BAB II

TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1 Tinjauan Pustaka

2.1.1 Kinerja Aparatur

Kinerja Aparatur merupakan istilah yang berasal dari kata *job performance* yang diartikan sebagai kinerja pegawai. Kinerja pegawai menurut Sinambela adalah ”kemampuan pegawai dalam melakukan sesuatu dengan keahlian tertentu”.(Sinambela, 2011:136). Berdasarkan pendapat tersebut kinerja pegawai merupakan keahlian aparatur dalam menjalankan tugasnya dengan kemampuan yang dimilikinya untuk mencapai tujuan organisasi.

Adapun pengertian kinerja karyawan menurut A.A Anwar Prabu Mangkunegara bahwa:

> ”Kinerja karyawan (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya”. (Mangkunegara, 2009:67)

Berdasarkan pengertian di atas kinerja karyawan yang profesional jika dilaksanakan secara benar sesuai dengan tugas dan tanggung jawabnya, dengan memperhatikan kualitas dan kuantitas terhadap organisasi yang mempunyai visi dan misi dengan jelas dan baik, maka akan dapat mempermudah instansi pemerintah dalam memberikan segala pelayanan terhadap masyarakat pada umumnya sehingga pelayanan ini penerapannya berjalan dengan baik.

Pengertian menurut Suyadi Prawirosentono adalah

> "Kinerja seorang karyawan akan baik bila dia mempunyai keahlian (*skill*) yang tinggi,bersedia digaji atau diberi upah sesuai dengan perjanjian,mempunyai harapan (*expectation*) masa depan lebih baik".(Prawirosentono, 2008:3)

Berdasarkan pendapat di atas kinerja dari seseorang dapat menghasilkan prestasi kerja maka aparatur tersebut harus mempunyai keahlian dan didukung dengan upah yang sesuai, dengan tujuan untuk memotivasi agar lebih baik dalam melaksanakan tugasnya. Kinerja individu dalam organisasi merupakan jawaban berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kemampuan aparatur yang baik dapat mewujudkan kinerja yang baik pula, untuk meningkatkan prestasi kerja aparatur harus mempunyai kemampuan yang handal. Adapun prestasi kerja pegawai negeri sipil berdasarkan Undang-Undang No 43 Tahun 1999 Merupakan hasil pelaksanaan pekerjaan yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya. Prestasi kerja dipengaruhi oleh kecakapan, keterampilan, pengalaman, kesungguhan dan lingkungan kerja, dengan ciri-ciri prestasi kerja sebagai berikut :

1) Menguasai seluk beluk bidang tugas dan bidang lain yang terkait.
2) Mempunyai ketrampilan yang amat baik dalam melaksanakan tugas
3) Mempunyai pengalaman yang luas dalam bidang tugasnya dan bidang lain yang terkait.
4) Bersungguh-sungguh dan tidak mengenal waktu dalam melaksanakan tugas
5) Melaksanakan tugas secara berdayaguna dan berhasil guna.
6) Mempunyai kesegaran jasmani dan rohani yang baik.

(UU No 43 Tahun 1999)

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugas penuh tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi

pemerintahan. Upaya yang harus dilakukan untuk meningkatkan kemampuan aparatur yaitu dengan bersungguh-sungguh dalam menjalankan tugas dan bidangnya, maka akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

2.1.1.1 Pengertian Kinerja

Kinerja pada dasarnya merupakan hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Pegawai atau aparatur dapat belajar seberapa besar kinerja mereka melalui sarana informasi dengan tujuan agar lebih mudah dan cepat dalam pelayanan kepada masyarakat. Penilaian kinerja mengacu kepada suatu sistem formal dan terstruktur yang mengukur, menilai dan mempengaruhi sifat-sifat yang berkaitan dengan perilaku dan hasil kerja.

Menurut Amstrong dan Baron yang kemudian dikutip Wibowo dalam bukunya *Manajemen Kinerja*, mengatakan bahwa:

> "Kinerja adalah tentang melakukan pekerjaan dan hasil yang dicapai dari pekerjaan tersebut. Kinerja adalah tentang apa yang dikerjakan dan bagaimana cara mengerjakannya. Kinerja merupakan hasil pekerjaan yang mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis organisasi, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi".(Amstrong dan Baron dalam Wibowo, 2007:2).

Berdasarkan pendapat di atas dapat diartikan bahwa kinerja hasil yang dicapai dengan cara bagaimana melaksanakan pekerjaan tersebut serta mempunyai hubungan dengan tujuan organisasi dan kepuasan konsumen. efesiensi kinerja dalam memberikan suatu pelayanan, dengan hasil akhir dapat memuaskan konsumen maupun organisasi tersebut, baik pemberi ataupun

penerima pelayanan itu sendiri. Pengertian lain menurut Maluyu S.P. Hasibuan bahwa:

> "Kinerja (prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas-tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu". (Hasibuan, 2001:34)

Pengertian kinerja menurut Hasibuan diatas bahwa untuk mencapai sebuah kinerja, seorang aparatur harus memiliki kecakapan, pengalaman, kesungguhan dan waktu agar dapat barjalan seperti yang diharapkan di dalam suatu oraganisasi atau instansi pemerintahan untuk digunakan dalam menjelaskan tujuan dan standar kinerja dan memotivasi kinerja para pegawai.

Menurut Bernardin and Russel, kinerja dapat didefinisikan sebagai berikut: "*Performance is defined as the record of outcomes produced on a specified job function or activity during a time period*" (Bernardin and Russel 1998: 239). Berdasarkan pendapat tersebut kinerja merupakan hasil kerja dari fungsi pekerjaan yang pengukurannya dilakukan dalam kurun waktu tertentu. Hasil kerja dapat diperoleh oleh seseorang berdasarkan kemampuan dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.

Melalui pengukuran dan evaluasi kinerja dapat ditentukan tingkat keberhasilan dan kegagalan organisasi dalam mencapai tujuannya. Pentingnya penilaian dari suatu kinerja organisasi pemerintah dikemukakan oleh Yeremias T. Keban, sebagai berikut:

> "Bagi setiap organisasi, penilaian terhadap kinerja merupakan suatu kegiatan yang sangat penting.Penilaian tersebut dapat digunakan sebagai ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam kurun waktu tertentu. Penilaian tersebut juga input bagi perbaikan atau peningkatan kinerja organisasi selanjutnya". (Keban, 1995:1).

Ukuran keberhasilan pencapaian tujuan suatu organisasi dapat dilakukan melalui penilaian kinerja.Baik itu penilaian kinerja anggota, maupun penilaian kinerja organisasi. Kinerja anggota pada akhirnya akan bermuara pada kinerja organisasi. Untuk menilai suatu kinerja anggota dibutuhkan waktu untuk mengetahui hasil kerja.

