006), 119.

1. Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung di lapangan dari narasumber yang terkait langsung dengan permasalahan yang diteliti. *Data primer* ini berupa catatan hasil wawancara yang diperoleh melalui wawancara yang penulis lakukan. Selain itu, penulis juga melakukan observasi lapangan dan mengumpulkan data dalam bentuk catatan tentang situasi dan kejadian di lapangan.
2. Data Sekunder merupakan data pelengkap atau penunjang *data Primer* dikumpulkan dari data-data yang sesuai. Data ini dapat berupa dokumen, arsip, majalah dan foto-foto yang berhubungan dengan keperluan penulis. Data ini digunakan untuk mendukung informasi dari data primer yang di peroleh baik dari wawancara, observasi langsung ke lapangan.

Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Pemilihan Informan dapat didasarkan pada dua aspek yaitu teori dan praduga, yang keduanya berlandaskan pada kedalaman pemahaman atau pengalaman dari responden/informan (bukan didasarkan pada pemilihan acak). Dalam penelitian Kualitatif yang akan digunakan adalah teknik *Purposive Sampling*. teknik *Purposive Sampling* adalah pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan dan juga memenuhi kriteria-kriteria sample yang telah ditentukan sebelumnya.<sup>34</sup>

Adapun kriteria-kriteria yang akan menjadi sample yaitu:

- a. Pegawai perumda tirta mangkaluku kota palopo
- b. Berada dari salah satu devisi
- c. Pimpinan devisi atau yang mewakili
- d. Telah bekerja di devisi tersebut minimal 1 tahun

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu sebagai berikut :<sup>35</sup>

---

<sup>34</sup> Ade Heryana, 'Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif', *Universitas Esa Unggul*, 2015, 1–14.

<sup>35</sup> Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018), 75.

### 1. Observasi

Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk melakukan pengamatan secara langsung dilapangan. Teknik ini digunakan untuk mengamati penerapan sistem informasi manajemen untuk mengetahui efektivitas kerja pada pegawai di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

### 2. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini dilakukan bertujuan untuk memperoleh data atau informasi secara mendalam mengenai penerapan sistem informasi manajemen untuk mengetahui efektivitas kerja pada pegawai di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

Teknik wawancara ini dilakukan dengan menyiapkan pedoman wawancara yang berisi sejumlah pertanyaan atau pernyataan yang memuat pokok-pokok permasalahan yang akan diteliti.

### 3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi dalam penelitian ini merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen yang mendukung penelitian.

## **E. Teknik Analisis Data**

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil pengamatan, wawancara, catatan lapangan, dan studi dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan mana yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Adapun teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan *teknik kualitatif* yaitu teknik analisis interaktif yang memiliki langkah-langkah sebagai berikut :<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2016), 193.

### 1. *Data reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi merupakan data mentah dari lapangan. Untuk itu perlu dilakukan pemilihan data yang relevan untuk disajikan dan dapat menjawab pertanyaan. Setelah melakukan pemilihan data, selanjutnya data yang telah dipilih kemudian disederhanakan dengan mengambil data yang pokok dan diperlukan dalam menjawab permasalahan yang diteliti.

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dan dicari tema dan polanya, sebab data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak dan perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dengan melakukan reduksi data akan memberikan gambaran yang lebih jelas, mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan. Reduksi data dapat dilakukan dengan bantuan komputer dengan memberikan kode pada aspek-aspek tertentu.

### 2. *Data display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya dimana peneliti menggambarkan hasil temuan data yang sudah berurutan dan sistematis.<sup>37</sup> Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam *penelitian kualitatif* adalah dengan teks yang bersifat *naratif*. Data yang telah disusun dari hasil reduksi data, kemudian disajikan dalam bentuk narasi *deskripsi*. Data yang disajikan merupakan data yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan yang diteliti. Setelah data disajikan secara rinci, maka langkah selanjutnya adalah membahas data yang telah disajikan tersebut.

---

<sup>37</sup> M. A Dr. Nursapia Harahap, *Penelitian Kualitatif*, Wal Ashri Sazali M. A, 2020, I.

### 3. *Conclusion drawing* (Penarikan kesimpulan)

Langkah ketiga dalam teknik analisis data adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Setelah data yang disajikan tersebut dibahas secara rinci, maka selanjutnya data tersebut diambil kesimpulannya. Kesimpulan digunakan sebagai jawaban dari permasalahan yang diteliti.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Sejarah Singkat PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo**

Penyediaan air bersih Kabupaten Luwu (sekarang Kota Palopo) dimulai sejak tahun 1941 yaitu masa Kolonial Belanda dengan sumber air baku dari sunagi Mangkaluku Desa Murante Kecamatan Wara dengan status “Unit Pelayanan Air Minum.” Pada tahun 1977-1980 dilakukan reabilitas pada instalasi tersebut oleh proyek peningkatan prasarana air bersih Sulawesi Selatan berdasarkan keputusan Menteri Pekerja Umum Nomor:12/KPTS/CK/XII/1980 tanggal 12 Desember 1980, maka Unit Pelayanan Air Minum berahli status menjadi Badan Pengelolaan Air Minum (BPAM) Kabupaten Luwu dimana secara efektif beroperasi pada tahun 1981, dengan fungsi adalah melakukan kegiatan-kegiatan dalam rangka pengelolaan dan pengurusan sarana peyediaan Air Minum sesuai dengan prinsip-prinsip ekonomi perusahaan. Memberikan pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Luwu dan sekitarnya dalam hal penyediaan Air Minum yang sehat.

Bersadarkan Peraturan Daerah Kabupaten Luwu Nomor 12 tahun 1985 dan Surat Keputusan Menteri Pekerjaan Umum. 66-KPTS-1991 tanggal 2 Desember 1991 tentang penyerahan pengelolaan prasarana dan sarana penyediaan air bersih di Kabupaten Luwu Kepada Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan, maka pada tanggal 9 Desember 1991 Badan Pengelolaan Air Minum (PDAM) Kabupten Luwu dengan Berita Acara Penyerahan Pengelolaan dari Dierjen Cipta Karya yang diwakili oleh Direktur Air Bersih kepada Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan yang diwakili oleh Gubernur. Pada tanggal 2 januari 2004, Berdasarkan keputusan Bupati Luwu Nomor 2 Tahun 2004 tentang Penyerahan Pengelolaan Perusahaan Daerah Air Minum Kabupaten Luwu yang berada diwilayah Kota Palopo kepada Pemerintah Daerah Kota Palopo dengan Berita Acara Penyerahan Nomor 539/008/HUK/2004,

Berdasarkan ditetapkannya UU Nomor 11 tahun 2002 tanggal 10 April 2002 tentang pembentukan Kabupten Luwu Mamasa dan Kota Palopo, dan pada saat itulah PDAM Kabupaten Luwu berubah status menjadi PDAM Kota Palopo yang didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Kota Palopo Nomor 08 tahun 2005 tentang Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Palopo.

Peraturan Pemerintah Nomor 54 Tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), yang secara yuridis mengharuskan dilakukan sebuah penyesuaian berdasar ketentuan keberadaan sebuah Badan Usaha Milik Daerah yang mengharuskan adanya pilihan bagi suatu daerah untuk memiliki keberadaan sebuah Badan Usaha Milik Daerah yaitu status Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA).

Mengingat Perusahaan Air Minum Tirta Mangkaluku Daerah Kota Palopo, merupakan perusahaan BUMD yang bergerak pada kegiatan Usaha Pengelolaan dan Pelayanan Air Minum untuk usaha kemanfaatan umum, maka secara yuridi berdasar ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 54 tahun 2017 tentang Badan Usaha Milik Daerah (BUMD), pilihannya adalah perubahan pada status Perusahaan Umum Daerah (PERUMDA). Maka pada tanggal 12 April 2019 PAM Tirta Mangkaluku berubah status dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Kota Palopo nomor 7 tahun 2019 tentang Perusahaan Umum Air Mimum Daerah. Jumlah Karyawan yang bekerja di Perumda sebanyak 317 orang yang diantaranya 243 karyawan laki-laki dan 74 karyawati.

a. Visi dan misi PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo

PERUMDA Tirta Mangkaluku mempunyai visi dan misi perusahaan. PERUMDA memiliki tata nilai yaitu integrasi, profesionalisme serta tantangan-tantangan yang ada dalam tupoksinya masing-masing. Visi misi PERUMDA Tirta Mangkaluku ditetapkan untuk memberikan landasan, arah, dan panduan bagi segenap jajaran dalam menjalankan kegiatan perusahaan.

Gambar 4.1 Logo PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo



### Visi

Menjadi PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo sebagai salah satu PERUMDA Air Minum ternama di Indonesia

### Misi

1. Meningkatkan profesionalisme Karyawan yang beriman, bertaqwa, loyal dan handal dalam layanan air minum
2. Mewujudkan suasana kerja harmonis dan sinergi
3. Optimalisasi pemanfaatan seluruh Sumber Daya lainnya untuk pengembangan kinerja
4. Meningkatkan pendapatan perusahaan dan kesejahteraan karyawan
5. Menjalin hubungan sehat dan konstruktif dengan *Owner*, Customer, Stakeholder dan Shareholder

### b. Stuktur Organisasi PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo

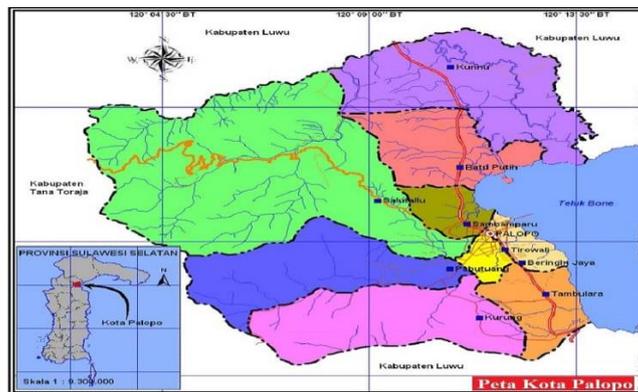


Gambar 4.2 Struktur Oraganisasi PERUMDA

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo memiliki 8 divisi beserta topoksinya sebagai berikut:

## 2. Lokasi Perusahaan

Penelitian ini dilakukan di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo di Jl. Pongsipin – Latuppa No. 22. Kelurahan Murante, Kecamatan Mungkajang, Kota Palopo, Provinsi Sulawesi Selatan, Indonesia.



## 1. Hasil Penelitian

### 1. Devisi PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo

#### 1. Devisi Satuan Pengawas Internal (SPI)

Satuan Pengawas Internal adalah salah satu unit kerja yang menjalankan fungsi internalaudit atau pengawasan internal sesuai amanat Undang-Undang No. 11 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negeraan Peraturan Menteri BUMN No. Dan Peraturan Menteri BUMN No. PER.01/MBU/2011 tahun 2011 tentang Tata Kelola Perusahaan. divisi Satuan Pengawasan Internal (SPI) memiliki tugas dan tupoksi kurang lebih 10. Karyawan yang ada dibagian divisi ini ada 4 orang, knowledge management dalam divisi ini terletak pada pelatihannya. pelatihan-pelatihan yang sering kali dilakukan oleh PERUMDA divisi ini wajib ikut dalam pelatihan tersebut, pelatihan itu bisa menjadi tolak ukur bagi para karyawan dalam menjalankan tugas yang diberikan sesuai dengan waktunya. 4 Karyawan sudah terlatih dan terdidik didivisi SPI. Aktivitas kerja masing-masing dihitung menggunakan menit, berapa menit karyawan bisa menyelesaikan tugasnya tingkat keberhasilannya tergantung dari kinerjanya

## 2. Devisi Umum

Divisi umum memiliki 4 tupoksi dan fungsinya, di divisi umum ini memiliki sub divisi lagi yakni 4 sub, setiap sub divisi memiliki 5 sampai 6 karyawan di masing-masing sub divisi. Knowledge management di divisi ini pelatihan dan teknologi dengan sumber pengetahuan yang sudah ada dan sarana prasarana mendukung. Jumlah karyawan yang terlatih kurang lebih 16 orang dan yang tidak terlatih 10 orang. Jadi seberapa paham karyawan dengan tupoksinya itu tergantung dari Aktivitas kerja masing-masing dihitung menggunakan menit, berapa menit karyawan bisa menyelesaikan tugasnya tingkat keberhasilannya tergantung dari kinerjanya.

## 3. Devisi Keuangan

Topoksi dan fungsi kurang lebih ada 10, jumlah karyawan ada 20 orang. Nah divisi keuangan ada 3 sub divisi di masing-masing sub divisi ada 10 sampai 5 orang. Pengetahuan manajemennya di dapat dari pelatihan yang diberikan perusahaan, salah satunya pengetahuan karyawan biasanya dari pengalaman sehari-hari, dengan memanfaatkan sarana prasarana yang disediakan perusahaan. Jadi karyawan memahami tupoksinya sesuai dengan tupoksi yang dia selesaikan.

