BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Produktivitas Kinerja

2.1.1 Definisi Produktivitas dan Kinerja

Filosofi dan spirit tentang produktivitas sudah ada sejak awal peradaban manusia karena makna produktivitas adalah keinginan (*the will*) dan upaya (*effort*) manusia untuk selalu meningkatkan kualitas kehidupan dan penghidupan disegala bidang. Secara konseptual, produktivitas adalah hubungan antara keluaran atau hasil organisasi dengan masukan yang diperlukan. Produktivitas dapat dikuantifikasi dengan membagi keluaran dan masukan. Menaikan produktivitas dapat dilakukan dengan memperbaiki rasio produktivitas, dengan menghasilkan lebih banyak keluaran atau *output* yang lebih baik dengan tingkat masukan sumber daya tertentu (Blecher, 1987:3 dalam Wibowo, 2007:265).

Produktivitas dipandang sebagai penggunaan yang lebih intensif terhadap sumber-sumber konverensi seperti tenaga kerja dan mesin yang jika diukur secara tepat dan benar-benar menunjukan suatu penampilan atau efisiensi. Hakekatnya, melalui produktivitas manajemen dan para penentu kebijakan mengarahkan efektivitas dan pelaksanaan organisasi perseorangan secara menyeluruh, yang mencakup sedikit gambaran jelas seperti tidak adanya rintangan dan kesulitan tingkat pembalikan, ketidak hadiran dan bahkan kepuasan pelanggan.

Dikemukakan oleh Yuniasih dan Suwatno dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia* bahwa produktivitas dapat diukur dengan dua standar utama, yaitu:

> "produktivitas fisik dan produktivitas nilai. Produktivitas fisik dapat diukur dari aspek kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan, sedangkan produktivitas nilai dapat diukur atas dasar nilai-nilai kemampuan sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen terhadap pekerjaan (Yuniasih dan Suwatno, 2008:158)".

Berdasarkan penjelasan teoritik di atas, dapat diartikan bahwa untuk mengukur produktivitas kinerja dapat dilakukan melalui pengukuran produktivitas fisik yang di dalamnya mencakup aspek kuantitas dan aspek kualitas, serta dapat diukur pula melalui produktivitas nilai yang cakupannya berdasarkan nilai kemampuan, perilaku, disipin, motivasi dan komitmen terhadap pekerjaan. Hal tersebut itu dilandaskan atas dasar untuk pencapaian kinerja yang tinggi serta untuk meningkatkan rasa kepuasan pelanggan, yang telah diberikan oleh pegawai yang dalam hal ini harus diperhatikan.

Produktivitas pada dasarnya mencakup sikap mental dan perilaku yang berorientasi pada perbaikan berkelanjutan (*continuous improvement*), dan mempunyai pandangan bahwa kinerja hari ini harus lebih baik dari hari kemarin dan kinerja hari esok harus lebih baik dari prestasi hari ini. Pola perilaku yang demikian akan mendorong bawahan untuk senantiasa terus berusaha meningkatkan kerja, sebagai stimulus untuk selalu berbuat yang baik.

Sedarmayanti mengemukakan dalam bukunya *Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja,* bahwa:

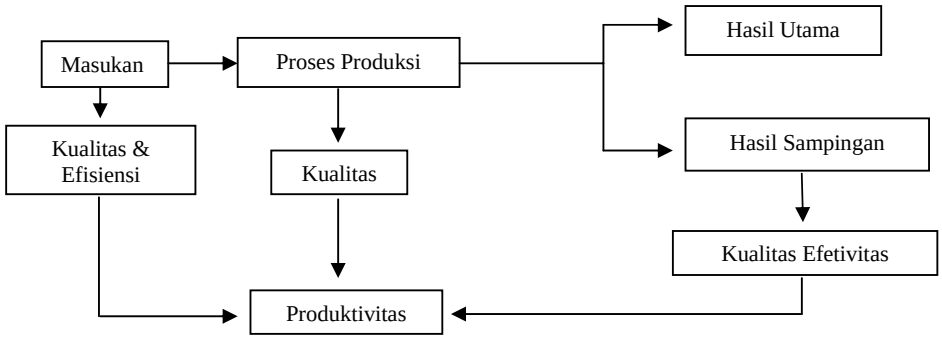
> "produktivitas memiliki dua dimensi produktivitas kinerja yakni efektivitas dan efisiensi. Dimensi pertama berkaitan dengan pencapaian

> untuk kinerja yang maksimal, dalam arti pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu. Sedangkan dimensi kedua berkaitan dengan upaya membandingkan masukan dengan realisasi penggunaannya atau bagaimana pekerjaan tersebut dilaksanakan (Sedarmayanti, 2009:58)".

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diartikan bahwa untuk mengukur suatu produktivitas diperlukan dua dimensi yaitu efektivitas dan dimensi efisiensi, yang keduanya saling berkaitan satu sama lain dalam pencapaian target yang berkaitan, berupa kualitas yang maksimal. Berbicara tentang efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi pada keluaran, sedangkan masalah masukan kurang menjadi perhatian khusus atau utama. Oleh karena itu keterkaitannya dengan produktivitas kerja tingkat keefektifan aparatur atau pegawai sangat penting untuk menghasilkan suatu *output*.

Berbeda dengan efektivitas, keterkaitan efisiensi dengan produktivitas lebih berorientasi terhadap suatu ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (*input*) yang direncanakan dengan penggunaan masukan yang sebenarnya terlaksana. Singkatnya pengertian efisiensi disini lebih berorientasi pada masukan, sedangkan masalah keluaran (*output*) kurang menjadi perhatian utama.

Gambar 2.1
Keterkaitan Efektivitas, Efesiensi dan Kualitas



Sumber: Sedarmayanti, 2009:60

Berdasarkan gambar di atas bahwa keterkaitan efektivitas, efisiensi dan kualitas berawal dari masukan (*input*) yang menghasilkan suatu kualitas dan efisiensi serta menghasilkan pula proses memproduksi, yang melahirkan hasil prioritas dan hasil sampingan. Hasil sampingan tersebut melahirkan suatu kualitas efektivitas, yang mana kualitas dan efisiensi serta kualitas dalam proses produksi dan kualitas efektivitas itu sendiri menghasilkan suatu produktivitas.

Berdasarkan beberapa definisi teoritis di atas mengenai produktivitas, substansinya adalah produktivitas merupakan suatu perbandingan antara hasil keluaran dan masukan (*output* dan *input*), yang dilakukan dengan memperbaiki rasio produktivitas, baik berupa fisik dan berupa produktivitas nilai. Produktivitas fisik dapat diukur dari aspek kuantitas dan kualitas produk yang dihasilkan, sedangkan produktivitas nilai dapat diukur atas dasar nilai-nilai kemampuan sikap, perilaku, disiplin, motivasi, dan komitmen terhadap pekerjaan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas keluaran (*output*).

Konsep kinerja akhir-akhir ini telah menjadi suatu terminologi atau konsep yang sering dipakai organisasi atau individu, khususnya dalam kerangka mendorong keberhasilan organisasi atau SDM. Kinerja SDM merupakan istilah yang berasal dari kata *Job Performance atau Actual Performance* (prestasi kinerja atau prestasi yang sesungguhnya dicapai oleh seseorang). Kinerja akan selalu menjadi isu aktual dalam organisasi, karena apapun bentuk organisasinya kinerja merupakan pernyataan kunci terhadap efektivitas atau keberhasilan suatu organisasi.

Menurut Anwar Prabu Mangkunegara dalam bukunya *Evaluasi Kinerja SDM* mengatakan bahwa,

> "Kinerja (prestasi kerja) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2009:9)".

Berdasarkan pengertian tersebut di atas, dapat diartikan bahwa kinerja merupakan tanggung jawab para pegawai dalam melaksanakan tugasnya, yang disesuaikan dengan tugas dan fungsinya guna menghasilkan *output* yang berkualitas baik dalam tataran organisasi swasta maupun organisasi publik. Konsep kinerja disatu sisi ada yang lebih terfokus pada konteks individual atau SDM, bahkan sampai pencampuran pemahaman tentang konsep kinerja itu sendiri.

Terkait dengan konsep kinerja tersebut, Rummler dan Brace (1995) yang kemudian dikutip oleh Sudarmanto dalam bukunya *Kinerja dan Pengembangan Kompetensi SDM Teori, Dimensi Pengukuran dan Implementasi dalam Organisasi* mengemukakan bahwa:

> “Ada tida (3) level kinerja, yaitu;
> 1. Kinerja Organisasi; merupakan pencapaian hasil (*out come*) pada *level* atau unit analisis organisasi. Kinerja pada level organisasi ini terkait pada tujuan organisasi, rancangan organisasi dan manajemen organisasi.
> 2. Kinerja proses; merupakan kinerja pada proses tahapan dalam menghasilkan produk atau pelayanan. Kinerja pada level proses ini dipengaruhi oleh tujuan proses, rancangan proses dan manajemen proses.
> 3. Kinerja individu/pekerjaan; merupakan pencapaian atau aktivitas pada tingkat pegawai atau pekerjaan. Kinerja pada *level* ini dipengaruhi oleh tujuan pekerjaan, proses pekerjaan dan manajemen pekerjaan serta karakteristik individu.
>
> (dalam Sudarmanto, 2009:7-8)”.

Berdasarkan penjelasan teoritik di atas tentang konsep kinerja, dapat diartikan bahwa konsep kinerja yang terbagi menjadi tiga *level* tersebut berkaitan dengan aktivitas-aktivitas individu atau kelompok, dengan sejumlah tujuan, proses dan manajemen yang telah disepakati bersama. Meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi serta meningkatkan profesionalisme dalam bekerja, akan selalu terkait dengan ukuran-ukuran atau standar kinerja.

Ukuran atau standar kinerja terkait dengan parameter-parameter tertentu atau dimensi yang dijadikan dasar atau acuan oleh organisasi untuk mengukur suatu kinerja. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga pada akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan. Menurut Sutrisno dalam bukunya *Manajemen Sumber Daya Manusia*, mengatakan bahwa:

> “untuk mengukur sebuah produktivitas kinerja, diperlukan suatu indikator, yaitu kemampuan, meningkatkan hasil yang dicapai, semangat kerja, pengembangan diri, mutu dan efisiensi (Sutrisno, 2009:111-112)”.

Berdasarkan pengertian tersebut di atas tentang produktivitas kinerja, dapat diartikan bahwa, hal yang dapat mencapai produktivitas kinerja dapat dicapai dengan kemampuan aparatur yang berkualitas, berupaya untuk meningkatkan hasil sesuai dengan target, mampu beradaptasi dengan lingkungan kerja dan meningkatkan efisiensi. Peningkatan produktivitas kinerja dapat dilihat sebagai masalah keprerilakuan, tetapi juga dapat mengandung aspek-aspek teknis. Mengatasi hal demikian perlu pemahaman yang tepat tentang faktor-faktor penentu keberhasilan dalam meningkatkan produktivitas kinerja.

2.1.2 Upaya-upaya Peningkatan Produktivitas Kinerja

Kunci bagi produtivitas ketatausahaan adalah menyusun pengawasan yang baik agar terdapat keseimbangan alokasi pekerjaan. Kesulitan yang ada dalam peningkatan produktivitas tata usaha dan jasa (swasta dan pemerintah) adalah cara mamacu pekerja kantor untuk lebih efektif dalam malakukan pekerjaan. Alasan pokoknya adalah kurangnya norma dan standar yang disusun baik atas jenis-jenis pelaksanaan kinerja, tata usaha yang berbeda-beda.

Peningkatan produktivitas kerja dapat dilihat sebagai masalah keperilakuan, tetapi juga dapat mengandung aspek-aspek teknis. Oleh karena itu untuk mengatasi hal demikian perlu pemahaman yang tepat tentang faktor-faktor penentu keberhasilan meningkatkan produktivitas kinerja, sebagian diantaranya berupa etos kerja yang harus dipegang teguh oleh semua karyawan dalam organisasi.

Dikemukakan oleh Siagian dalam bukunya *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja,* bahwa etos kerja ialah:

> "norma-norma yang bersifat mengikat dan ditetapkan secara eksplisit serta praktik-praktik yang diterima dan diakui sebagai kebiasaan yang wajar untuk dipertahankan dan diterapkan dalam kehidupan kekaryaan para anggota suatu organisasi (Siagian, 2009:10)".

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diartikan bahwa etos kerja merupakan norma atau aturan yang sifatnya harus dilakukan oleh para pekerja atau karyawan dalam meningkatkan kualitas kerja, guna menghasilkan keluaran (*output*) yang maksimal dan dapat dirasakan oleh berbagai pihak, serta dapat meningkatkan prestasi kerja yang baik. Upaya peningkatan produktivitas kinerja harusnya tidak dipandang hanya sebagai hal yang bersifat teknis. Keseluruhan upaya meningkatkan produktivitas kerja mutlak perlu didasarkan pada berbagai pertanyaan yang disepakati benar tanpa pembuktian (*postulat*) sebagai landasan dan titik tolak berpikir dan bertindak.

Faktor-faktor yang dapat meningkatkan produktivitas kinerja yang dikemukakan oleh Siagian dalam bukunya sebagai berikut:

1. "Perbaikan Terus-menerus
   Upaya meningkatkan produktivitas kinerja, salah satu implikasinya ialah bahwa seluruh komponen organisasi harus melakukan perbaikan secara terus-menerus. Pandangan ini bukan hanya merupakan salah satu etos kerja yang penting sebagai bagian dari filsafat manajemen mutakhir. Pentingnya etos kerja ini terlihat dengan lebih jelas apalagi diingat bahwa suatu organisasi selalu dihadapkan kepada tuntutan yang terus-menerus berubah, baik secara internal maupun eksternal. Tambahan pula ada ungkapan yang mengatakan bahwa satu-satunya hal yang konstan di dunia ini adalah perubahan. Secara internal, perubahan yang terjadi adalah perubahan strategi organisasi, perubahan pemanfaatan teknologi, perubahan kebijaksanaan, dan perubahan dalam praktik-praktik SDM sebagai akibat diterbitkan perundang-undangan baru oleh pemerintah dan berbagai faktor lain yang tertuang dalam keputusan manajemen. Sedangkan perubahan

eksternal adalah perubahan yang terjadi dengan cepat karena dampak tindakan suatu organisasi yang dominan peranannya di masyarakat.

2. Peningkatan Mutu Hasil Pekerjaan
   Berkaitan erat dengan upaya perbaikan terus-menerus adalah peningkatan mutu hasil pekerjaan oleh semua orang dan segala komponen organisasi. Padahal, mutu tidak hanya berkaitan dengan produk yang dihasilkan dan dipasarkan, baik berupa barang maupun jasa, akan tetapi menyangkut segala jenis kegiatan dimana organisasi terlibat. Berarti mutu menyangkut semua jenis kegiatan yang diselenggarakan oleh semua satuan kerja, baik pelaksana tugas pokok maupun pelaksana tugas penunjang, dalam organisasi. Peningkatan mutu tersebut tidak hanya penting secara internal, akan tetapi juga secara eksternal karena akan tercermin dalam interaksi organisasi dengan lingkungannya yang pada gilirannya turut membentuk citra organisasi dimata berbagai pihak disemua organisasi.
3. Pemberdayaan Sumber Daya Manusia (SDM)
   SDM merupakan unsur yang paling strategik dalam organisasi. Karena itu memberdayakan SDM merupakan etos kerja yang sangat mendasar yang harus dipegang teguh oleh semua *eselon* organisasi dalam hierarki organisasi. Memberdayakan SDM mengandung berbagai kiat seperti mengakui harkat dan martabat manusia, perkayaan mutu kekaryaan dan penerapan gaya manajemen yang partisipatif melalui proses demokratisasi dalam kehidupan organisasi

(Siagian, 2009:10-13)".

Berdasarkan definisi teoritik di atas, dapat diartikan bahwa upaya-upaya yang dapat meningkatkan produktivitas kinerja diantaranya adalah *pertama*, perbaikan terus-menerus dimana hal tersebut implikasinya secara menyeluruh di dalam komponen organisasi dapat memicu sebuah perubahan. *Kedua*, peningkatan mutu hasil pekerjaan. *Ketiga*, pemberdayaan SDM. Ketiga upaya tersebut penting untuk dilakukan dalam meningkatkan etos kerja yang akan meningkatkan mutu dari hasil pekerjaan serta pemberdayaan SDM salah satu upaya yang penting dalam peningkatan produktivitas kerja yang tinggi.

2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Produktivitas Kinerja

Masalah rendahnya produktivitas kinerja menjadi fokus perhatian pada hampir semua institusi di Indonesia. Hal ini dapat dilihat dari berbagai aspek faktual yang muncul, misalnya; terjadinya pemborosan sumber daya (inefisiensi) dan ketidak tercapaian target, baik secara kelompok maupun individual.

Menurut Ravianto (1998:4) menyebutkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi produktivitas kinerja pegawai meliputi: pendidikan, keterampilan, disiplin, sikap dan etika kerja, motivasi, gaji, kesehatan, teknologi, manajemen dan kesempatan berprestasi (dalam Yuniarsih dan Suwanto, 2008:159)". Produktivitas merupakan hal yang sangat penting bagi para karyawan atau pegawai di suatu perusahaan atau kantor dan atau instansi pemerintahan. Produktivitas kinerja diharapkan pekerjaan akan terlaksana secara efisien dan efektif, sehingga ini semua akhirnya sangat diperlukan dalam pencapaian tujuan yang sudah ditetapkan.

Menurut Simanjuntak, menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kerja karyawan yaitu:

1. "Pelatihan
   Latihan kerja dimaksudkan untuk melengkapi karyawan dengan keterampilan dengan cara-cara yang tepat untuk menggunakan peralatan kerja. Oleh karena itu latihan kerja bukan saja sebagai pelengkap, akan tetapi sekaligus untuk memberikan dasar-dasar pengetahuan, karena dengan latihan berarti para karyawan belajar untuk mengerjakan sesuatu dengan benar-benar dan tepat, serta dapat memperkecil atau meninggalkan kesalahan-kesalahan yang pernah dilakukan.
2. Mental dan kemampuan fisik karyawan
   Keadaan mental dan fisik karyawan merupakan hal yang sangat penting untuk menjadi perhatian bagi organisasi, sebab keadaan fisik dan mental karyawan mempunyai hubungan yang sangat erat dengan produktivitas kerja karyawan.

3. Hubungan antara atasan dan bawahan
   Hubungan atasan dan bawahan akan mempengaruhi kegiatan yang dilakukan sehari-hari. Cara bagaimana pandangan atasan terhadap bawahan, sejauh mana bawahan diikutsertakan dalam penentuan tujuan. Sikap yang saling jalin-menjalin telah mampu meningkatkan produktivitas karyawan dalam bekerja. Oleh karena itu, jika karyawan diperlakukan secara baik, maka karyawan tersebut akan berprestasi dengan baikpula dalam proses produksi, sehingga akan berpengaruh terhadap produktivitas kinerja

(dalam Sutrisno, 2009:109-110)".

Berdasarkan definisi teoritik di atas, dapat diartikankan bahwa faktor yang dapat mempengaruhi produktivitas kinerja adalah pelatihan, mental dan kemampuan fisik karyawan serta hubungan antara atasan dan bawahan yang ketiganya tersebut merupakan satu kesatuan yang ketekaitannya sangat erat guna meningkatkan produktivitas kinerja yang tinggi. Produktivitas kinerja merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan konsumen. Produktivitas dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Definisi Kualitas dan Pelayanan

Kualitas pada dasarnya dapat dinilai untuk menilai atau memutuskan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Kualitas hakekatnya tidak dapat diukur, karena merupakan hal yang maya (*imaginer*), jadi bukan suatu satuan yang dapat diukur. Menurut Fandy Tjiptono dalam bukunya *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, mengatakan bahwa,

> "kualitas dapat dilihat dari sisi kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan untuk pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan berkelanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan

> semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal dan sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan (Tjiptono, 2005:2)".

Berdasarkan definisi tentang kualitas di atas, dapat diartikan bahwa, suatu kualitas pada dasarnya tidak dapat diukur dengan seksama, karena kualitas merupakan hal yang maya, namun hasilnya dapat dirasakan. Perencanaan kualitas sangat penting, mengingat perlunya peningkatan kinerja dalam manajemen personalia, sehingga dapat mencitakan peningkatan produk yang dihasilkan, memperkecil biaya anggaran operasional.

Menurut Josep M. Juran mengatakan, bahwa kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*) yang menekankan pada orientasi pemenuhan harapan pelanggan (dalam Tjiptono, 2005:11). Pemenuhan kebutuhan tersebut dapat bermakna luas, karena sesungguhnya pemenuhan akan hak dasar bagi masyarakat berupa pelayanan, berorientasi pada pemenuhan kebutuhan dan keinginan.

Berdasarkan definisi tersebut di atas dapat dimaknai bahwa suatu kualitas adalah kinerja professional, yang orientasinya terhadap pemenuhan dan kebutuhan masyarakat akan hak dasarnya berupa pelayanan. Hakekat adanya pelayanan publik untuk meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintah dibidang pelayanan publik, guna mendorong upaya serta mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan. Pelayanan publik dapat diselenggarakan lebih berdaya guna dan berhasil guna, dalam mendorong tumbuhnya kreativitas, prakasa, dan peran serta masyarakat dalam derap langkah pembangunan serta dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Dikemukakan oleh Istianto dalam bukunya *Manajemen Pemerintahan dalam Persfektif Pelayanan Publik,* mengungkapkan bahwa:

> "secara umum penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik mencakup lingkungan pelaksanaan yang luas dan kompleks, rumit serta dalam prosesnya mengandung kegiatan yang saling berkaitan dengan kegiatan atau tugas dan fungsi antara unit atau instansi yang satu dengan yang lainnya (Istianto, 2009:128)".

Berdasarkan definisi di atas, dapat diartikan bahwa suatu kegiatan pelayanan cakupannya sangat luas dan kompleks yang harus dilakukan instasi atau unit yang berkaitan dengan kegiatan pelayanan tersebut dan saling berkaitan pula satu sama lain, guna kepentingan bersama dalam pemberian kepuasan terhadap para pengguna jasa. Penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan tersebut adalah perwujudan penyelenggaraan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan.

Menurut Pasolong dalam bukunya *Kepemimpinan Birokrasi*, mendefinisikan pelayanan sebagai aktivitas seseorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan (Pasolong, 2008:198). Berdasarkan definisi teoritik tersebut dapat diartikan bahwa, pelayanan adalah suatu aktivitas yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dan atau organisasi yang hasil akhirnya berupa barang atau jasa dan atau pelayanan administratif, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan dengan *output* pemenuhan kebutuhan akan hak dasar warga negara berupa menapatkan pelayanan. Hakekatnya fungsi pelayanan jasa publik, jasa pasar, serta pelayanan sipil dan fungsi pemberdayaan masyarakat menjadi tugas utama organisasi pemerintahan.

2.2.2 Pengembangan Kualitas Proses Pelayanan

Strategi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang memuaskan adalah diperlukannya desain proses atau mekanisme pelaksanaannya secara tepat agar dapat dihasilkan kualitas yang memuaskan. Srtategi dalam penigkatan kualitas pelayanan publik tersebut diantaranya:

> "*Pertama,* adalah melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintah. *Kedua,* adalah melalui perubahan sikap dan karakter para pelaku birokrasi sebagai identitas baru aparatur pemerintah. *Ketiga*, meredesain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah yaitu dengan strategi pelaksanaan pelayanan sebagai berikut: penyederhanaan birokrasi, mengutamakan kepentingan masyarakat, pemanfaatan dan pemberdayaan bawahan {*empowering and energizing employees to get results*} dan kembali kepada fungsi dasar pemerintah [*getting back to basic*] (Surjadi, 2009:45-47)".

Berdasarkan penjelasan teoritik di atas, dapat diartikan bahwa dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan, hal yang harus diperhatikan adalah melakukan pengembangan kelembagaan organisasi pemerintahan. Pengembangan tersebut tanpa mengabaikan desain proses pelaksanaan kewajiban pemerintah yaitu dengan strategi pelaksanaan pelayanan, agar dapat merubah sikap dan karakter pelaku birokrasi yang merupakan identitas baru bagi aparatur pemerintahan. Oleh karena itu, dalam meningkatkan suatu kualitas pelayanan mengacu berdasarkan kepuasan pelanggan dalam hal ini adalah masyarakar luas, maka hendaknya melakukan suatu reformasi birokrasi dalam suatu pelayanan, sehingga dapat melahirkan *output* yang dapat dirasakan khalayak sebagaimana mestinya.

2.2.3 Strategi Penigkatan Kualitas Pelayanan

Menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif untuk memperbaiki suatu kualitas pelayanan, harus mampu memenuhi prinsip yang berlaku. Prinsip tersebut bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanaan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan didukung oleh pemasok, karyawan dan pelanggan. Enam prinsip tersebut diantaranya; kepemimpinan, pendidikan, perencanaan, *review,* komunikasi serta penghargaan dan pengakuan [*total human reward*] (Istianto, 2009, 141-142).

Menurut Stamatis (1996) yang kemudian dikutip oleh Tjiptono mengatakan bahwa kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan:

> "sebagai sistem manajemen strategik dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kuantitatif dan kualitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan para pelanggan (dalam Istianto, 2009:142-143)".

Berdasarkan penjelasan teoririk di atas, dapat diartikan bahwa peningkatan pelayanan sangat penting dan dibutuhkan bagi setiap manajemen perusahaan dan atau instasi pemerintahan terkait, dikarenakan dalam peningkatan pelayanan yang berpihak kepada kepuasan konsumen (masyarakat) senantiasa ditingkatkan, guna menghindari krisis kepercayaan terhadap pelaku pelayanan, yang berdampak kerugian bagi suatu manajemen tersebut. Program peningkatan pelayanan merupakan salah satu upaya perusahaan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik kepada konsumen (Kirom, 2009:50). Program peningkatan pelayanan tersebut menjadi sangat penting, mengingat perusahaan atau instansi pemerintahan

yang hakekatnya melayani kebutuhan masyarakat luas (*public service*), maka tuntutan pelayanan yang diberikan secara baik dan sebagaimana mestinya menjadi suatu keharusan.

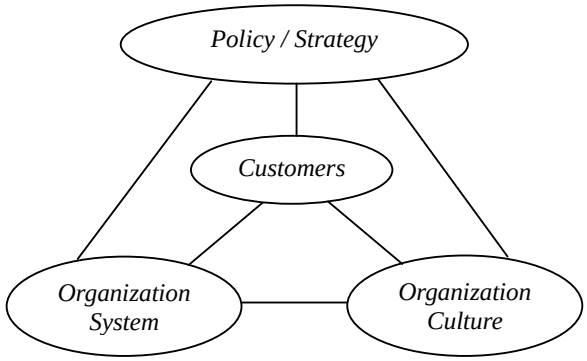
Perbaikan kualitas pelayanan dimaksuskan sebagai upaya memuaskan pelanggan yang pada dasarnya berkembang dari waktu ke waktu, sehingga upaya perbaikan harus pula dilakukan secara berkesinambungan. Dikemukakan oleh Surjadi dalam bukunya *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*, mengatakan bahwa untuk meningkatkan perbaikan kualitas pelayanan publik senantiasa didasarkan kepada tiga hal yaitu:

> "*pertama*, hasil pengukuran indeks kepuasan pelanggan melalui proses penelitian yang cermat, akurat dan akuntabel serta berkelanjutan. *Kedua*, dari hasil evaluasi kenerja atau hasil pengkajian kinerja yaitu bagaimana kinerja, apa faktor penyebab dan bagaimana mengatasinya, dengan memperioritaskan pada unsur pelayanan yang mendapatkan *scor* rendah dari pengukuran indeks kepuasan pelanggan. *Ketiga*, didasarkan kepada perkembangan lingkungan admnistrasi publik, termasuk di dalamnya perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, sehingga kualitas pelayanan bersifat dinamis, berkembang dari waktu ke waktu (Surjadi, 2009:57)".

Berdasarkan pengertian di atas, dapat diartikan bahwa dalam meningkatkan kualitas pelayanan srtategi yang dikeluarkan perusahaan atau instasi pemerintahan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak. Artinya semua personilnya, baik dari manajemen puncak sampai pada karyawan operasionalnya harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas, sehingga dalam merencanakan suatu kualitas pelayanan senantiasa memperhatikan kualitas pelayanan yang mengarah kepada kepentingan atau kepuasan konsumen (masyarakat).

Perubahan paradigma dalam mengimplementasikan konsep pelayanan yang berkualitas tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku atau penyedia pelayanan, namun juga diwujudkan dalam tataran realitas seperti struktur organisasi, sistem pertanggung jawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi. Oleh karena itu, akan tampak suatu sistem yang saling berkaitan antara strategi organisasi, sistem organisasi dan budaya organisasi seperti gambar 2.2 tentang model *total quality service* berikut ini.

Gambar 2.2
Model *Total Quality Service*



Sumber: Tjiptono, Prinsip-prinsip Total Quality Service. (dalam Istianto, 2009:14).

Berdasarkan gambar tersebut di atas maka dapat diperoleh keterangan bahwa strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dansasaran organisasi dalam hal memberikan pelayanan terhadap pelanggan. Sedangkan *organisasi system* merupakan suatu program, prosedur dan sumber daya organisasi yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan dan menilai jasa/layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan. Kemudian budaya organisasi yang menuntut untuk menciptakan kualitas jasa yang dapat dipengaruhi oleh budaya organisasi dan cara

pengorganisasiannya. Budaya (*culture*) organisasi yang di dalamnya mencakup kekuasaan, peranan, prestasi dan dukungan, berperan sebagai kunci pemahaman jenis pelayanan yang akan diberikan. Karakteristik budaya dan tata nilai yang dimiliki organisasi memungkinkan untuk merespon kebutuhan pelanggan secara positif dan menyampaikan pelayanan yang berkualitas yang mana tujuan akhir atau keseluruhannya untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan berkesinambungan.

2.3 Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)

Kegiatan untuk mendorong pertumbuhan ekonomi melalui peningkatan investasi, dengan memberikan perhatian yang lebih besar pada peran usaha mikro, kecil dan menengah serta besar, perlu dilakukan penyederhanaan penyelenggaraan pelayanan terpadu.

Menurut Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyebutkan bahwa

> "Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat (Permendagri No. 24 Tahun 2006)"

Berdasarkan penjelasan tersebut di atas tentang PPTSP dapat diartikan bahwa penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Dinas dan atau Kantor yang ada sebagai perangkat pemerintahan daerah yang mempunyai tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk

pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu. Reformasi kebijkan pelayanan publik khususnya masalah perizinan merupakan kegiatan yang mendorong bagi terbangunnya sektor ekonomi formal. Secara administratif, dari kegiatan perizinan diperoleh data dan informasi dasar untuk mengukur pertimbuhan perekonomian yang ditopang melalui usaha-usaha formal.

Menurut Ridwan dan Sudrajat mengatakan dalam bukunya *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik,* bahwa:

> "perizinan adalah suatu manifestasi yang meliputi aspek-aspek tersebut, dan dengan demikian perizinan merupakan wujud pelayanan publik yang sangat menojol dalam tata pemerintahan (Ridwan dan Sudrajat, 2009:199)".

Pendapat teoritis di atas dapat diartian, bahwa perizinan merupakan fenomena pemberian pelayanan publik yang harus diperhatikan secara seksama oleh instansi terkait, dikarenakan dalam hal ini pelaku investasi (pengusaha) merupakan tonggak utama dalam memaksimalkan pendapatan daerah, segingga dampak positifnya dapat pula dirasakan oleh semua masyarakat berupa kesejahteraan sebagaimana mastinya. Elemen usaha yang dimiliki oleh investor merupakan kesatuan yang tidak dapat dipisahkan keberadaannya dengan kesejahteraan masyarakat, karena dalam hal ini pelaku izin (investor) kontribusinya sangat berpengaruh terhadap peningkatan PAD bagi masing-masing daerah.

Menurut Peraturan Daerah Kota Cimahi Nomor 27 Tahun 2003 seri C tentang Ijin Usaha Bidang Perdagangan menyebutkan bahwa:

> "usaha, adalah setiap tindakan, perbuatan atau kegiatan apapun dalam bidang perekonomian yang dilakukan oleh setiap pengusaha untuk tujuan memperoleh keuntungan atau laba (Perda No 27 Tahun 2003 seri C)".

Berdasarkan penjelasan di atas dapat di artikan bahwa usaha merupakan kegiatan atau tindakan yang dilakukan pengusaha dalam rangka meperoleh keuntungan atau laba yang diperoleh dari hasil usaha dan atau perdagangan. Menurut Perda Kota Cimahi tentang Ijin Usaha Bidang Perdagangan menyebutkan bahwa:

> ”perdagangan, adalah kegiatan jual beli barang dan atau jasa yang dilakukan secara terus menerus dengan tujuan pengalihan hak atas barang dan atau jasa dengan disertai imbalan atau kompensasi (Perda No 27 Tahun 2003 seri C)”.

Berdasarkan pengertian di atas tentang PPTSP dan perizinan, usaha serta perdangan secara keseluruhan dapat di artikan bahwa PPTSP merupakan organisasi publik, yang bertugas untuk melayani berbagai kebutuhan masyarakat berupa pelayanan perizinan. Sedangkan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) merupakan suatu kegiatan manivestasi yang dilakukan investor dalam rangka keabsahan suatu usaha menurut ketentuan perundangan. Artinya, dalam hal ini disamping para pengusaha mendapatkan hasil dengan legal, kegiatan tersebut bermanfaat untuk meningkatkan PAD, yang kegunaannya untuk merealisasikan pembangunan nasional yang salah satu tujuannya mensejahterakan rakyat. Keterkaitannya modernisasi yang penuh dengan tantangan, KPPT Kota Cimahi dalam pelaksanaan pemberian pelayanan perizinan memanfaatkan kemajuan teknologi infor masi berupa Sistem Infomasi Manajemen Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP).

2.4 Sistem Informasi Manajemen

2.4.1 Definisi Sistem

Terdapat dua kelompok pendekatan di dalam pendefinisian sistem, yaitu kelompok yang menekankan kepada prosedur dan kelompok yang menekankan pada elemen atau komponennya. Pandekatan yang menekankan pada prosedur mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Lain halnya pendefinisian sistem yang lebih menekankan pada elemen mangatakan sistem sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu (dalam Jogiyanto, 2005:34).

Menurut Sutabri dalam bukunya *Analisa Sistem Informasi,* mengatakan bahwa suatu sistem secara sederhana dapat diartikan sebagai:

> "suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu (Sutabri, 2004:3)".

Berdasarkan kajian teoritis di atas, dapat diartikan bahwa suatu sistem merupakan kumpulan dari beberapa subsistem yang terorganisir guna menghasilkan suatu informasi bagi manajemen atau suatu organisasi dalam meningkatkan kualitas keluaran (*output*) yang diinginkan bersama. Pengembangan sistem informasi dapat merupakan tugas kompleks yang membutuhkan banyak sumber daya dan dapat memakan waktu untuk menyelesaikannya. Proses pengembangan sistem melewati beberapa tahapan dari mulai sistem itu direncanakan sampai dengan sistem tersebut diterapkan, dioperasikan dan dipelihara.

Siklus ini disebut dengan siklus hidup suatu sistem (*systems life cycle*). Daur atau siklus hidup dari pengembangan sistem merupakan suatu bentuk yang digunakan untuk menggambarkan tahapan utama dan langkah-langkah di dalam tahapan tersebut dalam proses pengembangannya. Menurut Gordon B. David dalam bukunya *Management Development,* mengatakan bahwa:

> "sistem terdiri dari bagian-bagian yang bersama-sama beroperasi untuk mencapai beberapa tujuan [*a system is composed of interacting parts that operate together to achieve some objective or purpose*], dengan kata lain, suatu sistem bukanlah merupakan suatu perangkat unsur-unsur yang dirakit secara sembarangan, tetapi terdiri dari unsur-unsur yang dapat didentifikasikan sebagai kebersamaan yang menyatu disebabkan tujuan atau sasaran yang sama (dalam Effendy, 1996:51).

Berdasarkan beberapa definisi sistem menurut para ahli di atas, dapat diartikan bahwa suatu sistem merupakan komponen-komponen atau unsur-unsur yang saling berkaitan satu sama lain, dimana elemen-elemen tersebut didesain secara tidak sembarangan dengan memperhatikan karakteristik dari sistem itu sendiri dan memperhatikan faktor-faktor yang menjadi pendukung kelancaran suatu SIM tersebut. Hakekatnya suatu sistem terdiri dari sub-sub sistem yang pada gilirannya meliputi subsitem-subsistem yang lain, dimana terdapat batasan-batasan dalam bekerjasama untuk memproses masukan (*input*) yang ditujukan kepada sistem tersebut dan mengolah masukan tersebut sampai menghasilkan keluaran (*output*) yang diinginkan.

Model umum sebuah sistem terdiri dari *input*, proses dan *output*. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana mengingat sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran sekaligus. Selain itu, sebuah sistem juga memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yang mencirikan bahwa hal

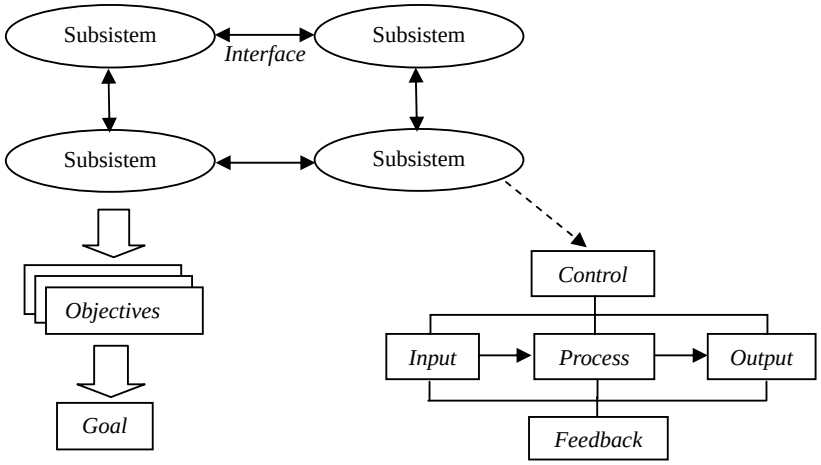
tersebut bisa dikatakan sebuah sistem, adapun karakteristik yang dimaksudkan Sutabri dalam bukunya sebagai berikut:

1. "Komponen Sistem (*components*)
   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen tersebut dapat berupa subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat memunyai sistem yang lebih besar, yang disebut supra sistem.
2. Batasan Sistem (*bourdary*)
   Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi sistem dengan sistem yang lain. Batasan ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.
3. Lingkungan Luar Sistem (*enveriontment*)
   Lingkungan luar sistem ini dapat menguntungkan bahkan merugikan sistem tersebut. Hal yang menguntungkan merupakan energi bagi sistem tersebut, yang secara otomatis lingkungan luar tersebut harus dijaga dan dipelihara. Hal yang merugikan harus dikendalikan karena kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan kehidupan sistem tersebut.
4. Penghubung Sistem (*interface*)
   Penghubung sistem tersebut memungkinkan sumber daya mangalir dari satu subsistem ke subsistem yang lain. Keluaran subsistem akan menjadi masukan subsistem yang lain dengan melewati penghubung. Oleh karena itu terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.
5. Masukan Sistem (*input*)
   Energi yang dimasukan ke dalam sistem disebut masukan sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*maintenance input*) dan sinyal (*signal input*).
6. Keluaran Sistem (*output*)
   Hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran tersebut menjadi masukan bagi subsistem yang lain.
7. Pengolahan Sistem (*prosses*)
   Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.
8. Sasaran Sistem (*objective*)
   Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deresministik. Suatu sistem tidak memiliki sasaran, maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan

(Sutabri, 2004:12-13)".

Berdasarkan definisi di atas dapat diartikan bahwa, keterkaitan antara komponen dan karakteristik suatu sistem adalah subsistem yang berkaitan dengan subsistem lainnya dihubungkan oleh *interface*, membentuk satu-kesatuan guna mencapai *objective*, dan pada akhirnya diharapkan akan mencapai *goal*. Subsistem bisa jadi memuat komponen *input*, *process*, dan *output* yang dikendalikan oleh bagian *control* yang melakukan kembali berdasarkan *feedback*, yang dalam suatu sistem subsistem satu berperan sebagai *input*, sedangkan bagi subsistem dua yang berperan sebagai proses. Hal tersebut dapat dilihat pada gambar 2.3 mengenai keterkaitan komponen dan karakteristik sistem berikut ini.

Gambar 2.3
Keterkaitan Komponen dan Karakteristik Sistem



Sumber: Sutanta, 2003:7

Berdasarkan gambar di atas, mengenai keterkaitan komponen dan karakteristik sistem dapat diartikan bahwa, keterkaitan komponen tersebut meliputi beberapa subsistem yang satu sama lainnya saling berkesinambungan, sehingga membentuk rangkaian-rangkaian *objectives* yang kemudian dari rangkaian tersebut menciptakan suatu tujuan (*goal*). Keterkaitannya dengan karakteristik sistem bahwa, dari subsistem-subsistem yang saling

berkesinambungan tersebut senantiasa di *control* melalui elemen *input*, kemudian akan diolah dan diproses menjadi suatu *output* yang akan diterima oleh pemakai atau penerima. Hal selanjutnya penerima akan memberikan umpan balik berupa evaluasi terjadinya informasi dan hasil dari umpan balik tersebut akan menjadi data yang dimasukan menjadi *input* kembali, berikut seterusnya.

2.4.2 Definisi Informasi

Informasi dapat diperoleh dan ditunjang dengan adanya data yang diolah dari unit pengolah. Istilah informasi sering kali kurang tepat dalam pemaknaannya. Informasi dapat merujuk pada suatu data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi dan lain sebagainya, dengan kata lain informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diinterprestasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan (Sutabri, 2004:18).

Menurut Sutanta dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen*, mendefinisikan bahwa

> "suatu informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimana dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang (Sutanta, 2003:10)".

Berdasarkan definisi di atas tersebut dapat diartikan bahwa, suatu informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang diproses melalui subsistem-subsistem dengan mempertimbangkan tingkat batasannya itu sendiri. Pemahaman konsep dasar informasi adalah sangat penting (*vital*), dalam mendesain sebuah

sistem informasi yang efektif (*effective business sistem*). Berbeda halnya menurut Kristanto dalam bukunya, mendefinisikan informasi sebagai:

> "suatu kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi penerima, dengan kata lain sumber dari informasi adalah data (Kristanto, 2008:7)".

Berdasarkan pengertian teoritik tersebut di atas tentang informasi, dapat diartikan bahwa informasi merupakan sekumpulan data yang diolah menjadi suatu informasi, sehingga melahirkan subsisten-subsistem yang saling berkaitan satu sama lain yang berguna bagi penerima informasi. Informasi dapat berasal dari pengamatan, percakapan dengan orang lain, rapat-rapat panitia, dari majalah, media surat kabar atau laporan dari pemerintah dan dari sistem informasi itu sendiri. Umumnya suatu sistem informasi hanya memberikan informasi formal mengenai keadaan yang mempunyai tingkat kemungkinan yang besar, baik mengenai kejadian maupun mangenai hasil kegiatan (termasuk kegiatan pemakai sendiri) organisasi. Oleh karena itu penentuan banyaknya informasi yang dapat ditangani atau dihasilkan oleh fungsi organisasi sangatlah penting.

Menurut Samuel Eilon dalam tulisannya yang berjudul *Some Notes on Information Processing*, mendefinisikan informasi sebagai berikut:

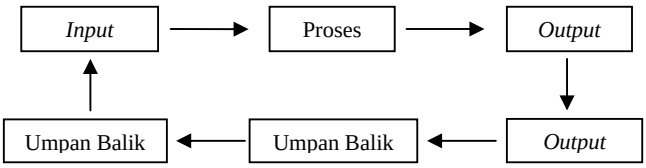
> "arus informasi dalam suatu jaringan komunikasi merupakan garis hidup suatu bisnis, seumpama darah yang mengalir dalam urat nadi dan urat-urat dalam tubuh [*a statement that describes an event* {*or an object or a-concept*} *in a way that helps us didtinguish it from others*] (dalam Effendy, 1996:78)".

Berdasarkan beberapa definisi teoritik di atas, tersebut tentang informasi, secara keseluruhan dapat diartikan bahwa informasi merupakan suatu kumpulan data yang diolah sehingga menjadi bentuk yang lebih berguna berupa informasi.

Suatu informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimana, dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, dimana informasi dalam suatu jaringan komunikasi merupakan garis hidup bagaikan aliran darah dalam tubuh yang saling berkaitan fungsinya.

Data yang masih merupakan bahan mentah apabila tidak diolah maka data tersebut tidak akan berguna. Data tersebut akan bergunan dan menghasilkan informasi apabila diolah melalui suatu model. Model yang digunakan untuk mengolah data tersebut dikatakan model pengolahan data atau lebih dikenal dengan nama siklus pengolahan data.

Gambar 2.4
Siklus Pengolahan Data



Sumber: Sutanta, 2003:10

Gambar di atas menjelaskan bahwa data merupakan suatu kejadian yang menggambarkan kenyataan yang terjadi dimasukan melalui elemen *input*, kemudian akan diolah dan diproses menjadi suatu *output*. *Output* tersebut adalah informasi yang dibutuhkan. Informasi akan diterima oleh pemakai atau penerima, kemudian penerima akan memberikan umpan balik yang berupa evaluasi terjadinya informasi dan hasil dari umpan balik tersebut akan menjadi data yang dimasukan menjadi *input* kembali, berikut seterusnya.

2.4.3 Definisi Manajemen

Manajemen dapat diartikan sebagai proses pemanfaatan berbagai sumber daya yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen juga dapat dimaksudkan sebagai suatu sistem kekuasaan dalam suatu organisasi agar orang-orang menjalankan pekerjaannya. Umumnya, sumber daya yang tersedia dalam manajemen meliputi manusia, material dan modal (Sutanta, 2003:17).

Menurut Dewi Kurniasih dalam jurnal Ilmu Politik dan Ilmu Komunikasi (JIPSi) *Volume* I/No. 1, mengatakan bahwa manajemen:

> "merupakan ciri dan dan inti dari pemerintahan di mana kemampuan pemerintah bertolak pada kemampuan membentuk, mengembangkan, dan menggerakkan organisasi. Hal ini yang dinamakan manajemen. Baik pemerintah maupun manajemen terdapat orang-orang yang melakukan kerjasama dalam wadah organisasi, di pimpin oleh seseorang yang disebut administrator atau manajer, untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya (Kurniasih, 2009:15)."

Berdasarkan defenisi teoritik di atas, bahwa pengertian manajemen dalam tataran pemerintahan dapat diartikan sebagai ciri dan inti dari suatu organisasi yang tugasnya sebagai *public service* yang dipimpin oleh seorang manajer atau administrator untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. Hal tersebut harus pula ditunjang dengan SDM atau aparatur yang profesianal dalam menjalankan tugas serta berkemampuan membentuk, mengembangkan dan menggerakan organisasi publik sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Menurut Talizuduhu Ndraha yang kemudian dikutip oleh Istianto dalam bukunya mendefinisikan manajemen bahwa:

> "manajemen mempelajari bagaimana menciptakan *effektiviness* usaha ["*doing right things*] secara *effisien* [*doing things right*"] dan produksi,

> melalui fungsi dan siklus tertentu, dalam rangka mencapai tujuan organisasional yang telah ditetapkan (dalan Istianto, 2009:32)".

Berdasarkan beberapa definisi teoritik tentang manajemen di atas, dapat artikan bahwa manajemen merupakan tindakan yang dilakukan seseorang kelompok dalam organisasi dengan proses bagaimana menciptakan efektivitas usaha secara efisien dan produktif melalui fungsi dan siklus tertentu untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, manajemen sangat perlu diterapkan dalam suatu organisasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta ditunjang dengan kualitas SDM yang profesianal, agar dalam prosesnya berjalan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati bersama sebelumnya.

Diperlukan alat-alat (*tools*) sarana (*Man* dan *machine*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. *Tools* merupakan syarat suatu usaha untuk mencapai hasil yang ditetapkan yang kemudian *tools* tersebut dikenal dengan 6M, yaitu *men, money, materials, machines, method, dan markets.*

1. "*Man* merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Faktor manusia dalam manajemen, adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang berkerja sama untuk mencapai tujuan.
2. *Money* atau uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat (*tools*) yang penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.

3. *Material* terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi. Hal tersebut, dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi-materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.
4. *Machine* atau mesin digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efesiensi kerja.
5. *Metode* adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat meskipun metode baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri.
6. *Market* atau pasar adalah tempat di mana organisasi menyebarluaskan (memasarkan) produknya. Memasarkan produk berupa barang tentu sangat penting, sebab bila barang yang diproduksi tidak laku, maka proses produksi barang akan berhenti. Artinya, proses kerja tidak akan berlangsung. Oleh karena itu, penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor menentukan dalam perusahaan. Agar pasar dapat dikuasai maka kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera konsumen dan daya beli (kemampuan) konsumen.

(Hasibuan, 1993:21)".

Hakekatnya dari enam unsur yang dikemukakan Hasibuan tersebut merupakan syarat suatu usaha bersama berupa tujuan yang ditetpkan secara logis, rasional, realistis dan ideal. Suatu tujuan pada dasarnya adalah rencana dari suatu organisasi, perusahaan ataupun instansi pemerintahan yang mana suatu tujuan tersebut dapat dilihat atau ditentukan pada Anggaran Dasar atau Anggaran Rumah Tangga (AD/ART) yang telah ditentukan UU yang berlaku.

2.4.4 Definisi Sistem Informasi Manajemen

Istilah Sistem Informasi Manajemen atau lebih dikenal dengan SIM terdiri dari atas tiga kata kunci yaitu: sistem, informasi dan manajemen. Tiga kata kunci tersebut merupakan suatu sistem yang biasanya diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan informasi yang dihasilkan dan dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen tau dengan kata lain pengolahan informasi dalam suatu organisasi (Kristanto, 2008:29).

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 penjelasan teoritik tersebut di atas, dapat diartikan bahwa SIM merupakan salah satu subsistem dari sekian banyak subsistem yang tercakup oleh total sistem. Prosesnya dalam menuju suatu tujuan yang telah ditetapkan organisasi, manajemen sebagai total sistem selain dipengaruhi oleh subsistem yang merupakan aspek-aspek dalam manajemen, juga dipengaruhi oleh supra sistem, yaitu faktor-faktor di luar manajemen.

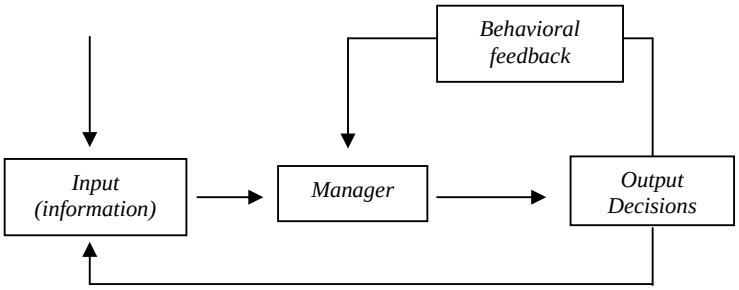
Lain halnya menurut Joseph F. Killy dalam bukunya *Computerized Management Information System,* yang kemudian dikutip Effendi mendefinisikan SIM adalah:

> "…perpaduan sumber manusia dan sumber yang berlandasan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efesien dan bagi perencanaan bisnis *[…the combination of human and computer based resources that result in the collection, storage, communication, and use of data for the purpose of officient management of operations and for business planning*] (dalam Effendy, 1996:109)".

Berdasarkan beberapa definisi teoritik di atas mengenai SIM, dapat diartikan bahwa suatu SIM merupakan unsur-unsur atau elemen-elemen yang membentuk satu kesatuan yang tidak bisa terpisahkan, kemudian dirancang untuk menyajikan informasi yang berorientasi kepada keputusan yang dibutuhkan manajemen untuk merencanakan, mengawasi serta menilai aktivitas organisasi dengan tujuan tertentu yang telah disepakati bersama. Analisis dari aktivitas-aktivitas manajerial dapat dianggap sebagai pengambilan keputusan yang memerlukan unsur-unsur dasar dari suatu sistem: suatu perangkat bagian-bagian yang berkaitan menuju suatu sasaran. Oleh karena itu dalam manajemen, pemahaman mengenai sistem pengambilan keputusan tidak bisa ditiadakan. Hal demikian sesuai pada gambar 2.5 di bawah ini mengenai analisa manajemen sebagai sistem-sistem informasi dan keputusan.

Gambar 2.5

Analisis Manajemen Sebagai Sistem-Sistem Informasi-Keputusan



Sumber: Willer dan Starr, dalam Effendy, 1996:115

Berdasarkan gambar tersebut di atas, diterangkan model *input-output-feedback* menunjukan bahwa manajer menanggapi informasi yang diterima mangenai keputusannya (bagaimana berlangsungnya, bagaimana bisa sampai gagal, bagaimana harus merubahnya, atau bagaimana dan kapan dapat digunakan lagi) dengan cara merubah perilakunya, yakni kegiatan atau tindakan-tindakannya yang akan datang. Bahan yang menjadi kuncinya adalah informasi yang sangat diperlukan untuk mengambil keputusan yang akan memadukan kegiatan menuju sasaran yang telah ditetapkan.

2.4.5 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Pengembangan suatu SIM di dalamnya terdapat banyak faktor yang mempengaruhi perkembangannya. Faktor-faktor tersebutlah yang nantinya akan menentukan karakteristik SIM yang dibangun, misalnya sentralisasi ataukah desentralisasi, tingkat keamanannya harus diperketan ataukah seperlunya, dan lain sebagainya. Menurut Burch dan Grunidski, 1994 mengatakan bahwa:

> “suatu sistem informasi manajemen dapat dipandang sebagai suatu sistem yang terdiri atas enam blok (blok *input*, *output*, model, teknologi, *database* dan blok kontrol), sedangkan pembentukan dan pengembangannya dipengaruhi sepuluh faktor. Faktor-faktor tersebut yang mempengaruhinya adalah: integrasi, format tatap muka layar tampilan (*user interface*), kekuatan kompetitor, kualitas informasi yang dikehendaki, kebutuhan sistem, pengolahan data, faktor organisasi, kebutuhan untung rugi organisasi, faktor manusia dan masalah hukum (dalam Nugroho, 2008:83-87)”.

Berdasarkan penjelasan teoritik tersebut di atas, dapat diartikan bahwa faktor yang mempengaruhi SIM dalam pelaksanaannya terlihat dari integrasi sampai kepada masalah hukum. Hal tersebut dapat menghambat kelangsungan SIM dengan maksimal guna membantu proses peningkatkan mutu hasil apabila dari faktor tersebut tidak sejalan dan atau tidak menunjang. Oleh karena itu pengembangan SIM harus mempertimbangkan: *pertama*, tingkat integrasi yang sesuai bagi organisasi yang membutuhkannya. Ada dua jenis tingkat integrasi yang bisa digunakan sebagai patokan, yaitu: (1). Sistem yang tergandeng erat *(taghly coupled system)*. Adalah suatu sistem yang basis datanya terkoneksi erat, (2). Sistem yang tergandeng lunak *(looselycoupled system)*. Adalah suatu sistem yang antara basis datanya tergandeng tidak secara dengan erat, melainkan lunak.

Kedua, format tersebut tentu saja harus dibuat dengan baik, agar dapat digunakan dengan mudah dan nyaman. Namun demikian, perlu diperhitungkan siapa pemakainya. Apabila pemakainya manajemen tingkat atas dalam sistem informasi eksekutif misalnya, maka format layar tampilan yang lengkap pilihannya dan cepat waktu tanggapnya (*respons time*) adalah yang dikehendaki, namun apabila pemakainya tingkat operator yang harus diperhatikan adalah masalah kemudahan pemakaiannya.

Ketiga, kompetitor organisasi yang sudah menerapkan SIM yang canggih, tentu saja sebaiknya SIM yang dikembangkan tidak kalah modern dengan para pesaingnya. Hakekatnya kekuatan konpetitor tersebut harus diperhatikan guna dalam memberikan pelayanan menghasilkan keluaran yang memuaskan bagi pengguna pelayanan tersebut. *Keempat*, Hakekatnya semua organisasi menghendaki informasi yang berkualitas baik. Namun, derajat kualitas yang dibutuhkan akan berbeda-beda sesuai dengan sifat dari organisasinya tersebut.

Kelima, aspek kebutuhan sistem setidaknya ada enam faktor yang perlu dipertimbangkan dalam SIM, diantaranya: (1). Reabilitas sistem adalah kemampuan untuk terus-menerus memberikan hasil yang sama apabila sistem memalakukan proses pengulangan, (2). Kemudahan (*availability*) pemakaian tidak banyak kesulitan untuk mengakses sistem, (3). Keluwesan (*fleksibility*) sistem mudah dirubah apabila diperlukan, (4). Jadwal instalansi adalah jarak antara ketika SIM diputuskan untuk dipasang sampai dengan SIM mulai dapat dipakai, (5). Harapan umur sistem. Mengingat perkembangan teknologi informasi yang begitu cepat, harus harus diperhitungkan seberapa lama SIM diharapkan akan dapat digunakan sebelum harus dirubah karena tuntutan perkembangan teknologi, (6). Kemudahan dipelihara. Sistem yang baik dipelihara. Oleh karena itu diperlukan adanya dokumentasi sistem yang lengkap.

Keenam, aspek pengolahan data yang harus diperhatikan di dalamnya adalah: *volume* data yang diolah. Banyak atau sedikitnya data yang diolah akan mempengaruhi desain SIM yang akan dibuat serta kecepatan komputasi yang

dibutuhkan juga harus diperhatikan agar dalam pengolahan *input* atau *output* tidak memakan waktu yang lama.

Ketujuh, hal yang harus diperhatikan dan diperhitungkan karena turut mempengaruhi perancangan SIM yang dibuat. Setidaknya ada empat hal yang harus diperhatikan dan diperhitungkan, diantaranya: (1). Jenis Organisasi. Organisasi profit, yaitu perusahaan akan berbeda sifat dengan organisasi nonprofit. Perusahaan barang akan berbeda sifatnya dengan perusahaan jasa. Perusahaan jasa akan berbeda sifatnya dengan perusahaan pabrikasi, dan seterusnya, (2). Model Organisasi. Terdapat tiga model organisasi, yaitu organisasi model divisional, model fungsional dan model matrik.

Organisasi model fungsional adalah model dimana manajer bertanggung jawab atas sebuah fungsi tertentu di dalam sebuah organisasi. Model divisional adalah organisasi dimana manajer bertanggung jawab atas semua divisi yang dipimpinnya. Model matrik adalah model dimana manajer bertanggung jawab atas divisi tertentu dan pada saat tertentu. Model divisional cocok untuk SIM yang terdesentralisasi, sedangkan model fungsional cocok untuk SIM yang tersentralisasi, (3). Ukuran. Ukuran organisasi tentu saja mempengaruhi perancangan SIM yang dibuat. Organisasi yang mempunyai banyak cabang di luar kota akan berbeda perencanaannya dengan organisasi yang terpusat di sebuah lokasi saja, (4). Gaya Manajemen. Gaya manajemen dalam faktor organisasi juga harus diperhatikan dan dipertimbangkan untuk SIM, dikarenakan apabila manajemen mengadopsi gaya Jepang maka menekankan keuntungan jangka

panjang, namun akan berbeda ketika suatu manajemen lebih mengadopsi gaya Amerika yang lebih mengutamakan keuntungan jangka pendek.

Kedelapan, organisasi berupa perusahaan yang bersifat profit *oriented* akan berbeda dengan organisasi birokrasi pemerintah yang bersifat pelayanan kepada masyarakat sehingga tidak memerlukan untung dan rugi. *Kesembilam*, perusahaan yang bergerak di bursa efek jelas mempunyai kualifikasi SDM dengan perusahaan pabrikasi barang. Faktor SDM ini akan mempengaruhi model kecanggihan SIM yang akan dibuat. *Kesepuluh*, faktor yang harus diperhatikan ketika menggunakan perangkat keras ataupun lunak adalah masalah hukum yang berkaitan dengan hak cipta. Faktor-faktor tersebutlah yang secara pasti akan mempengaruhi perencanaan sistem informasi yang akan dibuat. Kesepuluh faktor tersebut harus diperhitungkan sebelumnya dalam perencanaan sistem. Pengaruh faktor di atas akan terasa di dalam perancangan keenam blok sistem informasi.