BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Dasar Sistem

Terdapat dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang lebih menekankan pada prosedur dan komponen atau elemennya.

2.1.1. Pengertian Sistem

Menurut Robert G. Murdic dalam buku Analisis dan Desain Sistem Informasi karangan Al - Bahra Bin Ladjamudin (2005 : 3) bahwa Sistem adalah sebagai seperangkat elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan bersama.

Pengertian yang lain diungkapkan oleh Gerald. J dalam buku Analisis dan Desain Sistem Informasi karangan Al - Bahra Bin Ladjamudin (2005 : 3) bahwa sistem yaitu suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, bekumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Melihat dari dua pengertian sistem tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen atau prosedur-prosedur yang saling berhubungan dan memiliki tujuan.

2.1.2. Karakteristik Sistem

Al-Bahra Bin Ladjamudin dalam bukunya Analisis dan Desain Sistem Informasi menjelaskan bahwa suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu diantaranya :

1. Komponen Sistem

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, bekerjasama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen dapat terdiri dari beberapa sub sistem atau sub bagian, dimana setiap sub sistem tersebut memiliki fungsi khusus dan akan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

2. Batasan Sistem

Batasan sistem (*boundary*) merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan dan menunjukan ruang lingkup dari sistem tersebut.

3. Lingkungan Luar Sistem

Lingkungan luar dari suatu sistem (*environment*) adalah apapun di luar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem. Lingkungan luar sistem bersifat menguntungkan dan juga merugikan, lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi dari sistem dan dengan demikian harus dijaga dan dipelihara. Sedangkan lingkungan luar yang merugikan harus ditahan dan dikendalikan, jika tidak maka akan menggangu kelangsungan hidup sistem.

4. Penghubung Sistem

Penghubung merupakan media yang menghubungkan antara satu sistem dengan sub sistem yang lainnya.. Keluaran (o*utput*) dari satu sub sistem akan menjadi masukan (*input*) untuk sub sistem lainnya melalui penghubung disamping sebagai untuk mengintegrasikan sub sistem - sub sistem menjadi satu kesatuan.

5. Masukan Sistem

Masukan (*input*) sistem adalah energi yang dimasukan ke dalam sistem, yang dapat berupa masukan perawatan (*input maintenance*) dan masukan sinyal (*signal input*). Masukan perawatan adalah energi yang dimasukan supaya sistem dapat beroperasi, sedangkan masukan sinyal adalah energi yang diproses untuk mendapatkan keluaran. Sebagai contoh di dalam sistem komputer, program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan komputer dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.

6. Keluaran Sistem

Keluaran *(output)* sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan. Keluaran dapat merupakan masukan untuk sub sistem yang lainnya. Misalnya untuk sistem komputer, panas yang dihasilkan adalah keluaran yang tidak berguna dan hasil sisa pembuangan, sedangkan informasi adalah keluaran yang kita butuhkan.

7. Pengolahan Sistem

Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran. Suatu sistem produksi akan mengolah masukan berupa bahan baku dan bahan-bahan lain menjadi keluaran berupa barang jadi.

Sistem akuntansi akan mengolah data-data transaksi menjadi laporan-laporan keuangan dan laporan-laporan lain yang dibutuhkan oleh manajemen.

8. Sasaran Sistem

Suatu sistem mempunyai suatu sasaran (*objectives*) dan tujuan (*goal*). Jika suatu sistem tidak mempunyai suatu tujuan ataupun sasaran, maka operasi sistem tidak ada gunanya. Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai pada sasaran atau tujuannya.

2.1.3. Klasifikasi Sistem

Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lainnya. Al-Bahra Bin Ladjamudin dalam bukunya Analisis dan Desain Sistem Informasi menjelaskan bahwa sistem dapat diklasifikasikan ke dalam beberapa sudut pandang diantaranya :

1. Sistem Abstrak dan Sistem Fisik

Sistem abstrak adalah sistem yang berupa pemikiran atau ide-ide yang tidak tampak secara fisik. Misalnya sistem teologi, yaitu sistem yang berupa pemikiran-pemikiran hubungan antara manusia dengan Tuhan.