## 4. Devisi Administrasi

Memiliki tupoksi dan fungsi yang berbeda-beda, didalam divisi ini memiliki subdivisi yang terdiri dari 4 sub, disetiap sub terdapat kurang lebih 4 sampai 5 karyawan. Nah pengetahuan manajemennya memanfaatkan fasilitas yang ada dan memanfaatkan teknologi agar dapat mengurus tata kelola administrasi sesuai yang diharapkan oleh perusahaan. Untuk karyawan yang terlatih hampir semua di divisi administrasi mempunyai karyawan yang terlatih yang sudah ahli dibidang masing-masing, jadi karyawan memahami tupoksi dan fungsi sesuai dengan bidangnya masing-masing. Tingkat keberhasilannya itu tergantung dari tuppoksi yang diberikan bagaimana karyawan menyelesaikan tupoksinya tepat waktu.

#### 5. Divisi Hubungan Langganan

Memiliki subdivisi yang terdiri dari 4 sub, setiap sub memiliki jumlah karyawan yang berbeda-beda. Nah didalam setiap bidang memiliki tupoksi dan fungsi yang berbeda-beda, pengetahuan manajemen yang ada di divisi ini dapat dilihat dari pelatihan dan pendidikan yang diberikan perusahaan, juga segala fasilitas yang di sediakan perusahaan dan teknologi, yang dapat melancarkan tupoksi para karyawan di bidangnya masing-masing. Di divisi hubungan langganan memiliki beberapa karyawan yang tidak terlatih. Seberapa paham karyawan dengan tupoksinya itu tergantung dari bagaimana tingkat keberhasilan karyawan menyelesaikan tupoksi yang diberikan.

#### 6. Divisi Distribusi dan PKA

Memiliki 2 subdivisi yang karyawan kurang lebih 25 sampai 32 orang, dimana didalam sub itu memiliki bidang dan tupoksi yang berbeda. Di divisi ini knowledge managementnya berupa pelatihan dan fasilitas yang diberikan perusahaan agar memberikan pelayanan yang baik untuk para komsumen. Jadi divisi distribusi & PKA memiliki beberapa karyawan yang tidak terlatih dan terdidik di karenakan kurangnya kesadraan diri dari masing-masing karyawan dalam menjalankan tupoksi yang diberikan.

#### 7. Divisi Air Baku dan Produksi

Memiliki lagi subdivisi yang terdiri dari subdivisi air baku/intake dan subdivisi produksi dan kualitas air, yang mana dalam subdivisi produksi dan kualitas air terbagi lagi dalam lima IPAM. Nah dalam divisi ini memiliki knowledge management berupa pelatihan dan juga sarana dan prasarana serta pendidikan yang di mililiki oleh masing-masing karyawan. Pentingnya knowledge management dalam hal ini untuk membantu para karyawan dalam menyelesaikan tupoksinya masing-masing, agar memberikan kualitas dan kuantitas yang optimal untuk konsumen dan tetap menjaga citra perusahaan.

#### 8. Divisi Perencanaan dan Pengawasan

Memiliki subdivisi yang terdiri dari subdivisi pemetaan dan subdivisi perencanaan teknik. Yang memiliki 3 karyawan dimasing-masing subdivisi, dalam pengetahuan manajemen di divisi ini berasal dari pelatihan yang

diberikan oleh perusahaan, serta didukung oleh fasilitas yang sudah disediakan dan teknologi yang ada, di PERUMDA seimbang antara sumber daya manusia dengan sarana dan prasarana. Dimana karyawan dapat menyelesaikan tupoksi yang diberikan dengan optimal dengan tingkat keberhasilan yang dapat dilihat dari tupoksi yang diselesaikan.

**Tabel 4.2 Divisi dan Topoksi PERUMDA**

NO	DIVISI	TUPOKSI DAN FUNGSI
1	Satuan Pengawasan Internal (SPI)	Melaksanakan audit, analisis, pengawasan, pemeriksaan, pegujian dan penilaian atas keuangan, sumber daya manusia, pengembangan, sarana-prasaran, dan asset fisik dan non fisik, pengadaan/pembelanjaan barang dan jasa pemerintah atas pengerahan direktur
2	Divisi Umum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mengendalikan dan menyelenggarakan kegiatan-kegiatan di bidang administrasi, kepegawaian serta kesekretarian.</li> <li>b) Menyelenggarakan kegiatan-kegiatan dibidang kerumahtanggaan, peralatan kantor dan pergudangan kantor.</li> <li>c) Membuat laporan bulanan sesuai dengan bagiannya masing-masing secara berkala dan tahunan.</li> </ul>
3	Divisi Keuangan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan dibidang keuangan dan pembukuannya.</li> <li>b) Mengendalikan uang pendapatan hasil penagihan rekening air dan non air.</li> <li>c) Dll</li> </ul>

- |   |                            |   |
|---|----------------------------|---|
| 4 | Divisi Administrasi        | <ul style="list-style-type: none"><li>a) Mengurus segala berkas dan membuat laporan serta pengarsipan.</li><li>b) merencanakan program pendapatan dan pengeluaran keuangan.</li><li>c) merencanakan dan mengendalikan sumber-sumber pendapatan serta pembelanjaan dan kekayaan perusahaan,.</li><li>d) Dll</li></ul>  |
| 5 | Divisi Hubungan Langgan    | <ul style="list-style-type: none"><li>a) Merencanakan dan mengendalikan kegiatan-kegiatan dibidang hubungan langganan.</li><li>b) Melakukan program penyembungan, penyaluran meter air dan memeriksa data penggunaan berdasarkan meter air.</li><li>c) Menyelenggarakan pemasaran, pelayanan langganan dan mengurus penagisan langganan.</li><li>d) Dll</li></ul> |
| 6 | Divisi Distribusi & PKA    | <ul style="list-style-type: none"><li>a) Mengawasi pemasangan dan pemeliharaan distribusi dalam rangka pembagian secara merata dan terus menerus serta melayani perbaikan akibat gangguan.</li><li>b) Mengatur, menyelenggarakan fungsi pipa/jaringan, pipa pompa tekan dan pelayanan gangguan.</li><li>c) Dll</li></ul>  |
| 7 | Divisi Air Baku & Produksi | <ul style="list-style-type: none"><li>a) Menyelenggrakan pengendalian atas kualitas dan kuantitas produksi air, termasuk penyusunan rencana kebutuhan material produksi.</li></ul>  |

- b) Mengatur, meyelenggrakan fungsi-fungsi mekanik mesin, ketenagaan, kualitas serta laboratorium.
- c) Dll
- 8 Divisi Perencanaan & Pengawasan Merencanakan dan mengawasi semua kegiatan kontribusi dan pelaksanaan proyek lapangan

Dari tabel 4.2 tupoksi dan fungsi di atas PERUMDA Tirta Mangkaluku memiliki 8 divisi setiap divisi memiliki tupoksi dan fungsi yang berbeda-beda.

Teknologi Sistem Informasi Manajemen saat ini berkembang sangat pesat yaitu Perusahaan yang memanfaatkan perkembangan teknologi untuk mendukung kegiatan oprasional Perusahaan dan bekerja sama. Sistem Informasi Manajemen adalah system perencanaan bagian dari internal suatu Lembaga yang meliputi pemamfaatan manusia,teknologi dan prosedur untuk memecahkan masalah.

Berikut ini peneliti mengemukakan hasil penelitian tentang penerapan sistem informasi manajemen (SIM) untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja pegawai pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan peneliti pada ke 8 (delapan) devisi yang ada di PERUMDA yaitu:

**Tabel 4.3**  
**Informasi Informan**

No	Nama	Umur	Jabatan
1.	M. Abdi Majdid, S.Sos	48 Tahun	Manager Air Baku dan Produksi
2.	Andi Megawati, SE., M. Ak.	40 Tahun	Manager Keuangan
3.	Andi Murni Baslan	44 Tahun	Manager Hubungan Langganan
4.	Aulya	30 Tahun	Operator SPI
5.	Abd. Harum, S.Ag	53 Tahun	Manager Umum
6.	Faizal Zainuddin, S.Si	54 Tahun	Manager Administrasi
7.	Akbar Haditz, ST	36 Tahun	Manager Ditribusi dan PKA
8.	Benyamin Belo Pajungan, ST	54 Tahun	Manager Perencanaan & Pengawasan

Peneliti menggunakan pedoman yang berkaitan dengan Sitem Informasi

Manajemen. Berikut adalah paparan hasil wawancara dengan Manager Air Baku dan Produksi, Manager Keuangan, Manager Hubungan Langganan, Operator SPI, Manager Umum, Manager Administrasi dan Manager Ditribusi dan PKA di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

### **1. Bentuk Sistem Informasi Manajemen PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo.**

Bentuk sistem informasi manajemen terdiri dari delapan yaitu teknologi berbasis Website, Sosial Media, Aplikasi Mobile, Sistem Informasi Geografis (GIS), Pelaporan dan dokumentasi, Email, Absensi Sidik Jari dan Pengaripan bentuk fisik maupun Digital. Sistem informasi manajemen ini mempermudah pihak manajemen dalam melakukan perencanaan, pengarahan, meningkatkan akurasi data, mengembangkan rencana yang lebih efektif dalam meningkatkan kualitas kinerja di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo, dari ke delapan sistem informasi yang ada maka dikelompokkan kedalam empat aspek yaitu:

#### **A. Aspek Keuangan**

##### **1. Teknologi Berbasis Website**

Yaitu seperangkat komponen yang saling berhubungan yang berfungsi untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan dan mentransfer informasi dalam bentuk teks, gambar, suara dan informasi yang dapat di akses melalui internet dan perangkat lunak yang mendukung. Website umumnya digunakan sebagai media informasi digital dan komunikasi berupa komponen atau sekumpulan elemen yang terdiri dari teks, gambar, suara dan animasi. Tetapi Website juga sering digunakan dalam mencakup flatfrom untuk media promosi dan penjualan produk secara digital yang dimana website ini sangat bergantung pada koneksi internet untuk bisa mengakses dan mengoprasikan website tersebut. Koneksi internet itu sendiri berupa sarana penghubung antara komputer atau perangkat lain ke jaringan internet yang dimana melalui koneksi internet ini pengguna dapat mengakses berbagai informasi dan layanan yang tersedia di website. Kinerja yang mungkin terlambat karna ketergantungan pada jaringan internet apabila jaringan internet bagus maka semakin bagus pula kinerjanya tetapi sebaliknya apabila koneksi internet kurang bagus maka

kinerjanya juga menurun. Website yang digunakan PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo yaitu [www.Pamtmpalopo.com](http://www.Pamtmpalopo.com).

wawancara dengan Bapak Faizal Zainuddin selaku Manager Devisi Administrasi PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo, mengatakan bahwa:

“Untuk bentuk Sistem Informasi Manajemen yang digunakan PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo disini itu, berupa Website, Sosial Media dan Pengarsipan bentuk fisik maupun digital. yang bertujuan untuk memanfaatkan teknologi dengan baik untuk memudahkan prosedur dan pemanfaatan Sumber Daya Manusia”.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo menggunakan sistem informasi manajemen berupa Website, sosial media dan pengarsipan dokumen fisik dan non fisik. Website digunakan untuk informasi Perusahaan, layanan pelanggan pengelolaan air, berita dan acara dan juga dapat digunakan sebagai kontak dan pengaduan pelanggan. Media sosial digunakan untuk penyebaran informasi kepublik, pengumuman, interaksi dengan pelanggan, promosi dan lain-lain. Dokumen fisik digunakan untuk pengarsipan surat-surat penting, dokumen keuangan, dokumen teknis dan dokumen kepegawaian. Sedangkan dokumen non fisik digunakan untuk database pelanggan, dokumen digital, sistem informasi manajemen untuk mengelola data dan dokumen online.

PERUMDA Tirta Mangkaluku menerapkan Sistem Informasi Manajemen berbasis Website yang bertujuan untuk mempermudah transparansi, efisiensi dan pelayanan terhadap pelanggan. Berbasis media sosial mempermudah dalam penyebaran informasi, meningkatkan kesadaran akan air bersih, meningkatkan interaksi kepada pelanggan. Berbasis dokumen fisik dan non fisik yang bertujuan untuk mempermudah operasional Perusahaan, mempermudah pengambilan Keputusan dan pengelolaan informasi. Dengan demikian PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kesadaran publik mengenai Kesehatan air dan lingkungan hidup dan membangun citra Perusahaan positif di kalangan masyarakat luas.

## B. Aspek Layanan

### 1. Aplikasi Mobile

Aplikasi Mobile digunakan untuk mempermudah pembayaran tagihan, informasi tentang keluhan pelanggan dan informasi tentang layanan. Yang tujuannya untuk meningkatkan interaksi kepada pelanggan dan mempermudah pelanggan untuk mengakses dan menyampaikan keluhan yang dialami. (Bimasakti Altera). PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam penggunaan Aplikasi Mobile baik untuk penyebaran informasi dan juga pembayaran tagihan air itu cara mengakses ke aplikasi sangat mudah, karna dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo telah bekerjasama dengan beberapa mitra layanan Aplikasi untuk proses pembayaran tagihan air berbasis online seperti Tokopedia, Shopee, Gojek, Ovo, dan lain-lain. PERUMDA juga telah bekerja sama dengan beberapa Bank dalam melakukan pembayaran seperti bank Sulselbar, Bank BCA, Bank Mandiri Bank Btn, Bri link dan lain-lain. Selain Aplikasi dan Bank PERUMDA juga bekerjasama dengan Minimarket yang ada dikota palopo seperti Indomaret, Alfamart dan Alfamidi.

