BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kualitas

2.1.1 Pengertian Kualitas

Menciptakan suatu pelayanan yang baik maka haruslah yang berkualitas sehingga para masyarakat senantiasa merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh aparatur. Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik* kualitas adalah "segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*)" (Sinambela, 2008 : 6)

Berdasarkan pengertian di atas bahwa kulitas merupakan hal-hal yang di inginkan dan di butuhkan pelanggan atau masyarakat. Pengertian kualitas juga di artikan oleh Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* bahwa pengertian kualitas terdiri dari beberapa poin diantaranya:

a. Kesesuian dengan kecocokan/ tuntutan
b. Kecocokan untuk pemakaian
c. Perbaikan/ penyempurnaan berkelanjutan
d. Bebas dari kerusakan/ cacat
e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat.
f. Melakukan segala sesuatu secara benar dengan semenjak awal.
g. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan
   (Tjiptono, 2005 : 2)

Berdasarkan pengertian poin-poin diatas kualitas adalah segala susuatu yang di harapkan atau di inginkan dari pelayanan (aparatur) ke yang di layani (masyarakat).

2.1.2 Karakteristik Kualitas

Gaspersz (1997) dalam mengutip Juran memberikan definisi manajemen kualitas sebagai suatu kumpulan aktivitas yang berkualitas dengan kualitas tertentu yang memiliki karateristik:

1. Kualitas menjadi bagian dari setiap agenda manajemen.
2. Sasaran kualitas dimasukan kedalam rencana bisnis.
3. Jangkauan di turunkan dari benchmarkingfokus adalah pada pelanggan dan pada kesesuaian kompetensi disana adalah untuk peningkatan kualitas tahunan.
4. Sasaran disebarkan ke tingkat mengambil tindakan.pelatihan di tetapkan pada setiap tingkat.
5. Pengukuran di tetapkan seluruhnya.
6. Manajer atas secara teratur meninjau kembali kemajuan dibandingkan dengan sasaran.
7. Penghargaan di berikan untuk kinerja terbaik.
8. Sistem imbalan (reward system) diperbaiki. (www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf)

Dikemukakan diatas bahwa ke delapan karakteristik kualitas diatas merupakan ukuran, sasaran dan tinjauan kepada pemberi pelayanan dan memberikan apresiasi yang setinggi-tingginya terhadap kinerja sehingga menghasilkan suatu kerja yang berkualitas. Citra kualitas layanan yang baik bukanlah dari sudut pandang atau peresepsi penyedia jasa. Citra kualitas layanan yang baik di lihat berdasarkan sudut pandang konsumen atau masyarakat. Secara terinci Master dalam Dadang Julianta mengemukakan berbagai hambatan dalam pengembangan sistem manajemen kualitas dalam bukunya Sinambela yang Berjudul *Reformasi Pelayanan* publik sebagai berikut:

1. Ketiadaan komitmen dari manajemen.
2. Ketiadaan pengetahuan dan kekurang pahaman tentang manajemen kualitas bagi aparatur yang bertugas melayani.
3. Ketidakmampuan aparatur mengubah kultur yang mempengaruhi kualitas manajemen kualitas pelanggan.

4. Ketidaktepatan perencanaan manajemen kualitas yang dijadikan pedoman dalam pelayanan pelanggan.
5. Pendidikan dan pelatihan yang berkelanjutan belum di optimalkan.
6. Ketidakmampuan membangun *lerning organization, lerning by the individuals* dalam organisasi.
7. Keetidaksesuaian antara struktur organisasi dengan kebutuhan.
8. Ketidakcukupan dana dan sumber daya.
9. Ketidaktepatan sistem penghargaan dan balas jasa bagi karyawan.
10. Ketidaktepatan mengadopsi prinsip manajemen kualitas ke dalam organisasi.
11. Ketidaktepatan dalam memberikan perhatian pada pelanggan, baik internal maupun eksternal.
12. Ketidaktepatan dalam pemberdayaan dan kerja sama.
    (Sinambela, 2008 : 7)

Berdasarkan beberapa hambatan sistem manajemen kualitas di atas bahwa, dalam menciptakan sistem manajemen yang berkualitas terdapat hambatan. Hambatan dalam sistem manajemen kualitas yaitu kendala yang di hadapi dalam sitem pelayanan. Kendala atau hambatan yang sering terjadi di dalam pelayanan tidak adanya kerjasama antar organisasi baik waktu, biaya, persyaratan, dll.

2.2 Pelayanan

2.2.1 Pengertian Pelayanan

Dinamika pelaksanaan pembangunan dan perkembangan teknologi, merubah perananan dan fungsi pemerintah. Fungsi pemerintah tidak hanya berdasarkan kepada fungsi-fungsi kelasik semata (panca praja, dll), tetapi di tuntut peranan nya sebagai unsur sumber inisiatif dalam usaha pembaharu dan pendorong pembangunan bangsa yang di lakukan oleh masyarakat. (Istianto, 2009:125). Untuk menciptakan pembaharuan dan sebagai pendorong agar terciptanya pembangunan yang di harapkan maka pemerintah harus memberikan

citra yang baik khususnya dalam hal pelayanan, menurut Napitupulu dalam bukunya *Pelayanan Publik dan Customer Statisfaction* pelayanan adalah:

> "kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat di rasakan daripada dimiliki, dap roses pelangggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut" (Napitupulu, 2007 : 164).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa pelayanan adalah kegiatan yang lebih memuaskan pelanggan atau masyarakat sehingga masyarakat dapat interktif dengan aparatur dan dapat merasakan hal itu oleh masyarakat. Pengertian pelayanan juga di kemukakan oleh Harbani Pasolong dalam bukunya *Kepemimpinan Birokrsi* pelayanan adalah aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. (Pasolong, 2008:198).