Sistem fisik merupakan sistem yang ada secara fisik. Misalnya sistem komputer, sistem operasi, sistem penjualan, dan lain sebagainya.

2. Sistem Alamiah dan Sistem Buatan Manusia

Sistem alamiah adalah sistem yang terjadi karena proses alam tidak dibuat oleh manusia (ditentukan dan tunduk kepada kehendak sang pencipta alam).

Misalnya sistem perputaran bumi, sistem pergantian siang dengan malam, sistem kehidupan umat manusia.

Sistem buatan masusia adalah sistem yang dirancang oleh manusia dengan mesin disebut dengan *human-machine system* atau ada yang menyebut dengan *man-machine system*. Sistem informasi merupakan contoh *man-machine system*. Karena menyangkut pengunaan komputer yang berinteraksi dengan manusia.

3. Sistem Tertentu dan Sistem Tak Tentu

Sistem tertentu *(deterministic system)* beroperasi dengan tingkah laku yang sudah dapat diprediksi. Interaksi diantara bagian-bagiannya dapat dideteksi dengan pasti, sehingga keluaran dari sistem dapat diramalkan dan relatif stabil/konstan dalam jangka waktu yang lama. Contohnya adalah pada sistem komputer.

Sistem tak tentu *(probabilistic system)* adalah sistem yang kondisi masa depannya tidak dapat diprediksi karena mengandung unsur probabilitas. Contohnya pada sistem sosial, sistem politik, dan sistem demokrasi.

4. Sistem Tertutup dan Sistem Terbuka

Sistem tertutup *(close system)* merupakan sistem yang tidak berhubungan dan tidak terpengaruh lingkungan luarnya. Sistem ini bekerja secara otomatis tanpa ada turut campur tangan dari pihak luarnya walaupun sebenarnya bersifat *relatively closed system* (secara relatif tertutup, tidak benar-benar tertutup).

Sistem terbuka *(open system)* adalah sistem yang berhubungan dan terpengaruh dengan lingkungan luarnya. Sistem ini menerima masukan dan menghasilkan keluaran untuk lingkungan luar atau sub sistem yang lain.

2.2. Konsep Dasar Informasi

Sumber informasi adalah data. Sedangkan data adalah kenyataan yang menggambarkan kejadian-kejadian dan kesatuan nyata. Informasi diperoleh setelah data-data mentah diproses atau diolah.

2.2.1. Pengertian Informasi

Menurut Gordon. B. Davis dalam buku Analisis dan Desain Sistem Informasi karangan Al - Bahra Bin Ladjamudin (2005 : 8) Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti dan berguna bagi penerimanya untuk mengambil keputusan masa kini maupun yang akan datang.

Menurut Raymon McLeod dalam buku Analisis dan Desain Sistem Informasi karangan Al - Bahra Bin Ladjamudin (2005 : 9) Informasi adalah data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya. Data terdiri dari fakta-fakta dan angka-angka yang relative tidak berarti bagi pemakai.

Meihat pengertian informasi tersebut di atas dapat disimpulkan bahwa informasi adalah hasil dari pengolahan satu atau beberapa data yang memberikan arti dan manfaat.

2.2.2. Kualitas Informasi

Menurut John Burch dan Gary Grudnitski dalam buku Analisis dan Desain Sistem Informasi karangan Al-Bahra Bin Ladjamudin, agar informasi dihasilkan lebih berharga, maka informasi harus memenuhi kriteria sebagai berikut :

1. Akurat

Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Nsehinga mendukung pihak manajemen dalam mengambil keputusan

2. Relevan

Infomasi harus relevan, benar-benar terasa manfaatnya bagi yang membutuhkan.

3. Tepat Waktu

Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi, sehingga informasi yang diberikan kepada penerima harus tepat waktu, karena informasi digunakan sebagai tindakan atau alat pengambilan keputusan. Jika tindakan atau pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal bagi organisasi.