Menurut Sedarmayanti, "*performance* diterjemahkan menjadi kinerja, juga berarti prestasi kerja, pencapaian kerja/hasil kerja/untuk kerja/penampilan kerja". (Sedarmayanti, 2001:50**).** Berdasarkan pendapat tersebut kinerja merupakan hasil pencapaian kerja dimana para pegawai atau aparatur dituntut untuk berupaya semaksimal mungkin menjalankan tugasnya dengan baik. Sebagai seorang profesional maka tugas aparatur sebagai penyedia layanan dalam memberikan pelayanan hendaknya dapat berimbas kepada masyarakat. Sebagai penyedia layanan, seorang aparatur hendaknya dapat meningkatkan hasil dan penampilan kinerjanya yang merupakan modal untuk mencapai keberhasilan. Sementara itu Prawirosentono mengartikan kinerja (*performance*) adalah sebagai berikut:

> "Kinerja (*performance*) adalah hasil kerja yang dicapai oleh seseorang atau sekelompok orang dalam suatu organisasi sesuai dengan tanggung jawab dan wewenang masing-masing.Dalam rangka untuk mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara legal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral dan etika".(Prawirosentono, 2008:2).

Berdasarkan definisi diatas peneliti menyimpulkan bahwa yang dimaksud kinerja atau *performance* adalah hasil kerja yang dihasilkan oleh aparatur dilihat pada aspek moral dan etika dan kerja sama dengan tidak melanggar hukum untuk mencapai tujuan yang sudah ditetapkan oleh organisasi. Kinerja merupakan hasil kerja oleh pegawai atau aparatur dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan

wewenang masing-masing yang bisa dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan sesuai prosedur dan perundang-undangan dengan tujuan untuk mencapai suatu organisasi.

Kemudian kinerja menurut Ambar Teguh Sulistiyani (2003 : 223) “kinerja seseorang merupakan kombinasi dari kemampuan, usaha dan kesempatan yang dapat dinilai dari hasil kerjanya”. Berdasarkan pendapat di atas kinerja adalah hasil gabungan dari kemampuan dan usaha seseorang yang dapat menghasilkan suatu prestasi kerja. Memberikan penghargaan atas prestasi kerjanya maka sudah sewajarnya perusahaan atau instansi pemerintah juga memberikan apresiasi kepada para pegawainya yang telah bekerja keras dan memberikan kemajuan yang berarti bagi masyarakat dan pemerintah tersebut, sehinga para pegawai merasa dihargai dan akan memunculkan kembali motivasi bekerja yang lebih baik dari pada sebelumnya.

Adapun salah satu tindakan yang tepat dalam melaksanakan tugasnya adalah dengan memberikan pembagian kerja. Menurut Josef Riwu Kaho “untuk mewujudkan kinerja yang baik maka harus ada pembagian kerja yang merupakan asas selanjutnya yang harus diterapkan pada setiap organisasi termasuk pemerintahan daerah”.(kaho 1988:289).

Adanya pembagian kerja kepada aparatur ditujukan untuk melakukan tugas-tugasnya sesuai tugas, kewajiban dan tanggung jawabnya dengan demikian kekacauan, konflik kewenangan, timpang tindih ataupun kecenderungan menghindari tanggung jawab tidak dapat dielakan.

2.1.1.2 Pengertian Aparatur

Tercapainya tujuan kinerja yang baik karena upaya para aparatur yang terdapat pada organisasi. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia aparatur adalah:

> 1. Perangkat alat (negara, pemerintah).
> 2. Alat kelengkapan negara yang utama meliputi bidang kelembagaan, ketatalaksanaan, dan kepegawaian, yang mempunyai tanggung jawab melaksanakan roda pemerintahan sehari-hari.
>
> (Poerwadarminta, 1995:12)

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa aparatur adalah perangkat negara atau pemerintah yang mempunyai tugas dan wewenang yang bisa dipertanggung jawabkan.Apabila aparatur memberikan pelayanan secara profesional yang berarti kinerja seseorang sesuai dengan jabatan yang diberikan kepadanya.

Sumber daya aparatur menurut Badudu dan Sutan dalam *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, adalah:

> "terdiri dari kata sumber yaitu, tempat asal dari mana sesuatu datang, daya yaitu usaha untuk meningkatkan kemampuan, sedangkan aparatur yaitu pegawai yang bekerja di pemerintahan. Jadi, sumber daya aparatur adalah kemampuan yang dimilki oleh pegawai untuk melakukan sesuatu".(Badudu dan Sutan, 1996:1372).

Berdasarkan pendapat di atas dapat diambil kesimpulan bahwa sumber daya aparatur merupakan sesuatu yang dimiliki seorang pegawai yang mempunyai kemampuan untuk melakukan pekerjaan yang telah diberikan kepadanya. Sumber daya aparatur merupakan faktor penting untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh pemerintahan. Sumber daya aparatur perlu dikelola melalui pemberian pendidikan dan latihan serta pengalihan tugas dinas yang diterapkan oleh pemerintah maupun lembaga organisasi lainnya, dalam mengembangkan

sumber daya aparatur sehingga pengembangan yang diberikan dapat meningkatkan profesionalisme pegawai. Hasil kerja aparatur tidak lepas dari apa yang dinamakan dengan sumber daya manusia (SDM). SDM merupakan salah satu faktor utama dalam menjalankan tugas kepegawaian bagi aparatur. Setiap aparatur mempunyai tugas menjalankan fungsi organisasi dan pemerintahan dengan baik dan terarah.

Menurut Dharma Setyawan Salam dalam buku *Manajemen Pemerintahan Indonesia* menyebutkan bahwa: ”Aparatur pemerintahan sebagai *social servant* yaitu pekerja yang digaji oleh pemerintah melaksanakan tugas-tugas teknis pemerintahan melakukan pelayanan kepada masyarakat”.(Salam, 2004:169)

Berdasarkan pendapat di atas aparatur merupakan Keberhasilan pencapaian tujuan dari setiap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan oleh setiap instansi pemerintah. Orang yang digaji dalam memberikan pelayanan, pada dasarnya sangat tergantung dari tingkat kemampuan sumber daya aparat yang dimilikinya. Sebagai pelaksana dari setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah, oleh sebab itu maka faktor sumberdaya manusia sangat berperan penting dalam pencapaian tujuan kegiatan yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Soerwono Handayaningrat yang mengatakan bahwa:

> “Aparatur ialah aspek-aspek administrasi yang diperlukan dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara, sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi. Aspek-aspek administrasi itu terutama ialah kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian”
> (Handayaningrat,1982:154).

Berdasarkan pendapat di atas aparatur pemerintahan sebagai alat untuk mencapai tujuan organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan atau negara. Maka diperlukan aspek-aspek administrasi terutama kelembagaan atau organisasi dan kepegawaian yang menduduki jabatan dalam kelembagaan pemerintahan.