Pengertian di atas mengungkapkan menjelaskan bahwa pelayanan suatu bentuk interaksi seseorang ataupun kelompok tertentu yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang ingin di capai. Pengertian pelayanan di kemukakan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (1993), bahwa pelayanan adalah segala bentuk kegiatan pelayanan dalam bentuk barang atau jasa pelayanan dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (Pasolong, 2008:198).

Pengertian pelayanan diatas yang di definisikan MENPAN (1993), bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dimana mengarah ke palayanan barang atau jasa dan bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga dapat terlaksananya pelayanan pemerintah dengan baik. Pelayanan yang di berikan oleh pemerintah merupakan pelayanan yang berorientasi kepada masyarakat.

Terciptanya pelayanan di dasari kepada individu atau kelompok yang membutuhkan pelayanan dan ingin di layani. Pemerintah dalam melayani masyarakat ada jenis yang di layani dan kriteeria yang di tetapkan pemerintah.

2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan

Pemerintah dalam melayanai senantiasa mengacu kepada peraturan yang berlaku. Peraturan yang berlaku merupakan pedoman dan prosedur yang di laksanakan pemerintah dalam melayani masyarakat. Keputusan MENPAN 63 Tahun (2004) mengkelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayana tersebut di dasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan seerta produk pelayanan yang di hasilkan (Pasolong 2008:1999).

1. Jenis Pelayanan Administratif
   Jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi dan keterangan dan lain-lain. Misalnya jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan, IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akte kelahiran, dan akte kematian).
2. Jenis Pelayanan Barang
   Pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suatu sistem. Secara keselurhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunanya. Misalnya jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.
3. Jenis Pelayanan Jasa
   Jenis pelayanan yang di berikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasian berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimannya secara langsung dan habis

> terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.
> (Pasolong 2008:199-200)

Ketiga jenis pelayanan di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang di tetapkan oleh pemerintah yaitu ada tiga jenis pelayanan. Tujuan dari ke tiga jenis pelayanan diatas supaya masyakat dapat memahami pelayanan yang di berikan oleh pemerintah. Masyarakat dan para pelaku pelayanan yang lainnya dapat memahami dengan baik hal-hal apa saja yang menjadi pelayanan yang di berikan pemerintah.

2.2.3 Karakteristik Pelayanan

Pemerintah dalam melayani masyarakat berdasarkan karakteristik pelayanan yang berlaku. Karakteristik suatu pelayanan sangatlah perlu. Karakteristik pelayanan di perlukan sebagai bahan acuan pemerintah dalam malayani masyarakat. Menurut Kotler (1994) menyebutkan sejumlah beberapa karakteristik pelayanan sebagai berikut:

1. *Intangibility* (tidak terwujud), tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak tahu dengan baik hasil pelayanan (*sevice outcome*) sebelum pelayanan di konsumsi.
2. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu di produksi dan di konsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan. Karena itu konsumen ikut berpartisipasi dalam jasa pelayanan. Dengan adanya kehadiran konsumen, pemberi pelayanan baerhati-hati interaksi yang terjadi antara penyedia dan pembeli. Keduannya mempengaruhi hasil layanan.
3. *Variability* (berubah-ubah dan beervariasi), jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepaada siapa yang menyediakan nya dan kapan serta dimana di sediakan.

4. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama), jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktasi. Daya tahan suatu layanan bergantung pada situasi yang di ciptakan oleh berbagai faktor. (dalam Napitupulu 2007: 164)

Berdasarkan ke empat karakteristik di atas bahwa pelayanan mempunyai sifat yang berubah-ubah sehingga daya tahan suatu layanan tergantung kepada suatu situasi dan kondisi oleh pelaku pelayanan dan atau yang dilayanai. Karakteristik pelayanan hasilnya di rasakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan tersebut.

2.3 Kualitas Pelayanan

2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Secara teoritis tujuan kualitas pelayanan pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, maka dari itu pelayanan nya harus yang berkualitas. Kualitas merupakan sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. (Sinambela 2008:6).

Penilaian kualitas pelayanan atau *servqual* harus di tinjau dari dua dimensi *customer* atau masyarakat konsumen, rakyat penerima layanan, dan juga dari dimensi *provider,* atau *proviser* atau pemberi pelayanan atau dalam hal pemberi pelayanan publik menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah. Khusus dari dimensi *provider* di tekankan pada kemampuan kualitas pelayanan yang di sajikan oleh orang-orang yang melayani dari tingkat manajerial hingga ke tingkat *front line service.* (dalam Napitupulu 2007:169-170).

Menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* kualitas pelayanan dapat pula di definisikan sebagai berikut:

> "Kualitas pelayanan adalah sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan" (Tjiptono, 2004:56).

