BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem Informasi

2.1.1. Definisi Sistem

Sistem dalam suatu institusi pemerintahan sangatlah penting, karena sistem sangatlah menunjang terhadap kinerja perusahaan atau instansi pemerintah, baik yang berskala kecil maupun besar. Suatu sistem dapat berjalan dengan baik diperlukan kerjasama diantara unsur-unsur yang terkait dalam sistem tersebut. Terdapat berbagai pendapat yang mendefinisikan definisi sistem ,seperti dibawah ini : Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan , berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu".(Jogiyanto,2005,1).

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa sistem bekerja dalam suatu jaringan kerja dari suatu prosedur nyang saling berhubungan satu sama lain untuk menyelesainkan tujuan dan sasaran yang dimaksud. Definisi sistem juga dapat dijelaskan oleh Jogiyanto dalam bukunya *Analisia dan Desain sistem informasi*, menerangkan:"Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu".(Jogiyanto, 2005,2).

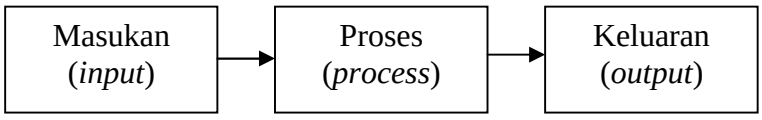
Sistem juga dapat dikatakan sebagai sekumpulan elemen yang berinteraksi satu sama lain,untuk mencapai tujuan tertentu. Sistem juga dapat didefinisikan oleh para ahli dalam berbagai cara yang berbeda. Perbedaan tersebut terjadi karena perbedaan cara pandang dan lingkup sistem yang dituju. Secara umum sistem informasi di definisikan sebagai berikut:

> “Sekumpulan hal atau kegiatan atau elemen atau subsistem yang saling bekerja sama atau yang dihubungkan denagn cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan. (Sutana, 2003:4)

Sistem juga diartikan sebagai sekumpulan elemen yang bekerja sama dalam suatu kesatuan untuk melaksankan suatu fungsi yang berguna. Dalam bukunya Jogiyanto sistem dapat didefinisikan dengan pendekatan prosedur dan pendekatan komponen. Definisi sistem menurut Abdul Kadir adalah: ”sekelompok elemen-elemen yang saling terintegrasi dengan maksud dan tujuan yang sama untuk melaksanakan sasaran yang telah ditentukan”. (Kadir: 1997:13)

Penjelasan sistem informsasi menurut definisi di atas dapat disimpulkan bahwa suatu sistem merupkan sekelompok elemen yang saling berhubungan dengan suatu maksud dan tujuan yang telah ditentukan. Adapun model umum suatu sistem adalah terdiri dari masukan (*input*), proses (*process*) dan keluaran (*output*), sebagaimana ditujukan oleh gambar dibawah ini:

Gambar 2.1
Model umum suatu sistem



(Sutanta, 2003:7)

Model umum sebuah sistem ini sudah merupakan sebuah sistem yang sederhana, sebab sebuah sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan menghasilkan keluaran yang dilakukan dalam suatu proses. Suatu sistem terdiri dari subsistem-subsistem yang meliputi subsistem-subsistem lainnya. Suatu sistem dalam teorinya dapat dibedakan oleh jenis-jenis sistem. Menurut Gordon B. Davis

dalam buku *Sistem informasi Manajemen* terdapat beberapa jenis-jenis sistem, sebagai berikut:

1. Sistem abstrak dan sistem fisik; Sistem abstrak adalah susunan yang teratur dari gagasan yang satu sama lain berada dalam ketergantungan. Sedangkan sistem fisik merupakan suatu perangkat yang secara bersama-sama beroperasi untuk mencapai tujuan.
2. Sistem deterministic dan sistem probabilistic; sistem deterministik adalah sistem yang dalam operasinya dapat menentukan hasilnya secara pasti sedangkan probabilistic adalah sistem yang dalam operasinya tak dapat diduga hasilnya secara pasti.
3. Sistem tertutup dan sistem terbuka; sistem tertutup merupakan suatu sistem dimana tidak terjadi pertukaranbahan, informasi dengan lingkungan, sedangkan sistem terbuka adalah sistem yang memungkinkan terjadinya pertukaran informasi dengan lingkungan. (dalam Effendy, 1996:58).