Tugas yang diberikan kepada orang tersebut harus dipertanggung jawabkan, karena merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan serta pekerjaan yang diberikan kepadanya tidak boleh ditinggalkan sebelum pekerjaan itu selesai. Untuk meningkatkan kemampuan aparatur pemerintah, maka suatu langkah sistematis harus diambil untuk memperlancar jalannya penyelenggaraaan tugas aparatur maka diperlukan peralatan yang cukup memadai baik dalam kuantitas maupun kualitasnya peralatan merupakan instrumen perantara dan pembantu bagi aparatur pemerintahan daerah dalam melaksanakan tugas pekerjaannya.

2.1.1.3 Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja

Berbicara mengenai berhasil atau tidaknya kinerja tidak terlepas dari faktor-faktor yang mempengaruhinya, adapun faktor kinerja aparatur atau pegawai menurut Sinambela dapat dipengaruhi oleh dua hal, yaitu:

1. Kemampuan
2. Motivasi

(Sinambela,dkk, 2011:140)

Berdasarkan pendapat tersebut kinerja aparatur dapat dipengaruhi oleh Kemampuan dan motivasi seseorang dalam melaksanakan tugasnya. Kemampuan merupakan keahlian kerja yang diperlukan untuk menentukan berhasil atau tidaknya tujuan yang ingin dicapai. Adapun pengertian kemampuan menurut

Simanjuntak aparatur dapat dilihat dari:

1. Kebugaran fisik dan kesehatan jiwa,
   Kebugaran fisik dan kesehatan jiwa membuat orang mampu dan tahan bekerja keras dan lama,sebaliknya pekerja yang kekurangan gizi akan cepat lemah dan capek.
2. Pendidikan,
   Semakin lama yang digunakan seseorang untuk pendidikan, semakin tinggi kemampuan atau kompetensinya melakukan pekerjaan.
3. Pelatihan,
   Merupakan bagian dari investasi SDM (*Human Investment*) untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan kerja.
4. Pengalaman kerja,
   Pengalaman kerja dapat memperdalam dan memperluas pengalaman kerja.

(Simanjuntak, 2011:11-14)

Berdasarkan pendapat di atas, faktor kemampuan dapat dilihat dari kebugaran fisik dan kesehatan jiwa, pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja. Hal tersebut dapat mempengaruhi kemampuan seorang aparatur dalam mencapai hasil kerja.

Motivasi merupakan faktor pendukung yaitu adanya dorongan untuk melaksanakan tugasnya dengan kemauan dan etos kerja yang tinggi. Menurut Harbani Pasalong unsur-unsur motivasi kerja seseorang adalah:

1. Kebutuhan,
   (adalah keadaan yang memunculkan ketidakseimbangan dan kekurangan baik fisiologis maupun secara psikologis).
2. Dorongan,
   (adalah kadang disamakan dengan motif yang memicu munculnya prilaku tertentu untuk mengurangi atau memenuhi kebutuhan).
3. Insentif,
   (adalah segala sesuatu yang memuaskan, mengurangi, dan memenuhi kebutuhan, sehingga menurunkan ketegangan).

(Pasalong, 2010:139)

Berdasarkan pendapat di atas unsur-unsur motivasi terdiri dari kebutuhan, yaitu terpenuhinya kebutuhan fisiologis dan psikologis secara seimbang sehingga

dapat memicu sikap aparatur untuk lebih baik lagi dalam menjalankan tugas-tugasnya. Motivasi yang baik dapat dicapai dengan memberikan dorongan yang sangat diperlukan oleh aparatur untuk meningkatkan keinginan bekerja dan pemberian insentif merupakan cara yang dapat memberikan kepuasan aparatur untuk meningkatkan kinerjanya.

Mangkunegara dalam bukunya "*Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*" mengemukakan faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja yaitu :

a. Faktor kemampuan (*ability*), secara psikologis kemampuan terdiri dari kemampuan *reality* (*knowledge* + *skill*).
b. Faktor motivasi (motivation), motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seseorang dalam menghadapi situasi kerja. Motivasi merupakan kondisi-kondisi yang mengerakkan diri seseorang yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi.

(Mangkunegara, 2009 : 68)

Berdasarkan pendapat di atas, untuk mengetahui keberhasilan pencapaian kinerja dapat dilihat dari faktor kemampuan dan motivasi. Penilaian kinerja tidak dapat terlepas dari kemampuan serta motivasi kinerja individu (aparatur) organisasi tersebut. Kinerja dari para aparatur pada akhirnya akan menghasilkan prestasi kerja aparatur itu sendiri, berkaitan dengan hal tersebut maka tidak dapat dipungkiri bahwa sebenarnya terdapat hubungan yang erat antara kemampuan dan motivasi seseorang dalam meningkatkan kinerjanya.

2.1.1.4 Indikator Kinerja

Kinerja aparatur pemerintahan daerah harus lebih ditingkatkan, terutama dengan adanya perencanaan program pemerintahan yang dinamakan rencana kerja (Renja) dalam hal pelayanan. Oleh karena itu kesiapan aparatur perlu diseimbangkan dengan kualitas sumber daya manusia yang mampu menjalankan

tugasnya dengan kesiapan yang lebih baik lagi. Menurut Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia tahun 1999 Renja memuat sasaran dan rencana pencapaiannya, program, kegiatan dengan indikator kinerja sebagai berikut:

1. *Inputs*
2. *Outputs*
3. *Outcomes*
4. *Benefit*
5. *Impacts*

(LAN RI 1999:7)

Inputs adalah segala sesuatu yang dibutuhkan agar pelaksanaan kegiatan dan program dapat berjalan atau untuk menghasilkan *outputs* (keluaran) misal : dana, sdm, data/informasi dan lain-lain. *Outputs* adalah sebagai hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan dan program berdasarkan masukan. *Outcomes* (hasil) adalah segala sesuatu yang mencerminkan berfungsinya dari *outpust* kegiatan pada jangka waktu menengah (misal : meningkatnya pengetahuan, kualitas pelayanan yang lebih baik).

Benefits (manfaat) adalah kegunaan/manfaat suatu keluaran yang dirasakan langsung oleh masyarakat atau dapat berupa tersedianya fasilitas yang diakses oleh publik. *Impacts* (dampak) adalah ukuran tingkat pengaruh sosial, ekonomi, lingkungan atau kepentingan umum yang ditimbulkan manfaat baik positif maupun negatif.