Berdasarkan pengertian kualitas pelayanan di atas bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu manajemen yang strategik dan integratif. Tujuan dari kualitas pelayanan itu sendiri untuk pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat. kualitas pelayanan juga di definisikann oleh Lukman dalam bukunya *Manajemen Kualitas Pelayanan,* kualitas pelayanan yaitu:

> "Kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik" (Lukman, 1999:14).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa kualitas pelayanan merupakan Suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dengan alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia pelayanan namun juga di wujudkan dalam tataran realitas seperti organisasi, sistem pertanggung jawaban, proses dan sumber daya organisasi (Istianto 2009:142-143)

Beberapa pengertian kualitas pelayanan di atas maka kualitas pelayanan merupakan suatu manajemen strategis yang di berikan petugas pelayanan dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Menurut Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* Menciptakan kualitas pelayanan yang di

harapkan kepada masyarakat dan dijadikan indikator yaitu adanya strategi, sistem organisasi, budaya organisasi, dan tujuan keseluruhan. Penjelasan dari ke empat prinsip tersebut di jelaskan sebagai berikut:

1. Strategi

Untuk menciptakan suatu kualitas pelayanan yang baik harus mempunyai strategi dalam pelaksanaannya. Menurut Istianto dalam bukunya *Manajemen Pemerintahan Dalam Persepektif Pelayanan Publik* Strategi adalah pernyataan yang jelas dan di komunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan (Istianto 2009:143). Di kemukakan oleh surjadi dalam bukunya *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* bahwa dalam meningkatkan strategi pelayanan ada tiga, diantaranya:

a. Pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah.
Disadari bahwa kondisi penyelenggaraan pelayanan publik masih di hadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan dan pengaduan dari msyarakat baik secara langsung maupun media masa, seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak ada kepastian jangka waktu penyelesaian, biaya yang harus di keluarkan, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

b. Perubahan sikap dan karakter birokrasi pemerintah.
Melaksanakan pelayanan umum yang memuaskan pelanggan tanpa adanya pembedaan (*Equality*). Perlakuan yang tidak membedakan pelanggan tidak cukup dengan keadilan (*Equity*) serta kejujuran ataupun keterbukaan (*Fairness*) dalam pelayanan. Pelayanan yang memuaskan di pengaruhi oleh kompetensi aparatur birokrasi pemerintah. Untuk itu perlu ada perubahan internal di lingkungan birokrasi pemerintah.

c. Mendesain proses.
Strategi ke tiga untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan adalah di perlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaanya secara tepat agar dapat di hasilkan kualitas pelayanan

> yang memuaskan. Desain pelaksanaan pelayanan dirumuskan untuk dapat menjawab pertanyaan mendasar yaitu: siapa, apa, dimana, kapan, bagaimana, dan mengapa.
> (Surjadi 2009:11,33,45)

Berdasarkan pengertian di atas maka untuk menciptakan strategi dalam mencapai kualitas pelayanan ada tiga di antaranya: pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah, perubahan sikap dan karakter birokrasi pemerintah, dan mendesain proses atau mekanisme. Ketiga strategi dalam untuk menciptakan kualitas pelayanan yang di harapkan adanya kerjasama antara penggunan pelayanan (masyarakat) dengan pemberi pelayanan (aparatur).

2. Sistem organisasi

Sistem organisasi adalah program, prosedur dan sumber daya organisasi yang di rancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa/ layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan. (Istianto, 2009:143). Berdasarkan pengertian tersebut maka sistem meerupakan susunan dalam suatu pelayanan baik pelayanan barang atau jasa yang memberikan kenyamanan terhadap masyarakat. Moenir juga mendefinisikan sistem dalam bukunya *Manajemen pelayanan Umum Indonesia* sistem adalah suatu susunan atau rakitan komponen atau bagian-bagian yang membentuk satu kesatuan yang utuh dengan sifat-sifat yang saling tergantung, saling mempengaruhi dan saling berhubungan. (Moenir 2008:99).

Pengertian diatas menunjukan bahwa sistem merupakan bagian yang membentuk suatu kesatuan dan bersifat saling tergantung atau saling membutuhkan dan berhubungan satu dengan yang lainnya. Sistem organisasi untuk meningkatkan suatu kualitas pelayanan ada dua yaitu:

a. **Pembagian organisasi.**
   Pembagian organisasi menjadi beberapa bagian atau unit kerja menghasilkan susunan organisasi atau struktur organisasi. Pembagian organisasi dapat di lakukan melalui pendekatan dari atas terus ke bawah yaitu unit kerja terkecil dalam organisasi.
b. **Uraian pekerjaan/ tugas**
   Uraian pekerjaan atau tugas menjadi pedoman dan petunjuk bagi semua orang yang terlibat dalam organisasi kerja, baik bagi pipinan organisasi pada semua tingkat maupun orang per orang sebagai petugas atau pekerja.
   (Moenir, 2009:102&104)

Berdasarkan pengertian di atas bahwa dalam sistem organisasi harus adanya pembagian organisasi dan uraian pekerjaan atau tugas. Tujuan dari pembagian sistem organisasi tersebut di karenakan supaya tidak adanya tumpang tindih pekerjaan dalam suatu sistem di organisasi. Pembagian sistem organisasi di maksudkan untuk bekerjasama antara sistem organisasi yang terkait.

3. Budaya Organisasi

Budaya organisasi dipengaruhi oleh lingkungan sosial yang kemudian mengkristal menjadi budaya organisasi (Surjadi 2009:24). Budaya organisasi di definisikan oleh Surjadi dalam bukunya yang berjudul *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik,* budaya organisasi merupakan nilai-nilai budaya yang berlaku di organisasi tersebut yang menggambarkan prilaku dan di terima oleh seluruh anggota organisasi (Surjadi 2009:24). Budaya organisasi yang mendukung terciptannya *Good Governance* sehingga terciptannya kualitas pelayanan yang di harapkan sebagai berikut:

a. **Integritas** adalah bertaqwa, penuh dedikasi, jujur, selalu menjaga kehormatan dan nama baik, serta taat pada kode etik dan peraturan yang berlaku.
b. **Profesionalisme** adalah bertanggung jawab, efektif, efisien, disiplin, dan berorentas ke masa depan dalam mengantisipasi perkembangan, tantangan kesempatan.

c. **Keteladanan** adalah memberikan panutan yang konsisten, bertindak adil, bersikap tegas dan berjiwa besar.
d. **Penghargaan pada sumber daya manusia** adalah merekrut, mengembangkan dan mempertahankan SDM yang berkualitas, sekaligus memperlakukan personil berdasarkan kepercayaan, keterbukaan, keadilan dan saling menghargai, mengembangkan sikap keerjasama da kemitraan, memberikan penghargaan berddasarkan hasil kerja individu maupun kelompok.
(Surjadi 2009:27)

Ke empat poin dari pengertian yang mempengaruhi budaya organisasi merupakan sikap dan bentuk apresiasi terhadap masyarakat sehingga memberikan pelayanan yang di harapkan. Pelayanan yang di harapkan masyarakat sehinbgga terciptanya pelayanan yang berkualitas bermula pada bagaimana sikap dan kemampuan aparatur dalam melayani.

4. Tujuan Keseluruhan

Tujuan keseluruhan merupakan bentuk atau wujud dari seluruh rangkaian pelayanan yang bertujuan memberikan kepuasan kepada masyarakat sehinggga terciptanya kualitas pelayanan yang di harapkan. Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service* tujuan keseluruhan adalah mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan (Tjiptono, 1997:57)

Pengertian di atas menunjukan bahwa tujuan keseluruhan merupakan rangkaian tahapan atau hasil akhir dari terciptanya suatu kualitas pelayanan. Tujuan keseluruhan merupakan tahapan akhir yang ingin di capai demi terciptanya kualitas pelayanan yang di harapkan. Dalam menciptakan tujuan keseluruhan ada beberapa hal, yaitu:

a. **Kepuasan pelanggan atau masyarakat** adalah ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.
b. **Tanggung jawab aparatur** adalah Tekanan sosial yang mengikat sesuai dengan kewajiban dan tugas yang dibutuhkan status sosial itu sendiri**.**
c. **Perbaikan berkesinambungan** adalah tahapan perencanaan, pelaksanaan rencana,pemeriksaan hasil perencanaan, dan tindakan perbaikan terhadap hasil yang di peroleh.
(Ratminto dan Winarsih, 2010:126-129)

Dari pengertian-pengertian di atas yang merupakan sebuah tujuan keseluruhan dalam pelayanan merupakan hasil dari kualitas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sehingga menciptakan hasil yang ingin di capai.

2.3.2 Kriteria Kualitas Pelayanan

Kriteria yang digunakan untk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu kepada Kepmen PAN Nomor 81 Tahun 1993 sebagai berikut:

Kriteria Kualitatif

1. Kesederhanaan, yaitu banwa prosedur / tata cara pelayanan di selenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.
2. Kejelasan dan Kepastian,yaitu mencakup:
    a. Prosedur/ tata cara pelayanan.
    b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
    c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
    d. Rincian biaya tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
    e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, yaitu bahwa hasil proses pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan,yaitu prosedur atau tata cara, persyaratan, satuan kerja/ pejabat penggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di transformasikan secara

terbuka agar mudah di ketahui oleh masyarakat, baik di minta maupun tidak di minta.

5. Efisiensi, yaitu bahwa:
    a. Persyaratan pelayanan hanya di batasi hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang di berikan.
    b. Di cegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan satuan kerja/ instansi pemerintah lain yang terkait.
6. Ekonomis, yaitu pengenaan biaya pelayanan harus di tetapkan secara wajar dengan memperhatikan:
    a. Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi di luar kewajaran.
    b. Kondisi atau kemampuan masyarakat untuk mengamen.
    c. Ketentuan peeraturan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan, yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.

Kriteria Kuantitatif

1. Jumlah warga/ masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan, atau per tahun).
2. Lamanya waktu pemberian pelayanan.
3. Ratio/ perbandingan antara jumlah pegawai/ tenaga yang ada dengan jumlah warga/ masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukan tingkat produktivitas kerja.
4. Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan.
5. Frekuensi keluhan dan atau pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang di berikan, baik melalui media masa maupun melalui kotak saran yang di sediakan.
6. Penilaian fisik lainnya, misalnya kebersihan dan kesejukan lingkungan, motivasi kerja pegawai dan lain-lain aspek yang mempunyai pengaruh langsung terhadap kinerja pelayanan publik. (Pasolong 2008:213-214)

Berdasarkan kriteria kualitas pelayanan di atas bahwa criteria kualitas pelayanan dalam melayani masyarakat ada dua kriteria yaitu, kriteria pelayanan kualitatif dan kriteria pelayanan kuantitatif. Kriteria pelayanan kualitatif merupakan segala hal-hal demi terciptannya pelayanan yang berkualitas terhadap masyarakat. Kriteria pelayanan kuantitatif merupakan segala hal-hal yang

berkaitan dengan pelayanan di lihat dari fisik atau sarana dan prasarana dalam melayani masyarakat. Dua kriteria pelayanan tersebut merupakan segala hal-hal yang di perhatikan dalam melayani masyarakat sehingga pelaynan yang berkualitas dapat terwujud.