Penjelasan di atas dapat diartikan dalam bahwa terdapat berbagai macam jenis sistem sesuai dengan tujuan atau sasaran yang telah ditentukan. Seperti dalam sebuah organisasi dan dalm proses informasi terdapat sistem-sistem yang secara relatif terisolasikan dari lingkungan. Sebuah sistem dalam suatu organisasi dapat berjalan secara baik apabila suatu masukan dapat diproses menjadi keluaran yang berguna bagi yang membutuhkan.

2.1.2. Definisi Informasi

Informasi merupakan data yang telah diproses sehingga mempunyai arti tertentu bagi penerimanya. Sumber dari informasi adalah data, sedangkan Data itu sendiri adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian, sedangkan kejadian itu merupakan suatu peristiwa yang terjadi pada waktu tertentu .dalam hal ini informasi dan data saling berkaitan. Pengertian informasi dalam bukunya Sutanta yang berjudul *Sistem informasi Manajemen* informasi diartikan sebagai berikut:

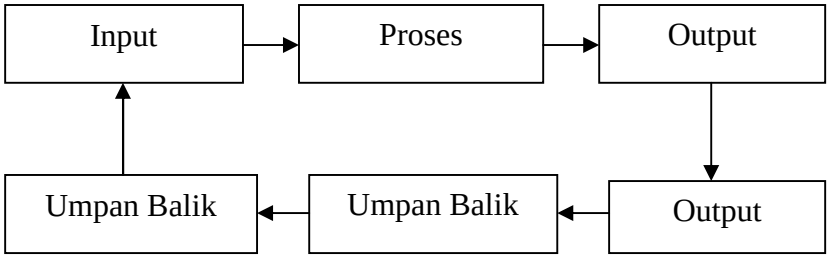
> “Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saaat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang.” (Sutana, 2003:10)

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa informasi diperoleh didapatkan dengan adanya data yang akan diolah dan unit pengolahan data tersebut. Informasi yang telah melalui dalam pengolahan data mempunyai kegunaan yang dapat dirasakan dalam suatu kegiatan pada masa akan datang atau sekarang. Definisi informasi menurut Jogiyanto dalam buku dapat diartikan sebagai data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. (Jogiyanto,2005; 8).

Penjelasan di atas dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan sekumpulan data yang telah diolah menjadi suatu informasi yang dapat berguna dan bermanfaat bagi yang menerimanya. Menurut McFadden dalam bukunya Abdul Kadir menjelaskan informasi adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut” (dalam Kadir, 2003:31)

Penjelasan dapat disimpukan bahwa informasi sebuah data yang diterima oleh seseorang ataupun kelompok yang berguna bagi masa sekarang atau masa yang akan datang. Informasi merupakan suatu data yang masih bahan mentah apabila tidak diolah atau diproses. Data akan menjadi berguna dan menghasilkan suatu informasi apabila melalui suatu model. Model yang digunakan untuk pengolahan data agar menjadi suatu informasi bisa disebut siklus pengolahan data seperti berikut ini:

Gambar 2.2
Siklus Informasi



(Sutanta,2008:10)

Gambar di atas dapat dijelaskan bahwa data yang merupakan suatu kejadian yang menggambarkan kenyataan yang terjadi dimasukakan melalui elemen input kemudian data tersebut akan diolah dan diproses menjadi suatu output (keluaran) dan output tersebut adalah informasi yang dibutuhkan. Informasi tersebut akan diterima oleh pemakai atau penerima, kemudian penerima akan memberikan umpan balik yang berupa evaluasi terjadi informasi tersebut dan hasil umpan balik tersebut akan menjadi data yang akan dimasukan menjadi input kembali.

2.1.3. Definisi Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan informasi yang diperlukan untuk pengambilan keputusan.