2.2.3. Nilai Informasi

Nilai suatu informasi ditentukan oleh dua hal, yaitu:

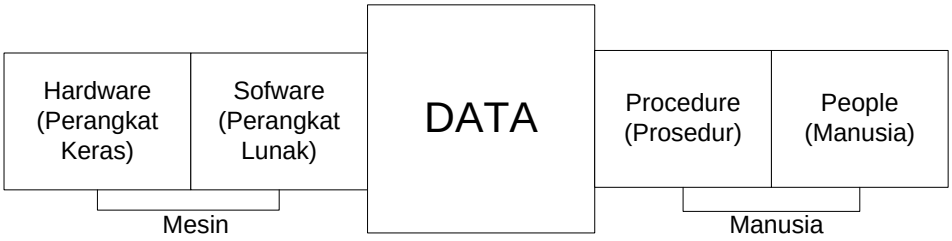
1. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya.
2. Suatu informasi dikatakan bernilai apabila informasi tersebut tidak dinilai dengan keuntungan nilai uang tetapi ditaksir dengan nilai efektifitasnya.

2.3. Pengertian Sistem Informasi

Menurut Al - Bahra Bin Ladjamudin (2005 : 14) dalam bukunya Analisis dan Desain Sistem informasi mendefinisikan Sistem Informasi merupakan suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Bila mengacu pada definisi sistem maka sistem informasi dapat definisikan sebagai suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri atas komponen – komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.

Sistem informasi mempunyai beberapa komponen yang dapat kita ilustrasikan pada gambar 3.1. kelima komponen tersebut dapat diklasifikasikan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Lima komponen Sistem Informasi
(Sumber : Al-Bahra bin Ladjamudin, 2005)

1. *Hardware* (perangkat keras), seperti : *keyboard*, *monitor, microprocessor* dan lain sebagainya.
2. *Software* (perangkat lunak), merupakan kumpulan dari perintah/fungsi yang ditulis dengan aturan tertentu untuk memerintahkan komponen melaksanakan tugas tertentu.

3. *Brainware* (manusia) adalah mereka yang terlibat dalam kegiatan sistem informasi seperti operator, pemimpim sistem informasi dan sebagainya
4. Data, merupakan komponen dasar dari informasi yang akan diproses lebih lanjut untuk menghasilkan informasi.
5. Prosedur atau metode-metode, menghubungkan berbagai perintah dan aturan yang akan menentukan rancangan dan penggunaan sistem informasi.

2.4. Arsitektur Aplikasi

Arsitektur Aplikasi disini menjelaskan mengenai definisi jaringan komputer, tipe-tipe jaringan komputer, topologi jaringan komputer dan manfaat jaringan komputer.

2.4.1. Pengertian Jaringan Komputer

Jaringan Komputer adalah sekelompok komputer otonom yang saling berhubungan antara satu dengan lainnya menggunakan protokol komunikasi melalui media komunikasi sehingga dapat saling berbagi informasi, program – program, penggunaan bersama perangkat keras seperti *printer, harddisk*, dan sebagainya. (http://prima.kurniawan.students-blog.undip.ac.id).

2.4.2. Tipe-Tipe Jaringan Komputer

Budhi Irawan (2005 : 19) dalam bukunya Jaringan Komputer menjelaskan bahwa jaringan komputer dapat dibedakan berdasarkan cakupan geografisnya. Ada empat kategori utama jaringan komputer yaitu :

1. LAN (*Local Area Network*)

Local Area Network (LAN) adalah jaringan yang menghubungkan beberapa komputer dalam suatu area yang kecil, misalnya di dalam suatu gedung perkantoran atau kampus.

2. MAN (*Metropolitan Area Network*)

Metropolitan Area Network (MAN) merupakan jaringan yang menghubungkan beberapa jaringan komputer dalam wilayah yang lebih luas, cakupannya meliputi suatu kota. MAN menghubungkan LAN-LAN yang lokasinya berjauhan.

3. WAN (*Wide Area Network*)

WAN (*Wide Area Network*) dirancang untuk menghubunkan komputer-komputer yang terletak pada suatu cakupan geografis yang luas, seperti hubungan dari satu kota ke kota lain di dalam suatu negara.

4. GAN (*Global Area Network*)

GAN (*Global Area Network*) merupakan suatu jaringan yang menghubungkan negara-negara di seluruh dunia. Cakupan GAN mencapai ribuan kilometer. Contoh dari GAN adalah *internet*.