Wawancara dengan Ibu Andi Murni Baslan selaku Manager Devisi Hubungan Langgan

“Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Devisi Hubungan Langgan menggunakan 2 (dua) sistem yang pertama menggunakan sistem aplikasi untuk data-data pelanggan sedangkan yang kedua itu menggunakan sistem manual dan aplikasi seperti dokumen-dokumen persuratan di dalam devisi tersebut dan yang menggunakan aplikasi itu seperti persuratan eksternal ke internal Perusahaan begitupun sebaliknya. Aplikasi yang di gunakan untuk pelanggan itu menggunakan BSA Bima Sakti.

Berdasarkan Hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo menggunakan dua sistem informasi manajemen yaitu sistem aplikasi dan sistem manual, yang dimana sitem aplikasi digunakan untuk data-data pelanggan, sistem monitoring dan kontrol, sistem pembayaran online dan sistem pengaduan pelanggan. Sedangkan sistem manual digunakan untuk pencatatan manual data (penggunaan air,tagihan dan pembayaran secara

manual), pengarsipan dokumen, pembayaran tagihan air secara langsung, pengaduan pelanggan secara langsung dan pengelolaan data pelanggan.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam penerapan sistem informasi berbasis aplikasi mobile yaitu memiliki dua bagian sistem yaitu sistem Manual yang memiliki keterbatasan dalam hal efisiensi, akurasi dan kecepatan, dalam hal ini PERUMDA Tirta Mangkaluku berupaya untuk meningkatkan sistem manual maka dari itu PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo membuat sistem aplikasi untuk meningkatkan pelayanan aplikasi yang dimana sangat membantu meningkatkan efisiensi, akurasi dan kualitas pelayanan. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo menggunakan kombinasi sistem aplikasi secara digital maupun secara manual, Dengan demikian PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dapat memanfaatkan kelebihan masing-masing sistem untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan dan meningkatkan efisiensi oprasional Perusahaan.

## 2. Email.

Yaitu berkaitan langsung dengan Perusahaan seperti layanan yang memungkinkan untuk berkomunikasi dengan rekan bisnis, kolega, mitra dan bahkan untuk setiap divisi yang ada di Perusahaan, bahkan email juga kerap kali di jadikan media pengarsipan digital file dan dokumen penting Perusahaan. Email yang digunakan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo yaitu [pdam.kotapalopo@yahoo.ac.id](mailto:pdam.kotapalopo@yahoo.ac.id)

Penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis Email yang diterapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo membuat Komunikasi menjadi Efisien, karna memungkinkan komunikasi cepat dan langsung antar divisi, Mitra Perusahaan dan lain-lain. Yang bertujuan untuk memfasilitasi karyawan, divisi dan pimpinan dalam hal berbagi informasi, dokumen penting dan pengumuman penting. Membantu karyawan dalam berkoordinasi untuk bekerjasama secara efektif meskipun berada di divisi yang berbeda. Email dapat digunakan sebagai media penyampaian informasi penting seperti undangan rapat, surat tugas dan dokumen-dokumen lainnya. Sarana pelanggan dalam memberikan keluhan yang dihadapi dan langsung di tanggapinya oleh karyawan agar meningkatkan loyalitas dan kepuasan

pelanggan. Sebagai sarana penyimpanan dokum-dokumen yang dapat dilihat Kembali apabila dibutuhkan dimasa mendatang.

### 3. Sosial Media

Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo memanfaatkan media sosial untuk berinteraksi dengan Masyarakat, meningkatkan komunikasi terhadap pelanggan dan tempat untuk memberikan informasi tentang gangguan layanan distribusi air dan lain-lainnya. Aplikasi yang digunakan:

- 1) Facebook berfungsi mempublikasikan informasi terbaru, pengumuman dan layanan pelanggan, yang bertujuan untuk menjangkau audiens yang luas dan juga memungkinkan untuk berinteraksi dengan para pelanggan.
- 2) Instagram berfungsi untuk membagikan dokumentasi tentang kegiatan Perusahaan, infrakstruktur dan kampanye kesadaran akan pentingnya air bersih, yang bertujuan untuk mempublikasikan dokumentasi tentang seluruh kegiatan Perusahaan.
- 3) Youtube yang berfungsi mengunggah video edukasi mengenai pengelolaan air, proses produksi dan lain-lain, yang bertujuan memberikan pemahaman terhadap Masyarakat tentang pengelolaan.
- 4) Whatsapp Business berfungsi untuk saluran komunikasi langsung dengan pelanggan yang ingin bertanya atau melaporkan masalah dan juga whatsapp ini juga berfungsi untuk komunikasi karyawan untuk mengupdate informasi kepada sesama karyawan maupun atasan, yang bertujuan untuk mempermudah interaksi dengan pelanggan, meningkatkan responsivitas layanan dan mempermudah karyawan berinteraksi dengan pelanggan maupun karyawan dengan karyawan.

Media sosial ini diharap untuk Meningkatkan visibilitas yaitu membantu Perusahaan dalam menjangkau banyak lebih banyak pelanggan, penyebaran informasi yang efektif melalui media sosial ini. Media sosial yang di gunakan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo yaitu facebook dengan nama pengguna Perumdatm Palopo (PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo), yang selalu

mengupdate informasi-informasi terbaru seputar kegiatan yang berhubungan dengan PERUMDA, yang bertujuan untuk memberikan informasi dan juga berinteraksi dengan para Masyarakat. Instagram dengan nama pengguna Perumatmpalopo yang digunakan untuk membagikan dokumentasi tentang kegiatan Perusahaan, infrastruktur, peringatan hari-hari besar dan edukasi kepada Masyarakat tentang pentingnya kesadaran akan air bersih. Youtube dengan nama pengguna Perumda TM Kota Palopo yang digunakan untuk dokumentasi kegiatan-kegiatan, perayaan hari besar, donasi dan lain-lain. Bertujuan untuk mengabadikan momen-momen perayaan hari besar dan dokumentasi penyaluran bantuan korban bencana.

Media sosial selain digunakan untuk penyampaian informasi, edukasi dan dokumentasi. Media sosial yang diterapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo juga bisa berinteraksi dengan pelanggan seperti memberikan aduan, masukan (*Feedback*) dan lain-lain dengan cara menghubungi Call Center PERUMDA baik melalui Whatsapp business dan lain-lain yang tertera di media sosial PERUMDA. Whatsapp digunakan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan yang ingin bertanya atau mengadukan keluhan berkaitan dengan masalah yang dihadapi. Whatsapp juga digunakan karyawan dalam berinteraksi dengan karyawan lain serta atasan yang bertujuan untuk mempermudah dalam mengupdate informasi, memonitoring kegiatan-kegiatan karyawan, dan tempat berdiskusi online untuk mencari solusi jika ada masalah yang terjadi.

Wawancara dengan Bapak M. Abdi Majid selaku Manager Devisi Air Baku dan Produksi, mengatakan bahwa:

“Bentuk Sistem Informasi Manajemen yang digunakan itu melalui media online seperti komunikasi melalui aplikasi Whatsapp yang selalu mengupdate laporan-laporan kegiatan serta memonitori kegiatan-kegiatan operator (Karyawan)”.

“Penerapan Sistem Informasi Manajemen di devisi Air Baku & Produksi melalui media komunikasi berbasis online untuk komunikasi dengan para

karyawan di devisinya dalam hal mengupdate informasi yang ada, media komunikasi yang sering digunakan itu seperti *Whatsapp* melalui grup untuk mengupdate informasi, memonitoring karyawannya, mencari solusi penyelesaian ketika terjadi masalah dan bekerja tetap mengikuti SOP dari Perusahaan.

Berdasarkan hasil Wawancara tersebut dapat diketahui bahwa PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo menggunakan media sosial untuk saling berkomunikasi dan interaksi sesama karyawan dengan karyawan lainnya, karyawan dengan atasan dan karyawan dengan pelanggan. yang digunakan untuk selalu mengupdate informasi seputar pekerjaan, memonitoring karyawan dan mencari solusi bersama ketika terjadi masalah seputar pekerjaan. Media yang digunakan untuk berkomunikasi yaitu WhatsApp yang dimana WhatsApp ini termasuk media telekomunikasi pesan instan yang digunakan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo, yang dimana WhatsApp ini bertujuan untuk pelayanan pelanggan (menjawab pertanyaan dan menerima pengaduan), komunikasi internal dan pengiriman notifikasi informasi seputar PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam penerapan sistem informasi berbasis media sosial dan telekomunikasi yaitu melalui WhatsApp yaitu digunakan sebagai alat komunikasi efektif dalam meningkatkan interaksi dengan karyawan dengan karyawan lain, karyawan dengan atasan dan karyawan dengan pelanggan. Dengan demikian dalam penggunaan media sosial dan telekomunikasi di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Wawancara dengan Bapak Abd Harum, selaku Manager Devisi Umum

“Menurutnya Tingkat Kualitas kinerja karyawan sebelum mengenal Sistem Informasi Manajemen keterlambatan informasi tersampaikan kepada pelanggan maupun calon pelanggan karna kurangnya media komunikasi, media sosial untuk memberikan informasi, setelah mengenal Sistem Informasi Manajemen informasi menjadi lancar, pengaduan, kepuasan pelanggan dan informasi-informasi lainnya dapat diakses dengan mudah dengan cara pemamfaatan era digital sekarang.”

Berdasarkan Hasil Wawancara tersebut dapat diketahui bahwa PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo Tingkat Kualitas kinerja Perusahaan sebelum mengenal sistem informasi manajemen yaitu keterlambatan penyebaran informasi, pengambilan Keputusan yang lambat, pelayanan terhadap pelanggan kurang dan akurasi terhadap data rendah. Sedangkan setelah mengenal sistem informasi manajemen PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo penyebaran informasi menjadi lancar, proses menjadi lebih cepat dan akurat, meningkatnya pelayanan terhadap pelanggan serta pengambilan Keputusan menjadi cepat. Dengan mengenal Sistem Informasi Manajemen PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dapat meningkatkan kualitas kinerja dengan meningkatkan efisiensi akurasi data, pelayanan pelanggan dan pengambilan Keputusan.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam menerapkan sistem informasi manajemen untuk meningkatkan Kualitas Kinerja pegawai dengan cara implemansi teknologi, pelatihan karyawan, pengawan dan evaluasi, pengembangan sistem dan peningkatan infrakstruktur. Dengan demikian PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dapat meningkatkan kualitas kinerja pegawai dengan cara peningkatan pelayanan, peningkatan kepuasan pelanggan dan peningkatan efisiensi oprasional Perusahaan.

### C. Aspek Operasional

#### 1. Sistem Informasi Geografis (GIS)

Untuk mempermudah pemetaan jaringan pipa dan sumber air, yang tujuannya untuk mempermudah perencanaan, pemeliharaan infrastruktur dan mempermudah karyawan apabila ada keluhan dari pelanggan soal kerusakan aliran air dan lain-lainnya. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam menerapkan Sistem Informasi Geografis dengan cara membuat Visualisasi data berupa Peta yang memudahkan pemahaman dan analisis informasi. Agar mempermudah dalam Pengambilan Keputusan yang lebih baik yang terperinci dan lebih akurat, Pemantauan dan perencanaan akan, Peningkatan Efisiensi waktu dan mengurangi biaya dalam pengumpulan dan analisis data.

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Benyamin Belo Pajuang selaku Manager Devisi Perencanaan & Pengawasan

“Penerapan Sistem Informasi Manajemen di devisi perencanaan & pengawasan itu dengan cara penggunaan aplikasi untuk pelaksanaan tugas-tugas untuk memudahkan untuk melihat daerah aliran air, sambungan pipa dan lain-lain, yang mana dengan aplikasi ini mempermudah untuk mengetahui letak kerusakan, titik sambungan dan keadaan medan ditempat kerusakan terjadi sehingga perkerja dapat mengetahui langsung titik kerusakan dan apa penyebab kerusakan. Dan perencanaan kedepannya akan menggunakan aplikasi GIS untuk mempermudah pemetaan jalur aliran air.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut diketahui bahwa PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo telah menggunakan aplikasi GIS (Geographic Information System) atau sistem informasi geografis yang digunakan untuk pengelolaan jaringan air (memvisualisasikan dan mengelola jaringan air secara geografis), Analisis spasial ( menganalisis data spasial untuk mengidentifikasi pola dan tren.), perencanaan dan pengembangan (menggunakan GIS untuk perencanaan dan pengembangan infrastruktur air), pengurangan kebocoran (mengetahui lokasi apabila terjadi kebocoran) dan mengetahui tentang data-data pelanggan.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam menerapkan sistem informasi geografis (GIS), untuk membuat peta digital jaringan air untuk mempermudah dalam mengetahui Lokasi pipa, katup air dan fasilitas lainnya, dapat mengidentifikasi lokasi kerusakan pipa dan melakukan perbaikan dengan tepat waktu, untuk menganalisis perencanaan dan pengembangan infrastruktur air yang tepat dan memantau kualitas air di berbagai lokasi dan melakukan Tindakan perbaikan jika diperlukan. Dengan demikian Sistem Informasi Geografis (GIS) yang diterapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dapat meningkatkan kualitas pelayanan, mengurangi biaya oprasional dan meningkatkan efisiensi pengelolaan air.