2.4 Pajak

2.4.1 Pengertian Pajak

Sumber pendapatan sebuah negara yang bertujuan untuk kesehjateraan sosial dan ekonomi besumber dari pajak. Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro yang di kutif oleh Pudyatmoko dalam bukunya *Pengantar Hukum Perpajakan* pajak di definisikan sebagai iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan undang-undang timbal balik (kontra potensi), yang langsung dapat di tunjukan dan yang di gunakan untuk membayar pengeluaran umum" (dalam Pudyatmoko, 2009 :1)

Berdasarkan definisi di atas dapat di artikan bahwa pajak adalah iuran wajib dari rakyat kepada negara untuk membayar pengeluaran negara, dan itu berdasarkan Undang–Undang yang berlaku sehingga rakyat di haruskan membayarnya. Negara Prancis memiliki pengertian dalam hal pengertian pajak yang di kutif oleh Abuyamin dalam bukunya *Perpajakan Pusat dan Daerah* mendefinisikan pajak sebagai berikut:

> "Pajak adalah *L' impot et la contribution, soit dercte soit dissimule, que la puissance publique exige des habitatns ou des biens pursubvenir auxdepenses du government.* Pajak adalah bantuan, baik secara langsung maupun tidak, yang di paksakan oleh kekuasaan publik dari penduduk atau dari barang, untuk menutup belanja pemerintah" (dalam Abuyamin, 2010:2)

Berdasarkan pengertian di atas pajak merupakan bantuan dari masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung yang dipaksakan oleh negara kepada masyarakat, untuk memenuhi kebuuhan belanja masyarakat. Dilihat dari cirinya pajak mempunyai beberapa ciri sebagai berikut:

1. Iuran rakyat kepada negara.
2. Pajak di pungut oleh negara (di Indonesia oleh pemerintah pusan atau pemerintan daerah).
3. Pajak di pungut berdasarkan undang-undang dan peraturan pelaksanannya.
4. Pemungutan pajak dapat di paksakan.
5. Pemungutan pajak merupakan ahli dana dari wajib pajak sebagai pembayar pajak (sektor swasta) kepada pemungut pajak atau pengelola pajak (negara atau pemerintah).
6. Pajak mempunyai fungsi *budgeter* (mengisi kas negara atau anggaran negara) dan fungsi *regulerent* (mengatur kebijakan negara di bidang sosial dan ekonomi).
   (Abuyamin, 2010 : 2)

Berdasarkan ciri-ciri pajak diatas dapat di lihat bahwa pajak di pungut dari wajib pajak maupun wajib pajak daerah, serta yang di pungut atau yang terkena wajib pajak dari masyarakat yang sudah wajib membayar pajak. Sejalan dengan asas desentralisasi negara Indonesia bahwa dalam sistem pemungutan pajak dapat di lakukan di daerah.

2.4.2 Pengertian Pajak Daerah

Indonesia sebagai negara yang menganut asas demokrasi dalam penyelenggaraan pemerintah, dengan memberikan kesempatan dan keleluasaan kepada daerah untuk menyelenggarakan otonomi daerah. Otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonomi untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi

masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Menyelenggarakan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab, diperlukan kewenangan dan kemampuan menggali sumber keuangan sendiri. Dukungan oleh perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah serta antara propinsi dan kabupaten atau kota yang merupakan prasarat dari sistem pemerintah daerah. Menyelenggarakan otonomi daerah kewenangan keuangan yang melekat pada setiap kewenangan pemerintah menjadi kewenangan daerah.

Sumber pendapatan daerah dapat diartikan secara luas maupun secara sempit. Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan pengertian sumber pendapatan daerah secara sempit. Pendapatan Asli Daerah merupakan penerimaan yang diperoleh daerah dari sumber-sumber dalam wilayahnya sendiri yang dipungut berdasarkan peraturan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pendapatan Asli Daerah dapat berupa hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan lainnya yang dipisahkan dan lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah.

Menurut undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang pokok-pokok pemerintah daerah, pengertian sumber pendapatan daerah secara luas tidak hanya meliputi Pendapatan Asli Daerah saja, tetapi termasuk pula pendapatan yang berasal dari dana perimbangan, pinjaman daerah dan lain-lain penerimaan yang sah. Pemberian pemerintah pusat dapat berbentuk bagi hasil penerimaan pajak dari pusat atau bentuk lainnya berupa subsidi untuk keperluan pembangunan daerah. Penyertaan modal pemerintah yaitu investasi modal pemerintah pusat di

daerah, pinjaman bagian anggaran pusat yang dialokasikan untuk pengeluaran. Pengelolaan khusus pemerintah daerah yang dibayarkan langsung oleh pemerintah pusat.

Sebelum ke pengertian pajak daerah, maka haruslah mengetahui pengetian dari Daerah itu sendiri. Menurut undang-undang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (PDRB) No. 28 Tahun 2009 Daerah merupakan:

> "Kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem negara kesatuan republik Indonesia" (dalam Abuyamin, 2010 : 391)

Berdasarkan pengertian diatas bahwa Daerah merupakan wilayah yang ada di dalam kesatuan negara republik Indonesia yang mempunyai urusan pemerintahannya sendiri, dan memiliki kepentingan masyarakat sendiri berdasarkan aspirasi. Setelah mengetahui pengertian daerah di atas dapat dilihat bahwa pengertian pajak daeerah menurut Madiasmo dalam bukunya yang berjudul *perpajakan*. pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan daerah yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangga pemerintah daerah tersebut" (Mardiasmo, 2001: 34).

Pajak daerah juga dapat diartikan sebagai berikut "Pajak daerah adalah pajak negara yang diserahkan kepada negara untuk dipungut berdasarkan penetapan kepala daerah atau dibayar sendiri wajib pajak yang dipergunakan untuk membiayai pengeluaran daerah" (Munawir, 2000). Pajak daerah ditetapkan dengan undang-undang No. 34 Tahun 2000 tentang perubahan atas UU No. 18 Tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pengertian pajak daerah

adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada daerah tanpa imbalan langsung.

Berdasarkan beberapa pengertian pajak daerah di atas bahwa pajak daerah merupakan iuran masyarakat yang berada di daerah kepada pemerintah daerah secara pribadi atau kelompok (perusahaan) yang bertujuan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dan pajak daearah sebagai sumber dari anggaran pembelanjaan daerah (APBD).

2.4.3 Fungsi Pajak

Dalam tulisannya yang berjudul, *Perdagangan dan Ekonomi Nasional*. Yang di muat di majalah Ekonomi dan Keuangan Indonesia, Agustus 1956, Barlin Halim mengutip pernyataan Romesh Dutt yang menyatakan, pajak yang di tarik oleh raja dapat dimisalkan sebagai embun di atas tanah yang di hisap matahari, lalu di kembalikan sebagai hujan yang menyuburkan. (dalam Abuyamin, 2010:3). Fungsi pajak sebagai berikut:

1. **Fungsi *Budgeter***
   Fungsi *budgeter* dari pajak adalah fungsi untuk mengisi kas negara yang merupakan salah satu sumber yang utama bagi penerimaan anggaran negara (di Indonesia salah satu sumber yang utama bagi APBN).

2. **Fungsi *Regulerent***
   Fungsi *regulerent* adalah fungsi mengatur di bidang sosial dan perekonomian pada umum nya dalam rangka mencapai tujuan tertentu yang di harapkan oleh negara atau pemerintah. Misalnya, dalam rangka meningkatkan daya saing dalam negeri.
   (Abuyamin, 2010:3)

Berdasarkan pengertian atau definisi di atas, bahwa fungsi pajak ada dua. Fungsi pajak yang ke satu fungsi *budgeter* merupakan fungsi yang menjadi

pendapatan utama bagi kas negara. Kas negara berfungsi untuk pembiayaan negara baik di bidang pembangunan, kesehatan, pendidikan dll. Fungsi pajak yang ke dua fungsi *regulerent* merupakan fungsi untuk kesehjateraan sosial dan perekonomian. Kesehjateraan sosial yang merupakan salah satu dari fungsi pajak untuk meningkatnya tingkat kesehjateraan yang ada di masyarakat. Pembangunan nasional bentuk sukses perekonomian yang di hasilkan dari fungsi pajak.

2.4.4 Jenis-Jenis Pajak Daerah

Pemungutan pajak yang di laksanakan oleh negara Republik Indonesia berdasarkan Undang-Undang atau peraturan yang berlaku. Pemungutan pajak yang di lakukan daerah juga melihat ke sistem pemungutan pajak yang laksanakan oleh pemerintah pusat. Pajak yang di pungut di daerah merupakan pajak yang kontribusinya untuk daerah. Menurut Undang-Undang No 12 Tahun 2008 tentang perubahan ke dua atas undang-Undang No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah bahwa dalam pemungutan pajak di daerah ada dua jenis yaitu pajak Daerah Provinsi dan pajak Daerah Kabupaten dan Kota. Adapun jenis-jenis pajak nya sebagai berikut:

1. Jenis pajak daerah kabupaten/kota adalah:
   a. Pajak kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air.
   b. Bea balik nama kendaraan bermotor dan kendaraan di atas air.
   c. Pajak bahan kendaraan bermotor.
   d. Pajak pengambilan dan pemanfaatan air bawah tanah dan air permukaan.
2. Jenis pajak daerah provinsi adalah:
   a. Pajak hotel
   b. Pajak restoran
   c. Pajak hiburan
   d. Pajak reklame
   e. Pajak penerangan jalan

f. Pajak pengambilan dan penggolongan bahan galian golongan C
g. Pajak parkir
(UU No 32 Tahun 2004)

Berdasarkan pengetian dari dua jenis pajak yang di pungut di daerah bahwa pemungutan pajak yang di laksanakan di daerah Provinsi dan daerah Kabupaten/ Kota berbeda. Pemungutan pajak yang dilakukan oleh pemerintah di Provinsi lebih ke pemungutan ke tingkat golongan atu perusahaan. Pemungutan pajak yang di laksanakan oleh pemerintah Kabupaten/Kota lebih ke pemungutan ke tingkat individu atau per orangan.

2.5 Sistem Informasi

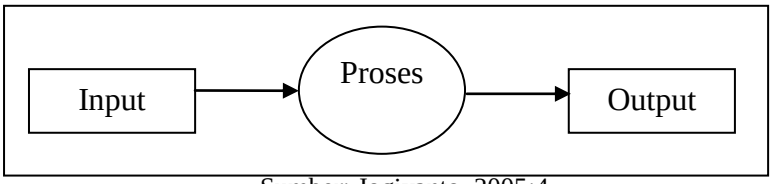
2.5.1 Pengertian Sistem

Untuk menciptakan suatu pelayanan yang baik harus adanya sistem supaya terarah dengan baik. Menurut Kristanto dalam bukunya *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya* sitem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau menyelesaikan suatu sasaran tertentu" (Kristanto, 2008:1).

Berdasarkan penegrtian diatas bahwa sistem adalah tata cara yang saling berkaitan dengan satu sama lainnya yang bertujuan untuk suatu kegiatan dan dapat di selesaikan untuk mencapai sasaran yang telah di tentukan. Sesuai dengan pendapat di atas maka sistem merupakan kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain dan saling keterkaitan tersusun secara sistematis. Sistem menurut Jogiyanto adalah Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan. (Jogiyanto, 2005:4).

Berdasarkan pengertian sistem menurut pendapat di atas, bahwa sistem merupakan kumpulan dari bagian-bagian atau komponen-komponen subsistem atau bagian dari sistem yang saling berinteraksi dan bekerja sama untuk membentuk satu kesatuan dalam menjalankan fungsi tertentu yang mempengaruhi proses dari setiap subsistem atau bagian sistem secara keseluruhan untuk mencapai satu tujuan tertentu. Sistem dapat silihat dari gambar di bawah ini:

Gambar 2.1
Bentuk Umum Sistem



Sumber: Jogiyanto, 2005:4

Berdasarkan keterangan gambar bentuk umum sistem di atas, bahwa bentuk umum dari sebuah sistem berawal dari *input* atau masukan. *Input* atau masukan kemudian dip roses untuk menghasilkan sebuah *output* atau hasil.

2.5.2 Karakteristik Sistem

Jogiyanto mengemukakan, bahwa karakteristik sistem yaitu sebagai berikut :

1. komponen-komponen (*component*)
   komponen-komponen atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.
2. batas sistem (*boundary*)
   batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya.

3. lingkungan luar (*environment*)
   lingkungan luar dari suatu sistem atau apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.
4. penghubung sistem (*system interface*)
   penghubung sistem mempunyai media penghubung antara suatu subsistem dengan subsistem yang lainnya.
5. masukan sistem (*system input*)
   masukan (*input*) istem adalah energi yang dimasukan kedalam sistem
6. keluaran sistem (*system output*)
   keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna.
7. pengolahan sistem(*system processing*)
   suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.
8. sasaran sistem
   suatu sistem mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objektive*) lingkungan luar.
   (Jogiyanto, 2005:13).

Berdasarkan pengertian dari delapan karakteristik sitem di atas bahwa karakteristik sistem merupakan proses dari sebuah sistem yang dimana karakteristik sistem menjelaskan dari awal samapai akhir suatu sistem dapat berjalan. Karakteristik sistem menjelaskan bahwa terjadinya suatu sistem terdapat di delapan karakteristik sistem tersebut.

2.5.3 Pengertian Informasi

Informasi merupakan salah satu sumber daya penting dalam manajemen modern. Banyak keputusan strategis yang bergantung kepada informasi. Informasi tidak hanya dipakai oleh pihak internal dalam organisasi, tetapi juga dipakai oleh pihak eksternal (di luar organisasi). Setiap individu memerlukan informasi yang berbeda menurut kepentingan-kepentingannya.

Adapun menurut McFadden mendefinisikan informasi sebagai sebuah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan

seseorang yang menggunakan data tersebut (dalam Kadir, 2005:31). Informasi dapat meningkatkan pengetahuan seseorang. Dengan adanya informasi, tingkat kepastian menjadi meningkat.

Menurut Davis definisi informasi yaitu data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau saat mendatang (dalam Kadir, 2005:31). Informasi dapat menambah pengetahuan atau mengurangi ketidakpastian pemakai informasi yang disampaikan kepada pemakai mungkin merupakan hasil data yang dimasukan kedalam dan pengolahan suatu model keputusan (Sutabri, 2005:24-25). Dalam pengambilan keputusan informasi hanya dapat menambahkan kemungkinan kepastian atau bisa mengurangi keputusan tersebut, dalam bermacam-macam pilihan.

Informasi memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

1. Benar atau salah, dalam hal ini, informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap kenyataan. Jika penerima informasi yang salah dipercaya, maka efeknya seperti kalau infomasi itu benar.
2. Baru, informasi dapat diperbaharui atau memberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
3. Tambahan, informasi dapat memperbaharui atau meberikan perubahan terhadap informasi yang telah ada.
4. Korektif, informasi dapat digunakan untuk melakukan koreksi terhadap informasi sebelumnya yang salah atau kurang benar.
5. Penegas, informasi dapat mempertegas informasi yang telah ada sehingga keyakinan terhadap informasi semakin meningkat (Kadir, 2005:36).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa ciri-ciri informasi ada empat. Ciri informasi yang pertama yaitu benar yang artinya informasi berhubungan dengan kebenaran terhadap yang di informasikan. Informasi yang informasikan sesuai fakta yang ada. Ciri informasi yang ke dua yaitu baru yang artinya hal yang di

informasikan merupakan hal-hal yang baru. Ciri informasi yang ke tiga yaitu tambahan yang artinya bahwa informasi memberikan tambahan terhadap informasi yang telah ada sebelumnya. Ciri informasi ke empat yaitu korektif yang artinya bahwa informasi yang di informasikan untuk mengkoreksi informasi terhadap informasi yang sebelumnya atau salah. Ciri informasi yang ke liam yaitu penegas yang artinya bahwa informasi yang ada dapat di pertegas.

