BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kinerja Aparatur

2.1.1 Pengertian Kinerja

Penggunaan teknologi dan informasi pada lembaga pemerintah akan berdampak pada peningkatan kinerja aparatur pemerintah dan menghasilkan kualitas kerja yang produktif dan tepat guna. Peningkatan tersebut tidak akan lancar, jika tidak diimbangi dengan kinerja yang efektif maka aplikasi *e-Government* tidak akan berjalan dengan sempurna. Hal ini sejalan dengan pendapat yang dikemukakan oleh Anwar Prabu Mangkunagara. Menurut Anwar Prabu Mangkunagara : "kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai negeri dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya" (Mangkunegara,2006:67).

Hasil kerja yang dicapai oleh seorang aparatur, yang menjalankan tugas penuh tanggung jawab, dapat mempermudah arah penataan organisasi pemerintahan. Akibatnya akan tercapai peningkatan kinerja yang efektif dan efisien.

2.1.2 Pengertian Aparatur

Setiap aparatur pemerintahan dalam menjalankan kinerjanya, harus selalu dilandasi dengan tanggung jawab, dalam melaksanakan tugasnya agar dapat menciptakan kualitas kinerja yang optimal dan dirasakan manfaatnya oleh masyarakat pada umumnya. Sebuah lembaga pemerintah tidak lepas dari aparatur sebagai

pelaksana penyelenggaraan pemerintahan, hal ini sesuai dengan pendapat 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).

Aparatur menurut definisi diatas dikatakan bahwa aparatur merupakan organisasi kepegawaian dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan atau negara dalam melayani masyarakat. Aspek-aspek administrasi merupakan kelembagaan atau organisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

SIMRS yang merupakan bagian dari hasil pengolahan data ini tentunya diharapkan memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Menurut Sinambela di dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

> "Pelayanan Publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat". (Sinambela, 2006:5).

Pelayanan publik menurut definisi diatas dikatakan bahwa pelayanan publik merupakan pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam

hal ini adalah pemerintah (birokrat) harus memenuhi kebutuhan masyarakat dan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, mengatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap masyarakatnya harus dilakukan dengan cara yang terbaik. Pelayanan yang terbaik harus dilakukan dengan cara-cara seperti yang telah dikutif di atas dengan cara memberikan kemudahan dalam mengurus berbagai urusan supaya pelayanan yang dilakukan bisa berjalan dengan cepat, memberikan pelayanan secara wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing, memberikan perlakuan yang sama dan tidak membeda-bedakan dan bisa bersikap jujur.

Berdasarkan penjelasan di atas, pelayanan yang baik dan memuaskan akan berdampak positif seperti yang dikutip dari H.A.S. Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, antara lain:

1. Masyarakat menghargai kepada korp pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat bangga kepada korp pegawai
4. Ada kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Ada peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan pancasila.

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan yang baik akan berdampak positif seperti yang diuraikan di atas, jika masyarakat menghargai kepada korp pegawai, masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan yang telah diberikan oleh para aparatur. Masyarakat akan merasa bangga kepada korp pegawai apabila bekerja dengan rasa penuh tanggung jawab, maka akan adanya kegairahan usaha dalam masyarakat. Peningkatan dan pengembangan merupakan suatu tercapainya masyarakat yang adil dan makmur apabila dilandasi dengan pancasila.

Berkaitan denan istilah publik, penulis berpandangan bahwa istilah publik memiliki dimensi dan pengertian yang sangat beragam. Artinya sangat tergantung dari sudut pandang kita dalam menggunakan istilah tersebut. Secara epistemologi, kata publik dapat diartikan sebagai masyarakat, rakyat, atau orang banyak. Hessel Nogi S. Tangkilisan berpendapat bahwa istilah publik diaplikasikan sebagai berikut :

1. Arti kata *public* sebagai umum, misalnya *public offering* (penawaran umum), *public ownership* (milik umum), *public switched network* (jaringan telepon umum), *public utility* (perusahaan umum).
2. Arti kata *public* sebagai masyarakat, misalnya *public relation* (hubungan masyarakat), *public service* (pelayanan masyarakat), *public opinion* (pendapat masyarakat), *public interest* (kepentingan masyarakat) dan lain-lain.
3. Arti kata *public* sebagai negara,misalnya *public authorities* (otoritas negara), *public building* (gedung negara), *public finance* (keuangan negara), *publik refenue* (penerimaan negara), *public sector* (sektor negara) dan lain-lain.

