BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Peranan

Perkembangan pemerintahan ke arah desentralisasi menyebabkan perlu membuka diri untuk menyampakan informasi. Masyarakat menuntut pemerintah agar memanfaatkan segala potensi yang ada dalam pembangunan. Melalui peran pemerintah dalam pembangunan, kebutuahan masyarakat diatur dan dipenuhi.

Menurut pendapat Soerjono Soekanto,

> "peranan (*role)* merupakan aspek dinamis kedudukan (status). Apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Maka ia menjalankan sesuatu peranan, peranan menentukan apa yang diperbuatnya bagi masyarakat serta kesempatan-kesempatan apa yang diberikan oleh masyarakat kepadanya" (Soekanto, 2004:243).

Sesuai dengan pendapat di atas, peranan merupakan aspek dinamis kedudukan atau status seseorang. Seseorang akan dinyatakan melaksanakan peranan setelah menjalankan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya. Hak dan kewajiban tersebut juga menentukan tindakan-tindakan seseorang dalam melaksanakan pembangunan. Masyarakat akan memberikan kesempatan-kesempatan atas tindakan-tindakan tersebut. masyarakat akan memberikan tanggapan-tanggapan atas peranan yang yang dilakukan oleh seseorang.

Menurut pendapat Soejono Soekanto peranan dapat mencakup 3 (tiga) hal, yaitu :

1. peranan meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat, peranan dalam arti merupakan

rangkaian-rangkaian peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan
2. peranan adalah suatu konsep tentang apa yang dilakukan oleh individu dalam masyarakat sebagai organisasi
3. peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial masyarakat

(Soekanto, 2004:244).

Berdasarkan pendapat tersebut, peranan mencakup tiga aspek. *Pertama,* peranan merupakan penilaian dari perilaku seseorang yang berada di masyarakat. Perilaku seseorang yang berkaitan dengan posisi dan kedudukannya di masyarakat. Perilaku tersebut diatur dengan peraturan yang berlaku untuk membimbing seseorang di masyarakat. *Kedua,* peranan merupakan konsep-konsep yang dilakukan oleh seseorang dalam masyarakat sesuai dengan kedudukannya. *Ketiga*, peranan merupakan perilaku seseorang yang penting bagi struktur sosial masyarakat.

Konsep tentang peran (*role*) menurut Komarudin dalam buku yang berjudul *Ensiklopedia Manajemen* adalah sebagai berikut:

1. Bagian dari tugas utama yang harus dilakukan oleh manajemen.
2. Pola perilaku yang diharapkan dapat menyertai suatu status.
3. Bagian suatu fungsi seseorang dalam kelompok atau pranata.
4. Fungsi yang diharapkan dari seseorang atau menjadi karakteristik yang ada padanya.
5. Fungsi setiap variabel dalam hubungan sebab akibat.
   (Komarudin, 1994:768)

Berdasarkan pendapat- pendapat di atas peranan diatur oleh norma-norma yang berlaku. Peranan yang melekat pada diri seseorang harus dibedakan dengan posisi dalam pergaulan kemasyarakatan. Posisi seseorang dalam masyarakat merupakan unsur statis yang menentukan perilaku seseorang. Pola perilaku yang

dilakukan dalam kelompok merupakan karakteristik dari individu. Perilaku dari setiap individu merupakan hubungan sebab akibat dalam pranata sosial.

Peranan menurut pendapat Soerjono Soekanto tersebut mencakup tiga hal, yaitu tentang hak dan kewajiban, perilaku, serta tanggapan. Ketiga hal tersebut sangat menentukan bagaimana seseorang menjalankan peranannya. Hak dan kewajiban merupakan acuan seseorang dalam menjalankan peranan. Perilaku merupakan tindakan-tindakan seseorang berdasarkan norma dan etika dalam menjalankan peranan. Tanggapan merupakan penilaian dari pihak lain terhadap orang yang telah melaksanakan peranan.

Sadu Wasistiono berpendapat bahwa:

> "Perkembangan pemerintahan tak lepas dari perkembangan sejarah terbentuknya suatu masyarakat. Pada saat beberapa orang berkelompok secara permanen untuk kemudian membentuk masyarakat, pada saat itu pula terbentuk embrio pemerintahan, yakni suatu kelompok atau institusi yang berfungsi mengatur dan mengurus kehidupan masyarakat agar dapat tetap bertahan terhadap serangan kelompok luar" (Wasistiono, 2002:27).

Pendapat tersebut menandakan, bahwa perkembangan suatu pemerintahan mengikuti perkembangan masyarakat. Hubungan antara pemerintah dengan masyarakat merupakan hubungan yang saling ketergantungan. Pemerintah dibentuk oleh masyarakat .Pemerintah berperan dalam mengatur dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Peran pemerintah tersebut akan menciptakan ketertiban dan ketentraman masyarakat.

Peran dan fungsi pemerintah dihadapkan pada pelaksanaan tugas yang sangat luas dan kompleks, mulai dari hal yang bersifat pelayanan operasional sampai pada hal yang bersifat ideologi dan spiritual, pemerintah memegang

peranan sentral dalam pembangunan yaitu menetapkan kebijakan umum dan melaksanakannya.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Kualitas

Konsep atau definisi kualitas yang dikemukakan oleh Davis L. Goetsch:

> "*Quality is a dynamics state associated with product, service, people, process and environment that meet or exceeds expectation.* (Kualitas adalah sebuah keadaan dinamis, dapat berubah – ubah sejalan dengan waktu. Kualitas dihubungkan tidak hanya pada produk dan jasa tetapi juga pada manusia sebagai penghasil produk atau jasa tersebut). (Goetsch, 2000 : 50).

Berdasarkan pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa sesuatu yang berkualitas itu akan dapat berubah berdasarkan waktu dan perkembangan jaman. Kualitas tidak hanya berorientasi pada layanan produk dan jasa. Aparatur sangat menentukan bentuk dari kualitas. Kualitas pelayanan aparatur memiliki kaitan dengan kepuasan masyarakat.

Menurut Triguno dalam buku yang berjudul *Budaya Kerja, Menciptakan Lingkungan yang Kondusif untuk Meningkatkan Produktivitas Kerja*, kualitas merupakan:

> "standar yang harus dicapai oleh seseorang atau kelompok atau lembaga organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan masyarakat" (Triguno, 1997:76).

Berdasarkan pendapat di atas, kualitas merupakan pencapaian kerja seseorang atau kelompok sesuai dengan standar yang ditetapkan. Kualitas

mencakup kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja. Penilaian kualitas berdasarkan tanggapan pihak yang menggunakan produk atau jasa yang diberikan. Berkualitas berarti pemenuhan tuntutan masyarakat telah optimal.

Hal ini sejalan dengan pendapat Tjiptono dalam bukunya *Manajemen Jasa*:

> "Kualitas adalah kesesuaian dengan persyaratan, kecocokan pada pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan, berkesinambungan, bebas dari kerusakan atau cacat, pemenuhan kebutuhan pelanggan baik sejak awal maupun setiap saat, melakukan segala sesuatu dengan benar sejak awal dan sesuatu dilakukan untuk membahagiakan pelanggan"(Tjiptono, 2004 : 42).

Berdasarkan definisi-definisi kualitas di atas, dapat dilihat bahwa kualitas merupakan suatu patokan dasar yang harus dicapai oleh seseorang maupun kelompok dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Proses pemenuhan dilaksanakan dengan benar dan memuaskan masyarakat.

2.2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul *Otonomi Daerah* berpendapat bahwa, Aparatur Pemerintah Daerah adalah pelaksana kebijakan publik (Yudoyono, 2001:61). Aparatur yang berada di daerah merupakan pelaksana birokrasi. Aparatur merupakan pegawai yang melaksanakan setiap kebijakan yang berlaku. Sebelum membahas pengertian pelayanan publik, sebaiknya terlebih dahulu dibahas mengenai pengertian pelayanan. Arti pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah :

> "Pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah, BUMN / BUMD, dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, dan atau peraturan perundang-undangan yang berlaku" (KEPMENPAN Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum, 1993 : 6).

Berdasarkan definisi di atas, pelayanan umum merukan bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah pusat atau daerah. Pelayanan diselenggarakan dalam rangka pemenuhan kebutuahn masyarakat. Landasan hukum pelayanan tersebut adalah perundang-undangan yang berlaku.

Hal ini sejalan dengan pendapat Moenir, dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik dapat dilakukan dengan cara :

1. Memberikan kemudahan dalam pengurusan hal – hal yang dianggap penting,
2. Memberikan pelayanan secara wajar,
3. Memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih,
4. Bersikap jujur dan terus terang.
   (Moenir, 2006 : 47)

Menurut pendapat di atas bahwa pelayanan adalah hasil kerja pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Menyiapkan dan memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengurusan hal-hal yang penting. Pelayanan yang diberikan berdasarkan aturan yang berlaku. Pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dilaksanakan secara wajar. Agar tidak timbul kecemburuan sosial di masyarakat. Pemerintah bersikap jujur dan terbuka dalam melayani masyarakat. Pemerintah tidak membeda-bedakan perlakuan dalam pelayanan.

Menurut Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Reformasi Pelayanan Publik*, bahwa pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai berikut:

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

Sesuai dengan definisi di atas, pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan masyarakat oleh aparatur pemerintahan. Aparatur bekerja menjalankan roda birokrasi. Aparatur bekerja dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh Sampara Lukman bahwa:

> "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).

Sejalan dengan pendapat Tjiptono, kualitas pelayanan adalah "sebagai penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa." (Tjiptono, 2000:61). Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah akan menghasilkan tanggapan dari masyarakat. Pelayanan yang diberikan berdasarkan standar yang telah dibakukan. Pelayanan yang baik akan mendapatkan tanggapan yang baik oleh masyarakat. Pelayanan yang diberikan berdasarkan kebutuhan masyarakat. Persepsi buruk dari masyarakat akan muncul apabila pelayanan yang diberikan tidak memenuhi harapan masyarakat. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

Supranto menyebutkan beberapa dimensi atau ukuran dari kualitas pelayanan, yaitu:

> "meliputi keandalan (*reliability*), kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya, keresposifan (*responsiveness*), kemampuan untuk membantu pelanggan dan ketanggapan, keyakinan (*confidence*) pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan atau (*assurance*), empati (*empaty*) syarat untuk peduli memberikan perhatian pada pelanggan, berwujud (*tangibles*), penampilan fasilitas fisik, peralatan, personil, dan media komunikasi" (Supranto, 1997:107).

Menurut pendapat di atas bahwa dimensi atau ukuran dari kualitas mencakup *reliability*, *tangibles*, *resposiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *confidence*. Faktor-faktor tersebut merupakan penentu kemampuan pelayanan yang tepat dan terpercaya. Kemampuan pelayanan akan menimbulkan keyakinan masyarakat akan pelayanan yang baik. Perhatian akan pelayanan terhadap masyarakat diwujudkan dengan penampilan fisik pelayanan.

Adapun pendapat Mahmudi dalam buku yang berjudul "Manajemen Kinerja Sektor Publik", mengemukakan prinsip pelayanan publik yaitu :

a. Kesederhanaan Prosedur
   Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit. Prinsip "apabila dapat dipersulit mengapa dipermudah" harus ditinggalkan dan diganti dengan "hendaknya dipermudah jangan dipersulit; bahagiakan masyarakat, jangat ditakut-takuti."
b. Kejelasan
   Kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasannya ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar di luar ketentuan yang ditetapkan.
c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.

d. Akurasi produk pelayanan publik
   Produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah.
e. Kelengkapan sarana dan prasarana
   Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
f. Keamanan
   Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.
g. Tanggung jawab
   Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
h. Kemudahan akses
   Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
i. Kedisiplinan
   Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).
j. Kenyamanan
   Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parker, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

(Mahmudi, 2005:208).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa pelayanan juga harus memiliki kesederhanaan prosedur, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, tersedianya saran dan prasarana, keamanan, tanggung jawab, kemudahan akses, kedisiplinan, serta kenyamanan bagi pengguna. Komponen tersebut merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, artinya pelayanan menjadi tidak sempurna bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan

kepada masyarakat, dan dapat dilihat bahwa kepuasan pelangganlah yang harus diprioritaskan bukan keinginan penyedia jasa (pemerintah).

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik dengan baik atau kualitas pelayanan publik yang diberikan harus tinggi. Membangun sebuah pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah diraih. Secara umum akan ditemui beberapa tantangan dan kendala.Kendala ini harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Tantangan dan kendala pelayanan dijelaskan dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik LAN RI, sebagai berikut:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan.
2. Variasi pelayanan.
3. Para petugas pelayanan.
4. Stuktur organisasi.
5. Informasi.
6. Kepekaan permintaan dan penawaran.
7. Prosedur.
8. Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

(LAN RI, 2003:24-27)

Pelayanan akan menghadapi tantangan dalam pelaksanaannya. Tantangan tersebut dikarenakan adanya perbedaan komunikasi dalam kontak dengan pengguna layanan. Jenis pelayanan dan petugas pelayanan yang berbeda akan menghambat percepatan pelayanan public yang cepat. Struktur organisasi, informasi yang kurang jelas, serta kepekaan penyedia layanan juga menghambat terciptanya pelayanan yang baik. Ketiga factor tersebut menyebabkan prosedur pelayanan yang rumit. Sehingga masyarakat tidak akan percaya pada kualitas pelayanan yang diberikan.

Ada beberapa faktor yang mempengaruhi terwujudnya pelayanan publik yang baik dan berkualitas. Menurut Ratminto faktor-faktor tersebut meliputi:

1. Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat.
2. Sistem pelayanan dalam organisasi yang mengutamakan kepentingan masyarakat.
3. Sumber daya manusia dalam menyelenggarakan pelayanan yang berorientasi pada kepentingan masyarakat.

(Ratminto, 2006:54)

Pelayanan publik merupakan pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat. Sistem pelayanan dan sumber daya manusia pelaksana berorientasi kepada kepentingan masyarakat. Orientasi pelayanan publik yang mengutamakan kepentingan publik akan mensejahterahkan masyarakat.

Pelayanan publik akan dilaksanakan oleh aparatur pemerintahan. Peranan menurut Soerjono Soekanto mencakup tiga hal sebagaimana yang telah dijelaskan. Peranan aparatur akan mencakup tentang hak dan kewajiban, perilaku, serta tanggapan. Ketiga hal tersebut sangat menentukan bagaimana seseorang menjalankan peranannya. Hak dan kewajiban merupakan acuan seseorang dalam menjalankan peranan. Perilaku merupakan tindakan-tindakan seseorang berdasarkan norma dan etika dalam menjalankan peranan. Tanggapan merupakan penilaian dari pihak lain terhadap orang yang telah melaksanakan peranan.

2.2.3.1 Hak dan Kewajiban Aparatur

Unsur dari aparatur adalah pegawai negeri yang terdiri dari Pegawai negeri Sipil Pusat dan Daerah, Anggota Tentara Republik Indonesia dan Anggota Kepolisian Republik Indonesia. Aparatur bertugas untuk memberikan pelayanan

kepada masyarakat. Bertindak secara profesional, jujur, adil dan merata dalam penyelenggaraan tugas negara, pemerintahan, dan pembangunan.

Aparatur dari Pusair Jabar adalah Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang bekerja pada Pusair Jabar. Menurut Sedarmayanti hak-hak yang diterima oleh PNS, antara lain:

1. Memperoleh gaji yang adil dan layak sesuai dengan beban kerja dan tanggung jawab.
2. Memperoleh cuti.
3. Memperoleh perawatan bagi yang tertimpa sesuatu kecelakaan dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya.
4. Memperoleh tunjangan bagi yang menderita cacat jasmani atau rohani dalam dan karena menjalankan tugas kewajibannya yang mengakibatkannya tidak dapat bekerja lagi dalam jabatan apapun juga.
5. Memperoleh uang duka dari kerabat Pegawai Negeri Sipil yang tewas.
6. Memperoleh pensiun bagi yang telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.
7. Memperoleh kenaikan pangkat regular.
8. Menjadi peserta Tabungan Asuransi Pegawai Negeri/TASPEN (PP No. 10 Tahun 1963).
9. Menjadi peserta Asuransi Kesehatan/Askes (Keppres No. 8 Tahun 1977).
10. Memperoleh perumahan (Keppres No. 14 Tahun 1993).
    (Sedarmayanti, 2009:371)

Hak-hak PNS menurut definisi Sedarmayanti di atas merupakan hak dasar dari aparatur Pusair Jabar. Berpenghasilan yang layak, mendapatkan waktu istirahat yang sesuai, serta tunjangan-tunjangan yang sewajarnya. Aparatur Pusair Jabar akan memenuhi kewajibannya jika hak-hak tersebut terpenuhi. Jika kesejahteraan aparatur tercapai, maka aparatur akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kewajiban.

Secara lebih rinci, indikator-indikator hak-hak PNS tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Gaji

Hasibuan menyatakan bahwa “gaji adalah balas jasa yang dibayar secara periodik kepada karyawan tetap serta mempunyai jaminan yang pasti” (Hasibuan, 2002:118). Pendapat lain dikemukakan oleh Handoko, “Gaji adalah pemberian pembayaran finansial kepada karyawan sebagai balas jasa untuk pekerjaan yang dilaksanakan dan sebagai motivasi pelaksanaan kegiatan di waktu yang akan datang” (Handoko, 1993:218).

Berdasarkan kedua definisi tersebut, gaji merupakan balas jasa atas kerja pegawai yang dibayarkan secara periodik. Pembayaran finansial ini dimaksudkan sebagai pemacu motivasi kerja pegawai. Gaji dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan pegawai. Pemberian gaji merupakan jaminan pasti yang diterima oleh setiap pegawai.

b. Cuti

Menurut Moekijat cuti adalah keadaan tidak masuk kerja yang diijinkan dalam jangka waktu tertentu (Moekijat, 1999:178). Berdasarkan pendapat tersebut, cuti merupakan kegiatan dimana aparatur bebas dari pekerjaan sehari-hari.

c. Tunjangan Kesehatan

Menurut Simamora tunjangan kesehatan merupakan pembayaran kompensasi tidak langsung dari perusahaan berupa asuransi kesehatan. (Simamora, 1997:544).

Berdasarkan definisi tersebut, tunjangan kesehatan merupakan kompensasi tidak langsung. Kompensasi ini bertujuan untuk menjaga kesehatan

pegawai dari sebuah instansi. Tunjangan kesehatan sangat diperlukan oleh pegawai karena dengan adanya tunjangan ini pegawai akan dapat bekerja tanpa ketakutan atas kemungkinan yang terjadi di dalam melaksanakan tugasnya.

d. Tunjangan Cacat dan Uang Duka

Menurut Simamora tunjangan uang duka merupakan pembayaran kompensasi tidak langsung dari perusahaan berupa kepada karyawan yang meninggal dunia (Simamora, 1997:544). Berdasarkan definisi tersebut tunjangan cacat dan uang duka merupakan tunjangan yang diberikan kepada aparatur yang mengalami keadaan tersebut. Kompensasi ini dalam rangka mensejahterahkan jaminan kehidupan aparatur.

e. Pensiun

Menurut Moekijat dana pensiun yaitu pemberian sejumlah uang tertentu secara berkala pada karyawan yang telah berhenti kerja, setelah mereka bekerja dalam jangka waktu yang lama atau setelah mencapai batas usia tertentu. (Moekijat, 1999:178)

> Sedangkan menurut Undang-undang Nomor 11 Tahun 1969, bahwa: "pensiun adalah jaminan hari tua dan sebagai balas jasa terhadap Pegawai Negeri Sipil yang bertahun-tahun mengabdikan dirinya kepada Negara. Dengan demikian salah satu tujuan diadakannya pensiun adalah sebagai jaminan hari tua, sebagai balas jasa terhadap Pegawai Negeri Sipil beserta keluarganya". (UU No 11 Tahun 1969)

Berdasarkan kedua definisi tersebut, pensiun merupakan pemberian kompensasi dana dihari tua. Dana diberikan secara berkala ketika aparatur tersebut sudah tidak lagi bekerja. Dana pensiun dimaksudkan sebagai balas jasa kepada aparatur yang telah mengabdi kepada masyarakat.

f. Kenaikan pangkat

Menurut Malayu .P. Hasibuan, kenaikan pangkat atau promosi adalah perpindahan yang memperbesar *authority* dan responsibility karyawan ke jabatan yang lebih tinggi di dalam suatu organisasi sehingga kewajiban, hak, status, dan penghasilan semakin besar (Hasibuan, 2002:107).

Sejalan dengan pendapat Hasibuan, menurut Edwin B. Flippo:

> "Promosi berarti perpindahan dari suatu jabatan ke jabatan lain yang mempunyai status dan tanggung jawab yang lebih tinggi. Biasanya perpindahan ke jabatan yang lebih tinggi disertai dengan peningkatan gaji/upah lainnya walaupun tidak demikian" (Flippo, 1995:229).

Promosi atau kenaikan pangkat merupakan keadaan dimana seseorang mendapatkan status dan tanggung jawab yang lebih besar. Kenaikan pangkat atau promosi jabatan memberikan peran penting bagi setiap pegawai, bahkan menjadi idaman yang selalu dinanti-nantikan. Promosi atau kenaikan pangkat merupakan kepercayaan dan pengakuan mengenai kemampuan serta kecakapan pegawai untuk menduduki jabatan yang lebih tinggi.

g. Kesejahteraan

Definisi kesejahteraan karyawan menurut Hasibuan adalah:

> "Kesejahteraan karyawan adalah balas jasa pelengkap (material dan non material) yang di berikan berdasarkan kebijaksanaan, tujuannya untuk mempertahankan dan memperbaiki kondisi fisik dan mental karyawan agar produktivitas kerjanya meningkat". (Hasibuan, 2002:182)

Sejalan dengan pedapat Hasibuan, menurut Panggabean kesejahteraan karyawan yang juga dikenal sebagai benefit mencakup semua jenis penghargaan berupa uang yang tidak dibayarkan langsung kepada karyawan. (Panggabean, 2002:96)

Berdasarkan pendapat tersebut, kesejahteraan merupakan balas jasa berbentuk materi atau non materi. Kesejahteraan dapat berupa penghargaan. Tujuan dari kesejahteraan adalah untuk memperbaiki kondisi fisik dan mental karyawan. Tujuan lainnya untuk menjaga produktivitas bekerja aparatur.

Aparatur Pusair Jabar akan memenuhi kewajibannya jika hak-hak tersebut terpenuhi. Jika kesejahteraan aparatur tercapai, maka aparatur akan meningkatkan kinerjanya sesuai dengan kewajiban.

Bambang Yudoyono dalam bukunya yang berjudul *Otonomi Daerah*, penilaian kinerja aparatur pemerintah daerah sebagai berikut:

1. Konsistensi pencapaian tujuan
   a. Tujuan akhir (*goal*); sebagai kumulasi dari kontribusi pencapaian tujuan fungsional, sehingga dapat dilihat pada waktu agak lama (biasanya 3-5 tahun).
   b. Sasaran antara atau tujuan fungsional (*purposel outcome*); merupakan hasil pencapaian suatu program yang merupakan kumulasi pencapaian hasil fisik.
   c. Hasil fisik atau keluaran (*output*); merupakan hasil langsung dari pelaksanaan suatu kegiatan. Jadi sifatnya *riil* atau nyata dan dapat dilihat bersamaan pada saat berakhirnya suatu kegiatan.
   d. Kontribusi nyata dari setiap tahap kepada tahap yang lebih tinggi.
2. Produktivitas
   a. Profil daerah (meliputi aspek fisik, ekonomi, sosial, budaya, dsb.).
   b. *Input Resources* (*man, money, methods, material, machine*).
   c. Proses (*organizing, participation, coordinating, decision making*).
   d. *Feed back* (*raw materials*).
3. Kualitas pelayanan
   a. Kecepatan (*speed*)
   b. Ketepatan (*accuracy*)
   c. Kemudahan / keterjangkauan
   d. Murah
   e. Adil
   f. Transparansi
4. Responsivitas
   a. Prosedur
   b. Aturan kerja
   c. Rencana umum
   d. Pemenuhan kebutuhan masyarakat

5. Responsibilitas
    a. Program kerja
    b. Kepekaan
    c. Situasi
    d. Target
6. Akuntabilitas
    a. Tanggapan legislatif
    b. Tanggapan tokoh masyarakat
    c. Hasil audit
    d. Hasil *survey*
7. Kualitas perlindungan masyarakat
    a. Penyerobotan hak masyarakat
    b. Pengendalian *public goods*
    c. Tingkat keamanan dan ketentraman

(Yudoyono, 2001:62-63)

Sesuai dengan definisi di atas untuk menuju ke arah *good governance* dan *clean governance*, aparatur harus mampu menciptakan produktivitas kerja. Aparatur juga harus mampu meningkatkan kualitas layanan terhadap masyarakat. Perilaku masyarakat yang berbeda-beda berdasarkan kondisi alam dan wilayahnya. Aparatur harus memiliki responsitivitas dalam mengenali kondisi-kondisi tersebut. Kegiatan organisasi publik dilaksanakan oleh aparatur. Peningkatan kegiatan organisasi publik harus sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar. Maka responsibilitas aparatur akan tercapai. Akuntabilitas aparatur yang tinggi menunjukkan seberapa besar kebijan yang dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat.

Secara lebih rinci, indikator-indikator kewajiban PNS dalam meningkatkan kinerjanya tersebut akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Konsistensi Tujuan

Menurut situs Wikipedia, konsistensi dalam ilmu logika adalah teori konsistensi merupakan sebuah sematik dengan sematik yang lainnya tidak mengandung kontradiksi.*(http://id.wikipedia.org)*

Definisi tujuan organisasi dijelaskan oleh Sondang P. Siagian yaitu:

> ”penentuan arah yang akan ditempuh oleh organisasi, sarana dan prasarana apa yang diperlukan, produk apa yang akan dihasilkan, dan siapa yang akan jadi penggunanya, bentuk dan jenis interaksi dengan lingkungan eksternal, kultur organisasi bagaimana yang akan ditumbuh kembangkan, serta teknologi yang bagaimana yang akan dimanfaatkan” (Siagian, 2005:43).

Konsistensi tujuan merupakan sematik satu dengan sematik yang lainnya tidak mengandung kontradiksi atau berbenturan. Konsistensi tujuan merupakan penentuan arah dari organisasi sesuai dengan produk yang akan dihasilkan. Sarana dan prasarana yang dipakai dalam menjalankan organisasi tidak berbenturan atau bertolak belakang dengan tujuan awal dari organisasi itu sendiri.

b. Produktifitas

Menurut J. Putra Ravianto, bahwa:

> “Produktifitas secara terpadu melibatkan semua usaha manusia dengan menggunakan keterampilan, modal, teknologi, manajemen, informasi, energi dan sumber-sumber daya lainnya, untuk perbaikan mutu kehidupan yang mantap bagi seluruh manusia, melalui pendekatan konsep produktifitas secara total. (Ravianto, 1988:12)

Berdasarkan pendapat tersebut, produktifitas merupakan usaha manusia yang melibatkan keterampilan, modal, teknologi, manajemen, informasi, energi untuk memperbaiki mutu kehidupan. Perbaikan mutu kehidupan untuk seluruh manusia. Perbaikan mutu ini melalui pendekatan konsep produktifitas secara total.

c. Kualitas Layanan

Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Hubungan kualitas dengan pelayanan dikemukakan oleh Sampara Lukman bahwa:

> "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 pendapat tersebut, kualitas pelayanan merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sesuai dengan standar pelayanan. Standar pelayanan tersebut dibakukan sebagai pedoman dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Semakin baik standar yang dijadikan acuan maka semakin baik juga mutu dari pelayanan tersebut.

d. Responsivitas

Menurut Ratminto *responsiveness* atau responsivitas merupakan:

> "Kemampuan pemberi pelayanan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat, secara singkat dapat dikatakan bahwa responsivitas ini mengukur daya tanggap pemberi pelayanan terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan masyarakat" (Ratminto, 2006:180-181).

Menurut pendapat tersebut, responsivitas merupakan kemampuan pemberi pelayanan untuk mengenali dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Memprioritaskan pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Responsivitas mengukur daya tanggap pemerintah akan kebutuhan masyarakat. Responsivitas aparatur merupakan tuntutan masyarakat.

e. Responsibilitas

Menurut Dwiyanto, responsibilitas adalah menyangkut pelaksanaan kegiatan organisasi publik sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau sesuai dengan kebijakan organisasi baik secara eksplisit maupun secara implisit (Dwiyanto, 1995:48).

Berdasarkan pendapat tersebut, responsibilitas menyangkut pelaksanaan kegiatan organisasi publik berdasarkan prinsip administrasi yang benar. Prinsip yang sesuai dengan kebijakan organisasi secara eksplisit maupun implisit. Pelaksanaan prinsip administrasi yang benar akan menentukan respon pelayanan aparatur.

f. Akuntabilitas

Agus Dwiyanto berpendapat bahwa:

> "Akuntabilitas publik menunjukan pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat"(Dwiyanto, 1995:48).

Berdasarkan pendapat tersebut, akuntabilitas merupakan seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik mempresentasikan kepentingan masyarakat. Kebijakan organisasi publik tunduk pada para pejabat publik yang dipilih oleh rakyat. Keterbukaan kegiatan organisasi tersebut dipresentasikan kepada masyarakat.

g. Kualitas Perlindungan Masyarakat

Menurut Suharto dalam bukunya yang berjudul *"Strengthening Social Protection Systems in ASEAN"*,

> perlindungan sosial dapat didefinisikan sebagai segala inisiatif baik yang dilakukan oleh pemerintah, sektor swasta maupun masyarakat yang bertujuan untuk menyediakan transfer pendapatan atau konsumsi pada orang miskin, melindungi kelompok rentan terhadap resiko-resiko penghidupan (*livelihood*) dan meningkatkan status dan hak sosial kelompok-kelompok yang terpinggirkan di dalam suatu masyarakat. (Suharto, 2006:47)

Perlindungan masyarakat merupakan perlindungan sosial yang merupakan segala inisiatif baik yang dilaksanakan oleh pemerintah. Perlindungan dilakukan untuk melindungi kelompok masyarakat yang rentan terhadap resiko-resiko penghidupan. Perlindungan sosial dimaksudkan sebagai upaya peningkatan status dan hak sosial masyarakat yang terpinggirkan.

2.2.3.2 Perilaku Aparatur

Taliziduhu Ndraha dalam buku yang berjudul *Budaya Organisasi* menyebutkan bahwa:

> "Perilaku adalah operasionalisasi dan aktualisasi sikap seseorang atau suatu kelompok dalam atau terhadap suatu (situasi dan kondisi) lingkungan (masyarakat, alam, teknologi, atau organisasi), sementara sikap adalah operasionalisasi dan aktualisasi pendirian". (Ndraha, 2003:33)

Perilaku merupakan aktualisasi sikap seseorang terhadap suatu kondisi tertentu. Sikap merupakan operasional dan aktualisasi pendirian. Sikap seseorang dapat dipengaruhi oleh masyarakat, alam, teknologi atau organisasi.

Perilaku aparatur Puslitbang SDA berorientasi pada norma dan etika. Surjadi dalam buku yang berjudul *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik* menyebutkan bahwa norma etika penyelenggara negara adalah sebagai berikut:

1. Jujur
2. Adil
3. Tepat janji
4. Taat aturan
5. Tanggung jawab
6. Kewajaran
7. Kepatutan
8. Kehati-hatian

(Surjadi, 2009:104)

Perilaku aparatur sangat menentukan tercipta *good corporate*. Perilaku sehari-hari dalam melaksanakan tugasnya harus mematuhi norma-norma yang berlaku. Mampu berlaku jujur dalam melaksanakan pekerjaannya. Aparatur harus mampu bersikap adil melaksanakan kewajibannya setelah mendapatkan hak-haknya. Aparatur mampu menepati janji berdasarkan sumpah pegawai. Aparatur harus mentaati peraturan-peraturan yang diterapkan dalam pelaksanaan kerja. Tanggung jawab merupakan kesanggupan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan. Aparatur berlaku sewajarnya dalam melaksanakan kerja. Kepatutan dalam menciptakan *good governance* harus berdasarkan porsi kerjanya. Aparatur juga harus berhati-hati dalam pengambilan keputusan. Rahasia Negara haruslah dijaga. Keputusan yang diambil jangan sampai merugikan masyarakat

Secara lebih rinci, indikator-indikator norma etika penyelenggara negara dalam berperilaku akan dijelaskan sebagai berikut:

a. Jujur

Menurut pendapat Nawawi, kejujuran merupakan ketulusan hati seorang pegawai negeri sipil dalam melaksanakan tugas dan kemampuan untuk tidak menyalahgunakan wewenang yang diberikan kepadanya. (Nawawi, 2003:395)

Berdasarkan pendapat tersebut, kejujuran merupakan ketulusan hati seorang aparatur untuk melaksanakan tugasnya. Wewenang yang dimiliki aparatur dipergunakan dengan sebaik-baiknya. Perilaku jujur menentukan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dari aparatur.

b. Adil

John Rawls dalam bukunya yang berjuduk *A Theory of Justice* yang sudah diterjemahkan dalam bahasa Indonesia oleh Uzair Fauzan dan Heru Prasetyo, menegaskan bahwa prinsip keadilan adalah memberi hak dan kesempatan yang sama atas kebebasan dasar yang paling luas seluas kebebasan yang sama bagi setiap orang. (Rawls, 1973:56)

Berdasarkan pendapat tersebut, keadilan adalah memberi hak dan kesempatan yang sama kepada semua orang. Hak tersebut merupakan kebebasan yang seluas-luasnya kepada semua orang. Kebebasan yang sesuai dengan aturan yang berlaku. Kebebasan merupakan hak dasar semua orang.

c. Tepat Janji

Menurut pendapat Nawawi, tepat janji adalah tekad dan kesanggupan melaksanakan janji yang diamanatkan (Nawawi, 2003:395). Berdasarkan

pendapat ini, tepat janji adalah tekad dan kesanggupan yang dijalankan oleh aparatur. Tekad dalam melaksanakan janji yang diamanatkan.

d. Taat Aturan

Menurut pendapat Nawawi,

> "Ketaatan adalah kesanggupan seorang pegawai negeri sipil untuk mentaati peraturan perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku, mentaati perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang, serta sanggup untuk tidak melanggar larangan yang ditentukan" (Nawawi, 2003:395).

Berdasarkan pendapat tersebut ketaatan merupakan kesanggupan dari aparatur dalam menaati peraturan yang berlaku. Peraturan tersebut mengacu pada perundang-undangan dan peraturan kedinasan yang berlaku. Ketaatan aparatur juga mengikuti perintah kedinasan yang diberikan oleh atasan yang berwenang. Taat berarti juga tidak melanggar larangan yang berlaku.

e. Tanggung Jawab

Menurut pendapat Nawawi,

> "Tanggung jawab adalah kesanggupan seorang pegawai negeri sipil menyelesaikan pekerjaan yang diserahkan kepadanya dengan sebaik-baiknya dan tepat pada waktunya serta berani memikul resiko atas keputusan yang diambilnya atau tindakan yang dilakukannya" (Nawawi, 2003:395).

Berdasarkan pendapat tersebut, tanggung jawab adalah kesanggupan aparatur dalam menyelesaikan pekerjaan yang diberikan. Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktunya. Aparatur berani memikul resiko apabila keputusan yang dilakukan dalam bekerja tidak sesuai dengan aturan yang berlaku.

f. Kewajaran

Tjager menyatakan bahwa, prinsip kewajaran menekankan pada adanya perlakuan dan jaminan hak-hak yang sama. Praktik kewajaran juga mencakup adanya sistem hukum dan peraturan serta penegakkannya yang jelas dan berlaku bagi semua pihak. (Tjager, 2003:51).

Pendapat tersebut menyatakan bahwa kewajaran merupakan perlakuan terhadap hak-hak yang sama. Perlakuan secara normatif dalam penegakan sistem hukum dan peraturan yang berlaku. Perlakuan tersebut berlaku bagi semua pihak.

g. Kepatutan

Ndraha menyatakan bahwa kepatutan diartikan sebagai kesetiaan dan pengabdian kepada organisasi. (Ndraha,2003:522). Pendapat ini menyatakan bahwa kepatutan merupakan ketaatan aparatur dalam berlaku setia. Setia dalam pengabdian kepada organisasi.

h. Kehati-hatian

Samuel Adam dalam *Encyclopedia* yang ditampilkan melalui situs *www.wikipedia.org* menyatakan, "*Careful is thorough and painstaking in action or execuiton* (kehati-hatian adalah teliti dan cermat dalam aksi atau pelaksanaan)" (Adam, 2010). Kehati-hatian merupakan wujud dari perilaku yang dilakukan seseorang ketika diberikan sebuah kepercayaan. Pelaksanaan kepercayaan itu harus dilakukan dengan teliti dan cermat..

2.2.3.3 Tanggapan Masyarakat

a. Transparansi

Menurut Sinambela, transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. (Sinambela, 2006 : 6). Definisi ini menerangkan bahwa transparansi merupakan bentuk pelayanan yang terbuka. Pelayanan yang mudah dan dapat diakses oleh pengguna. Pelayanan ini disediakan secara memadai dan mudah dimengerti oleh masayarakat yang menggunakannya.

b. Akuntabilitas

Menurut Sinambela, akuntabilitas adalah pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Sinambela, 2006 : 6). Akuntabilitas merupakan pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan ini sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Pelayanan ini juga sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan dan dapat diketahui oleh masyarakat.

c. Kondisional

Menurut Sinambela, kondisional adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas(Sinambela, 2006 : 6). Kondisional merupakan pelayanan yang sesuai dengan kondisi pemberi dan penerima

pelayanan. Kondisi tersebut berdasarkan kemampuan dari pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan tersebut berdasarkan prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Menurut Sinambela, partisipatif adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat (Sinambela, 2006: 6).

Pendapat tersebut menyatakan bahwa partisipatif merupakan pelayanan yang mengikutsertakan peran serta masyarakat. Pelayanan partisipatif memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Masyarakat diharapkan dapat berperan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

e. Kesamaan hak

Menurut Sinambela, kesamaan hak adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain. (Sinambela, 2006 : 6). Kesamaan hak merupakan pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi. Diskriminasi berdasarkan suku, ras, agama, golongan maupun status sosial lainnya. Semua orang berhak mendapatkan pelayanan.

f. Keseimbangan hak dan kewajiban

Menurut Sinambela, keseimbangan hak dan kewajiban adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. (Sinambela, 2006 : 6). Keseimbangan hak dan kewajiban merupakan

pelayanan yang mempertimbangkan hak yang diterima masyarakat dengan kewajiban yang masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Hal ini untuk menjaga kesinambungan pelayanan publik.

2.3 Pengertian Sistem Informasi

Pengertian sistem menurut Abdul Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu : "Sistem adalah sekumpulan elemen yang saling terkait atau terpadu yang dimaksudkan untuk mencapai suatu tujuan" (Kadir, 2006:54). Sesuai definisi tentang sistem tersebut, maka sistem merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan. Fungsi sistem untuk melakukan kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. Jika komponen-komponen tersebut yang membentuk sistem tidak saling berhubungan dan tidak bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan maka komponen tersebut atau kumpulan tersebut bukanlah sistem. Maka suatu sistem sangat diperlukan untuk menentukan dan mencapai suatu tujuan tertentu.

Pengertian data menurut Wahyono dalam bukunya yang berjudul *Sistem:informasi Konsep Dasar, Analisis Desain dan Implementasi*, yaitu: "Bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya" (Wahyono,2004:2).

Keberadaan suatu data sangat menunjang terhadap informasi ,karena data merupakan bahan mentah yang diperlukan oleh pengambil keputusan . Untuk lebih meyakinkan bahwa data tidak dapat terlepas dari dari informasi dapat dilihat

dari definisi mengenai informasi. Sedangkan definisi informasi yang dikemukakan oleh Wahyono, yaitu:

> "Informasi adalah hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan suatu keputusan". (Wahyono,2004:3)

Berdasarkan definisi di atas, informasi merupakan data yang telah diproses sehingga mempunyai arti tertentu bagi penerimanya. Sumber dari informasi adalah data. Data itu sendiri adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian. Kejadian itu merupakan suatu peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu. Sehingga dalam hal ini informasi dan data saling berkaitan.

Mc Leod menyatakan bahwa suatu informasi berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut :

> "a. Akurat artinya informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya pengujian terhadap hal ini biasanya dilakukan melalui pengujian yang dilakukan oleh dua orang atau lebih yang berbeda dan apabila hasil pengujian tersebut menghasilkan hasil yang sama maka dianggap data tersebut dianggap.
> b. Tepat waktu artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan, tidak besok atau tidak beberapa jam lagi.
> c. Relevan artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang dibutuhkan, kalau kebutuhan informasi ini untuk suatu organisasi maka informasi tersebut harus sesuai dengan kebutuhan informasi di berbagai tingkatan dan bagian yang ada dalam organisasi tersebut.
> d. Lengkap artinya informasi harus diberikan secara lengkap. Misalnya informasi tentang penjualan".
> (Mc Leod,2001:61)

Informasi yang berkualitas seperti yang dikemukakan di atas harus mempunyai empat ciri. *Pertama* yaitu suatu informasi harus akurat. Akuratnya informasi harus sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan. Keakuratannya telah melalui tahapan pengujian dan apabila pengujian tersebut berhasil maka

informasi tersebut dianggap data. Informasi juga harus bebas dari kesalahan-kesalahan. Akurat juga berarti harus mencerminkan maksudnya, harus akurat dari sumber sampai penerima informasi. *Kedua*, suatu informasi harus tepat waktu. Suatu informasi harus dapat diketahui dan dikonsumsi jika informasi tersebut diperlukan. Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Informasi yang sudah tidak berlaku tidak akan mempunyai nilai lagi. Informasi merupakan landasan diadakannya pengambilan keputusan. Jika keputusan terlambat maka akan berakibat fatal bagi pengguna informasi. *Ketiga*, suatu informasi harus relevan, karena suatu informasi yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan. Informasi harus bermanfaat bagi pemakainya. K*eempat*, suatu informasi haruslah lengkap tidak boleh kurang. Jika informasi tersebut kurang maka suatu informasi masih diragukan.

Setelah menguraikan tentang sistem, data dan informasi di atas, maka sistem informasi dapat disimpulkan menurut Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi*, yaitu :

> "Sistem informasi mencakup sejumlah komponen (manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja), ada sesuatu yang diproses (data menjadi informasi), dan dimaksudkan untuk mencapai suatu sasaran dan tujuan". (Kadir,2003:10)

Sesuai dengan definisi di atas, sistem informasi merupakan komponen yang saling berhubungan antara manusia, komputer, teknologi informasi dan sesuai dengan prosedur kerja. Data diproses menjadi informasi untuk mencapai sasaran dan tujuan-tujuan tertentu. Sistem informasi di kalangan pemerintahan digunakan untuk mempermudah proses kerja dalam melaksanakan pelayanan

publik. Aparatur juga dapat memanfaatkan sistem informasi dalam meningkatkan kinerjanya dalam memberikan informasi data.

2.4 Sistem Informasi Geografis

Pendapat Shunji Murai yang diterjemahkan oleh Tri Agus Prayitno dalam bukunya *Pengantar Geographic Information System* mengemukakan pengertian SIG, sebagai berikut:

> "SIG diartikan sebagai sistem informasi yang digunakan untuk memasukkan, menyimpan, memangggil kembali, mengolah, menganalisis dan menghasilkan data bereferensi geografis atau data geospatial, untuk mendukung pengambilan keputusan dalam perencanaan dan pengelolaan penggunaan lahan, sumber daya alam, lingkungan transportasi, fasilitas kota, dan pelayanan umum lainnya" (dalam Prayitno, 2006:1-2).

Sistem informasi geografis merupakan sistem informasi yang dapat digunakan untuk memasukkan, menyimpan, memangggil kembali, mengolah, menganalisis dan menghasilkan data. Data yang dimaksudkan adalah data bereferensi geografis atau data geospatial. Sistem informasi geografis digunakan untuk mendukung pengambilan keputusan dalam perencanaan dan pengelolaan penggunaan lahan, sumber daya alam, lingkungan transportasi, fasilitas kota, dan pelayanan umum lainnya.

Lebih lanjut menurut pendapat Eddy Prahasta dalam bukunya *Sistem Informasi Geografis Tutorial ArcView* mendefinisikan SIG, sebagai berikut:

> "SIG merupakan suatu sistem (berbasiskan komputer) yang digunakan untuk menyimpan dan memanipulasiinformasi-informasi geografis, SIG juga merupakan sistem komputer yang memiliki empat kemampuan dalam menangani data yang bereferensi geografis; (1) masukan, (2) keluaran, (3) manajemen data (penyimpanan dan pemanggilan data), (4) analisa dan manipulasi data" (Prahasta, 2002:1).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa SIG digunakan untuk memasukan, menyimpan, memanggil kembali, mengolah menganalisis dan menghasilkan data. Data yang dihasilkan bereferensi geografis atau data geospatial. Data yang dihasilkan dapat dijadikan acuan dalam perencanaan dan pengolahan lahan.

Fungsi utama daripada SIG adalah memperkembangkan data geografi menyeluruh agar dapat dipergunakan menjadi informasi. Informasi yang diberikan oleh badan/lembaga organisasi dalam rangka pelayanan publik. Adapun fungsi dasar dari SIG, sebagaimana yang dikemukakan Muhammad Ardiyansyah dalam http://www.geocities.com/yaslinus/dasar_sig., bahwa fungsi dasar SIG, sebagai berikut:

1. Akuisisi data dan proses awal;
    a. Digitasi;
    b. Penyuntingan;
    c. Pembangunan topologi;
    d. Transformasi proyeksi;
    e. Konversi format data;
    f. Pemberian atribut.
2. Pengelolaan database;
    a. Pengarsipan data;
    b. Pemodelan bertingkat;
    c. Pemodelan jaringan;
    d. Pemodelan relasional;
    e. Pencarian atribut;
    f. Database berorientasi objek.
3. Pengukuran keruangan dan analisis;
    a. Operasi pengukuran;
    b. Analisis daerah penyangga *(buffaring)*;
    c. Analisis tumpang tindih *(overley)*;
4. Penayangan grafis dan visualisasi;
    a. Transformasi skala;
    b. Generalisasi;
    c. Peta topografi;
    d. Peta statistik;
    e. Tampilan perspektif.

(Ardiyansyah, 2007: www.geocities.com/yaslinus/dasar_sig).

Berdasarkan pendapat tersebut,fungsi SIG merupakan proses akusisi data dan proses awal, pengelolaan database, pengukuran keruangan dan analisis hingga penayangan grafis dan visualisasi. SIG yang diterapkan aparatur harus memiliki komponen yang tegas, informasi yang akurat, berfungsi secara sistematik. Fungsi ini untuk mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan SIG yang disediakan oleh aparatur.

Menurut pendapat Etin Indrayani dalam buku *Panduan Pelatihan e-government*, fasilitas yang merupakan standar untuk melengkapi peta tampilan SIG antara lain:

a. Legenda
   Legenda adalah keterangan tentang obyek-obyek yang ada di peta.
b. Skala
   Skala adalah keterangan perbandingan ukuran di layar dengan ukuran sebenarnya.
c. *Zoom in/out*
   Peta di layar diperbesar dengan *zoom in* dan diperkecil dengan *zoom out.*
d. *Pan*
   Dengan fasilitas *pan* peta dapat digeser-geser untuk melihat daerah yang dikehendaki.
e. *Searching*
   Fasilitas ini digunakan untuk mencari dimana letak suatu *feature*. Bisa dilakukan dengan menginputkan nama atau keterangan dari *feature* tersebut.
f. Pengukuran
   Fasilitas ini dapat mengukur jarak antar titik, jarak rute, atau luas suatu wilayah secara interaktif.
g. Informasi
   Setiap *feature* dilengkapi dengan informasi yang dilihat jika *feature* tersebut di-klik.
h. *Link*
   Selain informasi dari database SIG memungkinkan pula menghubungkan data *feature* pada peta dengan data dalam bentuk lain seperti gambar, video atau web.
   (Indrayani, 2006:119-120)

Berdasarkan pendapat tersebut, tampilan SIG dilengkapi oleh penanda-penanda dalam peta. Penanda-penanda tersebut untuk mempermudah penggunaan SIG. Kelengkapan tersebut sebagai alat penunjang fasilitas SIG *online.* SIG akan menghasilkan data akurat yang dapat digunakan sebagai informasi.