## 2. Sistem Pelaporan dan dokumentasi

Untuk mempermudah pengelolaan dokumen, laporan kinerja dan audit lapangan. Yang tujuannya untuk memastikan transparansi pengerjaan dan

akuntabilitas dalam hal pengelolaannya. (Audit lapangan dan Audit Internal). Satuan Pengawas Internal yang bertugas untuk melaksanakan audit, analisi, pengawasan, pemeriksaan, pengujian dan penilaian atas keuangan, sumber daya manusia, pengembangan, sarana-prasaran, dan asset fisik dan non fisik, pengadaan/pembelanjaan barang dan jasa pemerintah atas pengerahan direktur. Yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dilaporkan akurat dan sesuai dengan kondisi nyata dilapangan.

Transparansi dan akuntabilitas yaitu memastikan bahwa penggunaan anggaran dapat dipertanggung jawabkan kepada pelanggan dan atasan. Mengidentifikasi resiko masalah yang timbul yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan, Kepatuhan dalam terhadap kebijakan yaitu memastikan bahwa semua kegiatan harus mematuhi peraturan, kebijakan dan prosedur yang berlaku. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau prosedur yang ada berdasarkan temuan yang ada dilapangan. Penggunaan sumberdaya seperti manusia, material dan keuangan yang digunakan itu harus dipastikan apakah penggunaannya sudah efektif atau belum.

Wawancara dengan Ibu Aulya selaku Operator SPI

“Menurutnya didalam devisi SPI Sistem Informasi Manajemen ini sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas kinerja karna sistem informasi manajemen ini berperan penting dalam melakukan analisis, pengawasan, pemeriksaan, pengujian dan penilaian terhadap pelaksanaan pekerjaan dan penanggung jawab unit dalam pekerjaan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam penerapan sistem informasi manajemen sangat berperan penting dalam peningkatan kualitas kinerja perusahaan karna sistem informasi manajemen berperan penting dalam melakukan analisis (mengidentifikasi dan mengenali resiko dalam hal pengambilan Keputusan), pengawasan (memantau aktivitas dan transaksi untuk mendeteksi penyimpangan) , pemeriksaan (menyediakan laporan yang akurat dan tepat waktu untuk pengambilan Keputusan) , pengujian dan penilaian terhadap pelaksanaan pekerjaan dan penanggung jawab unit pekerjaan. Sistem pelaporan dan dokumentasi yang di terapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo melaksanakan audit, analisi, pengawasan, pemeriksaan, pengujian dan penilaian atas keuangan, sumber daya manusia, pengembangan, sarana-prasaran, dan asset fisik dan non fisik, pengadaan/pembelanjaan barang dan jasa pemerintah atas pengerahan direktur.

Dengan demikian sistem informasi manajemen yang diterapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo membantu dalam meningkatkan kualitas pengendalian internal, mengurangi resiko, dan meningkatkan efisiensi operasional.

#### D. Aspek Sumber Daya Manusia

##### 1. Absensi Sidik Jari

Yaitu salah satu mesin absensi karyawan jenis biometrik menggunakan pendeteksi melalui sidik jari karyawan untuk mendata kehadiran karyawan. perumda senin-kamis jam kerja masuk kerja 07.30. jam 12.00-13.00. jam istirahat 16.00 jam pulang kantor dan hari jum'at jam kerja 07.30. Jam 11.30-14.00 istirahat 17.00 jam pulang kantor.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam penerapan Absensi sidik jari yaitu Akurasi yang tinggi dimana absensi sidik jari ini dapat mengenali sidik jari setiap karyawan dengan sangat tepat dan akurat dalam hal ini tidak akan terjadi kecurangan, kekeliruan dalam pencatatan kehadiran karyawan. Dalam proses absensi ini juga dilakukan dengan waktu yang terbilang cepat karna hanya dengan menempelkan jari ke alat absensi maka langsung otomatis mengisi kehadiran di absen karyawan, pengelolaan data absensi karyawan menjadi lebih mudah untuk diakses. Dalam hal ini Absensi Sidik Jari ini sangat bergantung pada sistem apabila sistem mengalami downtime maka pencatatan kehadiran bisa terlambat.

##### 2. Pengarsipan dokumen berbentuk fisik dan non fisik(digital)

1) Dokumen berbentuk fisik adalah dokumen yang berbentuk fisik atau nyata dan dapat di akses langsung atau di tulis secara manual di atas kertas, tempat penyimpanan dokumen berbentuk fisik di bagian kearsipan.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam mengelola arsip dokumen telah menyediakan Ruang penyimpanan khusus untuk penempatan dokumen-dokumen fisik yang dikelola langsung pada bagian pengarsipan yang menyimpan, menyusun, merawat, mengawetkan dokumen dan memproduksi dokumen yang akan diarsipkan.

2) Dokumen non fisik (Digital) adalah catatan yang dibuat atau disimpan dalam bentuk elektronik baik analog maupun digital.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam mengelola dokumen non fisik (Digital) berisi dokumen yang dikelola oleh masing-masing divisi itu sendiri seperti pembuatan laporan, dokumen-dokumen lain yang di mana dengan cara seperti ini PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dapat dapat menghemat ruang penyimpanan di pengarsipan. Memberikan kemudahan bagi karyawan yang membutuhkan dokumen karena dapat diakses langsung oleh karyawan.

Wawancara dengan Bapak Faizal Zainuddin selaku Manager Divisi Administrasi

“Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Divisi Administrasi dengan cara pemanfaatan sumberdaya manusia, pemanfaatan teknologi, dokumen-dokumen dan prosedur pelaksanaan, yang mana bertujuan untuk melakukan pengimputan data, pengelolaan dokumen-dokumen Perusahaan, mengarsipkan dokumen Perusahaan, membuat agenda perusahaan dan lain-lain. Yang bertujuan untuk mencapai efisiensi dalam penggunaan sumber daya manusia.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat diketahui bahwa PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam mengelola dokumen-dokumen dengan cara memanfaatkan sumberdaya manusia, teknologi dan prosedur pelaksanaan. Tujuannya untuk melakukan pengimputan data, pengelolaan dokumen-dokumen Perusahaan, mengarsipkan dokumen Perusahaan, membuat agenda Perusahaan dan lain-lain. Manfaat yang di hasilkan dalam penerapan tersebut adalah peningkatan efisiensi waktu dan biaya, meningkatnya akurasi dan keamanan data, peningkatan kualitas pelayanan, memudahkan untuk akses dan pencarian dokumen dan meningkatkan transparansi dan akuntabilitas.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam mengelola dokumen fisik dan nonfisik menyediakan Ruang penyimpanan khusus untuk penempatan dokumen-dokumen fisik yang dikelola langsung pada bagian pengarsipan yang menyimpan, menyusun, merawat, mengawetkan dokumen dan memproduksi dokumen yang akan diarsipkan. Sedangkan nonfisik dikelola oleh masing-masing divisi itu sendiri seperti pembuatan laporan, dokumen-dokumen lain. Dengan demikian penerapan sistem informasi manajemen dalam hal pengarsipan dokumen fisik dan nonfisik membantu PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo untuk meningkatkan kinerja, kualitas pelayanan dan mendukung pengambilan Keputusan

yang lebih baik.

## **2. Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas klerja pegawai pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo**

Menurut Bapak Tawakkal, di tahun 2024 ini pihaknya membangun kapasitas air 20 liter perdetik untuk menyuplai wilayah Selatan dan memaksimalkan pelayanan. Yang dimana inovasi yang dibuat oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku dalam meningkatkan kinerjanya seperti:

- a. Memperbaiki SOP truk tanki dengan sistem GIS
- b. Memperbaiki SOP pengambilan barang di Gudang
- c. Mengganti mekanisme kerja lembur dengan sistem lima hari kerja
- d. Penjualan aksesoris bekas menjadi sumber pendapatan lain-lain.
- e. Menggelar Pendidikan dan pelatihan manajemen konflik untuk meningkatkan kinerja karyawan
- f. Melakukan berbagai Upaya dalam peningkatan SDM dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada Masyarakat.

Upaya-upaya tersebut dilakukan oleh Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo untuk meningkatkan Kualitas pelayanan kepada Masyarakat. Selain itu PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo juga berupaya untuk menjaga kualitas pelayanan sesuai dengan standar protokol Kesehatan. Dengan demikian Upaya-upaya tersebut dilakukan untuk meningkatkan kualitas kinerja pegawai dalam mencapai tujuan Bersama.

## **2. Pembahasan**

### **1. Aspek Keuangan**

#### **A. Teknologi Berbasis Website**

Website yaitu merujuk kepada aplikasi yang diakses melalui jaringan internet yang mana aplikasi ini dapat berjalan pada server dan dapat diakses dari berbagai perangkat yang terhubung dengan internet. Aksesibilitas yaitu dapat di akses dari berbagai perangkat seperti PC, Tablet maupun Smartphone. Yang berarti website

ini mudah diakses untuk semua karyawan PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Pemeliharaan yang mudah yang dimana pembaharuannya melalui server sehinggalah pengguna selalu mendapatkan pemberitahuan tentang versi terbaru. Biaya rendah yang dimana Web ini tidak memerlukan perangkat khusus untuk menjalangkannya.

Website umumnya digunakan sebagai media informasi digital dan komunikasi berupa komponen atau sekumpulan elemen yang terdiri dari teks, gambar, suara dan animasi. Tetapi Website juga sering digunakan dalam mencakup flatfrom untuk media promosi dan penjualan produk secara digital yang dimana website ini sangat bergantung pada koneksi internet untuk bisa mengakses dan mengoprasikan website tersebut. Koneksi internet itu sendiri berupa sarana penghubung antara komputer atau perangkat lain ke jaringan internet yang dimana melalui koneksi internet ini pengguna dapat mengakses berbagai informasi dan layanan yang tersedia di website. Kinerja yang mungkin terlambat karna ketergantungan pada jaringan internet apabila jaringan internet bagus maka semakin bagus pula kinerjanya tetapi sebaliknya apabila koneksi internet kurang bagus maka kinerjanya juga menurun.

Jadi Kesimpulannya Website memiliki kegunaan yang sangat bermamfaat bagi Perusahaan sesuai dengan kebutuhan dari Website itu sendiri. Penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis Website di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo, Penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis Website di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam kegiatan yang dilakukan contohnya kegiatan kunjungan belajar siswa SMP & SMA Dan kegiatan lain-lainnya itu dimasukan ke Website sesuai dengan apa yang terjadi dan apa yang perlu di input kedalam Website.

## 2. Aspek Layanan

### A. Aplikasi Mobile

Aplikasi Mobile yaitu perangkat lunak yang dirancang khusus untuk di install dan digunakan pada perangkat Mobile dan Tablet dengan tujuan memberikan

layanan dan Informasi kepada pelanggan. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam penggunaan Aplikasi Mobile baik untuk penyebaran informasi dan juga pembayarn tagihan air itu cara mengakses ke aplikasi sangat mudah, karna dapat dilakukan dimana saja dan kapan saja. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo telah bekerjasama dengan beberapa mitra layanan Aplikasi untuk proses pembayaran tagihan air berbasis online seperti Tokopedia, Shopee, Gojek, Ovo, dan lain-lain. PERUMDA juga telah bekerja sama dengan beberapa Bank dalam melakukan pembayaran seperti bank Sulselbar, Bank BCA, Bank Mandiri Bank Btn, Bri link dan lain-lain. Selain Aplikasi dan Bank PERUMDA juga bekerjasama dengan Minimarket yang ada dikota palopo seperti Indomaret, Alfamart dan Alfamidi.

Memberi kemudahan kepada pelanggan dalam melakukan pembayar, pengaduan dan lain-lain secara instan tanpa harus membayar di tempat. Keterbatasan Koneksi internet menjadi salah satu faktor yang perlu diperhatikan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo karna dalam melakukan transaksi maka harus memiliki koneksi internet yang memadai tetapi PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo memberikan opsi pembayaran kepada pelanggan dengan cara datang langsung ke kantor untuk melakukan pembayaran maupun mengadukan secara langsung tentang keluhan dari pelanggan.

Menurut saya tentang Aplikasi Mobile ini sangat membantu pelanggan dalam memperoleh informasi tentang tagihan, pemberitahuan gangguan, transaksi dan lain-lain. Penerapan Sistem Informasi berbasis aplikasi ini di gunakan karna dapat mempermudah baik itu pelanggan maupun pihak Perusahaan. Seperti yang diterapkan PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam hal pembayaran tagihan air yang bisa di lakukan pembayaran tagihan air berbasis online seperti Tokopedia, Shopee, Gojek, Ovo, dan lain-lain. PERUMDA juga telah bekerja sama dengan beberapa Bank dalam melakukan pembayaran seperti bank Sulselbar, Bank BCA, Bank Mandiri Bank Btn, Bri link dan lain-lain. Selain Aplikasi dan Bank PERUMDA juga bekerjasama dengan Minimarket yang ada dikota palopo seperti Indomaret, Alfamart dan Alfamidi. Yang dimana tujuannya itu untuk memberikan

banyak pilihan yang memudahkan konsumen dalam hal pembayaran tagihan air bisa melalui Online bisa juga datang langsung ke PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo untuk membayar tagihan secara langsung/Offline.