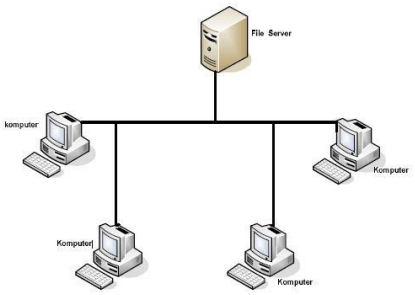
2.4.3. Topologi Jaringan Komputer

Menurut Budhi Irawan (2005 : 25) dalam bukunya Jaringan Komputer, Topologi secara fisik dari suatu jaringan lokal adalah merujuk kepada konfigurasi kabel, komputer dan perangkat laninnya.

Berikut ini merupakan tipe-tipe utama topologi fisik yang sering digunakan di dalam jaringan lokal diantaranya :

1. Topologi *Linear Bus* (Garis Lurus)

Topologi *Linear Bus* (Garis Lurus) terdiri dari satu jalur kabel utama dimana pada masing-masing ujungnya diberikan sebuah *terminator*. Semua *node* pada jaringan (*file server, workstation*, dan perangkat lainnya*)* terkoneksi pada sebuah kabel utama (*backbone*).

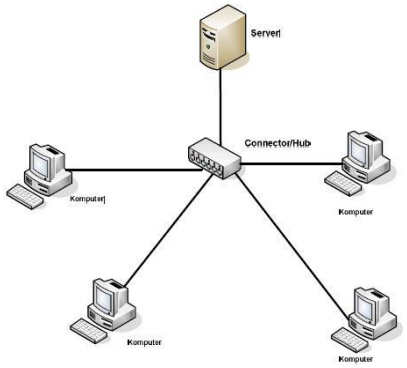


Gambar 2.2 Topologi *Linear Bus*

2. Topologi *Star* (Bintang)

Pada topologi *Star*, masing-masing *workstation* dihubungkan secara langsung ke *server* atau *hub*. Keunggulan dari topologi tipe *Star* ini adalah bahwa dengan adanya kabel tersendiri untuk setiap *workstation* ke *server*, maka *bandwidth* atau lebar jalur komunikasi dalam kabel akan semakin lebar sehingga akan meningkatkan unjuk kerja jaringan secara keseluruhan. Dan juga bila terdapat gangguan di suatu jalur kabel maka gangguan hanya akan terjadi dalam komunikasi antara *workstation* yang bersangkutan dengan *server*, jaringan secara

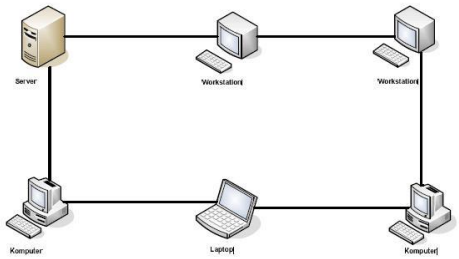
keseluruhan tidak mengalami gangguan. Kelemahan dari topologi *star* adalah kebutuhan kabel yang lebih besar dibandingkan dengan topologi lainnya.



Gambar 2.3 Topologi *Star*

3. Topologi *Ring* (cincin)

Di dalam topologi *Ring* semua *workstation* dan *server* dihubungkan sehingga terbentuk suatu pola lingkaran atau cincin. Tiap *workstation* ataupun *server* akan menerima dan melewatkan informasi dari satu komputer ke komputer lain, bila alamat- alamat yang dimaksud sesuai maka informasi diterima dan bila tidak informasi akan dilewatkan.



Gambar 2.4 Topologi *Ring*

4. Topologi *Tree* (Pohon)

Topologi model ini merupakan perpaduan antara topologi *bus* dan *star*, yang mana terdiri dari kelompok-kelompok dari *workstation* dengan konfigurasi *star* yang terkoneksi ke kabel utama yang menggunakan topologi *bus*.

