



## **Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kubu Marapalam Kota Padang**

### ***Implementation of Management Information Systems in Public Services at the Kubu Marapalam Sub-district Office, Padang City***

**Fahira Syailindri<sup>1</sup>, Haikal Efendi<sup>2</sup>, Melani Putri<sup>3</sup>, Yulia Hanoselina<sup>4</sup>**

<sup>1-4</sup> Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang

Email : [fahiraaisyailindri@gmail.com](mailto:fahiraaisyailindri@gmail.com)<sup>1</sup>, [efendihaikal00@gmail.com](mailto:efendihaikal00@gmail.com)<sup>2</sup>, [melaniputri494@gmail.com](mailto:melaniputri494@gmail.com)<sup>3</sup>, [yuliahanoselina@fis.unp.ac.id](mailto:yuliahanoselina@fis.unp.ac.id)<sup>4</sup>

#### **Article Info**

##### **Article history :**

Received : 28-04-2025

Revised : 30-04-2025

Accepted : 02-05-2025

Published : 04-05-2025

#### **Abstract**

*This study analyzes the Implementation of Management Information Systems in Public Services at the Kubu Marapalam Village Office, Padang City. Using a qualitative method with a case study approach, data were collected through in-depth interviews and document analysis. Qualitative descriptive analysis techniques (Miles & Huberman, 2007) were used to identify system implementation, challenges, supervision, and its impact on public services. The results of the study indicate that this system improves the efficiency and transparency of services, but still faces technical constraints and limited human resources. It is necessary to increase the capacity of the apparatus and strengthen supervision so that the system runs optimally.*

**Keywords:** *implementation, management information system, public service*

#### **Abstrak**

Penelitian ini menganalisis Penerapan Sistem Informasi Manajemen Dalam Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Kubu Marapalam Kota Padang. Menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus, data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan analisis dokumen. Teknik analisis deskriptif kualitatif (Miles & Huberman, 2007) digunakan untuk mengidentifikasi implementasi sistem, tantangan, pengawasan, serta dampaknya terhadap pelayanan publik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini meningkatkan efisiensi dan transparansi pelayanan, namun masih menghadapi kendala teknis dan keterbatasan sumber daya manusia. Diperlukan peningkatan kapasitas aparatur dan penguatan pengawasan agar sistem berjalan optimal.

**Kata Kunci :** *penerapan, sistem informasi manajemen , pelayanan publik*

#### **PENDAHULUAN**

Di era globalisasi dan perkembangan teknologi yang pesat, penerapan sistem informasi manajemen telah menjadi kebutuhan esensial bagi institusi pemerintahan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sistem informasi manajemen merupakan integrasi antara teknologi informasi dan aktivitas manajemen yang dirancang untuk mendukung operasional, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam suatu organisasi (Laudon & Laudon, 2020). Penerapan sistem informasi manajemen di instansi pemerintahan, termasuk di tingkat kelurahan, menjadi langkah strategis dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (good governance).

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan integrasi antara teknologi informasi dan proses manajerial dalam suatu organisasi yang bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas,



dan transparansi (Laudon & Laudon, 2020). Dalam pelayanan publik, SIM menjadi solusi untuk mengurangi birokrasi manual, mempercepat pelayanan, serta mendukung akuntabilitas instansi pemerintahan.

Penerapan SIM sangat erat kaitannya dengan prinsip Good Governance, yang menekankan pada transparansi, akuntabilitas, partisipasi, dan efektivitas dalam pelayanan publik. Selain itu, pendekatan Change Management (Kotter, 2020) juga diperlukan untuk mendorong penerimaan terhadap teknologi baru, khususnya dalam instansi pemerintahan yang belum terbiasa dengan sistem digital.

Kantor Kelurahan sebagai ujung tombak pelayanan publik memiliki peran krusial dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Menurut penelitian Pratama dan Ariyanti (2022), implementasi sistem informasi di tingkat kelurahan dapat meningkatkan efisiensi pelayanan hingga 40% dan mengurangi waktu antrian hingga 60%. Kelurahan Kubu Marapalam yang terletak di Kota Padang merupakan salah satu contoh instansi yang berupaya mengoptimalkan pelayanan publik melalui penerapan sistem informasi manajemen.