## B. Email

Yaitu berkaitan langsung dengan Perusahaan seperti layanan yang memungkinkan untuk berkomunikasi dengan rekan bisnis, kolega, mitra dan bahkan untuk setiap divisi yang ada di Perusahaan, bahkan email juga kerap kali di jadikan media pengarsipan digital file dan dokumen penting Perusahaan. Penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis Email yang diterapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo membuat Komunikasi menjadi Efisien, karna memungkinkan komunikasi cepat dan langsung antar divisi, Mitra Perusahaan dan lain-lain. Yang bertujuan untuk memfasilitasi karyawan, divisi dan pimpinan dalam hal berbagi informasi, dokumen penting dan pengumuman penting. Membantu karyawan dalam berkoordinasi untuk bekerjasama secara efektif meskipun berada di divisi yang berbeda. Email dapat digunakan sebagai media penyampaian informasi penting seperti undangan rapat, surat tugas dan dokumen-dokumen lainnya. Sarana pelanggan dalam memberikan keluhan yang dihadapi dan langsung di tanggapi oleh karyawan agar meningkatkan loyalitas dan kepuasan pelanggan. Sebagai sarana penyimpanan dokum-dokumen yang dapat dilihat Kembali apabila dibutuhkan dimasa mendatang.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam penggunaan email juga harus memperhatikan kekurangan dari email tersebut yang dimana kekurangan dari email itu sendiri menurut saya yaitu Overload Informasi yang Dimana karyawan sering kali menerima terlalu banyak email, sehingga dapat menyebabkan kebingungan dalam mencari informasi tersebut. Resiko keamanan yaitu rentan terhadap serangan phising dan kebocoran informasi jika tidak dikelola dengan baik. Ketergantungan pada koneksi internet Kesulitan dalam menyampaikan pesan kompleks atau menyampaikan ide atau konsep yang rumit melalui email dibandingkan dengan diskusi langsung. Tetapi dari pendapat saya

tentang kekurangan email tersebut dapat diselesaikan langsung oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dengan cara setiap divisi ada yang ditugaskan untuk setiap hari kerja mengecek dan memantau email masuk dan keluar, Resiko keamanan dapat diatasi dengan adanya satu bidang IT yang bertugas untuk mengelola semua teknologi informasi yang ada di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Kesulitan dalam penyampaian ide ini dapat diatasi langsung oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dengan cara pengadaan rapat rutin untuk membahas ide atau rancangan kedepannya seperti apa.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam hal penggunaan Email memberikan arahan kepada setiap divisi untuk ditugaskan mengelola email dalam setiap hari kerja untuk selalu memantau email yang masuk dan keluar dan ada bidang khusus yang mengelola teknologi informasi yang ada di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dan email juga bisa menjadi pengarsipan non fisik (digital) karna begitu membutuhkan sesuatu di email itu bisa di akses langsung. Email juga sangat membantu Perusahaan karna mendukung Perusahaan dalam melakukan komunikasi internal dan eksternal Perusahaan menjadi semakin efektif di liat dari kelebihan email itu sendiri.

### C. Media Sosial

Media Sosial digunakan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo sebagai media informasi berbasis platform atau aplikasi yang digunakan untuk membuat, memasarkan dan berinteraksi dengan pelanggan serta membangun reputasi yang baik dikalangan Masyarakat (pengguna).

Media sosial ini diharap untuk Meningkatkan visibilitas yaitu membantu Perusahaan dalam menjangkau banyak lebih banyak pelanggan, penyebaran informasi yang efektif melalui media sosial ini. Media sosial yang di gunakan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo yaitu facebook dengan nama pengguna Perumdatm Palopo (PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo), yang selalu mengupdate informasi-informasi terbaru seputar kegiatan yang berhubungan dengan PERUMDA, yang bertujuan untuk memberikan informasi dan juga

berinteraksi dengan para Masyarakat. Instagram dengan nama pengguna Perumdatmpalopo yang digunakan untuk membagikan dokumentasi tentang kegiatan Perusahaan, infrastruktur, peringatan hari-hari besar dan edukasi kepada Masyarakat tentang pentingnya kesadaran akan air bersih. youtube dengan nama pengguna Perumda TM Kota Palopo yang digunakan untuk dokumentasi kegiatan-kegiatan, perayaan hari besar, donasi dan lain-lain. Bertujuan untuk mengabadikan momen-momen perayaan hari besar dan dokumentasi penyaluran bantuan korban bencana.

Media sosial selain digunakan untuk penyampaian informasi, edukasi dan dokumentasi. Media sosial yang diterapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo juga bisa berinteraksi dengan pelanggan seperti memberikan aduan, masukan (*Feedback*) dan lain-lain dengan cara menghubungi *Call Center* PERUMDA baik melalui Whatshapp business dan lain-lain yang tertera di media sosial PERUMDA. Whatshapp digunakan untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan yang ingin bertanya atau mengadukan keluhan berkaitan dengan masalah yang dihadapi. Whatshapp juga digunakan karyawan dalam berinteraksi dengan karyawan lain serta atasan yang bertujuan untuk mempermudah dalam mengupdate informasi, memonitoring kegiatan-kegiatan karyawan, dan tempat berdiskusi online untuk mencari solusi jika ada masalah yang terjadi.

Media Sosial dalam melakukan pemasaran dapat menjadi lebih efektif karna media sosial di era digitalisasi sekarang hampir semua kalangan menggunakan yang namanya media sosial baik itu anak-anak, remaja, dewasa dan lansia yang mana dengan banyaknya pengguna media sosial maka pemasaran akan lebih meluas dan informasi yang di sebarakan melalui media sosial juga bisa di lihat oleh Masyarakat luas. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo memanfaatkan media sosial untuk berinteraksi langsung dengan pelanggan dalam memperkuat hubungan antara penyedia air bersih dengan konsumen, dengan interaksi yang baik ini dapat membuat konsumen untuk mempertahankan loyalitasnya terhadap PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Media Sosial yang rentan dengan seputar ulasan negatif atau komentar buruk dari pelanggan yang di mana pelanggan ini kurang merasa

puas dalam segi interaksi, pelayanan dan lain-lain.

Jadi Kesimpulannya tentang Media Sosial, Perusahaan yang sangat membutuhkan media sosial dalam hal pemasaran ditambah lagi Perusahaan saat ini harus bisa mengikuti perkembangan era teknologi digital yang mana dapat menguntungkan Perusahaan karna dapat mengefisienkan waktu dalam hal pemasaran dan menjangkau lebih banyak pengguna tetapi informasi yang diberikan Perusahaan harus bersifat real, pekerjaan juga harus optimal dalam pemberian layanan agar dapat mengurangi adanya kritikan publik yang bersifat menjatuhkan citra Perusahaan dan meminimalisir resiko penyebaran berita hoax. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo selalu update di media sosial tentang informasi kegiatan, kunjungan, informasi gangguan dan informasi lainnya kemudian karyawan juga selalu membagikan postingannya di akun media sosial pribadinya, untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dalam penyebaran informasi.

### 3. Aspek Operasional

#### A. Sistem Informasi Geografis (GIS)

Teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengelola, menganalisis, memvisualisasikan data geografis dan menyimpan informasi tentang pelanggan. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam menerapkan Sistem Informasi Geografis dengan cara membuat Visualisasi data berupa Peta yang memudahkan pemahaman dan analisis informasi. Agar mempermudah dalam Pengambilan Keputusan yang lebih baik yang terperinci dan lebih akurat, Pemantauan dan perencanaan akan, Peningkatan Efisiensi waktu dan mengurangi biaya dalam pengumpulan dan analisis data.

Dalam hal ini PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo harus mengeluarkan Biaya Tinggi dalam pengadaan perangkat keras, perangkat lunak dan pelatihan penggunaan Sistem Informasi Geografis ini. Tetapi dilihat dari kegunaanya maka hal yang dilakukan dalam pengadaan Sistem Informasi Geografis ini sangat diperlukan terlebih lagi dilihat pada perkembangan teknologi saat ini. Dalam pengoprasian Sistem Informasi Geografis ini sangat bergantung terhadap

teknologi karna teknologi merupakan komponen penting yang harus ada sebagai alat yang akan di oprasikan oleh manusia sebagai pengguna.

Sistem Informasi Geografis yang digunakan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo memuat semua data-data tentang pelanggan seperti lokasi pelanggan, penggunaan air, jumlah tagihan air, dan data-data yang lain. Dalam hal ini PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dapat terus memonitoring karyawan yang diberi tugas untuk melakukan pengecekan secara menyeluruh kepada meteran air pelanggan untuk kemudian di input kedalam sistem informasi geografis untuk memperoleh data yang di inginkan.

Sistem Informasi Geografis Menurut Saya itu perlu diterapkan karena Sistem Informasi Geografis menawarkan banyak mamfaat dalam analisis dan visualisasi data geografis dan mempermudah Perusahaan dalam menanggulangi keluhan pelanggan. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam menerapkan Sistem Informasi Geografis di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo digunakan untuk jaringan perpipaan, mengetahui pipa apa saja yang tertanam di Lokasi yang ingin diketahui, Lokasi titik pelanggan, data pelanggan dan lain-lainnya.

#### B. Sistem Pelaporan dan Dokumentasi

Sistem Pelaporan dan Dokumentasi memiliki peran penting di dalam organisasi seperti proses evaluasi dan pemeriksaan secara langsung di lokasi tempat pengerjaan. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam hal ini memberikan tugas kepada Devisi Satuan Pengawas Internal untuk melakukannya yang dimana sistem pelaporan dan dokumentasi ini menggambarkan pertanggung jawaban dari karyawan yang diberi tanggung jawab untuk mengerjakan sambungan air baru kerumah pelanggan. Sebelum ke atasan maka Devisi SPI bertugas untuk mengaudit hasil pekerjaan tersebut apakah sudah layak atau ada yang perlu diperbaiki lagi sebelum menyerahkan laporan tersebut kepada atasan.

Satuan Pengawas Internal bertugas untuk melaksanakan audit, analisi, pengawasan, pemeriksaan, pegujian dan penilaian atas keuangan, sumber daya manusia, pengembangan, sarana-prasaran, dan asset fisik dan non fisik,

pengadaan/pembelanjaan barang dan jasa pemerintah atas penerahan direktur. Yang bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dilaporkan akurat dan sesuai dengan kondisi nyata dilapangan. Transparansi dan akuntabilitas yaitu memastikan bahwa penggunaan anggaran dapat dipertanggung jawabkan kepada pelanggan dan atasan. Mengidentifikasi resiko masalah yang timbul yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan, Kepatuhan dalam terhadap kebijakan yaitu memastikan bahwa semua kegiatan harus mematuhi peraturan, kebijakan dan prosedur yang berlaku. Memberikan rekomendasi untuk perbaikan atau prosedur yang ada berdasarkan temuan yang ada dilapangan. Penggunaan sumberdaya seperti manusia, material dan keuangan yang digunakan itu harus dipastikan apakah penggunaannya sudah efektif atau belum. Satuan Pengawas Internal yang ditunjuk langsung oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam hal ini telah menjalankan prosedur-prosedur yang telah ditetapkan dengan baik efektif ditandai hasil yang diberikan sehingga dapat memberikan layanan yang optimal kepada pelanggan/Masyarakat.

kesimpulan menurut saya tentang sistem pelaporan dan dokumentasi ini sangat membantu Perusahaan dalam memantau pengerjaan karyawan dan meminimalisir aduan pelanggan tentang pekerjaan yang dilakukan oleh karyawan. Sistem Pelaporan dan Dokumentasi yang diterapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam memberikan arahan kepada Devisi Satuan Pengawas Internal yang bertugas untuk mengaudit hasil perkerjaan karyawan sebelum di serahkan kepada atasan. Audit lapangan bertujuan untuk meninjau hasil kinerja pengerjaan karyawan. Mengenai target audit tidak ada tetapi bisa dikatakan bagus dengan kinerja yang ditunjukkan, seperti kepatuhan terhadap prosedur, tindak lanjut temuan, waktu penyelesaian audit, partisipasi tim dan lain-lain.

#### 4. Aspek Sumber Daya Manusia

##### A. Absensi Sidik Jari

Absensi sidik jari telah menjadi salah satu alat yang banyak digunakan oleh banyak Perusahaan yang dimana bertujuan untuk memonitoring kehadiran

karyawan contohnya seperti yang diterapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo yang sudah ada sejak dulu. Cara kerja dari absensi sidik jari ini sangat sederhana dimana karyawan hanya harus mendaftarkan sidik jari mereka kedalam sistem mesin absen *fingerprint* setelah sidik jari terdaftar maka karyawan dapat menggunakan mesin absen tersebut untuk absensi kehadiran setiap hari kerja. Absensi karyawan PERUMDA pada hari kerja. Senin-kamis jam masuk kerja pukul 07.30 pagi lalu 12.00-13.00. jam istirahat. Kemudian jam 16.00 jam pulang kantor dan hari Jum'at jam masuk kerja 07.30. Jam istirahat kerja pukul 11.30-14.00 kemudian jam 17.00 jam pulang kantor.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam penerapan Absensi sidik jari yaitu Akurasi yang tinggi dimana absensi sidik jari ini dapat mengenali sidik jari setiap karyawan dengan sangat tepat dan akurat dalam hal ini tidak akan terjadi kecurangan, kekeliruan dalam pencatatan kehadiran karyawan. Dalam proses absensi ini juga dilakukan dengan waktu yang terbilang cepat karna hanya dengan menempelkan jari ke alat absensi maka langsung otomatis mengisi kehadiran di absen karyawan, pengelolaan data absensi karyawan menjadi lebih mudah untuk diakses. Dalam hal ini Absensi Sidik Jari ini sangat bergantung pada sistem apabila sistem mengalami downtime maka pencatatan kehadiran bisa terlambat.