Nasucha mengemukakan bahwa ada lima dasar yang bisa dijadikan indikator kinerja sektor publik antara lain:

1. pelayanan yang menunjukkan seberapa besar pelayanan yang diberikan
2. ekonomi, yang menunjukkan apakah biaya yang digunakan lebih murah dari pada yang direncanakan
3. efisien, yang menunjukkan perbandingan hasil yang dicapai dengan pengeluaran,
4. efektivitas, yang menunjukkan perbandingan hasil yang seharusnya dengan hasil yang dicapai
5. Equity, yang menunjukkan tingkat keadilan potensial dari kebijakan yang dihasilkan.

(Nasucha, 2004:108)

Berdasarkan pendapat di atas kinerja sektor publik dapat dilihat dari seberapa besar pelayanan pemerintah kepada masyarakat apakah masyarakat merasakan bahwa kebutuhan hidupnya dapat terpenuhi dan biaya pelayanan tersebut dapat mengurangi beban masyarakat.

Kinerja individu dalam organisasi merupakan jawaban berhasil atau tidaknya tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para aparatur sering tidak memperhatikan kecuali sudah amat buruk atau segala sesuatu yang tidak diinginkan terjadi, maka upaya yang harus dilakukan adalah menanamkan sikap intropeksi diri. Teori kinerja dari Suyadi Prawirosentono dalam buku *Kebijakan kinerja karyawan* terdapat indikator kinerja, yaitu:

1. Efektivitas dan efisiensi
2. Otoritas dan tanggung jawab
3. Disiplin
4. Inisiatif

(Prawirosentono, 2008:27).

Berdasarkan pengertian kinerja di atas, maka kinerja individu berarti orang yang berperan dalam suatu organisasi yang memiliki sikap disiplin, inisiatif dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka mencapai tujuan bersama oleh seseorang yang berada pada badan atau lembaga pemerintah yang menjalankan fungsi atau tugas pemerintahan menjadi lebih baik.

2.1.2 Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang menghasilkan berbagai bentuk barang dan jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Sadu Wasistiono dalam bukunya *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah*, adalah:

> "Pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat ".(Wasistiono, 2001 : 51-52)

Pemberian pelayanan umum atau pelayanan publik itu bukan hanya instansi atau lembaga pemerintah saja, melainkan pihak swasta pun dapat memberikan pelayanan publik.Kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.

Pengertian pelayanan umum atau pelayanan publik menurut H. A. S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, adalah:

> Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. (Moenir, 1995 : 26)

Sejalan dengan tuntunan reformasi, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik dengan baik atau kualitas pelayanan publik yang diberikan harus tinggi. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik atau memberikan kualitas pelayanan publik yang tinggi, aparatur pemerintah harus memiliki tiga aspek yang

diuraikan oleh Tjahya Supriatna dalam bukunya *Administrasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*, yaitu :

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi selaku abdi negara dan abdi masyarakat.
2. Responsif terhadap masalah yang dihadapi masyarakat khususnya yang membutuhkan pelayanan masyarakat dalam arti luas.
3. Komitmen dan konsisten terhadap nilai standar moralitas dalam menjalankan kekuasaan pemerintahan.

(Supriatna, 1996 : 98).

Berdasarkan pendapat di atas, disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi penduduk negara dengan atau tanpa bayaran guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pendapat lain mengenai pengertian pelayanan umum juga dikemukakan oleh Widodo sebagai berikut:

> "Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan" (Widodo, 2003:269).

Pelayanan umum merupakan wujud dari pemenuhan kebutuhan sosial yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat. Hal ini karena tidak semua kebutuhan dapat dipenuhi sendiri oleh masyarakat diperlukan peran pemerintah untuk menyediakan layanan.

Pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat harus memuaskan masyarakat itu sendiri. Untuk mencapai kepuasan terdapat indikator pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secaramemadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status social dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan public.

(Sinambela, 2011:6).

Berdasarkan pendapat di atas indikator-indikator pelayanan publik merupakan kualitas yang harus didapat oleh masyarakat sebagai penerima pelayanan. kualitas pelayanan yang dapat menunjang kebutuhan masyarakat sangat diperlukan, sebagai bentuk timbale balik antara pemrintah dengan masyarakat.

2.1.2.1 Pengertian Pelayanan

Pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh organisasi dengan memberikan layanan berupa barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebelum membahas tentang pelayanan publik sebaiknya terlebih dahulu mengetahui mengenai pengertian pelayanan. Arti pelayanan secara etimologis dalam kamus bahasa Indonesia karangan Poerwadarminta, yaitu :

> "Berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, pelayanan dapat diartikan sebagai :
> 1. Perihal / cara melayani
> 2.. Servis / jasa
> 3. Sehubungan dengan jual beli barang atau jasa".
> (Peorwadarminta, 1995 : 571)

Pelayanan berdasarkan pendapat tersebut merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh organisasi baik berupa jasa maupun barang untuk memenuhi kebutuhan seseorang. Adapun pengertian pelayanan berdasarkan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bahwa pelayanan adalah:

> "Pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik."(UU No.25 Tahun 2009)**.**

Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya. Hal ini sejalan dengan pendapat Pamudji dalam bukunya *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, bahwa:

> "Jasa pelayanan pemerintah yaitu berbagai kegiatan yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang-barang dan jasa-jasa. Jenis pelayanan publik dalam arti jasa-jasa, yaitu seperti pelayanan kesehatan, pelayanan keluarga, pelayanan pendidikan, pelayanan haji, pelayanan pencarian keadilan, dan lain-lain" (Pamudji, 1994 : 21-22).

Berdasarkan pendapat di atas adalah suatu barang atau jasa yang dihasilkan oleh pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Jasa pelayanan pemerintah kepada masyarakat sejalan dengan perkembangan teknologi, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik dengan mudah dan cepat atau pelayanan publik yang diberikan harus prima.

2.1.2.2 Pengertian Publik

Publik merupakan istilah dari masyarakat yang paling lazim dipakai untuk menyebut sekelompok manusia yang hidup dalam suatu kesatuan pada suatu

wilayah. Menurut Inu kencana dalam bukunya ilmu administrasi publik adalah:"publik berasal dari bahasa inggris public yang berarti umum, masyarakat, atau Negara".(Kencana,1999:17). Berdasarkan pendapat tersebut Pengertian publik merupakan istilah dari kata masyarakat yang berarti sekelompok orang yang menggunakan pelayanan. Pelayanan yang digunakan berupa kepentingan umum yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam suatu negara.

Menurut Sinambela istilah publik adalah:

> "Kata publik sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum,orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat"(Sinambela, 2011:5).

Pengertian publik berdasarkan pendapat di atas merupakan sekelompok orang banyak yang sering disebut masyarakat. Publik dapat diartikan pada hubungan masyarakatnya. Adapun pengertian masyarakat menurut Mansyur adalah:"Masyarakat merupakan pergaulan hidup yang akrab antara manusia, dipersatukan dengan cara-cara tertentu oleh hasrat-hasrat kemasyarakatan mereka" (Mansyur, 1985:22). Pengertian mengenai masyarakat adalah hubungan antar pergaulan hidup sehari-hari dari bentuk-bentuk masyarakat dan dengan kehidupan individu.