Perkembangan sistem informasi telah menyebabkan terjadinya perubahan yang cukup signifikan dalam pola pengambilan keputusan yang dilakukan oleh manajemen baik pada tingkat operasional. Perkembangan ini juga telah

menyebabkan perubahan-perubahan peran dari para manajer dalam pengambilan keputusan, mereka dituntut untuk selalu dapat memperoleh informasi yang paling akurat dan terkini.

Meningkatnya penggunaan teknologi informasi, khususnya internet, telah membawa setiap orang dapat melaksanakan berbagai aktivitas dengan lebih akurat, berkualitas, dan tepat waktu. Setiap organisasi dapat memanfaatkan internet dan jaringan teknologi informasi untuk menjalankan berbagai aktivitasnya secara elektronis.

Sistem informasi dalam suatu organisasi dapat dikatakan sebagai suatu sistem yang menyediakan informasi bagi semua tingkatan dalam organisasi tersebut kapan saja diperlukan. Sistem ini menyimpan, mengambil, mengubah, mengolah dan mengkomunikasikan informasi yang diterima dengan menggunakan sistem informasi atau peralatan sistem lainnya. Definisi sistem informasi dalam bukunya Abdul Kadir yang berjudul *Pengenalan Sistem Informasi,* yaitu: “sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumber daya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (*input*) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan”. (Kadir, 2003:11)

Penjelasan di atas menerangkan bahwa sistem informasi dapat mempermudah perusahaan dalam mencapai sasaran yang telah ditargetkan dengan mengkoordinasikan manusia dan komputer sebagai sumber daya untuk mengubah masukan menjadi pengeluaran yang diinginkan. Sistem informasi juga dapat memudahkan pekerjaan disuatu perusahaan-perusahaan.

Penggunaan sistem informasi ataupun teknologi informasi dalah suatu institusi pemerintahan ditujukan agar suatu institusi pemerintahan dapat berjalan efektif dan efisien. Aplikasi sistem informasi dapat memberikan kemudahan kepada kepada masyaraka dan aparatur itu sendiri. Kriterian dari sistem informasi antara lain fleksibel, efektif, dan efisien.

Pernyataan di atas dapat disimpulkann bahwa suatu sistem informasi merupakan suatu perangkat kerja yang dapat bekerja untuk memproses suatu masukan ataupun data, kemudian data yang telah diproses tersebut akan diproses dan menjadi suatu keluaran yang berguna utuk mencapai suatu tujuan tertentu. Adapun pendapat mengenai sistem informasi, dalam bukunya Al-Bahra Bin Ladjamudin sistem informasi dapat didefinisikan sebagai berikut :

a. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
b. Sekumpulan prosedur yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan/ atau untuk mengendalikan organisasi.
c. Suatu sistem didalam organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi,mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi di suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

(Ladjamudin, 2005:13-14)

Pernyataan tersebut disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem, sekumpulan prosedur yang dibuat oleh manusia dalam suatu organisasi untuk mencapai suatu tujuan yang bersifat informasi. Definisi sistem informasi juga dapat dijelaskan sebagai berikut:

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

Penjelasan di atas menyebutkan bahwa Sistem informasi adalah aplikasi untuk mendukung operasi dari suatu organisasi: operasi, instalasi, dan perawatan, perangkat lunak, dan data. Sistem Informasi adalah kunci dari bidang yang menekankan finansial dan personal manajemen. Sistem informasi yang mengorganisasikan serangkaian prosedur dan metode yang dirancang untuk menghasilkan, menganalisa, menyebarkan dan memperoleh informasi guna mendukung pengambilan keputusan.

2.1.4 Komponen sistem informasi

Sistem informasi dalam mendukung beberapa komponen yang fungsinya sangat vital di dalam sistem informasi. Komponen-komponen sistem informasi tersebut adalah *Hardware*, *software*, prosedur, pengguna dan *data base.* Secara rinci komponen- komponen sistem informasi dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Perangkat keras (*Hardware*), mencakup peranti-peranti fisik seperti monitor dan printer.
b. Perangkat lunak (*software*) atau program: sekumpulan intruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data
c. Prosedur: sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembamasyarakatn keluaran yang dikendaki.
d. Pengguna: semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.
e. Data Base: merupakan kumpulan dari data yang saling berhubungan dengan data lainnya, tersimpan diperangkat keras komputer dan digunakan perangkat lunak untukl memanipulsinya, diantaranya; data, user dan sistem.