Absensi Sidik Jari ini menurut saya sangat membantu Perusahaan dalam mendisiplinkan karyawan dalam ketepatan waktu. PERUMDA Tirta Mangkaluku dalam menerapkan Absensi Sidik Jari ini perlu digunakan karna dapat mengefisinsikan waktu, pengurangan kecurangan seperti absensi di titipkan ke orang lain dan kelebihan lainnya. Absensi Sidik Jari juga meningkatkan kehadiran karyawan, membuat karyawan menjadi disiplin waktu, mengurangi ketidakhadiran karyawan tanpa keterangan.

#### B. Pengarsipan dokumen secara fisik dan non fisik (*digital*)

Dokumen berbentuk fisik adalah dokumen yang berbentuk fisik atau nyata dan dapat di akses langsung atau di tulis secara manual di atas kertas, tempat penyimpanan dokumen berbentuk fisik di bagian kearsipan. PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam mengelola Dokumen fisik, dokumen fisik artinya

yang dapat dilihat dan disentuh secara langsung. Yang di mana dokumen fisik itu disimpan dalam satu ruangan yang ber AC yang terus menyala selama 24 jam non stop untuk menjaga dokumen agar tetap terjaga dari kerusakan dalam hal ini PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo berupaya untuk melindungi dokumen-dokumen fisik dari kerusakan akibat kelembapan udara akibat naik turunnya suhu udara dan kerusakan lainnya.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam mengelola arsip dokumen telah menyediakan Ruang penyimpanan khusus untuk penempatan dokumen-dokumen fisik yang dikelola langsung pada bagian pengarsipan yang menyimpan, menyusun, merawat, mengawetkan dokumen dan memproduksi dokumen yang akan diarsipkan.

Dokumen fisik sangat rentan terhadap kerusakan maka dari itu PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo sangat memperhatikan keadaan dokumen yang disimpan agar awet dan tidak terjadi kerusakan dengan cara membuat satu ruangan khusus untuk penyimpanan dokumen yang selalu terjaga suhu ruangnya dan ada bidang karyawan khusus yang ditunjuk untuk mengelola, menyusun dan mencari dokumen. Dalam hal ini karyawan yang ditunjuk untuk mengelola pengarsipan memiliki tugas penting untuk menyusun dokumen agar terlihat rapih dan tidak berhamburan dan mudah pada saat pencarian dokumen yang dibutuhkan.

Menurut saya tentang pengarsipan dokumen fisik, PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo telah Efektif dalam mengelola pengarsipan dokumen fisik yang ditandai dengan penyediaan satu ruangan ber AC yang selalu menyala 24 jam nonstop yang terkhusus untuk penyimpanan dokumen agar tidak terjadi kerusakan dan hal-hal lainnya. Selain dokumen fisik PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo juga mempunyai penyimpanan dokumen non fisik (Digital) yang dimana Dokumen non fisik (Digital) ini berisi catatan yang dibuat atau disimpan dalam bentuk elektronik baik analog maupun digital.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam mengelola dokumen non fisik (Digital) berisi dokumen yang dikelola oleh masing-masing divisi itu sendiri seperti pembuatan laporan, dokumen-dokumen lain yang di mana dengan cara

seperti ini PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dapat dapat menghemat ruang penyimpanan di pengarsipan. Memberikan kemudahan bagi karyawan yang membutuhkan dokumen karna dapat diakses langsung oleh karyawan.

Dokumen non fisik (Digital) memiliki Keterbatasan kerusakan dokumen seperti lembab dan kebakaran karena tersimpan langsung kedalam perangkat penyimpanan data. Dalam hal ini dokumen non fisik (Digital) ini sangat bergantung terhadap teknologi karna teknologi merupakan akses utama untuk berhubungan langsung dengan dokumen tersebut.

Jadi Kesimpulannya Dokumen fisik dan non fisik (Digital) dari kedua opsi penyimpanan dokumen yang dimiliki oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo menyediakan 1 (satu) ruangan khusus ber AC yang selalu aktif 24 jam untuk menghindari kerusakan dokumen-dokumen yang tersimpan. Sedangkan pengarsipan non fisik itu Kelola oleh masing-masing devisi yang ada.

## **2.Pencapaian PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo**

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo telah mencapai beberapa pencapaian diantaranya:

1. Mendapat penghargaan Top BUMD Awards 2023 yang diselenggarakan oleh Majala TopBusiness
2. Meraih pendapatan daerah sebesar Rp 1 Miliar pada tahun 2022
3. Melaksanakan kegiatan Pendidikan dan pelatihan (Diklat) manajemen resiko untuk karyawan
4. Mengirim Atlet unggulan ke PORPAMDA Sulsel tahun 2024
5. Mewakili Sulsel dan meraih juara di PORPAMNAS VIII

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo selama 3 tahun terakhir telah menduduki peringkat pertama di Sulawesi Selatan dalam kategori Kesehatan air. Hal itu didapatkan setelah Kemendagri dan PUPR mendapat hasil audit dari BPKP, sehingga PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo di tetapkan sebagai peringkat pertama di Sulawesi Selatan.

- a. Pencapaian PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo Menurut Kemendagri adalah peningkatan skor kinerja dari 63 pada tahun 2021 menjadi 68 pada tahun 2022. Penilaian Kinerja Berdasarkan indikator Kepmendagri Nomor 47 tahun 1999. Nilai Kinerja PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo berdasarkan dengan indikator kinerja sesuai dengan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 1999 sebesar 67,48 atau masuk dalam kategori **“Baik”**. Kenaikan nilai kinerja sebesar 1,57 dari sebesar 65,91 menjadi sebesar 67,48. Peningkatan nilai kinerja disebabkan naiknya indikator rasio laba tahun berjalan.

Lampiran 6.1 / Hal. 1 - 1  
Laporan Nomor: PE.09.03/LEV-488/PW21/4/2024  
Tanggal 3 Juli 2024

Perumda Air Minum Tirta Mangkaluku  
Kota Palopo  
PERHITUNGAN INDIKATOR KINERJA ( KEMENDAGRI NO 47 TAHUN 1999 )  
TAHUN BUKU 2023

NILAI KINERJA				PENJELASAN		
1	KLASIFIKASI KINERJA			ASPEK	PERHITUNGAN	NILAI KINERJA
	NILAI KINERJA	KINERJA				
	> 75	BAIK SEKALI				
	> 60 - 75	BAIK				
	> 45 - 60	CUKUP				
	> 30 - 45	KURANG				
	<= 30	TIDAK BAIK				
2	PENILAIAN KINERJA					
	ASPEK	JUMLAH BOBOT	INDIKATOR	MAKSIMUM NILAI		
	KEUANGAN	45	10	60		
	OPERASIONAL	40	10	47		
	ADMINISTRASI	15	10	36		
		100	30	143		
					KEUANGAN = $\frac{\text{Jumlah nilai yang diperoleh}}{\text{Maksimum Nilai}} \times \text{Bobot}$	
					$\frac{41}{60} \times 45$	30.75
					OPERASIONAL = $\frac{\text{Jumlah nilai yang diperoleh}}{\text{Maksimum Nilai}} \times \text{Bobot}$	
					$\frac{27}{47} \times 40$	22.98
					ADMINISTRASI = $\frac{\text{Jumlah nilai yang diperoleh}}{\text{Maksimum Nilai}} \times \text{Bobot}$	
					$\frac{33}{36} \times 15$	13.75
					NILAI KINERJA	67.48
					KINERJA	BAIK

Perhitungan indikator kinerja (KEMENDAGRI NO 47 TAHUN 1999)

- b. Penilaian Kinerja Berdasarkan Indikator Kementerian PUPR. Nilai Kinerja Perusahaan berdasarkan indikator kinerja PUPR sebesar 3,91 atau masuk kategori **“Sehat”**. Kenaikan nilai sebesar 0,14 dari sebesar 3,77 menjadi sebesar 3,91. Hal ini disebabkan naiknya skor pada indikator *return on equity*, kualitas air pelanggan, kehilangan air dan rasio diklat pegawai.

Lampiran 5 / Hal. 1 - 2  
Laporan Nomor: PE.09.03.LEV-488/PW21/4.2024  
Tanggal 3 Juli 2024

Perumda Air Minum Tirta Mangkaluku  
Kota Palopo  
Penilaian Tingkat Kesehatan Tahun 2023 menurut Indikator KemenPUPR

INDIKATOR	RUMUS	PENILAIAN	BOBOT	NILAI	HASIL
<b>ASPEK KEUANGAN</b>					
0.98					
1a Return on Equity ( ROE )	$\frac{\text{( Laba Setelah Pajak )}}{\text{( Jumlah Ekuitas )}} \times 100\%$	$\frac{3,405,109,019}{82,774,606,867} \times 100\%$	4.11%	0.055	3 0.16
1b Ratio Operasional	$\frac{\text{( Biaya Operasi )}}{\text{( Pendapatan Operasi )}}$	$\frac{63,487,431,007}{67,577,436,159}$	0.94	0.055	2 0.11
2a Ratio Kas	$\frac{\text{( Kas + Setara Kas )}}{\text{( Hutang Lancar )}} \times 100\%$	$\frac{9,360,433,122}{3,940,528,656} \times 100\%$	237.54%	0.055	5 0.28
2b Efektivitas Pengalihan	$\frac{\text{( Jumlah Penerimaan Rekening Air )}}{\text{( Jumlah Rekening Air )}} \times 100\%$	$\frac{60,515,420,575}{61,114,792,525} \times 100\%$	99.02%	0.055	5 0.28
3 Solvabilitas	$\frac{\text{( Total Aktiva )}}{\text{( Total Hutang )}} \times 100\%$	$\frac{86,715,135,522}{3,940,528,656} \times 100\%$	2,200.60%	0.030	5 0.15
<b>II. ASPEK PELAYANAN</b>					
0.90					
1 Cakupan Pelayanan Teknis	$\frac{\text{( Jumlah Penduduk Terlayani )}}{\text{( Jumlah Penduduk Wilayah Pelayanan )}} \times 100\%$	$\frac{131,805}{196,510} \times 100\%$	67.07%	0.050	4 0.20
2 Pertumbuhan Pelanggan	$\frac{\text{( Jumlah Pelanggan Tahun Ini - Jumlah Pelanggan Tahun Lalu )}}{\text{( Jumlah Pelanggan Tahun Lalu )}} \times 100\%$	$\frac{1,466}{40,133} \times 100\%$	3.65%	0.050	1 0.05
3 Penyelesaian Pengaduan	$\frac{\text{( Pengaduan Selesai Ditangani )}}{\text{( Jumlah Pengaduan )}} \times 100\%$	$\frac{9,490}{9,490} \times 100\%$	100.00%	0.025	5 0.12
4 Kualitas Air Pelanggan	$\frac{\text{( Jumlah Titik Yg Memenuhi Syarat )}}{\text{( Jumlah Titik Yg Diuji atau Titik Minimal )}} \times 100\%$	$\frac{254}{287} \times 100\%$	88.50%	0.075	5 0.38
5 Konsumsi Air Domestik	$\frac{\text{( Jml Air Yg Terjual pada Pel. Domestik )}}{\text{( Jumlah Pelanggan Domestik )}} / 12$	$\frac{9,449,564}{36,529} / 12$	21.56	0.050	3 0.15

INDIKATOR	RUMUS	PENILAIAN	BOBOT	NILAI	HASIL
<b>III. ASPEK OPERASIONAL</b>					
1.55					
1 Rasio Produksi	$\frac{\text{( Volume Produksi Rill )}}{\text{( Jumlah Kapasitas Terpasang )}} \times 100\%$	$\frac{14,815,831}{17,116,271} \times 100\%$	86.56%	0.070	4 0.28
2 Kehilangan Air	$\frac{\text{( Air Didistribusikan - Air Terjual )}}{\text{( Jumlah Air Didistribusikan )}} \times 100\%$	$\frac{4,425,009}{14,779,064} \times 100\%$	29.94%	0.070	4 0.28
3 Jam Operasi Layanan	$\frac{\text{( Jumlah Waktu Pelayanan/Distribusi Air ke Pelanggan dalam Setahun )}}{365}$	$\frac{8,395}{365}$	23.00	0.080	5 0.40
4 Tekanan Air pada SR	$\frac{\text{( Jumlah Pelanggan yang Dilayani dengan Tekanan > 0,7 Bar )}}{\text{( Jumlah Pelanggan Aktif )}} \times 100\%$	$\frac{25,224}{37,423} \times 100\%$	67.40%	0.065	4 0.26
5 Penggantian / Kalibrasi Meter Air	$\frac{\text{( Jumlah Meter Air Yang Diganti / Dikalibrasi dalam Setahun )}}{\text{( Jumlah Pelanggan Aktif )}} \times 100\%$	$\frac{11,634}{37,423} \times 100\%$	31.09%	0.065	5 0.33
<b>IV. ASPEK SUMBER DAYA MANUSIA</b>					
0.48					
1 Rasio Pegawai terhadap Pelanggan	$\frac{\text{( Jumlah Pegawai )}}{\text{( Jumlah Seluruh Pelanggan / 1000 )}}$	$\frac{315}{41.60}$	7.57	0.070	4 0.28
2 Rasio Diklat Pegawai	$\frac{\text{( Jumlah Pegawai Yang Ikut Diklat )}}{\text{( Jumlah Pegawai )}} \times 100\%$	$\frac{190}{315} \times 100\%$	60.32%	0.040	4 0.16
3 Rasio Biaya Diklat	$\frac{\text{( Realisasi Biaya Diklat )}}{\text{( Realisasi Biaya Pegawai )}} \times 100\%$	$\frac{260,003,706}{26,400,393,853} \times 100\%$	0.98%	0.040	1 0.04
JUMLAH NILAI YANG DIPEROLEH					3.91
PENILAIAN TINGKAT KESEHATAN MENURUT KemenPUPR					SEHAT

Penilaian Tingkat Kesehatan Menurut Indikator KemenPUPR Tahun 2023.