2.5.4 Kualitas Informasi

Kualitas Informasi (*Quality of Information*) terkadang juga dipakai untuk menyatakan informasi yang baik. Hal yang dapat dijadikan ukuran untuk menjadikan informasi tersebut berkualitas adalah:

1. Relevansi
2. Ketepatan waktu
3. Keakurasian.

(Kadir,2005:38-46).

Kualitas informasi memang merupakan hal yang bisa dijadikan sebuah ukuran. Hal tersebut sesuai dengan Jogiyanto bahwa kualitas terdiri dari:

1. **Akurat,** berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan. Akurat mencerminkan maksud dari informasi tersebut. Informasi harus akurat karena dari sumber informasi sampai kepenerima informasi kemungkinan banyak terjadi gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.
2. **Tepat pada waktunya,** informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah usang tidak akan mempunyai nilai lagi karena informasi merupakan landasan dalam proses pengambilan keputusan. Bila pengambilan keputusan terlambat, maka dapat berakibat fatal untuk organisasi. Untuk itu kecepatan informasi saat ini sangat diperlukan. Dalam memberikan informasi dengan cepat maka diperlukan teknologi-teknologi mutakhir dalam mengolah ataupun proses pengiriman informasi.

3. **Relevan**, informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya. Karena relevansi informasi untuk setiap orang itu berbeda-beda. (Jogiyanto, 2005:10).

Berdasarkan pengertian di atas bahwa kualitas informasi di ukur dari, akurat, tepat pada waktunya dan relevan. Kualitas informasi di ukur dari ke akuratan yang berarti informasi harus bebas dari kesalahan yang di informasikan. Informasi yang tidak akurat maka akan menghasilkan kualitas informasi yang salah kepada orang yang akan di informasikan. Kualitas informasi di ukur dari tepat pada waktunya, berarti penginformasian harus tepat pada saat waktu yang di tentukan dan di butuhkan. Kualitas informasi di ukur dari relevan yang artinya bahwa informasi yang disampaikan mengandung manfaat bagi yang menerima informasi.

2.5.5 Pengertian Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan bentuk penerapan dalam sebuah organisasi, dimana penerapan/penggunaan sistem informasi dalam sebuah organisasi tersebut untuk mendukung dalam mengumpulkan dan mengolah data dan menyediakan informasi yang berguna di dalam perencanaan, pemanfaatan dan pengendalian. Suatu organisasi yang tumbuh dan menjadi lebih kompleks membuat manajemen melakukan permintaan yang semakin besar terhadap fungsi sistem informasi. Mereka membutuhkan untuk dapat melakukan akses terhadap data kapanpun dan dimanapun dengan mudah, akurat dan konsisten, sistem informasi yang cepat dapat mengikuti perubahan kondisi.

Menurut pendapat Tata Sutabri dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen* mendefinisikan sistem informasi, sebagai berikut:

> "Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi, yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan" (Sutabri, 2005:42).

Dengan demikian sistem informasi adalah suatu sistem manusia/mesin yang terpadu untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam organisasi. Sistem informasi adalah (kesatuan) formal yang terdiri dari berbagai sumber daya fisik maupun logika. Dari organisasi ke organisasi, sumber daya ini disusun atau distrukturkan dengan beberapa cara yang berlainan, karena organisasi dan sistem informasi merupakan sumber daya yang bersifat dinamis.

Lebih lanjut menurut pendapat James B. Bower dkk dalam bukunya *Computer Oriented Accounting Informations System* yang dikutip Teguh Wahyono dalam bukunya *Sistem Informasi Konsep Dasar, Analisi Desain dan Implementasi* menjelaskan pengertian sistem informasi, sebagai berikut:

> "Sistem informasi merupakan suatu cara tertentu untuk menyediakan informasi yang dibutuhkan oleh organisasi untuk beroperasi dengan cara yang sukses dan untuk organisasi bisnis dengan cara yang menguntungkan" (dalam Wahyono, 2004:17).

Berdasarkan penjelasan di atas, maka yang dimaksud dengan sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur informasi penting guna memproses tipe transaksi rutin tertentu yang menyediakan suatu dasar informasi

untuk pengambilan keputusan yang cerdik. Sistem informasi juga merupakan sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan atau untuk mengendalikan organisasi.

Menurut Alter sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (dalam Kadir, 2005:17). 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.

Sehubungan dengan definisi di atas, Menurut Robert A. Letch dan K. Roscoe Davis sistem informasi adalah :

> "Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan." (dalam Jogiyanto, 2005:11)

Berdasarkan definisi di atas, sistem informasi merupakan kumpulan informasi-informasi yang saling berhubungan dan berinteraksi satu sama lainnya untuk keperluan tertentu. 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, 2005:20).

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, 2005:12).

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 *processor*, *memory*, *sofware* serta manusia sebagai pengguna program tersebut, semuanya tidak akan berjalan sebagimana mestinya. Komponen sistem informasi sebagai bagian dari terciptanya suatu sistem informasi. Bagian-bagian dari sistem informasi mempunyai fungsi nya masing-masing. Fungsi dari komponen tersebut sebagai sarana dan prasarana dari sistem informasi.