2.4.4. Manfaat Jaringan Komputer

1. *Resource Sharing*, dapat menggunakan sumberdaya yang ada secara bersama- sama.
2. Reliabilitas tinggi, dengan jaringan komputer kita akan mendapatkan reliabilitas yang tinggi dengan memiliki sumber-sumber alternatif persediaan. Misalnya, semua *file* dapat disimpan atau di *copy* ke dua, tiga atau lebih komputer yang terkoneksi ke jaringan. Sehingga bila salah satu mesin rusak, maka salinan di mesin yang lain bisa digunakan.
3. Menghemat uang, komputer berukuran kecil mempunyai rasio harga/kinerja yang lebih baik dibandingkan dengan komputer yang besar (*mainframe)*.. Ketidakseimbangan rasio harga dan kinerja inilah yang membuat para perancang sistem untuk membangun sistem yang terdiri dari jaringan komputer-komputer pribadi.

2.5. Model Hubungan *Client- Server*

Model hubungan *Client-Server* memungkinkan jaringan untuk mensentralisasi fungsi dan aplikasi kepada satu atau dua *dedicated file server*. *workstation* yang berdiri sendiri dapat mengambil sumber daya yang ada pada *file server*. Budhi Irawan (2005 : 30)

Client adalah proses yang melakukan sesuatu permintaan data atau layanan ke *Server*, sedangkan *Server* adalah sistem atau proses yang menyediakan data atau layanan yang diminta oleh *Client.*

Kelebihan model hubungan *Client Server* yaitu sistemnya terpusat, skalabilitas yaitu kemampuan untuk meningkatkan kinerja sistem secara berangsur-angsur, fleksibel, teknologi baru dengan mudah terintegrasi ke dalam sistem, keseluruhan komponen (*client/network/server*) dapat bekerja bersama. Disamping itu juga *Client* S*erver* memiliki kekurangan yaitu membutuhkan biaya yang mahal untuk investasi *dedicated file server*, berketergantungan dimana ketika *server* jatuh maka mengakibatkan keseluruhan operasi pada jaringan akan jatuh pula.

2.6. Perangkat Lunak Pendukung

Perangkat lunak yang digunakan untuk mendukung pengembangan aplikasi sistem informasi yaitu Visual Basic 6.0 dan *database* MySQL *Server* 5.0.