(Tangkilisan, 2003:5)

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, dapat kita lihat bahwa istilah *public* memiliki pengertian dan dimensi yang sangat beragam. Artinya, sangat tergantung pada konteks dalam penggunaan istilah tersebut. Dalam hal ini public diartikan sebagai masyarakat sebagai penerima pelayanan SIMRS dalam proses penyimpanan data pasien. Dalam memperbincangkan teori yang berkaitan dengan pelayanan publik. Secara ideal, persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain.

1. Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat (konteksual).
2. Harus mampu menyajikan suatu perpektif kedepan
3. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda dari teori administrasi yang sudah ada harus dapat merupakan dasar untuk mengembanngkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik
4. Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
5. Bersifat multi disipliner dan multi dimensional (komprehensif).

(Islamy,1999:89).

Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan sebagai suatu hal atau cara atau hasil melayani, sedangkan melayani adalah menyuguhi, sementara itu istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat negara. Pelayanan publik dapat dikatakan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok sesuai tata cara yang telah ditetapkan. Publik adalah segala

kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksana ketentuan peraturan-peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa uraian diatas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercemin dari :

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, golongan, agama, status sosial, dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

(Sinambela, 2006:6).

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik yang diuraikan disebut, dalam kontek pemerintah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.Dengan demikian, terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah, unsur kedua, penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur pertama menunjukan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan pemerintah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau dperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yag berkepentingan.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor.81 tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanana kepada masyarakat berdasar prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksaakan swecara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelt-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanaya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, perincian biaya atau tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efesiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diseleseikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

(UU No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum).

Produk suatu orgnisasi berupa layanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organsasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktifitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk mmemenuhi

kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti data pasien.

2.3 Elektronik Government (*e-Government*)

2.3.1 Pengertian *e-Government*

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat berdampak pada perubahan sosial, budaya dan membuat jarak antar negara makin dekat. Kemajuan tersebut berdampak pada tata pemerintahan. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, efektif dan efesien yang diberikan pemerintah. Implementasi teknologi informasi pada pemerintahan dengan istilah *e-Government* diharapkan menjadi jawaban atas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Pengertian *e-Government* menurut Richardus Eko Indrajit adalah:

> "Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan" (Indrajit, 2004:4-5).

Melalui *e-Government* dapat terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah, melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan masyarakat ke arah yang lebih baik, menuju *good governance*. Berdasarkan hal tersebut, maka implementasi *e-Government* diharapkan dapat merubah sistem pelayanan pada manajemen pemerintahan dan dapat dimanfaatkannya dengan baik.

2.3.2 Tahapan-Tahapan Implementasi *e-Government*

Setiap proses dalam implementasi suatu kegiatan, untuk mencapai suatu kesempurnaan bentuk implementasi didasarkan pada tahap-tahap. Dalam riset yang dilakukan oleh Deloitte dan Touche, dijabarkan bahwa implementasi *e-Government* dalam pemerintahan terbagi menjadi enam tahapan yaitu:

1) Tahap *information publishing/dissemination*, merupakan tahapan dimana masing-masing instansi di pemerintahan seperti dinas, badan atau minimal pemerintahan daerah tersebut memiliki sebuah situs *website* yang berisikan informasi dan pusat data yang dapat diakses sepanjang waktu.
2) Tahap "*official" two-way transaction*, dalam tahapan ini situs telah berkembang dengan melibatkan masyarakat dengan beberapa aktifitas interaktif yang sederhana seperti pengisian form-form kependudukan, survey-survey dan sebagainya.
3) Tahap multipurpose portals, dalam tahapan ini seluruh situs yang di miliki oleh berbagai instansi disatukan dalam sebuah portal sesuai dengan klasifikasinya.
4) Tahap portals personalization, pada tahapan ini masyarakat telah memiliki akses sendiri berupa login dan *password* sesuai dengan ketentuan yang ada sehingga masyarakat dapat terlayani lebih '*customized*'. Masing-masing masyarakat memiliki *account* sendiri sesuai dengan keperluan dan kepentingannya masing-masing tetapi masih terpisah untuk masing-masing instansi.
5) Tahap *clustering of common services*, pada tahapan ini seluruh pelayanan tersebut telah terpadu tanpa dipisah per-instansi yang ada, dalam tahapan ini pengelompokkan lebih diberatkan ke bagian-bagian yang mempunyai maksud dan tujuan yang sama, sehingga file-file dapat lebih sederhana dan sedikit dan mulai dikuranginya pengulangan informasi yang kadangkala dapat terjadi.
6) Tahap *full integration and enterprise transformation*, dalam tahapan ini, seluruh data-data, hasil transaksi dan pembayaran atau informasi yang telah masuk dan berasal dari berbagai pihak, baik masyarakat, pebisnis dan lainnya dapat langsung diolah dan diakses kembali dalam bentuk yang lain oleh masing-masing jenis pengakses.

(Rianto Wijaya,*http://www.ruangkerja.com/indonesia/article*[2007/06/03])

Tahapan-tahapan implementasi *e-Government* diatas mengambil contoh sistem informasi, pemerintah sebagai salah satu unsur penyelenggaraan roda

pemerintahan harus segera menerapkan *e-Government*. Keberadaan sistem informasi pada pemerintah merupakan bentuk awal penerapan *e-Government*, karena sistem informasi dianggap sebagai gerbang utama pemerintah dalam mempromosikan jati dirinya. Selain itu, sistem informasi merupakan jenis pelayanan bentuk *e-Government* yang paling mudah pengerjaannya, biaya yang sedikit dan mudah digunakan.

2.3.3 Manfaat *e-Government*

Implementasi *e-Government* harus segera dilaksanakan, karena mempunyai banyak manfaatnya. Dua negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-Government*, yaitu Amerika dan Inggris melalui Al Gore dan Tony Blair menggambarkan manfaat *e-Government* bagi suatu negara, antara lain:

1) Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para stakeholder-nya (Masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efesiensi di berbagai bidang kehidupan bernegara;
2) Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*;
3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah dan maupun stakeholder-nya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta

6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata dan demokratis

(dalam Indrajit, 2004:5).

Salah satu faktor keberhasilan pembangunan adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Melalui penerapan *e-Government* yang tepat akan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, karena *e-Government* adalah salah satu unsur pendukung pemerintah dalam pembangunan.

2.3.4 Proyek-Proyek Pelayanan *e-Government*

Pemerintah mengimplementasikan jenis pelayanan *e-Government* kepada masyarakat melalui beberapa tipe. Jenis-jenis pelayanan tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama, yaitu:

1) Aspek kompleksitas, yaitu yang menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan ditetapkan; dan
2) Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya..

(Indrajit, 2004:30).

Berdasarkan hal tersebut, maka jenis-jenis proyek-proyek *e-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu:

1) *Publish*, di dalam kelas publish terjadi sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas di akses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Alat yang digunakan adalah komputer atau handphone melalu medium internet, dimana alat-alat tersebut dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) departemen atau devisi terkait.

2) *Interact*, pada kelas interact terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan, yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas searching bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara sepesifik, kedua adalah pemerintah menyediakan kanal akses dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
3) *Transact*, pada kelas ini terjadi interaksi dua arah, akan tetapi masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerja pemerintah.

(Indrajit, 2004:30).

Masyarakat membutuhkan pelayanan dari pemerintah untuk berbagai kepentingan. Proyek *e-Government* yang dilaksanakan pemerintah merupakan upaya pemerintah dalam melayani masyarakat yang berbasis elektronik. Proyek *e-Government* diterapkan pemerintah berdasarkan komunikasi satu arah dan dua arah serta jasa layanan yang diberikan pemerintah secara gratis atau dipungut bayaran, pungutan bayaran tersebut dikarenakan pemerintah berkerjasama dengan pihak swasta dalam pemenuhan data untuk informasi yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan kelas-kelas tersebut, menggambarkan adanya transparansi antara pemerintah dan masyarakat dalam iklim negara yang demokratis.