Penerapan sistem informasi manajemen di Kelurahan Kubu Marapalam tidak terlepas dari tantangan dan kendala. Berdasarkan penelitian Sutrisno dan Wijaya (2023), beberapa kendala yang sering dihadapi dalam implementasi sistem informasi di tingkat kelurahan antara lain keterbatasan sumber daya manusia, infrastruktur yang belum memadai, serta resistensi terhadap perubahan. Oleh karena itu, pengawasan terhadap implementasi sistem informasi manajemen menjadi aspek penting untuk memastikan efektivitas sistem tersebut.

Sistem pengawasan dalam penerapan sistem informasi manajemen bertujuan untuk memastikan bahwa sistem berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Hidayat dan Nugroho (2021), pengawasan yang efektif dapat meningkatkan keberhasilan implementasi sistem informasi hingga 70%. Pengawasan juga berperan dalam mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul selama implementasi dan memberikan solusi yang tepat.

Pada penelitian ini, implementasi sistem informasi manajemen dan pengawasannya di Kantor Kelurahan Kubu Marapalam Padang akan dianalisis menggunakan pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). TAM merupakan model yang dikembangkan untuk menganalisis dan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan penggunaan teknologi komputer (Venkatesh & Davis, 2022). Pendekatan ini diharapkan dapat memberikan gambaran komprehensif mengenai tingkat penerimaan sistem informasi manajemen serta efektivitas pengawasannya di Kantor Kelurahan Kubu Marapalam Padang.

Berdasarkan penjelasan di atas, penelitian ini akan berfokus pada analisis penerapan sistem informasi manajemen pelayanan publik di Kantor Kelurahan Kubu Marapalam Padang. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk optimalisasi sistem informasi manajemen serta meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kelurahan.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus untuk memahami secara mendalam tentang penerapan Sistem Informasi Manajemen dan pengawasannya di Kantor Kelurahan Kubu Marapalam Padang. Menurut Creswell (2021), metode kualitatif



merupakan pendekatan untuk mengeksplorasi dan memahami makna yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan, dimana peneliti membuat interpretasi dari makna data yang diperoleh.

#### 1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kelurahan Kubu Marapalam yang terletak di Kota Padang, Sumatera Barat. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada pertimbangan bahwa Kelurahan Kubu Marapalam telah menerapkan Sistem Informasi Manajemen dalam pelayanan publik mereka. Kelurahan Kubu Marapalam merupakan bagian dari Kecamatan Padang Timur, Kota Padang. Wilayah ini memiliki jumlah penduduk lebih dari 5.000 jiwa yang tersebar dalam beberapa RW dan RT. Mayoritas penduduk bekerja di sektor informal seperti perdagangan dan jasa. Struktur kelurahan terdiri dari Lurah, Sekretaris, dan beberapa Kepala Seksi. Wilayah ini menjadi percontohan penerapan sistem informasi pelayanan publik melalui sistem SIRANCAK sejak tahun 2019, yang dikembangkan dengan dukungan dari Kominfo.

#### 2. Subjek Penelitian

Subjek penelitian terdiri dari:

- Lurah Kubu Marapalam

#### 3. Teknik Pengumpulan Data

Wawancara Mendalam

Peneliti melakukan wawancara mendalam dengan para informan untuk mendapatkan data mengenai penerapan dan pengawasan Sistem Informasi Manajemen di Kantor Kelurahan Kubu Marapalam. Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan panduan wawancara yang telah disiapkan sebelumnya, namun tetap memungkinkan adanya pertanyaan tambahan sesuai dengan perkembangan wawancara.

Fokus wawancara meliputi:

- a. Proses implementasi Sistem Informasi Manajemen
- b. Tantangan dalam penerapan sistem
- c. Mekanisme pengawasan sistem
- d. Dampak penerapan sistem terhadap pelayanan public
- e. Tingkat kepuasan pengguna sistem

#### 4. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu prosedur pencatatan untuk menggambarkan atau melukiskan keadaan objek yang diteliti berdasarkan fakta yang ada. Penelitian deskriptif ditujukan untuk mengumpulkan informasi secara aktual dan terperinci; mengidentifikasi masalah; membuat perbandingan atau evaluasi, dan; menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dan belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang. (Miles dan Huberman, 2007).



## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Implementasi Sistem Informasi SIRANCAK di Kelurahan Kubu Marapalam

Berdasarkan hasil wawancara dengan pihak Kelurahan Kubu Marapalam, diperoleh berbagai temuan terkait penerapan sistem informasi dalam pelayanan administrasi publik. Kelurahan ini telah mengadopsi Sistem Informasi terpadu pencatatan administrasi kependudukan kota padang (SIRANCAK) sebagai sistem utama dalam pengelolaan dokumen kependudukan, seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Surat Pindah. Sistem ini memungkinkan warga untuk mengurus dokumen dengan lebih cepat dan efisien melalui bantuan operator kelurahan. Teknologi informasi juga memainkan peran penting dalam mempercepat komunikasi antara kecamatan dan kelurahan. Informasi dari kecamatan tidak lagi disampaikan melalui surat fisik, tetapi melalui aplikasi pesan instan seperti WhatsApp. Selain itu, media sosial seperti Instagram dan Facebook digunakan untuk menyampaikan informasi penting kepada masyarakat secara transparan.

### Efisiensi dan Dampak Pelayanan Publik

Salah satu dampak utama dari penerapan sistem informasi ini adalah peningkatan efisiensi layanan administrasi. Sebelumnya, masyarakat harus datang langsung ke kantor kelurahan dan mengurus dokumen secara manual, yang sering kali memakan waktu lama. Dengan adanya SIRANCAK, proses pelayanan menjadi lebih cepat dan terstruktur, sehingga masyarakat tidak perlu bolak-balik ke kantor kelurahan. Meski telah memberikan banyak manfaat, penerapan sistem informasi di kelurahan ini masih menghadapi beberapa tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi dan kualitas jaringan internet yang tidak selalu stabil. Hal ini dapat menghambat kelancaran pelayanan administrasi. Namun, kelurahan telah berupaya mengatasi kendala ini dengan menyediakan akses Wi-Fi gratis bagi warga yang membutuhkan.

Dari segi pengawasan, kelurahan memiliki mekanisme pelaporan bagi masyarakat jika terjadi kendala atau dugaan penyalahgunaan sistem informasi. Selain itu, pemantauan rutin dilakukan untuk memastikan sistem berjalan dengan baik. Perbedaan sebelum dan sesudah penerapan sistem informasi cukup signifikan. Sebelum adanya digitalisasi layanan, pembuatan KTP dapat memakan waktu hingga dua minggu. Namun, setelah penerapan SIRANCAK, proses ini bisa selesai dalam satu hari, terutama untuk kebutuhan mendesak. Ke depan, kelurahan berharap agar sistem informasi administrasi semakin canggih dan terintegrasi, sehingga pelayanan dapat dilakukan dalam satu platform digital yang lebih komprehensif. Selain itu, peningkatan infrastruktur dan literasi digital masyarakat menjadi hal yang perlu diperhatikan agar sistem ini dapat dimanfaatkan secara optimal oleh seluruh warga.

Dari hasil wawancara dapat disimpulkan Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen (SIM) dalam pelayanan publik di Kelurahan Kubu Marapalam telah membawa perubahan, terutama dalam aspek efisiensi, transparansi, dan ketepatan administrasi kependudukan. Berdasarkan wawancara yang dilakukan, sistem informasi bernama Sistem Informasi terpadu pencatatan administrasi kependudukan kota padang (SIRANCAK) berperan dalam mempercepat pengurusan berbagai dokumen kependudukan, seperti KTP, Kartu Keluarga (KK), Akta Kelahiran, Akta Kematian, dan Kartu Identitas Anak (KIA). Hal ini selaras dengan konsep Sistem Informasi Manajemen, yang dirancang untuk mengotomatiskan proses administrasi guna meningkatkan efektivitas kerja dalam



organisasi (Laudon & Laudon, 2020).

Model Technology Acceptance Model (TAM) digunakan untuk menganalisis sejauh mana pengguna menerima dan menggunakan teknologi berdasarkan dua variabel utama: *perceived usefulness* dan *perceived ease of use*.

1. Masyarakat merasakan manfaat nyata sistem dalam mempercepat pengurusan dokumen.
2. Pegawai awalnya kesulitan, tetapi pelatihan meningkatkan kemudahan penggunaan.
3. Sikap terhadap teknologi umumnya positif, terutama dari kalangan muda.
4. Terdapat intensi kuat untuk menggunakan sistem secara berkelanjutan.
5. Sistem digunakan aktif setiap hari oleh operator kelurahan.

Analisis TAM menunjukkan bahwa penerimaan sistem tidak hanya dipengaruhi teknologi, tetapi juga oleh dukungan pelatihan, infrastruktur, dan pengalaman pengguna.

Penerapan Sistem Informasi Manajemen di tingkat kelurahan memberikan berbagai manfaat, baik bagi masyarakat maupun aparatur pemerintahan. Dari sisi efisiensi, proses administrasi yang sebelumnya memakan waktu berhari-hari kini dapat diselesaikan dalam hitungan jam. Selain itu, digitalisasi memperkecil kemungkinan terjadinya kesalahan pencatatan data secara manual. Dari sisi transparansi, masyarakat dapat mengakses informasi layanan dengan lebih mudah, misalnya melalui

Sebelum sistem ini diterapkan, layanan administrasi masih dilakukan secara manual, yang sering kali menyebabkan antrian panjang, prosedur birokrasi yang kompleks, serta waktu penyelesaian dokumen yang lama. Dengan hadirnya SIRANCAK, warga dapat mengurus dokumen dengan lebih cepat dan mudah. Aparatur kelurahan juga dapat memasukkan serta mengelola data langsung dalam sistem, sehingga mengurangi potensi kesalahan dalam pencatatan manual. Berdasarkan Technology Acceptance Model (TAM) yang dikembangkan oleh Venkatesh & Davis (2022), tingkat penerimaan masyarakat dan pegawai terhadap teknologi ini dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan serta manfaat yang dirasakan.

### **Kendala dan Tantangan Implementasi**

Selain meningkatkan efisiensi, penerapan SIM juga memperkuat aspek transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik. Informasi terkait layanan administrasi kini dapat diakses melalui media sosial resmi kelurahan, seperti Instagram dan Facebook. Hal ini mendukung prinsip *good governance*, di mana keterbukaan informasi menjadi bagian dari tata kelola pemerintahan yang baik. Dalam perspektif Electronic Government (E-Gov), digitalisasi layanan bertujuan untuk meningkatkan keterlibatan masyarakat dan membangun kepercayaan publik terhadap instansi pemerintah (Heeks, 2021). Namun, implementasi SIRANCAK di Kelurahan Kubu Marapalam masih menghadapi tantangan, salah satunya keterbatasan infrastruktur teknologi dan koneksi internet. Meskipun kelurahan telah menerima fasilitas jaringan dari Kementerian Komunikasi dan Informatika (Kominfo), kendala teknis seperti gangguan jaringan sering kali menghambat pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur merupakan faktor utama dalam keberhasilan penerapan SIM (Indrajit, 2022). Tanpa dukungan jaringan yang memadai, sistem informasi tidak dapat berfungsi secara optimal dan dapat menghambat pelayanan publik.



Selain permasalahan teknis, minimnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi juga menjadi tantangan dalam penerapan sistem ini. Tidak semua warga memiliki perangkat digital atau kemampuan untuk mengakses layanan berbasis teknologi. Oleh karena itu, pihak kelurahan tetap memberikan pendampingan kepada masyarakat yang mengalami kesulitan dalam menggunakan sistem. Dalam teori Change Management dalam SIM, resistensi terhadap teknologi dapat diminimalkan melalui edukasi dan pelatihan bagi pengguna (Kotter, 2020). Dalam aspek pengelolaan data kependudukan, Kelurahan Kubu Marapalam masih mengandalkan metode pencatatan manual. Meskipun layanan administrasi kependudukan telah berbasis SIM, pembaruan data penduduk yang dilakukan setiap bulan belum terintegrasi dengan sistem yang lebih canggih. Jika dibandingkan dengan konsep Big Data dalam Administrasi Publik, pencatatan manual ini berpotensi memperlambat proses serta mengurangi keakuratan dalam pengambilan keputusan berbasis data (McKinsey, 2023).

Selain kendala teknis dan infrastruktur, penerapan SIM juga menghadapi tantangan dari aspek sosial dan budaya. Sebagian masyarakat, terutama yang berusia lanjut, masih merasa kesulitan beradaptasi dengan sistem digital. Mereka lebih terbiasa dengan pelayanan konvensional dan merasa kurang percaya diri dalam menggunakan sistem berbasis teknologi.

Resistensi terhadap perubahan ini merupakan hal yang wajar dalam proses transformasi digital. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan edukatif yang persuasif, seperti pendampingan langsung saat proses pelayanan, pembuatan panduan cetak visual yang mudah dipahami, serta penyediaan help desk yang responsif di kantor kelurahan.

Evaluasi menunjukkan SIM di Kelurahan Kubu Marapalam meningkatkan efisiensi, namun terdapat tantangan seperti:

1. Gangguan jaringan internet yang memperlambat pelayanan.
2. Keterbatasan pelatihan bagi pegawai.
3. Belum sepenuhnya digital dalam pencatatan kependudukan.
4. Sebagian warga belum siap menggunakan sistem online.

### **Strategi Mengatasi Kendala**

Untuk memastikan penggunaan sistem informasi berjalan efektif dan tidak disalahgunakan, Kelurahan Kubu Marapalam menerapkan mekanisme pengawasan berbasis pengaduan masyarakat. Apabila warga mengalami kendala dalam sistem, mereka dapat mengajukan keluhan kepada pihak kelurahan untuk segera ditindaklanjuti. Selain itu, pegawai kelurahan juga melakukan pemantauan rutin guna memastikan bahwa layanan berjalan sesuai dengan prosedur yang berlaku. Hal ini mencerminkan prinsip Information System Control, yang menekankan pentingnya pengawasan dalam menjamin efektivitas dan keamanan sistem informasi di sektor publik (O'Brien & Marakas, 2021). Ke depan, diperlukan beberapa langkah strategis agar penerapan SIM dapat semakin optimal dalam mendukung pelayanan publik. Berdasarkan hasil wawancara, strategi yang dapat diterapkan meliputi:

1. Meningkatkan infrastruktur teknologi dan jaringan, sehingga layanan tetap berjalan stabil dan tidak terhambat oleh kendala teknis.



2. Meningkatkan literasi digital di kalangan masyarakat, agar lebih banyak warga yang dapat mengakses layanan secara mandiri.
3. Mengintegrasikan sistem informasi dengan database kependudukan yang lebih modern, sehingga pembaruan data dapat dilakukan secara real-time dan lebih akurat.
4. Mengembangkan sistem informasi yang lebih komprehensif, seperti menambahkan fitur pemantauan status pengajuan dokumen agar masyarakat dapat mengetahui progres permohonannya secara online.

Rekomendasi:

1. Tingkatkan kualitas jaringan melalui koordinasi dengan Kominfo.
2. Lakukan pelatihan rutin untuk pegawai dan sosialisasi untuk warga.
3. Integrasikan sistem SIRANCAK dengan database kependudukan nasional.
4. Kembangkan sistem layanan terpadu berbasis aplikasi agar lebih responsif.

### **Pengawasan dan Transparansi Sistem**

Dengan adanya inovasi berkelanjutan, penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Kelurahan Kubu Marapalam diharapkan terus berkembang, meningkatkan kualitas layanan publik, serta mendukung digitalisasi administrasi pemerintahan di tingkat kelurahan.

Perbandingan dengan Kelurahan Lain

Untuk memberikan gambaran yang lebih komprehensif, penelitian ini membandingkan penerapan Sistem Informasi Manajemen di Kelurahan Kubu Marapalam dengan kelurahan lain yang belum menerapkan sistem serupa. Berdasarkan studi literatur dan hasil wawancara tambahan, ditemukan bahwa kelurahan yang masih menggunakan sistem manual cenderung menghadapi permasalahan berupa keterlambatan layanan, antrian panjang, serta kurangnya transparansi dalam penyampaian informasi.