Masyarakat yang modern, sering dibedakan antara masyarakat pedesaan dengan masyarakat perkotaan.Masyarakat perkotaan menurut Soerjono Soekanto dalam buku *Pengantar sosiologi* adalah " Masyarakat yang tidak tertentu jumlah penduduknya. Tekanan pengertian kota terletak pada sifat serta ciri kehidupan yang berbeda dengan masyakarat pedesaan" (Soekanto, 1990:169).

Sementara itu pengertian masyarakat pedesaan menurut Soerjono Soekanto adalah:

> Masyarakat yang mempunyai hubungan yang lebih erat dan lebih mendalam ketimbang hubungan mereka dengan warga masyarakat pedesaan lainnya. Sistem kehidupan berkelompok atas dasar sistem kekeluargaan. Penduduk masyarakat pedesaan umumnya hidup dari pertanian" (Soekanto, 1990:167).

Berdasarkan pendapat di atas masyarakat sebagai warga negara yang berkelompok dengan kehidupan atas dasar kekeluargaan. Kewajiban Pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara ataupun memberikan pelayanan kepada warganegara yang memenuhi.

2.1.3 Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel)

2.1.3.1 Pengertian Sistem

Sistem merupakan serangkaian komponen yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama untuk membentuk satu kesatuan. Sistem menurut Irham fahmi dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Kinerja* adalah "Seperangkat komponen yang berada dalam suatu organisasi yang saling berhubungan dalam menunjang aktivitas kinerja organisasi tersebut".(fahmi, 2010:77). Berdasarkan pendapat tersebut sistem merupakan komponen yang tersusun menjadi sebuah seperangkat untuk menunjang suatu aktivitas. Sistem tersebut saling berhubungan satu sama lain yang menjadi penunjang untuk mempermudah kinerja para aparatur.

Pengertian sistem menurut Jogiyanto adalah:"kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan"(Jogiyanto, 1994:4). Pengertian

sistem menurut pendapat diatas, bahwa sistem merupakan kumpulan dari elemen-elemen atau komponan yang saling berinteraksi adanya hubungan yang saling terkait untuk mencapai suatu tujuan.

Sistem merupakan kesatuan dari beberapa elemen-elemen yang menjadi suatu kesatuan dalam mencapai suatu tujuan yang sama dengan mengubah input sebagai masukan menjdi output sebagai keluaran. Pendapat lain mengenai konsep-konsep sistem, Suradinata menjelaskan bahwa pada dasarnya sistem dapat dilihat dari karakteristiknya sebagai berikut:

1. Adanya komponen sistem (sub sistem) yang saling berinteraksi dan bekerja sama membentuk suatu kesatuan yang mempunyai sifat-sifat sistem.
2. Terdapat batas sistem baik antar subsistem maupun antar sistem yang dikenal dengan lingkungan.
3. Lingkungan luar sistem adalah semua yang berada diluar sistem yang mempengaruh operasional sistem.
4. Penghubung sistem adalah media antar subsistem yang memungkinkan mengalirnya sumber daya.
5. Adanya tujuan bersama yang ingin dicapai.

(Suradinata, 1996:8-9).

Dilihat dari pengertian diatas sistem dapat mempengaruhi kelangsungan tujuan sistem yang dicapai. Subsistem merupakan bagian dari suatu kesatuan yang menjadikan sistem tersebut saling berinteraksi sistem yang satu dengan yang lainnya, maka suatu sistem tidak akan berjalan dengan baik apabila tidak didukung oleh subsistem. Agar tujuan tercapai harus adanya penghubung sistem antara subsistem dan lingkungan luar sistem.

Pendapat lain menurut M. Khoirul Anwar dalam bukunya *Aplikasi Sistem Informasi Manajemen Bagi Pemerintahan Di Era Otonomi Daerah* menjelaskan pengertian sistem, sistem adalah “seperangkat komponen yang saling

berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan" (Anwar, 2004:4). Berdasarkan pengertian tersebut sistem merupakan seperangkat kumpulan yang telah tersusun yang saling berhubungan guna mencapai tujuan bersama.

2.1.3.2 Informasi

Informasi merupakan kebutuhan yang sudah banyak digunakan oleh manusia sebagai suatu sarana untuk menunjang kebutuhannya. Selain perusahaan yang canggih pemerintah juga menggunakan informasi yang bermanfaat untuk mengetahui dan memudahkan kinerja para aparatur. Menurut McFadden, dalam bukunya Abdul Kadir yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, mendefinisikan informasi sebagai "data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut" (McFadden dalam Kadir, 2002:31). Berdasarkan pendapat tersebut informasi merupakan sekumpulan data yang diproses menjadi sebuah informasi yang berguna sehingga dapat meningkatkan pengetahuan seseorang.

Pengertian lain menurut Jogiyanto bahwa:"informasi adalah hasil pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjadi informasi". (Jogiyanto, 1999:8). Berdasarkan pendapat tersebut maka informasi merupakan data yang telah diolah menjadi sekumpulan data yang mempunyai makna yang berguna.

Menurut Al-Bahra Bin Ladjamudin berpendapat bahwa sistem informasi memiliki kualitas informasi (*quality of information*) sangat dipengaruhi oleh beberap hal:

1. Relevan (*relevancy*)
   Seberapa jauh tingkat relevancsi informasi tersebut terhadap kenyataan kejadian masa lalu, kejadian hari ini, dan kejadian yang akan datang. Informs yang berkualitas kan mampu menunjukan benang merah relevansi kejadian masa lalu, hari ini, dan masa depan sebagai sebuah bentuk aktivitas yang kongkrit dan mampu dilaksanakan, dan dibuktikan oleh siapa saja.
2. Akurat (*accuracy*)
   Suatu informasi dikatakan berkualitas jika seluruh kebutuhan informasi tersebut telah disampaikan (completeness), seluruh pesan telah benar atau sesuai (*correctness*), serta pesan yang disampaikan sudah lengkap atau hanya sistem yang diinginkan oleh user (*security*).
3. Tepat Waktu.
   Berbagai proses dapat diselesaikan dengan tepat waktu, laporan-laporan yang dibutuhkan dapat disampaikan tepat waktu.
4. Ekonomis (*economy*).
   Informasi yang dihasilkan mempunyai daya jual yang tinggi, serta biaya oprasional untuk menghasilkan informasi tersebut juga mampu memberikan dampak yang luas terhadap laju pertumbuhan ekonomi dan teknologi informasi.
5. Efesien (*efficiency*).
   Informasi yang berkualitas memiliki sintaks ataupun kalimat yang sederhana (tidak berbelit-belit, tidak juga puitis, bahkan romantis), namun mampu memberikan makna dan hasil yang mendalam atau bahkan menggetarkan setiap orang atau benda apapun yang menerimanya.
6. Dapat Dipercaya (*reliability*).
   Informasi tersebut berasal dari sumber yang dapat dipercaya.Sumber tersebut telah teruji tingkat kejujurannya. Misalkan output suatu program computer, bisa dikategorikan sebagai reliability, karena program computer akan memberikan output sesuai dengan input yang diberikan, dan outputnya tidak pernah dipengaruhi oleh iming-iming jabatan, ataupun setumpuk nilai rupiah.