2.3.5 Tipe Relasi *e-Government*

Konsep *e-Government* apabila diklasifikasikan menurut Richardurs Eko Indrajit dibagi kedalam empat jenis, yaitu:

1) *Government to Citizens (G-to-C)*, tujuannya adalah untuk mendekatkan pemerintah dengan masyarakat melalui kanal-kanal akses yang beragam agar masyarakat dapat dengan mudah menjangkau pemerintahnya untuk pemenuhan berbagai kebutuhan pelayanan sehari-hari.

2) *Government to Business (G-to-B)*, merupakan bentuk relasi antara pemerintah dengan para pengusaha, dengan tujuan untuk memperlancar para praktisi bisnis dalam menjalankan roda perusahaannya.
3) *Government to Government (G-to-G),* merupakan interaksi antar satu pemerintah dengan pemerintah lainnya dengan tujuan untuk memperlancar kerjasama antar negara dan kerjasama antar entiti-entiti negara dalam melakukan hal-hal yang berkaitan dengan administrasi perdagangan, proses-proses politik dan mekanisme hubungan sosial dan budaya.
4) *Government to Employes (G-to-E),* tujuannya untuk meningkatkan kinerja dan kesejahteraan para pegawai negeri atau karyawan pemerintahan yang bekerja di sejumlah institusi sebagai pelayan masyarakat.

(Indrajit, 2004:42).

Klasifikasi jenis-jenis *e-Government* di atas adalah yang menjadi dasar bahwa implementasi *e-Government* sangat penting. Jenis-jenis tersebut menggambarkan suatu interaksi, pemerintah sebagai unsur penyelenggara roda pemerintahan sangat membutuhkan akan hubungan dengan masyarakat untuk kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan publik, hubungan dengan para pengusaha karena melalui hubungan tersebut pemerintah mengharapkan akan terciptanya sistem perekonomian yang baik, hubungan antar instansi pemerintahan untuk kepentingan pemenuhan data dan implementasi *G-to-E* adalah untuk peningkatan kinerja dan memberikan kemudahan kepada aparatur dalam melayani masyarakat.

2.4 Tinjauan tentang Sistem Informasi

2.4.1 Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systēma*) dan bahasa Yunani (*sustēm*a) adalah suatu kesatuan yang terdiri dari komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Istilah ini sering

dipergunakan untuk menggambarkan suatu set entitas yang berinteraksi, di mana suatu model matematika seringkali bisa dibuat. Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah serta memiliki item-item penggerak, contoh umum misalnya seperti negara. Negara merupakan suatu kumpulan dari beberapa elemen kesatuan lain seperti provinsi yang saling berhubungan sehingga membentuk suatu negara dimana yang berperan sebagai penggeraknya yaitu rakyat yang berada dinegara tersebut.

Kata "sistem" banyak sekali digunakan dalam percakapan sehari-hari, dalam forum diskusi maupun dokumen ilmiah. Kata ini digunakan untuk banyak hal, dan pada banyak bidang pula, sehingga maknanya menjadi beragam. Dalam pengertian yang paling umum, sebuah sistem adalah sekumpulan benda yang memiliki hubungan di antara mereka. Azhar Susanto dalam buku *Sistem Informasi Akuntansi* menjelaskan pengertian sistem, sistem adalah kumpulan dari bagian apapun yang berhubungan satu sama lain dan bekerja sama untuk mencapai satu tujuan (Susanto, 2007:24). Sedangkan pengertian data menurut Wahyono, data adalah bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya (Wahyono, 2004:2).

2.4.2 Pengertian Informasi

Informasi adalah data yang telah diproses menjadi bentuk yang memiliki arti bagi penerima dan dapat berupa fakta, suatu nilai yang bermanfaat. Jadi ada suatu proses transformasi data menjadi suatu informasi sebagai proses input dan output.

Data merupakan raw material untuk suatu informasi. Perbedaan informasi dan data sangat relatif tergantung pada nilai gunanya bagi manajemen yang memerlukan. Suatu informasi bagi level manajemen tertentu bisa menjadi data bagi manajemen level di atasnya, atau sebaliknya.