Jadi kesimpulannya Sistem Informasi Manajemen sangat dibutuhkan dalam meningkatkan kualitas kinerja pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo yang di tandai dengan pencapaian-pencapaian yang diperoleh dari Penerapan Sistem Informasi Manajemen yang telah diterapkan dengan sangat efektif dan efisien, yang dimana PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo selama 3 tahun terakhir telah menduduki peringkat pertama di Sulawesi Selatan dalam kategori Kesehatan air. Hal itu didapatkan setelah Kemendagri dan PUPR mendapat hasil audit dari BPKP, sehingga PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo ditetapkan sebagai peringkat pertama di Sulawesi Selatan.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

#### **A. Kesimpulan**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tentang bagaimana Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) untuk Meningkatkan Kualitas Kinerja pegawai pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo. Penerapan Sistem Informasi Manajemen di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo sudah diterapkan dengan baik untuk mempercepat pekerjaan dengan menggunakan teknologi yang dimana SDM yang dibutuhkan terbilang sedikit dalam mengelolannya, sehingga SDM yang berlebih tersebut dapat di distribusikan ke devisi yang lain yang masih membutuhkan tenaga SDM.

Bentuk-bentuk Sistem Informasi Manajemen yang ada di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo yaitu:

##### 1. Teknologi Berbasis Website

Website memiliki kegunaan yang sangat bermamfaat bagi Perusahaan sesuai dengan kebutuhan dari Website itu sendiri. Penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis Website di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo, Penerapan Sistem Informasi Manajemen berbasis Website di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam kegiatan yang dilakukan contohnya kegiatan kunjungan belajar siswa SMP & SMA Dan kegiatan lain-lainnya itu dimasukan ke Website sesuai dengan apa yang terjadi dan apa yang perlu di input kedalam Website.

##### 2. Aplikasi Mobile

Aplikasi Mobile ini sangat membantu pelanggan dalam memperoleh informasi tentang tagihan, pemberitahuan gangguan, transaksi dan lain-lain. Penerapan Sistem Informasi berbasis aplikasi ini di gunakan karna dapat mempermudah baik itu pelanggan maupun pihak Perusahaan. Seperti yang diterapkan PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam hal pembayaran

tagihan air yang bisa dilakukan pembayaran tagihan air berbasis online seperti Tokopedia, Shopee, Gojek, Ovo, dan lain-lain. PERUMDA juga telah bekerja sama dengan beberapa Bank dalam melakukan pembayaran seperti bank Sulselbar, Bank BCA, Bank Mandiri Bank Btn, Bri link dan lain-lain. Selain Aplikasi dan Bank PERUMDA juga bekerjasama dengan Minimarket yang ada dikota palopo seperti Indomaret, Alfamart dan Alfamidi. Yang dimana tujuannya itu untuk memberikan banyak pilihan yang memudahkan konsumen dalam hal pembayaran tagihan air bisa melalui Online bisa juga datang langsung ke PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo untuk membayar tagihan secara langsung/Offline.

### 3. Sistem Informasi Geografis

Sistem Informasi Geografis yang digunakan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo memuat semua data-data tentang pelanggan seperti lokasi pelanggan, penggunaan air, jumlah tagihan air, dan data-data yang lain. Dalam hal ini PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dapat terus memonitoring karyawan yang diberi tugas untuk melakukan pengecekan secara menyeluruh kepada meteran air pelanggan untuk kemudian di input kedalam sistem informasi geografis untuk memperoleh data yang diinginkan.

### 4. Sistem Pelaporan dan Dokumentasi

Sistem Pelaporan dan Dokumentasi yang diterapkan oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam memberikan arahan kepada Divisi Satuan Pengawas Internal yang bertugas untuk mengaudit hasil pekerjaan karyawan sebelum di serahkan kepada atasan. Audit lapangan bertujuan untuk meninjau hasil kinerja pekerjaan karyawan. Mengenai target audit tidak ada tetapi bisa dikatakan bagus dengan kinerja yang ditunjukkan, seperti kepatuhan terhadap prosedur, tindak lanjut temuan, waktu penyelesaian audit, partisipasi tim dan lain-lain.

### 5. Email

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dalam hal penggunaan Email memberikan arahan kepada setiap divisi untuk ditugaskan mengelola email dalam

setiap hari kerja untuk selalu memantau email yang masuk dan keluar dan ada bidang khusus yang mengelola teknologi informasi yang ada di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo dan email juga bisa menjadi pengarsipan non fisik (digital) karna begitu membutuhkan sesuatu di email itu bisa di akses langsung. Email juga sangat membantu Perusahaan karna mendukung Perusahaan dalam melakukan komunikasi internal dan eksternal Perusahaan menjadi semakin efektif di liat dari kelebihan email itu sendiri.

#### 6. Absensi Sidik Jari

PERUMDA Tirta Mangkaluku dalam menerapkan Absensi Sidik Jari in perlu digunakan karna dapat mengefisinsikan waktu, pengurangan kecurangan seperti absensi di titipkan ke orang lain dan kelebihan lainnya. Absensi Sidik Jari juga meningkatkan kehadiran karyawan, membuat karyawan menjadi disiplin waktu, mengurangi ketidakhadiran karyawan tanpa keterangan.

#### 7. Sosial Media

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo selalu update di media sosial tentang informasi kegiatan, kunjungan, informasi gangguan dan informasi lainnya kemudian karyawan juga selalu membagikan postingannya di akun media sosial pribadinya, untuk menjangkau lebih banyak pelanggan dalam penyebaran informasi.

#### 8. Pengarsipan Dokumen Fisik dan Non Fisik

Dokumen fisik dan non fisik (Digital) dari kedua opsi penyimpanan dokumen yang dimiliki oleh PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo Efektif karna dalam penerapannya PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo menyediakan 1 (satu) ruangan khusus ber AC yang selalu aktif 24 jam untuk menghindari kerusakan dokumen-dokumen yang tersimpan. Sedangkan pengarsipan non fisik itu Kelola oleh masing-masing devisi yang ada.

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo telah mencapai beberapa pencapaian diantaranya:

- a) Mendapat penghargaan Top BUMD Awards 2023 yang diselenggarakan oleh Majala TopBusiness
- b) Meraih pendapatan daerah sebesar Rp 1 Miliar pada tahun 2022
- c) Melaksanakan kegiatan Pendidikan dan pelatihan (Diklat) manajemen resiko untuk karyawan
- d) Mengirim Atlet unggulan ke PORPAMDA Sulsel tahun 2024
- e) Mewakili Sulsel dan meraih juara di PORPAMNAS VIII

PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo selama 3 tahun terakhir telah menduduki peringkat pertama di Sulawesi Selatan dalam kategori Kesehatan air. Hal itu didapatkan setelah Kemendagri dan PUPR mendapat hasil audit dari BPKP, sehingga PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo ditetapkan sebagai peringkat pertama di Sulawesi Selatan.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil wawancara yang diperoleh dalam penelitian ini, saran-saran yang dapat diberikan peneliti sebagai berikut:

1. Bagi pihak PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo hendaknya lebih memperbaiki lagi jika masih ada yang belum maksimal tepat pada sasaran, serta lebih meningkatkan lagi pengembangan karyawan yang belum memahami baik tentang Penerapan Sistem Informasi Manajemen
2. Bagi peneliti selanjutnya, diharapkan dapat dijadikan bahan kajian berikutnya untuk membangun ilmu pengetahuan dan dapat melakukan penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Buddhi, Universitas, and Dharma Tangerang, 'Machine Translated by Google Dampak Penerapan Kebijakan Bekerja Dari Rumah Terhadap Pekerjaan Efektivitas Dan Produktivitas Di Kota Tangerang Indra.Gunawan@ubd.Ac.Id', 19 (2021)
- Dewi, Herti Suherti Rachmi, 'Analisis Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Pada Bidang Sumber Daya Kesehatan Dinas Kesehatan Provinsi Jawa Barat', *Universitas Pasundan*, 2013, 1–134
- Dhea Fadillah, Fasiha, Nurfadilah, 'Journal of Institution and Sharia Finance', 6 (2024)
- Dr. H. Zuchri Abdussamad, S.I.K., M.Si, *Metode Penelitian Kualitatif Desember 2021*
- Dr. Nursapia Harahap, M. A, *Penelitian Kualitatif*, Wal Ashri Sazali M. A, 2020, 1
- Envirotek, I Putu Sudastra Adi Saputra, Ervin Nurhayati, and Muhammad Sundoro, 'Strategi Manajemen Aset Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Air Minum Di Perumda Air Minum Tirta Khatulistiwa, Kota Pontianak', *Jurnal Evinrotek*, 2023 <<https://doi.org/10.33005/envirotek.v15i2.275>>
- Heryana, Ade, 'Informan Dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif', *Universitas Esa Unggul*, 2015, 1–14
- Ikasari, Ines Heidiani, 'Penerapan Sistem Informasi Manajemen Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional Di Perusahaan Manufaktur', *JRIIN: Jurnal Riset Informatika Dan Inovasi*, 1.1 (2023), 267–70
- Jabani, Muzayyanah, and Tadjuddin Tadjuddin, 'Implikasi Manajemen Sumber Daya Manusia Berbasis Nilai Nilai Islami (Studi Pada Bank Muamalat Palopo)', *Palita: Journal of Social-Religion Research*, 3.1 (2018), 13–34 <<https://doi.org/10.24256/pal.v3i1.191>>
- Khairiah, 'Peran Sistem Informasi Manajemen(SIM) Dalam Pengambilan Keputusan Terhadap Manajemen Bisnis.Universitas Islam Negeri Sumatera Utara Pascasarjana', 1.2 (2021), 69–73
- Lestari, Sintia Ayu, Isa Ansari, and Samsir Rahim, 'Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dipt.Jasa Raharja Cabang Sulawesi Selatan Kota Makassar', *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2.3 (2021), 770–86
- Maswari, Ketut Laksmi, Ni Ketut, Utami Nilawati, I Gde Eka Dharsika, Program Studi, Teknik Informatika, and others, 'Peranan Sistem Informasi

- Manajemendan Pengawasannya Dalam Meningkatkan Kualitas Kinerja Karyawan’, 6.2 (2023), 71–78
- Pekalongan, Kota, Muhammad Ramadhan, Nurhan Basri, Veithzal Rivai, and Azis Hakim, ‘Peranan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kinerja Pegawai Dan Pertumbuhan Ekonomi (Studi Kualitatif Pada Pemerintahan Kota Pekalongan)’, 8.2 (2023), 781–91
- Pipit Muliyah, Dyah Aminatun, Sukma Septian Nasution, Tommy Hastomo, Setiana Sri Wahyuni Sitepu, Tryana, ‘Kualitas Kinerja’, *Journal GEEJ*, 7.2 (2020), 12–28
- Puspitasari, Endah, Enjang Nursolih, and Enang Rustendi, ‘Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja (Suatu Studi Pada Pegawai Kecamatan Rajadesa)’, *Jurnal Industrial Galuh*, 5.2 (2023), 106–14 <<https://doi.org/10.25157/jig.v5i2.3309>>
- Rasbi, Muh, Muh Ginanjar, Atika Tahir, Linda A Ali, Asriadi Arifin Adi, Dian Novianti, and others, ‘Pengaruh Keamanan, Kemudahan, Dan Diskon Dompot Digital Terhadap Perilaku Konsumtif Mahasiswa Pascasarjana Iain Palopo’, *Keuangan Syariah [ONLINE]*, 01.02 (2023), 2 <<https://doi.org/10.35905/moneta.v2i2.8920>>
- Rosari, Tirza, ‘Sistem Informasi Air Minum Tirta Bangka Berbasis Website’, *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi Terapan*, 2022
- Rumisha, Susan F, Emanuel P Lyimo, Irene R Mremi, Patrick K Tungu, Victor S Mwingira, Doris Mbata, and others, ‘Akses Terbuka Kualitas Data Sistem Informasi Manajemen Kesehatan Rutin Di Fasilitas Kesehatan Primer Dan Tingkat Kabupaten Di Tanzania’, 2020, 1–22
- Surveyandini, Mayla, and Fatwa Zuhaena, ‘Peningkatan Kualitas Kinerja Karyawan Melalui Program Pelatihan Dan Pengembangan Yang Tepat’, *WIKUACITYA: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1.1 (2022), 105–10 <<https://doi.org/10.56681/wikuacitya.v1i1.25>>
- UU Pemerintah RI, ‘UU Tentang Keterbukaan Informasi Publik (UU Nomor 14 Tahun 2008)’, *Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi (JTik) STMIK ProVisi Semarang*, 2008, 49–60
- Dasmadi, *Seri Buku Ajar Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta Selatan: CV.Aneka Pustaka Multimedia,2022).
- Riinawati, *Pengantar Teori Manajemen Komunikasi dan Organisasi*, (Banjarmasin: Pustaka Baru,2019)