(Ladjamudin, 2005:11-12)

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa informasi dihasilkan oleh data mentah lalu mengolahnya sehingga menghasilkan suatu informasi yang berguna, tidak cukup berguna saja, tetapi sistem informasi harus berkualitas yang

dipengaruhi dengan infomasi yang akurat, tepat waktu, relevan serta lengkap. Bahwa karakteristik dari informasi tersebut amatlah berharga bagi pemerintah ataupun masyarakat itu sendiri, oleh karena itu aparatur dituntut untuk mengelola informasi dengan baik. Sebagai seorang aparatur atau seorang pegawai harus dapat menghargai dan dapat mengelola informasi demi kemajuan organisasinya.

Perkembangan informasi berbasis komputer ini, aparatur dituntut agar siap dalam mengoperasionalkan semua pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sistem informasi. Menurut Wahyono, informasi adalah:

> "Hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan" (Wahyono, 2003:3).

Berdasarkan pendapat di atas informasi merupakan hasil pengolahan data yang berguna untuk mengetahui suatu kejadian yang nyata baik yang lampau maupun yang sedang terjadi. Informasi juga dapat digunakan dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Menurut Sondang, informasi yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan memiliki ciri-ciri sebagai berikut: "lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri untuk digunakan sebagai alat pendukung proses pengambilan keputusan apabila diperlukan" (Siagian, 2006:76).

Berdasarkan pendapat di atas, informasi merupakan alat pendukung dalam pengambilan keputusan yang memiliki ciri yaitu lengkap, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa sehingga apa yang diperlukan dapat terpenuhi. Sehubungan dengan penjelasan di atas mengenai sistem informasi, komponen sistem informasi menurut Jogiyanto terdiri dari:

1. Perangkat keras (*hardware*), merupakan komponen fisik yang terdiri dari peralatan pengolah *(processor)*, peralatan untuk mengingat *(memory)*, peralatan output dan peralatan komunikasi, terdiri dari komputer, printer, jaringan
2. Perangkat lunak (*software*), merupakan kumpulan dari program-program yang digunakan untuk menjalankan aplikasi tertentu pada komputer.
3. Data, merupakan komponen dasar informasi yaitu fakta-fakta atau kumpulan bahan-bahan pemrosesan.
4. Manusia (*user*), sebagai pengoperasi sistem.

(Jogiyanto, 1999:12).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa komponen sistem informasi merupakan sarana pendukung mulai dari perangkat keras sebagai media dan perangkat lunak sebagai aplikasi yang menghasilkan suatu data yang menjadi informasi yang dioperasionalkan oleh manusia untuk memenuhi kebutuhannya. Tanpa komponen-komponen tersebut semuanya tidak akan berjalan dengan baik karena adanya keterkaitan yang saling bekerja sama.

2.1.3.3 Manajemen

Manajemen merupakan proses yang diakukan oleh aparatur dengan merencanakan, mengendalikan, dan pengorganisasian suatu organisasi pemerintahan untuk mencapai sasaran yang ditentukan. Manajemen pada dasarnya sudah ada sejak adanya pembagian kerja, tanggung jawab, dan kerja sama yang bertujuan meringankan pekerjaan yang berat dan sulit akan dapat diselesaikan dengan baik.

Ermaya Suradinata dalam *bukunya Organisasi dan Manajemen Pemerintahan* menyatakan pengertian tentang manajemen pemerintahan yaitu:

> Manajemen pemerintahan mengandung arti sebagai suatu kegiatan atau usaha untuk mencapai tujuan-tujuan Negara dengan menggunakan sumber-sumber yang dikuasai Negara. Inti dari manajemen peemerintah terletak pada proses penggerakan untuk mencapai tujuan-tujuan Negara tersebut. (Suradinata, 1996: 68)

Berdasarkan pendapat tersebut maajemen merupakan suatu proses dalam menjalankan suatu usaha atau kegiatan yang dilakukan oleh instansi pemerintahan. Proses tersebut dapat dilakukan dengan menggunakan sumber-sumber yang dikuasai oleh Negara baik sumber daya manusia ataupun sumber daya lainnya dengan tujuan untuk mencapai tujuan suatu organisasi.

Pengertian manajemen seperti yang dikemukakan Dharma Setyawan Salam dalam bukunya *Manajemen Pemerintahan Indonesia* adalah:

> Manajemen adalah kegiatan organisasi, sebagai suatu usaha dari sekelompok orang yang bekerja sama dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang dicapai akan sempurna, yaitu efektif dan efisien. (Salam, 2004: 10)

Manajemen pemerintahan juga berkaitan dengan konsep kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Agar tujuantercapai maka diperlukan ketaatan kepada peraturan dan kerja sama antara aparatur yang satu dengan aparatur yang lainnya sehingga tujuan yang ditentukan dapat dicapai dengan sempurna.

Prawirosentono mengatakan pengertian manajemen dan fungsinya adalah:

1. manajemen dapat diartikan sebagai alat atau piranti lunak untuk mensinergikan berbagai sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan organisasi.
2. Fungsi manajemen merupakan tahap-tahap perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan untuk mencapat tujuan tersebut.

(Prawirosentono, 2008:291).

Berdasarkan pengertian tersebut mnajemen merupakan sebagai alat dengan memanfaatkan sumber daya manusia yang berkaitan dengan upaya seseorang atau sekelompok orang yang ingin mencapai tujuan. Sehubungan dengan itu perlu langkah-langkah sebagai berikut: *Pertama,* perencanaan suatu proses dalam menjalankan suatu kegiatan dengan merencanakan apa yang harus dilakukan dan bagaimana cara untuk mencapai tujuan tersebut. *Kedua,* pelaksanaan merupakan upaya yang harus dilakukan oleh seekelompok orang berdasarkan tugas dan kewajibannya. *Ketiga,* Pengawasan sebagai tahap terakhir yang harus dilakukan setelah perencanaan dan pelaksanaan dengan tujuan hasil yang dicapai sesuai dengan keinginan.