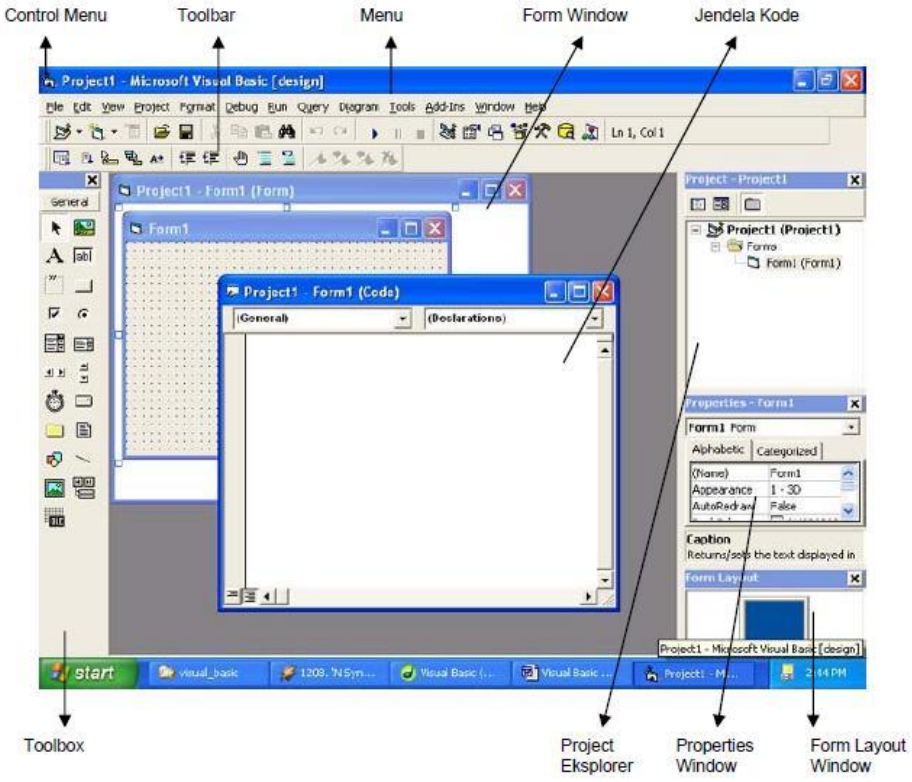
2.6.1. Sekilas Tentang Visual Basic 6.0

Visual Basic pada dasarnya adalah sebuah bahasa pemrograman komputer berbasis Windows. Bahasa pemrograman adalah perintah-perintah atau instruksi yang dimengerti oleh komputer untuk melakukan tugas-tugas tertentu. Visual Basic (yang sering juga disebut dengan VB) selain disebut sebagai sebuah bahasa pemrograman, juga disebut sebagai sarana (*tool*) untuk menghasilkan

program-program aplikasi berbasiskan *Windows*. Beberapa kemampuan atau manfaat dari Visual Basic di antaranya seperti :

1. Untuk membuat program aplikasi berbasis *Windows*.
2. Untuk membuat objek-objek pembantu program seperti misalnya kontrol *ActiveX, file help*, aplikasi *internet*, dan sebagainya.
3. Menguji program (*debugging*) dan menghasilkan program akhir berakhiran EXE yang bersifat *executable* atau dapat langsung dijalankan.

Visual Basic merupakan pengembangan dari BASIC. BASIC (*Beginner's All-purpose Symbolic Instruction Code*) adalah sebuah bahasa pemrograman kuno yang merupakan awal dari bahasa-bahasa pemrograman tingkat tinggi lainnya. BASIC dirancang pada tahun 1950-an dan ditujukan untuk dapat digunakan oleh para programer pemula. Biasanya Basic diajarkan untuk para pelajar sekolah menengah yang baru mengenal komputer, serta digunakan untuk pengembangan program cepat saji yang ringan dan menyenangkan. Walaupun begitu, peran BASIC lebih dari sekedar itu saja. Banyak programer handal saat ini memulai karirnya dengan mempelajari BASIC. Sebagai bahasa pemrograman Visual Basic 6.0 di desain untuk dapat memanfaatkan fasilitas *Windows*, khususnya *Windows* 95/97/98/XP dan *Windows* NT.



Gambar 2.5 Tampilan Kerja Visual Basic 6.0

2.6.2. Sekilas Tentang MySQL

MySQL dikembangkan oleh sebuah perusahaan Swedia bernama MySQL AB, yang kala itu bernama TcX DataKonsult AB, sejak sekitar 1994–1995, meski cikal bakal kodenya bisa disebut sudah ada sejak 1979. Tujuan mula-mula TcX membuat MySQL pada waktu itu memang untuk mengembangkan aplikasi Web untuk klien. TcX adalah perusahaan pengembang *software* dan konsultan *database*.

MySQL merupakan *software* DBMS yang *multithread* dan *multi-user*. MySQL tersedia sebagai *software* gratis dibawah lisensi GNU (*General Public Lisence*). MySQL merupakan *software* yang bersifat *Open source*, dimana

software ini dilengkapi dengan *source code* (kode yang dipakai untuk membuat MySQL), selain itu tentu saja bentuk *executable*-nya atau kode yang dapat dijalankan secara langsung dalam sistem operasi, dan bisa diperoleh dengan cara men-*download* di *internet* secara gratis.

Sebagai *software* DBMS MySQL memiliki sejumlah fitur seperti yang dijelaskan di bawah ini :

1. ***Multi platform***

   MySQL tersedia pada beberapa *platform* (Windows, Linux,Unix dll).

2. **Andal, cepat dan mudah digunakan**

   MySQL tergolong sebagai *database server* (*server* yang melayani permintaan terhadap *database*) yang andal, dapat menangani *database* yang besar dengan kecepatan tinggi, mendukung banyak sekali fungsi untuk mengakses *database*, dan sekaligus mudah untuk digunakan.

3. **Jaminan Keamanan Akses**

   MySQL mendukung pengamanan *database* dengan berbagai kriteria pengaksesan. Dimungkinkan untuk mengatur hak akses *user* tertentu. MySQL juga mendukung konektivitas ke berbagai *software*. Sebagai contoh dengan menggunakan ODBC (*Open Database Connectivity*), *database* yang ditangani MySQL dapat diakses melalui program yang dibuat dengan Visual Basic dan aplikasi berbasis *web* seperti PHP.