Sebagai contoh, di salah satu kelurahan di kota yang sama, proses pengurusan dokumen masih dilakukan secara langsung tanpa dukungan sistem digital, yang menyebabkan masyarakat harus datang lebih dari sekali ke kantor kelurahan untuk melengkapi berkas atau menanyakan status dokumen. Hal ini berbeda dengan Kelurahan Kubu Marapalam yang telah memanfaatkan aplikasi SIRANCAK untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan.

Perbandingan ini menunjukkan bahwa penerapan SIM secara nyata dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, dan bisa dijadikan model bagi kelurahan lainnya untuk mengadopsi sistem serupa.

### **Implikasi Penelitian**

Penelitian ini memiliki beberapa implikasi penting, baik secara praktis maupun teoritis:

1. Implikasi Praktis:
  - a. Hasil penelitian ini dapat dijadikan referensi bagi pemerintah daerah dalam merancang kebijakan pengembangan sistem informasi.
  - b. Pentingnya pelatihan rutin bagi aparatur pemerintahan dalam menggunakan sistem digital.



- c. Perluasan jaringan internet di seluruh wilayah kelurahan untuk mendukung kelancaran sistem.
2. Implikasi Teoritis:
    - a. Penelitian ini memperkuat validitas model TAM dalam konteks pelayanan publik di tingkat kelurahan.
    - b. Dapat menjadi referensi untuk penelitian selanjutnya dalam mengevaluasi keberhasilan implementasi e-Government di daerah.

### **Perbandingan Implementasi SIM Di Kelurahan Lain**

Untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas mengenai efektivitas penerapan SIM, penting untuk melakukan perbandingan dengan kelurahan lain yang juga menerapkan sistem serupa. Sebagai contoh, Kelurahan Andalas di Kota Padang juga telah menerapkan sistem informasi pelayanan publik sejak tahun 2020 melalui platform SIPAKET (Sistem Pelayanan Kelurahan Terintegrasi). Meskipun memiliki tujuan yang serupa dengan SIRANCAK, yaitu mempercepat dan mempermudah pelayanan, terdapat beberapa perbedaan signifikan dalam pengelolaannya.

Kelurahan Andalas menekankan aspek integrasi dengan aplikasi layanan tingkat kota, sehingga data dapat langsung terhubung dengan dinas terkait. Namun, dari sisi infrastruktur, mereka menghadapi tantangan jaringan yang serupa. Perbandingan ini menunjukkan bahwa keberhasilan SIM tidak hanya ditentukan oleh sistem yang digunakan, tetapi juga oleh manajemen internal, pelatihan pegawai, dan dukungan kebijakan dari pemkot.

Dengan kata lain, praktik baik dari kelurahan lain dapat dijadikan sebagai referensi untuk mengembangkan SIRANCAK agar lebih komprehensif dan adaptif terhadap kebutuhan warga

### **KESIMPULAN**

Kesimpulan dari penelitian ini penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Kelurahan Kubu Marapalam melalui Sistem Informasi terpadu pencatatan administrasi kependudukan kota padang (SIRANCAK) telah membawa perubahan positif dalam pelayanan administrasi kependudukan. Digitalisasi ini meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akurasi data, sehingga masyarakat dapat mengurus dokumen lebih cepat dan mudah. Selain itu, komunikasi antara kelurahan dan kecamatan menjadi lebih efektif dengan pemanfaatan teknologi pesan instan dan media sosial. Namun, implementasi sistem ini masih menghadapi tantangan, seperti keterbatasan infrastruktur teknologi, gangguan jaringan internet, serta rendahnya literasi digital masyarakat. Untuk mengatasi kendala ini, kelurahan telah menyediakan akses Wi-Fi gratis dan memberikan pendampingan bagi warga yang kesulitan dalam menggunakan sistem.

Agar penerapan SIM semakin optimal dalam mendukung pelayanan publik, beberapa langkah strategis yang dapat diterapkan adalah Meningkatkan infrastruktur teknologi dan jaringan untuk memastikan kelancaran layanan administrasi, Meningkatkan literasi digital masyarakat agar lebih banyak warga yang dapat mengakses layanan secara mandiri, Mengintegrasikan sistem dengan database kependudukan yang lebih modern untuk mempercepat pembaruan data dan meningkatkan akurasi informasi, Mengembangkan fitur pemantauan status pengajuan dokumen agar masyarakat dapat mengetahui progres permohonannya secara online tanpa harus datang ke kantor kelurahan.