2.1.3.4 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Kebutuhan akan sistem manajemen yang memiliki nilai lebih dan sesuai dengan perkembangan zaman bukan lagi dilihat sebagai keterpaksaan namun sudah dilihat sebagai sebuah kebutuhan. Adapun pengertian sistem informasi manajemen menurut fahmi adalah:

> Suatu perangkat manajemen yang dipergunakan untuk mendukung pihak manajemen perusahaan dalam menerima, mengolah dan mengelola perusahaan secara baik dan sistematis dengan tujuan untuk mendukung penciptaan kinerja perusahaan. (Fahmi, 2010:770).

Berdasarkan pendapat di atas sistem informasi manajemen merupakan perangkat yang digunakan oleh aparatur pemerintahan dengan cara mengolah dan mengelola jenis kegiatan. Kegiatan tersebut berupa pelayanan dengan menggunakan teknologi sistem informasi manajemen yang bertujuan membuat tugas aparatur dapat dicapai dengan mudah dan cepat.

Definisi sistem informasi manajemen menurut suwatno “merupakan salah satu sub sistem utama CBIS (*Computer Based Information system*), tujuannya adalah memenuhi kebutuhan informasi untuk semua manajer dalam perusahaan atau dalam sub-unit organisasional”.(Suwatno, 2011:330). Berdasarkan pendapat tersebut sistem informasi manajemen merupakan perangkat untuk memenuhi kebutuhan aparatur dalam menjalankan tugas-tugasnya. Perangkat menghasilkan informasi dalam bentuk laporan-laporan.

Pengertian lain menurut Sutanta dalam bukunya, bahwa Sistem Informasi Manajemen didefinisikan sebagai:

> “subsistem yang saling berhubugan, berkumpul, bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerja sama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*procesing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar dari pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategi organisasi, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan (Sutanta, 2003:19)”.

Berdasarkan definisi di atas, bahwa sistem informasi manajemen merupakan bagian dari subsistem yang saling berhubungan satu sama lain. Sistem informasi manajemen berfungsi dengan cara pengolahan data beupa data-data yang diproses menjadi sebuah informasi untuk mendukung kegiatan aparatur.

2.1.3.5 Pengertian Kelurahan

Kelurahan adalah wilayah kerja lurah sebagai perangkat daerah kota cimahi di wilayah kerja kecamatan. (Perda No.11 Tahun 2008 Kota Cimahi).

Berdasarkan pemahaman terhadap ruang lingkup kelurahan, maka elemen utama dari suatu kelurahan terdiri dari kesatuan wilayah administratif dengan segenap potensi sumber daya yang dimiliki, penduduk sebagai warga masyarakat, dan kelompok-kelompok masyarakat dengan tradisi dan kebiasaan yang dijunjung bersama untuk mencapai tujuan bersama.

Kelurahan dalam Perda No.11 Tahun 2008 sebagaimana dimaksud dalam ayat (1): Kelurahan dipimpin oleh Lurah yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Camat. Lurah mempunyai tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan serta melaksanakan urusan pemerintahan yang dilimpahkan oleh Walikota. Lurah sebagaimana dimaksud pada ayat (1) menyelenggarakan fungsi:

1. pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan;
2. pemberdayaan masyarakat;
3. pelayanan masyarakat;
4. penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum
5. pemeliharaan prasarana dan fasilitas pelayanan umum; dan pembinaan lembaga kemasyarakatan.

(Perda No.11/Ayat 1 /2008 Kota Cimahi)

kelurahan merupakan individu atau kelompok yang bertinggal di desa dan kelurahan. Desa atau kelurahan pada hakekatnya sebagai satu kesatuan masyarakat atau komunitas penduduk yang bertempat tinggal dalam suatu lingkungan dimana mereka saling mengenal dan corak kehidupan mereka relatif homogen serta banyak bergantung kepada alam, dan desa sering diasosiasikan sebagai suatu masyarakat yang hidup sederhana, pada umumnya hidup dari lapangan pertanian, ikatan sosial, adat dan tradisi masih kuat, sifat jujur, dan bersahaja, pendidikannya relatif rendah dan lain sebagainya.

2.1.3.6 Pengertian Sistem Informasi Manajemen Kelurahan

Simkel merupakan sistem informasi kelengkapan pengelolaan dari proses-proses yang menyediakan informasi untuk aparatur guna mendukung operasi-operasi dalam pelayanan kepada masyarakat.

> "Sistem Informasi Kelurahan adalah aplikasi yang dipergunakan untuk membantu dalam menangani pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pembuatan Surat Keterangan yang ada di kelurahan Kota Cimahi".(Dokumen Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi Tahun 2012)

Berdasarkan pengertian tersebut Simkel merupakan aplikasi untuk mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat. Simkel tersebut adanya *inputs* (masukan) yang diberikan berupa data transaksi yang telah diproses, beberapa data yang asli, model-model pengolahan data. Kemudian data-data tersebut akan diproses menjadi *outputs* yaitu berupa pembuatan laporan surat keterangan.

Aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan di kelurahan sehingga kebutuhan masyarakat akan kepuasan pelayanan dapat terpenuhi. Untuk tahap awal pengembangan aplikasi ini, pelayanan-pelayanan yang disediakan adalah jenis Surat Keterangan yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Simkel merupakan aplikasi berbasis web (*web based*) sehingga memberikan kemudahan pada saat instalasi dan perawatan sistem karena tidak perlu melakukan instalasi di komputer *client*. Arsitektur *client/server* pada aplikasi ini mendukung kestabilan sistem pada banyak *client* dengan pemakaian secara bersamaan. Aplikasi Simkel juga dilengkapi dengan sistem keamanan

dengan pengaturan hak akses pada masing-masing user sehingga keamanan data akan terjamin.

2.2 Kerangka Pemikiran

Kinerja pada dasarnya digunakan untuk penilaian atas keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan kegiatan, program, dan atau kebijakan sesuai dengan sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan dalam rangka mewujudkan visi dan misi instansi pemerintahan daerah. Pencapaian kinerja aparatur atau pegawai yang baik dapat dipengaruhi oleh dua hal yaitu:

Pertama, kinerja aparatur dipengaruhi oleh kemampuan dalam menjalankan tugasnya. Kemampuan merupakan faktor utama untuk keberhasilan kinerja seseorang dalam menjalankan tugas dan wewenangnya, untuk menilai kemampuan aparatur dapat dilihat dari kebugaran fisik dan kesehatan jiwa, pendidikan, pelatihan dan pengalaman kerja seseorang.

kebugaran fisik dan kesehatan jiwa merupakan daya tahan tubuh seseorang sebagai pendukung agar mampu dan tahan bekerja keras dalam melaksanakan tugasnya dengan baik. Sebaliknya, aparatur yang kurang sehat akan cepat lemah dan capek serta tidak mampu melakukan pekerjaan berat. Keadaan seperti ini tentunya akan menciptakan suatu kinerja yang buruk karena kebugaran fisik dan kesehatan jiwa yang tidak terjaga akan menghambat pencapaian kinerja seseorang

Kemampuan juga dipengaruhi dari tingkat pendidikan seseorang karena pendidikan dapat meningkatkan kecerdasan aparatur, semakin lama waktu yang digunakan seseorang untuk meningkatkan pendidikannya maka semakin tinggi

kemampuan dalam melakukan pekerjaan dan semakin tinggi kinerjanya. Pendidikan yang tinggi harus diterapkan kepada para aparatur dengan tujuan mengembangkan daya pikir agar lebih baik dalam pencapaian kinerjanya.