(Kadir, 2003:70)

Sistem informasi akan berjalan baik jika sistem informasi itu telah memiliki 5 (lima) komponen di atas diantaranya *hardware* dan *software*, prosedur, pengguna dan data base. Hardware atau perangkat keras terdiri dari computer dan

printer. Dalam suatu komputer terdapat unit-unit yang bertujuan untuk memproses sesuatu ataupun data yang maysarakat inginkan.

Komponen-komponen tersebut sangat penting dalam suatu sinstem informasi, apabila salah satu komponen tidak ada maka sistem informasi tidak akan berjalan. Penggunaan sistem informasi dalam suatu organisasi atau sektor pemerintahan dapat meningkatkan kinerja dalam pelayanan publik agar suatu pelayanan dapat berjalan efektif dan efisien. Dalam prakteknya, tidak semua sistem informasi mencakup semua komponen yang telah disebutkan si atas.

2.1.5 Jenis-Jenis Sistem Informasi

Sistem informasi dikembangkan untuk tujuan yang berbeda-beda, tergantung pada kebutuhan bisnis. Terdapat beberapa cara untuk mengelompokan sistem sistem informasi. Klasifikasi yang umum dipakai antara lain didasarkan pada:

a. Level organisasi
b. Area fungsional
c. Dukungan yang diberikan, dan
d. Arsitektur sistem informasi.

(Kadir, 2003:94)

Berdasarkan ketiga pengklasifikasian tersebut sistem informasi dibagi lagi menjadi beberapa bagian, ini dimaksudkan agar jenis sistem informasi lebih jelas. Menurut level organisasi sistem informasi dibagi menjadi 3 (tiga) jenis yaitu, sistem informsi departemen, sistem informasi perusahaan dan sistem informasi antarorganisasi. Sistem informasi organisasi adalah sistem informasi yang hanya digunakan pada level organisasi saja, misalnya salah satu aplikasi digunakan untuk memantau pegawai.

Jenis sistem informasi yang kedua adalah sistem informasi area fungsional, adalah sistem informasi yang ditujukan untuk memberikan informasinbagi kelompok orang yang berada pada bagian tertentu dalam perusahaan. Sedangkan sistem informasi berdasarkan dukungan yaitu berdasarkan dukungan yang diberikan kepada pemakai, sistem informasi yang digunakan pada semua areal fungsional.

Sistem informasi terkadang diklasifikasikan berdasarkan aktivitas pada level manajemen. Berdasarkan hal ini terdapat pengelompokan sebagai berikut: sistem informasi pengetahuan, sistem informasi operasional, sistem informasi manajerial dan sistem informs strategis. (dalam Kadir, 2003:131)

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Pelayanan

Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Terdapat beberapa definisi tentang *Pelayanan*, diantaranya :

> "Pelayanan merupakan serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan juga merupakan suatu proses. Sebagai proses, *pelayanan* berlangsung secara rutin dan berkesinambungan yang meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat (Moenir, 2000; 17)."

Penjelasan di atas menjelaskan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih yang merupakan suatu proses yang diberikan kepada masayarakat untuk menghasilkan suatu keluaran atau tujuan yang bermanfaat. Menurut Poerwadarminto, pelayanan secara epistimologi dapat di artikan sebagai berikut :

> “ Berasal dari kata “layan” yang berarti membantu menyiapkan atau mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang , kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai , perihal atau cara melayani service atau jasa , sehubungan dengan jual – beli barang atau jasa”(Poerwadarminto, 1995:571).

Berdasarkan penjelasan di atas dapat dikatakan bahwa kegiatan pelayanan adalah perihal atau cara melayani servis atau jasa , sehubungan dengan jual – beli barang atau jasa. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Kotler dalam Lukman, 2000:8)

Penjelasan mengenai pengertian pelayanan diatas merupakan suatu atau setiap kegiatan dalam suatu organisasi ataupun sekelompok orang yang diberikan kepasa kesatuan dalam artian masyarakat untuk memberikan kepuasan terhadap sesuatu yang diberikan.