4. **Dukungan SQL**

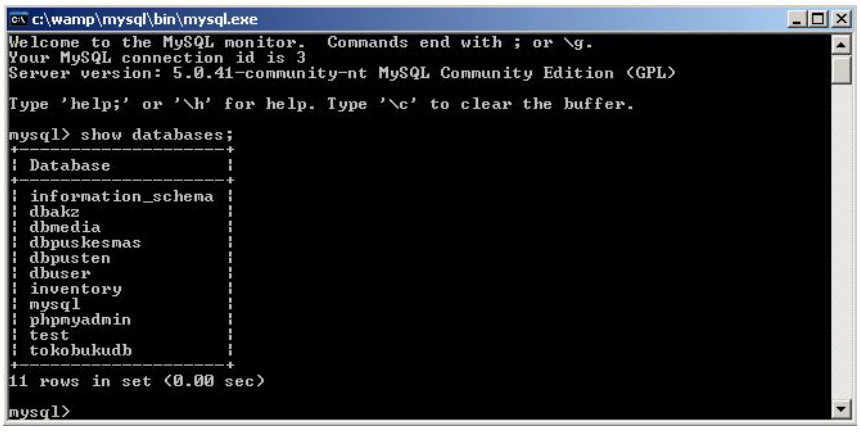
   MySQL mendukung perintah SQL. *Structure Query Language* merupakan standar dalam pengaksesan *database* relasional.

Secarta prinsip perintah-perintah SQL dapat dibagi menjadi tiga kelompok:

a. DDL (*Data-Definition Language*), yaitu perintah-perintah yang berkaitan dengan penciptaan atau penghapusan objek seperti tabel dan indeks dalam basis data. Versi ANSI mencakup *create database, create table, create index, alter table, drop database, drop table, drop view, drop index* dan lain sebaginya.

b. DML (*Data-Manpulation Language*), yaitu mencakup perintah-perintah yang digunakan untuk memanipulasi data. Misalnya untuk menambahkan data (*insert*), memperoleh data (*select*), mengubah data (*update*) dan menghapus data (*delete*).

c. DCL (*Data Control Language*), yaitu kelompok perintah yang dipakai untuk melakukan otorisasi terhadap pengaksesan data dan pengalokasian ruang. Misalnya suatu data bisa diakses si A, tetapi tidak bisa diakses si B. Yang termasuk dalam kategori DCL yaitu pernyataan *Grant, Revoke, Commit* dan *Rollback.*



Gambar 2.6 Jendela *Console* MySQL

2.7. Pengertian Pelayanan

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
(http://id.wikipedia.org/wiki/pelayanan_publik).

Melihat organisasi yang menyelenggarakannya, pelayanan umum dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

1. Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi privat, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta, seperti misalnya rumah sakit swasta, PTS, perusahaan pengangkutan milik swasta.
2. Pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi atau instansi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi :
    a. Yang bersifat primer yaitu semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus memanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan.
    b. Yang bersifat sekunder, yaitu segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan. Misalnya Puskesmas.

2.8. Pengertian Pasien

Kata pasien dari bahasa Indonesia analog dengan kata *patient* dari bahasa Inggris. *Patient* diturunkan dari bahasa Latin yaitu *patiens* yang memiliki kesamaan arti dengan kata kerja *pati* yang artinya menderita. Pasien adalah seseorang yang menerima perawatan medis. Sering kali, pasien menderita penyakit atau cedera dan memerlukan bantuan dokter atau tenaga medis untuk memulihkannya (http://id.wikipedia.org/wiki/Pasien)

2.9. Pengertian Puskesmas

Puskesmas (Pusat Kesehatan Masyarakat) adalah unit fungsional pelayanan kesehatan terdepan sebagai unit pelaksana teknis dinas kesehatan kota atau kabupaten yang melaksanakan upaya penyuluhan, pencegahan dan penanganan kasus-kasus penyakit di wilayah kerjanya, secara terpadu dan terkoordinasi (http://puskelinfo.wordpress.com/pengertian).