## Harapan dan Pengembangan Sistem ke Depan

Dengan inovasi yang berkelanjutan dan dukungan dari berbagai pihak, penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di Kelurahan Kubu Marapalam diharapkan semakin berkembang, meningkatkan kualitas pelayanan publik, serta mempercepat digitalisasi administrasi pemerintahan di tingkat kelurahan. Ke depan, kelurahan perlu memperkuat infrastruktur dan sumber daya manusia agar penerapan sistem informasi lebih optimal. Dukungan kebijakan, edukasi digital, dan integrasi data akan menjadi kunci kesuksesan transformasi digital pelayanan publik di tingkat lokal.

## Saran

Berdasarkan hasil analisis dan temuan dalam penelitian ini, berikut beberapa saran yang dapat diberikan:

Untuk Pemerintah Daerah:

1. Terus mendukung pengembangan infrastruktur jaringan internet dan sistem informasi di tingkat kelurahan.
2. Memberikan pelatihan rutin bagi pegawai kelurahan agar mampu beradaptasi dengan perkembangan teknologi.
3. Untuk Pegawai Kelurahan:
4. Aktif mengikuti pelatihan dan berbagi pengetahuan antar pegawai untuk mengoptimalkan penggunaan sistem.
5. Terus melakukan evaluasi terhadap kendala teknis yang dihadapi agar bisa ditangani dengan cepat.

Untuk Masyarakat:

1. Memanfaatkan layanan digital yang tersedia untuk mempermudah pengurusan dokumen.
2. Memberikan umpan balik secara aktif jika terdapat masalah atau kekurangan dalam layanan kelurahan.

Dampak Jangka Panjang SIM terhadap Tata Kelola Pemerintahan Daerah

Implementasi SIM di tingkat kelurahan memberikan dampak yang meluas, tidak hanya terbatas pada percepatan pelayanan administrasi, tetapi juga pada perbaikan tata kelola pemerintahan secara umum. Dengan sistem yang terdigitalisasi, setiap aktivitas pelayanan terekam dan terdokumentasi secara otomatis, yang pada akhirnya dapat digunakan untuk membuat kebijakan berbasis data (data-driven decision making).

Dalam jangka panjang, SIM dapat menjadi alat monitoring kinerja pelayanan publik, menurunkan potensi korupsi dalam pelayanan, serta memperkuat akuntabilitas aparat pemerintah di mata masyarakat. Selain itu, data yang terkumpul secara sistematis dapat digunakan dalam perencanaan pembangunan daerah, pengalokasian anggaran berbasis kebutuhan nyata, dan pengawasan pelayanan lintas sektor.

Oleh karena itu, SIM bukan hanya instrumen pelayanan administratif, tetapi juga bagian dari arsitektur pemerintahan yang modern, partisipatif, dan berbasis transparansi.



## DAFTAR PUSTAKA

- Heeks, R. (2021). *Implementasi dan Pengelolaan E-Government: Sebuah Teks Internasional*. SAGE Publications.
- Indrajit, R. E. (2022). *E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digita*. E-Government: Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital.
- Nugroho, S. &. (2021). Efektivitas pengawasan dalam implementasi sistem informasi manajemen pemerintah. 8(2).
- Pratama, R. A. (2021). Efisiensi Pelayanan Publik Melalui Implementasi Sistem Informasi di Tingkat Kelurahan. *Jurnal Ilmu Administrasi*, 9(3), 245-260.
- Sutrisno, D. &. (2023). Tantangan Implementasi Sistem Informasi Manajemen di Tingkat Kelurahan: Analisis Kasus Sumatera Barat. *Jurnal Kebijakan Publik*, 7(1), 78-92.
- Venkatesh, V. &. (2022). *Model Penerimaan Teknologi: Memahami Penerimaan Pengguna terhadap Teknologi Informasi*. MIS Quarterly.
- Venkatesh, V. &. (2022). Technology Acceptance Model: Perspektif Baru dalam Adopsi Teknologi Informasi di Instansi Pemerintah. *Jurnal Sistem Informasi* 14(2), 189- 205.