2.2.2 Definisi Publik

Berbicara tentang publik maka setidaknya akan diperhadapkan dengan istilah ruang dan waktu karena terdapat aktivitas manusia. Terdapat beberapa macam definisi mengenai publik diantaranya:

> “Publik adalah sejumlah orang yang bersatu dalam satu ikatan dan mempunyai pendirian sama terhadap suatu permasalahan sosial ada juga yang menyebutkan bahwa Publik adalah sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan,berbagi pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu. (http://infosekitar.wordpress.com/2008/12/02/definisi-publik/)”

Berdasarkan definisi diatas dapat disimpulkan bahwa publik adalah sekelompok individu dalam jumlah besar ataupun kecil yang mempunyai kepentingan masing-masing secara sosiologis. Oleh karena itu, di uraikan istilah

publik menurut Sinambela bahwa istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Istilah publik jelas dikatakan oleh Sinambela bahwa publik berarti umum, dapat dikatakan juga masyarakat dan Negara. Penjelasan tersebut juga dapat diakatakan bahwa publik dapat disebut juga sebagai masayarakat yang mempunyai kebutuhan dan saling ketergantungan satu sama lain.

2.2.3 Definisi Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya ditunjukan untuk memenuhi mutu dan kualitas dalam hal pelaksanaan tugas dan fungsi pemerintahan dalam bidang pelayanan publik. Pemerintah dalam bidang layanan publik mempunyai peran yang sangat berpengaruh sekali untuk seluruh masyarakat. Pelayanan yang diberikan pemerintah semakin terasa dengan adanya kesadaran antara masyarakat dan pemerintah itu sendiri. Sadu Wasistiono mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut:

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

Pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swata kepada masyarakat. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah dalam hal pelayanan tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan

kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. Pendapat lain mengenai definisi pelayanan publik dikemukakan oleh Moenir:

> "Kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya". (Moenir, 1995:26).

Berdasarkan penjelasan di atas bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur tertentu untuk memenuhi apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan haknya. Menurut 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 penjelasan di atas, kegiatan pelayanan publik dilakukan secara luas dan kompleks. Suau pelayanan dikerjakan di dalm suatu proses yang saling berkaitan dengan tugan dan fungsinya antara satu sama lain. Penyelenggaraan fungsi pelayanan publik yang lebih demokratis dan transparan tersebut adalah perwujudan penyelenggaraan yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan. Berdasarkan penjelasan di atas pelayanan publik dapat dibedakan menjadi dua, yaitu:

> "Pertama, pelayanan publik atau pelayanan umum diselenggarakan oleh organisasi publik, adalah semua penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah. Kedua, pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organisasi privat yaitu semua bentuk penyediaan barang atau jasa publik yang diselenggarakan oleh swasta (Ratminto, 2008:9)".

Pelayanan publik menurut penjelasan di atas dibagi dua, yaitu pelayanan publik yang dilakukan oleh organisasi publik yang berkaitan dengan penyediaan barang atau jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah dan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh organissasi privat yang diselenggarakan oleh pihak swasta. Sejalan pendapat tersebut Keputusan Mentri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 mendefinisikan:

> "Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pusat , di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka, pelaksanaan peraturan perundang-undangan."

Pernyataan di atas dapat dikatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian layanan dari organisasi pemerintah pusat dan pemerintah daerah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan. 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). Menurut Widodo Joko, pelayanan publik adalah: "pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan" (Widodo, 2001:269).

Penjelasan di atas menyebutkan bahwa suatu pelayanan adalah pemberian layanan ataupun melayani masyarakat yang mempunyai keinginan atau kepentingan dalam suatu hal untuk memenuhi tujuan dengan aturan-aturan yang telah ditetapkan agar suatu pelayanan dapat berjalan maksimal.

Ratminto berpendapat bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila:

> "Penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanana (masyarakat) mendapat prioritas utama. Dengan demikian , pengguna jasa diletakkan dipusat yang mendapat dukungan dari :
> a. Kultur pelayanan pelayanan yang menguitamakan kepentingan masyarakat, khusussnya pengguna jasa,
> b. Sistem pelayanan dalam organisasai penyelenggara pelayanan
> c. Sumber daya manusia yang berorientasi pada pengguna jasa
> (Ratminto, 2006:52-53).