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, 2004:3). Kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Sedangkan nilai dari pada informasi ditentukan oleh manfaat, biaya dan kualitas maksudnya bahwa informasi dianggap bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Informasi akan berkualitas apabila informasi tersebut bernilai dan bermanfaat, hal tersebut dapat dilihat melalui beberapa hal dalam sistem informasi administrasi kependudukan seperti yang dikutip Jogiyanto H.M dalam bukunya: *Analisis dan Disain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktek Aplikasi Bisnis*, antara lain: kualitas informasi akurat, informasi harus tepat waktu, dan Informasi harus relevan (Jogiyanto, 2001:10).

2.4.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi merupakan sekumpulan *hardware, software, brainware*, prosedur dan atau aturan yang diorganisasikan secara integral untuk mengolah data

menjadi informasi yang bermanfaat guna memecahkan masalah dan pengambilan keputusan. Sistem Informasi adalah Kesatuan data olahan yang terintegrasi dan saling melengkapi yang menghasilkan output baik dalam bentuk gambar, suara maupun tulisan.

Menurut Alter sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (dalam Abdul, 2002:17). Pendapat tersebut mengemukakan, bahwa sistem informasi merupakan kumpulan kegiatan yang diintegrasikan antara program kerja, informasi ke dalam suatu *server database* sehingga keinginan suatu organiasi dalam mencapai tujuan bisa terwujudkan.

Adapun kegiatan sistem informasi menurut Jogiyanto, sebagai berikut:

a. Input, menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data untuk proses.
b. Proses, menggambarkan bagaimana suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai tambah.
c. Penyimpanan, suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
d. Output, suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari suatu proses informasi.
e. Kontrol, suatu aktivitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan.
(Jogiyanto, 1999:20).

Berdasarkan pendapat di atas, sistem informasi merupakan rangkaian kegiatan yang terdiri dari input, proses, output, dan kontrol yang tersusun secara sistematis. Sistem informasi tidak terlepas dari kegiatan yang diungkapkan pendapat di atas, karena dalam bekerja sistem tersebut terdiri dari rangkaian yang tidak bisa dipisah-pisah atau dibagi dalam bekerja.

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 penjelasan dari pendapat di atas, bahwa komponen sistem informasi merupakan sarana pendukung dalam mengoperasinalkan sebuah data untuk mendapat sebuah informasi yang dibutuhkan. Tanpa komponen-komponen seperti *hardware*, *sofware* serta manusia sebagai pengguna program tersebut, semuanya tidak akan berjalan sebagimana mestinya.

Sistem informasi juga merupakan sekumpulan komponen pembentuk sistem yang mempunyai keterkaitan antara satu komponen dengan komponen lainnya yang bertujuan menghasilkan suatu informasi dalam suatu bidang tertentu. Dalam sistem informasi diperlukannya klasifikasi alur informasi, hal ini disebabkan keanekaragaman kebutuhan akan suatu informasi oleh pengguna informasi. Kriteria dari sistem informasi antara lain, fleksibel, efektif dan efisien.

Suatu sistem informasi (SI) atau *information system* (IS) merupakan aransemen dari orang, data, proses-proses, dan antar-muka yang berinteraksi mendukung dan memperbaiki beberapa operasi sehari-hari dalam suatu bisnis

termasuk mendukung memecahkan soal dan kebutuhan pembuat-keputusan manejemen dan para pengguna. Sistem informasi juga merupakan aplikasi komputer untuk mendukung operasi dari suatu organisasi: operasi, *instal*asi, dan perawatan komputer, perangkat lunak, dan data.

Suatu sistem terintegrasi yang mampu menyediakan informasi yang bermanfaat bagi penggunanya atau sebuah sistem terintegrasi atau sistem manusia mesin, untuk menyediakan informasi untuk mendukung operasi, manajemen dalam suatu organisasi. Sistem ini memanfaatkan perangkat keras dan perangkat lunak komputer, prosedur manual, model manajemen dan basis data.

Jadi sistem informasi merupakan bagian dari hasil pengolahan data yang lebih berguna bagi penerimanya dan mempunyai syarat lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa.