BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Data, Sistem, Informasi dan Sistem Informasi

Data adalah kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya.

Sistem adalah Himpunan/ kumpulan dan kerja sama elemen-elemen atau komponen yang saling berkaitan dalam aturan tertentu dan bertanggung jawab memproses masukan atau input untuk mencapai tujuan tertentu. Proses yang terjadi disini dapat terdiri dari bermacam-macam type yaitu proses fisik, prosedural, proses konseptual, proses sosial, dan lain-lain.

Informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dalam mengambil keputusan saat ini atau masa yang akan datang.

Sistem Informasi adalah Sistem yang mengolah data menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil suatu keputusan untuk saat ini dan masa yang akan datang.

2.1.1 Elemen-elemen Sistem

Seperti yang telah disebutkan diatas, sistem terdiri dari elemen-elemen yang saling berkaitan. Elemen-elemen yang menyusun sebuah sistem terdiri dari :

1. Tujuan dari sistem dapat berupa tujuan usaha, kebutuhan, masalah dan prosedural pencapaian tujuan.

2. Batasan merupakan batasan-batasan yang ada dalam mencapai tujuan dari sistem dimana batasan ini dapat berupa-rupa bentuk peraturannya gaya personil.
3. Kontrol merupakan pengawasan dari pelaksanaan untuk mencapai tujuan yang berupa kontrol, yang berupa data atau pemasukkan data (input), kontrol pengeluaran (output).
4. Input merupakan bagian dari sistem yang bertugas untuk menerima data masukkan, dimana data dapat berupa asal masukkan frekuensi permasalahan data jenis dan pemasukkan data, dan lain-lain.
5. Proses merupakan bagian dari masukkan data menjadi informasi sesuai dengan keinginan penerima.
6. Output merupakan keluaran atau tujuan akhir dari sistem yang dapat berupa laporan grafik, tulisan, dan lain-lain.

2.2 Database

Menurut Ir.Taryana S, Database adalah suatu pengorganisasian data dengan tujuan agar data dapat diakses dengan mudah, sebelum mempelajari Clipper marilah kita coba memahami mengenai apa yang menjadi dasar dalam pengolahan database. Data adalah merupakan nilai mentah yang tidak memiliki arti jika berdiri sendiri, sebagai contoh sebuah data misalnya "2037008" tidak akan berarti apa-apa jika dibiarkan begitu saja, sebab orang akan bingung dengan arti dari angka tersebut. Namun apabila data tersebut kita tambahkan dengan perkataan : "Nomor telepon Irma" maka angka tersebut diatas mempunyai arti dan hal semacam ini disebut informasi.

Database dapat diartikan sebagai suatu kumpulan yang terdiri dari berbagai macam data yang tersusun sedemikian rupa sehingga sipemakai (user) dapat dengan mudah menambah, mengurangi, menghapus, ataupun mengambil data tersebut sesuai dengan apa yang diinginkan. Database dapat diterapkan untuk mengelola, misalnya :

1. Data Mahasiswa
2. Data Penggajian
3. Data Kepegawaian
4. Data Perpustakaan
5. Dan lain-lain.

Di dalam database terdapat hal-hal lainnya seperti :

1. Data Item, yaitu data yang merupakan bagian terpenting menyusun suatu database, data item merupakan data mentah jika data tersebut hanya berdiri sendiri.
2. Field, yaitu pengelompokkan data item kedalam data jenis.
3. Record, yaitu data item yang saling berhubungan.

2.3 Pengenalan Clipper

Clipper merupakan bahasa pemrograman tingkat tinggi yang prosesnya berbeda dengan bahasa pemrograman yang lain. Dalam prosesnya Clipper akan mengeksekusi file sumber (File.PRG) dengan cara mengcompiling. Untuk mengubah file yang dieksekusi dibutuhkan file pustaka dalam hal ini File.LIB dan proses penggabungan tersebut dikenal dengan nama Linking.

Secara umum pelaksanaan eksekusi program dalam Clipper dilaksanakan berdasarkan urutan penulisan program tersebut. Dalam pengolahan program Clipper mempunyai kelebihan tersendiri dengan program yang lain, diantaranya :

1. Mudah penggunaannya.
2. Bekerja lebih cepat dan efisien, sehingga banyak dipakai.
3. Memerlukan sedikit memori, sehingga lebih hemat.
4. Mudah diprogram.
5. Dapat diaplikasikan dalam jaringan (LAN).