Berdasarkan penjelasan di atas, suatu pelayanan yang baik dan berkualitas dapat diwujudkan jika suatu kultur pelayanan, sistem pelayanan dan sumber daya manusia yang terdapat di institusi tersebut dapat berjalan dengan selaras.

2.2.4 Jenis Pelayanan Publik

Pelayanan dapat dikatakan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan (Moenir, 2008:17). Pelayanan publik sesuai dengan Kepmenpan N0. 63 Tahun 2004 mengelompokan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintahan baik BUMN maupun BUMD. Pengelompokan pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dan produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu: pelayanan administratif, pelayanan barang dan pelayanan jasa.

1. Pelayanan Administratif

   Adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh jenis unit pelayanan berupa pencatanan, penelitian, pengambilan keputusan dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya; sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan dan lain-lain. Misalnya, jenis pelayanan sertifikat tanah, pelayanan izin mendirikan

bangunan (IMB), pelayanan administrasi kependudukan (KTP, akta kelahiran, dan akta kematian).

2. Pelayanan Barang

   Adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individual) dalam suau sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan prodak akhir yaitu benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penggunannya. Misalnya, jenis pelayanan listrik, pelayanan air bersih dan jenis pelayanan telephon.

3. Pelayanan Jasa

   Adalah jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa sarana dan prasarana dan penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis pakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya, pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos, dan pelayanan pemadam kebakaran.

Ketiga jenis pelayanan pelayanan yang dilakukan pemerintah melalui Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara tentang pelayanan publik tersebut orientasinya adalah publik (masyarakat) yang mendapatkan pelayanan. hal tersebut dapat ditegaskan, bahwa pemerintah yang memberi pelayanan kepada masyarakat

2.2.5 Karakteristik Pelayanan Publik

Pelayanan mempunyai karakteristik yang diutarakan oleh Normann, diantaranya :

1. Pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, berbeda dengan barang produksi lain (barang jadi/barang industri yang berwujud).
2. Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya nyata adalah tindak social.
3. Produksi dan konsumsi pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umunya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama. (Normann dalam Wiryatmi,1996:6)

Pelayanan merupakan suatu bidang yang tidak dapat diraba dan tidak berbentuk. Ketiga karakteristik pelayanan publik di atas menggambarkan pelayanan merupakan tindakan yang nyata yang diberikan oleh seseorang untuk memenuhi kebutuhan yang diinginkan pada setiap orang yang berbeda-beda.

2.3 Keimigrasian

2.3.1 Definisi Imigrasi

Keimigrasian menurut Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1992 tentang Keimigrasian (selanjutnya disebut UU No. 9/1992) adalah hal-ihwal lalu lintas orang yang masuk dan keluar wilayah Indonesia dan pengawasan orang asing di wilayah Indonesia. Berikut ini adalah penjelasan mengenai imigrasi: imgrasi adalah perpindahan orang dari suatu tempat atau negara menuju ke tempat atau negara lain (dalam Mulyanto, 1997:6).

Berdasarkan penjelasan tersebut dapat disimpulkan bahwa imigrasi adalah perpindahan seseorang dari dalam suatau tempat atau negeri ke negeri lain. Imigrasi merujuk pada perpindahan untuk menetap permanen yang dilakukan oleh

imigran. Sedangkan imigran iru sendiri adalah orang yang melakukan imigrasi atau orang yang melakukan perpindahan dalam satu negara ke negara lain.

2.3.2 Definisi Paspor

Paspor pada dasarnya digunakan oleh seseorang dalam melakukan perjalanan keluar negeri atau bisa juga disebut katru identitas. Definisi paspor dapat dijelaskan dalam bukunya Mulyanto yang berjudul *Pabean Imigrasi dan Karantina* adalah:

> "Paspor adalah sebuah dokumen resi yang dikeluarkan oleh suatu badan pemerintah yang berwenang untuk bangsanya atau untuk penduduk asing, yang berfungsi sebagai surat perjalanan yang dgunakan untuk meninggalkan dan memasuki kembali Negara yang bersangkutan dan memasuki serta meninggalkan Negara lain yang mempunyai hubungan diplomatik dengan Negara yang mengeluarkan paspor tersebut". (Mulyanto, 1997:39)

Berdasarkan definisi di atas paspor merupakan suatu dokumen yang dikeluarkan oleh pemerintah setempat bagi penduduk asli ataupun penduduk asing yang berfungsi untuk malakukan perjalanan keluar negeri dalam hal meninggalkan Negara yang bersangkutan. Undang-Undang Republik Indonesia No. 9 Tahun 1992 menjelaskan Tentang Keimigrasian Paspor adalah dokumen resmi yang dikeluarkan oleh pejabat yang berwenang dari suatu negara yang memuat identitas pemegangnya dan berlaku untuk melakukan perjalanan antar negara.

Paspor berisi biodata pemegangnya, yang meliputi antara lain, foto pemegang, tanda tangan, tempat dan tanggal kelahiran, informasi kebangsaan dan terkadang juga beberapa informasi lain mengenai identifikasi individual. Ada kalanya pula sebuah paspor mencantumkan daftar negara yang tidak boleh

dimasuki oleh si pemegang paspor itu. Sebagai contoh, dahulu pemegang paspor Indonesia sempat dilarang berkunjung ke negara Israel dan Taiwan.

Paspor biasanya diperlukan untuk perjalanan internasional karena harus ditunjukkan ketika memasuki perbatasan suatu negara, walaupun di negara tertentu ada beberapa perjanjian dimana warga suatu negara tertentu dapat memasuki negara lain dengan dokumen selain paspor. Paspor akan diberi cap (stempel) atau disegel dengan visa yang dilakukan oleh petugas negara tempat kedatangan.

Beberapa pemerintahan berusaha mengontrol pergerakan warganya dan warga asing di negara mereka dengan menerbitkan "paspor internal". Misalnya di bekas negara Uni Soviet, untuk setiap warganegaranya diterbitkan sebuah "propiska" untuk mengontrol pergerakan mereka di seluruh wilayah negara tersebut. Sistem ini sebagiannya masih diterapkan di Rusia. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa paspor adalah dokumen perjalan resmi yang dikeluarkan oleh suatu Negara untuk melakukan perjalanan ke luar negeri.

2.3.3. Jenis – jenis Paspor

Paspor digunakan untuk melakukan perjalanan keluar negeri. Berikut ini ada beberapa jenis paspor, yaitu:

1. Paspor Biasa

   Biasanya suatu negara menerbitkan untuk warga negaranya sebuah paspor biasa

2. Paspor Diplomatik

   Untuk sebagian orang diterbitkan paspor diplomatik guna mengidentifikasi mereka sebagai perwakilan diplomatik dari negara asalnya. Karena itu, pemegang paspor ini menikmati beberapa kemudahan perlakuan dan kekebalan di negara tempat mereka bertugas.

3. Paspor Dinas atau Resmi

   Paspor ini diterbitkan untuk kalangan teknikal dan petugas administrasi dari suatu misi diplomatik seperti kedutaan dan konsulat ataupun bagi pegawai negeri atau pemerintah yang sedang melaksanakan tugas ke luar negeri. Pemegang paspor jenis ini mendapatkan beberapa kemudahan yang tidak dimiliki oleh pemegang paspor biasa.

4. Paspor Orang Asing

   Paspor orang asing adalah paspor yang diberikan kepada seseorang yang bukan warga negaranya. Syarat dan ketentuan untuk memiliki paspor jenis ini diatur oleh masing - masing.

5. Paspor Kelompok

   Paspor kelompok akan diberikan untuk, misalnya, kelompok perjalanan anak liburan sekolah. Semua anak dalam perjalanan tersebut cukup memiliki sebuah paspor kelompok selama perjalanan liburan mereka berlangsung.

Berdasarkan penjelasan di atas tentang jenis-jenis paspor, maka paspor memiliki 5 (lima) jenis paspor yang berbeda-beda. Jenis-jenis paspor dibedakan sesuai dengan kebutuhan yang diinginkan.