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur dapat dilihat dari pelatihan yang telah diikutsertakan oleh setiap aparatur. Hal ini untuk mematangkan kemampuan dan keterampilan khususnya di bidang teknologi sehingga aparatur dapat melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya guna tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

Pengalaman kerja merupakan masa jabatan yang dapat dilihat dari berapa lama dan kegiatan yang telah dilakukan oleh aparatur. Tujuan pengalaman kerja dapat memperdalam dan menambah kemampuan seseorang, dikatakan berpengalaman bila seorang aparatur telah menjalankan kewajibannya dengan kurun waktu yang lama dan kegiatan yang berhubungan dengan pekerjaanya sebagai pendorong pencapai tujuan. Pengalaman kerja merupakan proses mencapai tujuan yang direncanakan sesuai dengan berapa lama masa kerjanya. Semakin sering sesorang melakukan pekerjaan yang sama maka dengan sendirinya semakin terampil dalam menyelesaikan pekerjaan tersebut.

Kedua, motivasi merupakan dorongan untuk meningatkan semangat kerja seseorang yang dilakukan dengan tindakan atau perkataan yang bersifat mendorong untuk dapat meningkatkan kinerja aparatur dalam melaksanakan pekerjaan dan tugas-tugasnya. Faktor motivasi dapat dilihat dari:

kebutuhan merupakan keperluan seseorang sebagai sarana untuk membuat aparatur memperbaiki kinerjanya. Aparatur dapat menyeimbangkan antara

fisilogis dan psikologis untuk memanfaatkan pekerjaan itu sebagai kesempatan untuk mengkoreksi dirinya agar kinerja lebih baik dari yang sebelumnya serta dapat meraih prestasi kerja.

Dorongan merupakan prilaku dan kemauan aparatur untuk bekerja dengan penuh semangat dan tanggung jawab. Adanya semangat dapat melaksanakan pekerjaanya lebiah baik, disamping itu dorongan dalam melaksanakan pekerjaan tidak hanya mempunyai pengaruh pada sikap aparatur, tetapi dapat berpengaruh terhadap mental dan etos kerjanya.

Insentif merupakan penghasilan tambahan atau imbalan yang memuaskan yang diberikan kepada aparatur untuk mencapai prestasi kerja. Aparatur yang berperan dalam suatu organisasi harus diberikan insentif, tujuan diberikannya insentif kepada setiap aparatur yaitu untuk melakukan perbaikan-perbaikan dan peningkatan-peningkatan dalam kemampuan kinerjanya dalam rangka mencapai tujuan bersama guna meningkatkan pelayanan.

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yaitu dengan memanfaatkan teknologi. Salah satu upaya pemerintah Kota Cimahi yaitu dengan menyelenggarakan Simkel sebagai bentuk pelayanan yang memanfaatkan teknologi. Adapun pengertian Simkel merupakan Sistem Informasi Kelurahan merupakan aplikasi yang dipergunakan untuk membantu dalam menangani pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pembuatan Surat Keterangan yang ada di kelurahan Kota Cimahi.

Simkel merupakan pelayanan yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang, yang digunakan untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat

dalam pembuatan surat keterangan. penyelenggaraan aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan di kelurahan sehingga kebutuhan masyarakat akan kepuasan pelayanan dapat terpenuhi.

Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.Pelayanan publik dengan memanfaatkan teknologi diselenggarakan dengan pengembangan aplikasi Simkel, pelayanan-pelayanan yang disediakan tersebut adalah jenis Surat Keterangan.

Berdasarkan kerangka pemikiran di atas maka peneliti membuat definisi operasional sebagai berikut:

1. Kinerja adalah kemampuan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel.
2. Aparatur adalah orang-orang yang menduduki jabatan dalam menjalankan salah satu pekerjaan, kewajiban dan tugas di Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel.
3. Sistem Informasi Manajemen Kelurahan (Simkel) adalah Aplikasi yang diselenggarakan oleh aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi untuk membantu dalam menangani pelayanan kepada masyarakat yang berkaitan dengan pembuatan surat keterangan.
4. Pelayanan Publik adalah pemberian jasa atau pelayanan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel kepada masyarakat sesuai standar atau ukuran kualitas pelayanan dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan hidupnya.

5. Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi adalah unsur pelaksana yang menyelengarakan sebagian urusan pemerintah daerah, salah satunya dengan membuat layanan Simkel guna meningkatkan pelayanan publik.
6. Kinerja aparatur adalah kemampuan atau bentuk usaha aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel agar benar-benar mengarah pada sasaran yang sama, guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dalam penyelenggaraan Simkel maka kinerja aparatur harus didukung dengan indikator sebagai berikut:
    1) Kemampuan adalah keahlian yang dapat dilakukan dan mengandung makna hasil yang tercapai oleh Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi yang selalu berusaha untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
        a. Kebugaran fisik dan kesehatan jiwa adalah daya tahan tubuh aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel.
        b. Pendidikan adalah tingkat kemampuan yang dapat dilihat dari kecerdasan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel.
        c. Pelatihan adalah upaya aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi untuk meningkatkan kemampuan dan keterampilan dalam pelayanan Simkel.
        d. Pengalaman kerja adalah proses pembentukan kemampuan berdasarkan masa kerja aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam menjalankan tugas dan wewenangnya.
    2) Motivasi adalah dorongan untuk meningkatkan semangat kerja Aparatur

Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi yang merupakan tugas dan fungsi dalam pelayanan Simkel. Hal ini berkaitan dengan fungsi dan tugas pemerintahan secara umum, yaitu memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan sikap kinerja aparatur yang baik.

a. Kebutuhan adalah segala sesuatu yang diperlukan aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi dalam pelayanan Simkel baik berupa barang atau jasa, sehingga kinerja aparatur berjalan dengan baik sesuai tujuan yang ingin dicapai.
b. Dorongan adalah sikap untuk membangkitkan semangat aparatur Kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi yang selalu ingin melaksanakan tugasnya yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja.
c. Insentif adalah penghasilan lebih yang diberikan kepada aparatur kelurahan Cigugur Tengah Kota Cimahi untuk meningkatkan prestasi kerja dalam pelayanan Simkel.

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti membuat Model kerangka pemikiran sebagai berikut:

Gambar 2.1
Model Kerangka Pemikiran