Adapun data yang terdapat dalam Clipper terdiri dari 5 (lima) type, yaitu : Type Data Numerik, Karakter, Logika, Tanggal dan Memo ditambah 3 (tiga) jenis Konstanta yaitu String null (tidak berisi satu karakterpun), Numerik dan Karakter. Juga 7 (tujuh) jenis operand yang sering digunakan diantaranya operator Numerik, String, Logika, Relasi, Ekspresi, Assigment dan Struktur data.

2.3.1 Type Data dalam Clipper

2.3.1.1 Type Data Numerik (Numeric)

Type Data Numeric dalam Clipper digunakan untuk keperluan proses Aritmetika yang panjang maksimal datanya terdiri dari 19 digit dengan jumlah maksimal angka dibelakang titik desimal adalah 18 digit. Type data Numerik merupakan gabungan angka (0 s.d 9) dengan titik desimal serta tanda plus dan minus (+ /-).

2.3.1.2 Type Data Karakter (Character)

Type Data Karakter dalam pemrograman Clipper digunkan untuk keperluan secara umum, yang panjang maksimal katanya sebanyak 32 KB

(Kilobyte). Data Karakter terdiri dari kombinasi antara huruf, angka (0 s.d 9) serta spasi dan simbol-simbol khusus seperti : !, @, #, $, % dan lain-lain.

2.3.1.3 Type Data Logika (Logical)

Type Data Logika dalam pemrograman Clipper diperlukan untuk menyatakan betul atau salah (T or F) dengan pemasukkan yang diizinkan untuk True hanya '**T**' atau '**Y**' dan untuk False hanya '**F**' atau '**N**', sedangkan dalam database hanya disimpan dalam bentuk '**T**' atau '**F**'.

2.3.1.4 Type Data Tanggal (Date)

Type Data Tanggal dalam pemrograman Clipper diperlukan untuk menyatakan sesuatu dalam bentuk teks yang panjang fieldnya hanya 10 byte dan teksnya sendiri disimpan dalam file yang terpisah dari file database, yaitu didalam file.DBF dengan panjang teks maksimal 64 KB (Kilobyte).

2.3.1.5 Type Data Memo (Memo)

Type data memo dalam pemrograman Clipper diperlukan untuk menyatakan sesuatu dalam bentuk teks yang panjang fieldnya hanya 10 byte dan teksnya sendiri disimpan dalam file yang terpisah dari file database, yaitu di dalam file.DBF dengan panjang teks maksimal 64 KB (Kilobyte).

2.3.2 Struktur Data Clipper

Struktur Data yang terdapat dalam pemrograman Clipper terdiri dari 3 elemen, yaitu :

a. Field, merupakan bagian dari struktur database yang memiliki nama, panjang dan type tertentu.

b. Record, merupakan kumpulan dari beberapa field yang manjadi satu kesatuan data dan merupakan satu kelompok data dalam sebuah file.

c. File, merupakan kumpulan dari beberapa record dengan struktur yang sama.

2.3.3 Alur Pemrograman Clipper

Jenis-jenis kontrol alur pemrograman yang digunakan dalam Clipper adalah sebagai berikut :

a. Urutan (Sequence), yaitu pelaksanaan eksekusi statement demi statement program dari atas ke bawah secara berurutan.

b. Pemilihan (Selection), yaitu Statement yang dilakukan jika memenuhi suatu kondisi, statement akan dijalankan bila kondisi bernilai 'T' (TRUE) dengan catatan statement bisa berupa satu baris program atau lebih.

c. Pengulangan (Repeatation), yaitu melaksanakan satu atau beberapa statement program secara berulang-ulang sesuai dengan jumlah pengulangan yang diinginkan atau diberikan oleh pemrogram.

2.4 Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum.

Pedoman tata laksana pelayanan umum berdasarkan keputusan Mentri Kependudukan No.81 tahun 1993, adalah sebagai berikut :

1. Pelayanan Umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik

dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang – undangan .

2. Instansi pemerintah adalah sebutan kolektif meliputi satuan kerja/satuan organisasi Departemen, Lembaga pemerintah non Departemen, Instansi pemerintah lainnya, baik ditingkat pusat maupun di tingkat daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara/Daerah.
3. Tata laksana adalah segala aturan yang ditetapkan oleh pimpinan instansi pemerintah yang menyangkut tata cara, prosedur ,dan sistem kerja dalam melaksanakan kegiatan yang berkenaan dengan penyelenggaraan tugas dan fungsi pemerintahan dan pembangunan di bidang pelayanan umum.
4. Tata Kerja adalah syarat – syarat pelaksanaan kerja yang seefisien mungkin mengenai suatu tugas dengan mengingat segi – segi tujuan, peralatan , fasilitas, tenaga, waktu dan biaya yang tersedia.
5. Prosedur Kerja adalah rangkaian tata kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukan adanya urutan tahapan secara jelas dan pasti serta cara-cara yang harus ditempuh dalam rangka penyelesaian sesuatu bidang tugas.
6. Sistem Kerja adalah rangkaian tata kerja prosedur kerja yang membentuk suatu kebulatan pola kerja tertentu dalam rangka memcapai hasil kerja yang diharapkan.
7. Wewenang adalah hak seorang pejabat untuk mengambil tindakan dalam rangka pelaksaan tugas dan fungsi di bidang pelayanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
8. Biaya pelayanan adalah segala biaya dengan nama atau sebutan apapun sebagai imbalan atas pemberian pelayanan umum yang besarnya dan tata cara

pembayarannya di tetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan.

9. Pemberi pelayanan adalah pejabat /pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi di bidang pelayanan umum .
10. Penerima pelayanan adalah orang atau badan hukum yang menerima pelayanan dari instansi pemerintah.

2.5 Hakekat Pelayanan Umum

a. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna .
c. Mendorong timbulnya kreatifitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan, serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.6 Asas Pelayanan Umum

Pelayanan umum dilaksanakan dalam satu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lancar,lengkap, wajar dan terjangkau. Karena itu harus mengandung unsur dasar sebagai berikut :

a. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing- masing pihak.
b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan

ketentuan peraturan perundang – undangan dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektififas.

c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.

d. Apabila Pelayanan Umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku.

2.7 Tata Laksana Pelayanan Umum

1. Pelayanan umum harus diatur dalam suatu tata laksana yang mengandung sendi- sendi :

   a. Kesederhanan, dalam arti prosedur / tata cara pelayanan umum diselenggarakan secara mudah lancar, cepat, tak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

   b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :

      1. Prosedur/tata cara pelayanan umum
      2. Persyaratan pelayanan umum , baik teknis maupun administratif.
      3. Unit Kerja dan pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum .
      4. Rincian biaya atau tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya.

5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum .
6. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti – bukti penerimaan permohonan atau kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.

c. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

d. Keterbukaan, dalam arti prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberian pelayanan umum, waktu penyelesaian dan perincian tarif atau biaya dan hal – hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

e. Efisien, dalam arti :
   1. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk Pelayanan umum yang diberikan.
   2. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan atau satuan kerja atau instansi pemerintah lain yang terkait.

f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

1. Nilai barang dan atau jasa pelayanan umum dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran.
2. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
3. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku secara adil.

g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diupayakan seluas mungkin dengan retribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

h. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

2. Pola Penyelenggaraan Tatalaksana Pelayanan Umum

Penyelenggaraan tatalaksana pelayanan umum sesuai dengan bentuk dan sifatnya, dapat menggunakan salah satu dalam pola- pola berikut ini :

a. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh satu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya .

b. Pola pelayanan pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dalam instansi pemerintah terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilaksanakan secara terpadu pada satu tempat atau lokasi oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.

d. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan yang dilaksanakan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap

pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

2.8 Penyusunan Tata Laksana Pelayanan Umum

1. Dalam menetapkan kebijaksanaan pengaturan tata laksana pelayanan umum sekurang-kurangnya secara jelas dimuat hal-hal sebagai berikut ini :
   a. Landasan hukum pelayanan umum.
   b. Maksud dan tujuan pelayanan umum.
   c. Aturan proses /tata laksana pelayanan umum.
   d. Persyaratan yang harus dipenuhi,baik teknis maupun administratif.
   e. Tata cara penilaian untuk memberikan kepastian kepada masyarakat atas persetujuan atau penolakannya.
   f. Rincian biaya jasa pelayanan umum dan tata cara pembayaranya.
   g. Waktu penyelesaian pelayanan umum.
   h. Uraian mengenai hak dan kewajiban pihak pemberi dan penerima pelayanan umum.
   i. Penunjukan pejabat penerima keluhan masyarakat.
2. Dalam hal penetapan tata laksana pelayanan perizinan di bidang usaha,selain mengacu pada pedoman ini juga tetap pada berpedoman pada instruksi presiden no.5 tahun 1984 tentang pedoman penyederhanaan dan pengendalian perizinan di bidang usaha.

2.9 Kewenangan Penetapan Tata Laksana Pelayanan Umum

1. Ditetapkan dengan keputusan pimpinan instansi pemerintah dan atau pimpinan Badan Usaha Milik Negara/Daerah :
   a. Secara fungsional dan keseluruhan proses pelayanan umum dilakukan oleh satu instansi pemerintah.
   b. Merupakan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Ditetapkan dengan Peraturan Daerah atau keputusan Gubernur /Bupati Kepala Daerah atau pimpinan instansi vertikal di daerah, apabila :
   a. Merupakan kewenangan daerah sesuai peraturan daerah perundang-undangan yang berlaku.
   b. Merupakan jabatan lebih lanjut dalam pedoman umum yang sudah ditetapkan oleh instansi tingkat atasnya.
   c. Mempunyai ruang lingkup atau jangkauan yang lebih bersifat teknis operasional .
   d. Sifat pelayanannya memerlukan penyesuaian terhadap situasi dan kondisi.

2.10 Biaya Pelayanan Umum

Dalam penetapan besarnya biaya atau tarif pelayanan umum, perlu memperhatikan unsur-unsur sebagai berikut :

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat.
2. Nilai barang dan atau jasa dari pelayanan umum.
3. Terhadap jenis pelayanan umum yang memerlukan penelitian/pemeriksaan, maka biaya penelitian atau pemeriksaan tersebut harus diperjelas rinciannya.
4. Mendapatkan persetujuan terlebih dahulu dari Mentri Keuangan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

5. Tarif pelayanan yang ditetapkan oleh Pemerintah Daerah dilaksanakan sesuai Instruksi Presiden no. 16 tahun 1980 tentang penyusunan dan pengesahan Peraturan Daerah mengenai pajak Daerah Tingkat II dan retribusi Daerah Tingkat I.

2.11. Pengawasan dan Pengendalian

1. Pengawasan dan pengendalian tata laksana pelayanan umum dilakukan melalui pengawasan atasan langsung maupun pengawasan fungsional sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan yang berlaku.
2. Pengawasan masyarakat yang berupa laporan atau pengaduan tentang penyimpangan dan kelemahan dalam pelaksanaan pelayanan umum, wajib diperhatikan oleh pemimpin instansi pemerintah yang bersangkutan dan dalam hal diperlukan penyelesaian, diambil langkah –langkah untuk mengatasi masalahnya.

2.12 Penyelesaian Persoalan dan Sengketa

1. Dalam hal terjadinya persoalan dan atau sengketa tentang penyelesaian pelayanan umum dimaksudkan pada butir 2.11 angka 2 tidak dapat diselesaikan, maka pemohon pelayanan dapat mengajukan pengaduan kepada pimpinan instansi pemerintah yang bersangkutan atau pejabat yang ditunjuk.
2. Atasan langsung atau pimpinan instansi pemerintah wajib mengambil langkah – langkah penyelesaian terhadap pengaduan dimaksud angka satu.
3. Dalam hal tidak terselesaikannya persoalan dan atau sengketa yang dimaksud angka 1 dan 2, maka penyelesaiannya dapat ditempuh melalui jalur hukum

yaitu melalui pengadilan Tata Usaha Negara atau pengadilan Negeri setempat.

4. Keputusan Pengadilan Tata Usaha Negara atau Pengadilan Negeri setempat.

2.13 Bentuk-bentuk Pelayanan Masyarakat

1. Lisan
   a. Memberi informasi dan penerangan .
   b. Memberi petunjuk dan sebagainya
2. Tulisan
   a. Memberikan surat keterangan
   b. Memberi Akta /Sertifikat dan sebagainya .
3. Perbuatan
   a. Melakukan tindakan misalnya penangkapan .
   b. Melakukan pembeslahan pengurusan dan sebagainya
4. Tidak melakukan perbuatan .
   a. Membatalkan penangkapan.
   b. Membatalkan pengosongan rumah dan sebagainya