- I Pute Agus Eka Pratama, *Sistem Informasi dan Implementasinya: Teori dan Konsep Sistem Informasi disertai berbagai Contoh Praktiknya menggunakan Perangkat Lunak Open Source*, (Bandung: Informatia, 2014).
- K. C. Laudon & J. P. Laudon, *Management Information System*, (New Jersey: Pearson Prentice Hall, 2010)
- Rizan Machmud, “Peranan Penerapan Sistem Informasi Manajemen Terhadap Efektivitas Kerja Pegawai Lembaga Pemasarakatan Narkotika (LAPASTIKA) Bollangi Kabupaten Gowa,” *Jurnal Capacity STIE AMKOP Makassar* 9, No. 3 (September 2013).
- Hani Fitria Rahmani, “Pengaruh Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) Terhadap Kinerja Pegawai,” *Jurnal of Economic and Entrepreneurship* 2, No. 1 (Juni 2019).
- Ayu Ajrina Amelia, *MPOT: Implementasi Manajemen Keuangan, Sumber Daya Manusia, Pendidikan, dan Rumah Sakit*, (Pekalongan: PT Nasya Expanding Management, 2022)
- R. Soemita Adikoesoema, *Azas – Azas Manajemen*, Edisi Kedua, (Fakultas ekonomi, Universitas Indonesia, Jakarta, 2000),
- M. Manullang, *Sistem Informasi Manajemen Untuk Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: Penerbit Gunung Agung, 2001)
- Robert Murdick, .at, all, *Informasi Sistem For Modern Manajemen*, Edisi Ketiga, Terjemahan J. Jamil, (Yogyakarta: Penerbit Erlangga, 1999)
- Vincent Gesperc, Invancevist John, Donnely, JR James, Diterjemahkan oleh Moeliyadi, Organisation, *Perilaku Struktur*, (Jakarta: Penerbit Press Erlangga, 2001)
- Gordon B. Davis, *Sistem Informasi Manajemen*, (Jakarta: Penerbit Pustaka Binaman Pressido, 1999)
- Sondang P. Siagian, *Sistem Informasi Manajemen Untuk Pengambilan Keputusan*, (Jakarta: Gunung Agung, 1999)
- Endar Sugiarto, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Mandar Maju, 1998)
- Mohammad Ridwan, dkk, *Sistem Informasi Manajemen*, (Bandung: Widina Bhakti Persada, 2021).
- Rusdiana, *Sistem Informasi Manajemen Pendidikan*, (Bandung: Pusat Penelitian dan Penerbitan, 2021).

Suwardi Endraswara, *Metode, Teori, Teknik Penelitian Kebudayaan*, (Yogyakarta: Pustaka Widyatama, 2006)

Albi Anggito & Johan Setiawan, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, (Sukabumi: CV Jejak, 2018),

Sudaryono, *Metode Penelitian Pendidikan*, (Jakarta: Kencana, 2016).

L

A

M

P

I

R

A

N

## **PEDOMAN WAWANCARA**

**“Penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) bagi Efektivitas kerja pegawai pada PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo”**

### **KRITERIA RESPONDEN**

1. Pegawai PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo
2. Berada dari salah satu divisi yang diteliti
3. Pimpinan divisi atau yang mewakili
4. Telah bekerja di divisi tersebut minimal 1 tahun

### **DATA RESPONDEN**

1. Nama :
2. Jenis Kelamin :
3. Usia :
4. Divisi :
5. Jabatan :

Pertanyaan:

1. Bapak/Ibu berkerja dibagian divisi apa?
2. Sudah berapa lama Bapak/Ibu bekerja dibagian divisi itu?
3. Sebelumnya Bapak/Ibu bekerja di bagian divisi apa?
4. Kapan divisi anda dibentuk dan mulai beroperasi di PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo?

5. Apakah Bapak/Ibu pernah mendengar tentang Sistem Informasi Manajemen?
6. Bagaimana bentuk sistem informasi manajemen yang di gunakan dari devisi anda?
7. Sudah berapa lama sistem informasi manajemen itu diterapkan di devisi anda?
8. Bagaimana membuktikan bahwa informasi yang dipresentasikan sesuai dengan hal yang sebenarnya?
9. Penerapan Sistem Informasi Manajemen seperti apa yang dilakukan sehingga informasi yang dibutuhkan harus ada pada saat dibutuhkan?
10. Bagaimana cara mendapatkan informasi yang relevan sesuai dengan apa yang dibutuhkan?
11. Selama pengimplementasian Sistem Informasi Manajemen pada karyawan di devisi anda apakah ada kendala yang dihadapi dan bagaimana cara dalam mengatasinya ? (Perdevisi)
12. Penerapan sistem informasi seperti apa yang digunakan sehingga informasi yang disajikan lengkap sesuai dengan masalah yang ada?
13. Apakah dengan adanya Sistem Informasi Manajemen dapat meningkatkan Kualitas kinerja pegawai?
14. Penerapan sistem informasi seperti apa yang digunakan dalam mengukur tepat waktu atau tidaknya suatu pekerjaan?
15. Bagaimanakah Tingkat Kualitas Kinerja karyawan sebelum dan sesudah menggunakan Sistem Informasi Manajemen?
16. Bagaimana agar anggaran yang dikeluarkan tetap sesuai dengan yang direncanakan?



Perumdatm Palopo

23 Sep · 🌐



## INFORMASI GANGGUAN LAYANAN DISTRIBUSI AIR



- Akan dilakukan koneksi pipa P3KT di Jl. K.H.A. Razak (Jembatan Ahmad Razak) dan distribusi air untuk layanan pipa P3KT ke pelanggan akan mengalami gangguan.



- Waktu pekerjaan
- Selasa, 24 September 2024 Pukul 08.00 Wita  
estimasi pekerjaan 12 jam



- Adapun wilayah yang terdampak yaitu:
 

1. Ahmad Razak seluruhnya	7. Jl. Nenas
2. Kompleks Cempaka	8. Guntu Patalo
3. Dahlia seluruhnya	9. Jl. kelapa sebelah kanan menuju terminal sampai jembatan bolong
4. Jl. Sempowae	
5. Jl. We cudai	
6. Jl. Nangka	

Diharapkan kepada pelanggan terdampak agar selalu menampung air sebelum pekerjaan dimulai.



MOHON MAAF ATAS GANGGUAN LAYANAN KAMI

*Humas*  
**PERUMDATM**



LAYANAN PENGADUAN  
**085145320000**

perumdatmpalopo.co.id | Perumdatm Palopo | Perumdatm Palopo | @perumdatm\_palopo



perumdatmpalopo



## Bayarki Tagihan Airta

Sebelum **TANGGAL 25** setiap bulannya dapat lebih mudah melalui Mitra Layanan



Untuk pembayaran melalui Bank dapat dilakukan dengan cara memasukkan kode berikut :

- BRIVA : 55852 - Mandiri : 166
- BCA : 3974 - Maybank : 78465

(Contoh pembayaran : 558520123456789)



LAYANAN PENGADUAN  
**085145320000**



perumdatmpalopo.co.id | Perumdatm Palopo | Perumdatm Palopo



**PEMERINTAH KOTA PALOPO**  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
Alamat : Jl. K.H.M. Hasyim No. 5 Telp. (0471) 23692 Kota Palopo, 91921

**SURAT KETERANGAN**

NOMOR : 500.16.7.1 / 1756 / DPMP TSP

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : **SURIADI A. MAPPASESSU, SE, M.M**  
Nip : 19840717 200801 1 004  
Pangkat/Gol. : Penata  
Jabatan : Kabid. Pengkajian dan Pemrosesan Perizinan PTSP  
Unit Kerja : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Menerangkan bahwa :

Nama : Arya Setiawan  
N I M : 2004030133  
Alamat : Jl. Jend. Sudirman Kab. Luwu Timur  
Universitas : Institut Agama Islam Negeri Palopo  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Sehubungan dengan adanya Perbaikan atau Maintenance pada Aplikasi SiCantik, maka diberikan Surat Keterangan sementara ini sebagai bahan untuk proses selanjutnya.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan untuk dipergunakan seperlunya, dan Surat Keterangan ini tidak dapat dijadikan **Jaminan atau Legalitas Perizinan** dan hanya berlaku mulai tanggal **12 Juli 2024 sampai dengan 12 Agustus 2024**.

Palopo, 12 Juli 2024

a.n. Kepala Dinas  
Kabid. Pengkajian dan Pemrosesan  
Perizinan PTSP



**SURIADI A. MAPPASESSU, SE, M.M**

Pangkat : Penata  
Nip : 19840717 200801 1 004



PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
TIRTA MANGKALUKU KOTA PALOPO  
Jalan Pongsimpin Kelurahan Murante Kecamatan Mungkajang Kota Palopo  
Telp. (0471)325981 Fax. (0471)3310055  
e-mail : perumdatmpalopo@gmail.com | Website : www.perumdatmpalopo.co.id



Palopo, 18 Juli 2024

Nomor : 557/ADM/PERUMDATM/PLP/VII/2024  
Lamp. : -  
Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth :  
**Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam  
Institut Agama Islam Negeri Palopo**

di-  
Tempat

Dengan Hormat,

Menindaklanjuti Surat dari Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam IAIN Palopo Nomor: B 303/In.19/FEBI/HM.01/07/2024, Tanggal 10 Juli 2024, Perihal Permohonan Surat Izin Penelitian maka dengan ini disampaikan bahwa kami menyetujui :

Nama : Arya Setiawan  
NIM : 2004030133  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah

Untuk melakukan penelitian di Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo dengan ketentuan mematuhi seluruh aturan yang berlaku dan apabila telah selesai melakukan penelitian maka hasil penelitian tersebut wajib diberikan 1 (satu) rangkap ke Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo.

Demikian disampaikan, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

A.n Direktur Utama,  
Direktur Umum dan Keuangan :



**Tembusan :**

1. Kepala Satuan Pengawas Internal;
2. Asisten Manager Personalia;
3. Peringgal.



**PERUSAHAAN UMUM DAERAH  
TIRTA MANGKALUKU KOTA PALOPO**  
Jalan Pongsimpin Kelurahan Murante Kecamatan Mungkajang Kota Palopo  
Telp. (0471)325981 Fax. (0471)3310055  
e-mail : perumatmpalopo@gmail.com | Website : www.perumdamtmpalopo.co.id



## **BERITA ACARA PENYERAHAN DATA**

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri Palopo Nomor : B 303/In.19/FEBI/HM.01/07/2024, tanggal 10 Juli 2024, Perihal : Permohonan Surat Izin Penelitian.

Sehubungan dengan hal diatas maka pada hari ini Rabu, tanggal Tiga Puluh Satu bulan Juli tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat bertempat di Kantor Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo, yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Faizal Zainuddin  
Jabatan : Manager Administrasi Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo  
**Selanjutnya disebut "PIHAK PERTAMA"**

Nama : Arya Setiawan  
NIM : 2004030133  
Kampus : Fakultas Ekonomi dan Bisnis IAIN Palopo  
Program Studi : Manajemen Bisnis Syariah  
**Selanjutnya disebut "PIHAK KEDUA"**

**PIHAK PERTAMA** menyerahkan data Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo kepada **PIHAK KEDUA** dengan rincian sebagai berikut :

1. Peraturan Direksi Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mangkaluku Kota Palopo Nomor 01 Tahun 2021 tentang Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Jabatan Manajemen Perusahaan Umum Daerah Air Minum Tirta Mangkaluku Kota Palopo (1 rangkap *Hardcopy*);
2. Keputusan Direksi Perumda Tirta Mangkaluku Kota Palopo Nomor : 86 SK. Tahun 2022 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Karyawan (1 rangkap *Hardcopy*);

Demikian Berita Acara Penyerahan Data ini dibuat dengan sebenarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palopo, 31 Juli 2024

**PIHAK KEDUA**  
Yang Menerima,

Arya Setiawan

**PIHAK PERTAMA**  
Yang Menyerahkan,

Faizal Zainuddin |<sub>2</sub>

Dokumentasi Wawancara yang dilakukan kepada kedelapan (8) Devisi yang ada di  
PERUMDA Tirta Mangkaluku Kota Palopo





## RIWAYAT HIDUP



**Arya Setiawan**, lahir di Luwu Timur pada tanggal 17 Agustus 2002. Penulis merupakan anak ke 2 dari 3 bersaudara dari pasangan ayah bernama Kasdar dan ibu Syamsia. Saat ini penulis bertempat tinggal di Dusun Bakara, Desa Timampu, Kecamatan Towuti Kabupaten Luwu Timur. Pendidikan dasar penulis diselesaikan pada tahun 2014 di SDN 265 Timampu. Kemudian di tahun yang sama penulis menempuh pendidikan di MTSN Luwu Timur hingga tahun 2017, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 3 Luwu Timur hingga 2019 dan berpindah sekolah di MA Darunnajah Timampu hingga tahun 2020, penulis melanjutkan pendidikan S1 di bidang yang ditekuni Manajemen Bisnis Syariah, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Palopo.