BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

2.1.1 Pengertian Implementasi

Pelaksanaan pendaftaran tanah secara umum di seluruh wilayah Negara Republik Indonesia, termasuk di wilayah Kota Cimahi di bebankan kepada Kantor Pertanahan. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan adanya jaringan komputerisasi menjadi lebih cepat dan tentunya dapat menghemat pengeluaran biaya. Pelayanan tersebut terjadi sudah tidak membutuhkan banyak tenaga manusia lagi melainkan yang dibutuhkan adalah manusia yang mempunyai ahli untuk mengoprasionalkan jaringan komputerisasi tersebut. Dengan demikian, untuk menunjang terciptanya tertib administrasi dan peningkatan pelayanan, perlu didukung dengan adanya implementasi yang berorientasi pada pelayanan dan tujuan yang akan tercapai.

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Webster yang dikutip oleh Dr. H. Tachjan, M.Si adalah:

> "Implementasi yang merupakan terjemahan dari kata *"implementation"*, berasal dari kata kerjan *"to implement"*. Kata *"to implement"* berasal dari bahasa Latin *"implementum"* dari asal kata *"impere"* dan *"plere"*. Kata "implere" dimaksudkan *"to fil up"; " to fil in"*, yang artinya mengisi penuh; melengkapi, sedangkan *"plere"* maksudnya *"to fil"*, yaitu mengisi". (Webster dalam Tachjan, 2006:23).
>
> Selanjutnya kata *"to implement"* dimaksudkan sebagai:

> "(1) *to carry into effect; to fulfill; accomplist.* (2) *to provide with the means for carrying out into effect or fulfilling; to give practical effect to.* (3) *to provide or equip with implements"*.
> "Pertama, *to implement* dimaksudkan "membawa ke suatu hasil (akibat); melengkapi dan menyelesaikan". Kedua, *to implement* dimaksudkan "menyediakan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu; memberikan hasil yang bersifat praktis terhadap sesuatu". Ketiga, *to implement* dimaksudkan menyediakan atau melengkapi dengan alat" (Webster dalam Tachjan, 2006:23).

Jadi secara etimologis implementasi itu dapat dimaksudkan sebagai suatu aktivitas yang bertalian dengan penyelesaian suatu pekerjaan dengan penggunaan sarana (alat) untuk melaksanakan sesuatu dan memperoleh hasil. Sesuatu hasil tersebut yang diperoleh umumnya menimbulkan dampak atau akibat diantaranya peraturan perundang-undangan, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dam kebijakan.

Pengertian implementasi selain menurut Webster diatas dijelaskan juga menurut Lester dan stewart bahwa implementasi adalah: Sebuah tahapan yang dilakukan setelah aturan hukum ditetapkan melalui proses politik. (Lester dan Stewart dalam Kusumanegara, 2010:97). Kalimat tersebut seolah-olah menunjukan bahwa implementasi lebih bermakna non politik, yaitu administratif. (Kusumanegara, 2010:97).

Pandangan Lester dan Stewart juga Kusumanegara di atas, bahwa dalam proses implementasi perlu beberapa tahapan atau alur proses yang didalamnya tercakup keterlibatan berbagai macam aktor, organisasi, prosedur agar kebijakan yang telah ditetapkan mempunyai akibat, yaitu tercapainya tujuan kebijakan.

Pengertian implementasi selain menurut Lester dan Stewart juga Kusumanegara di atas, dijelaskan juga menurut Van Meter dan Van Horn bahwa implementasi adalah:

> "Implementasi adalah tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh individu-individu/pejabat-pejabat atau kelompok-kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan". (Van Meter dan Van Horn dalam Wahab, 2004:65)

Pandangan diatas menurut Van Meter dan Van Horn bahwa implementasi merupakan tindakan oleh idividu, pejabat, kelompok badan permerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam keputusan tertentu. Badan-badan pelaksana (pemerintah) melaksanakan pekerjaan pemerintahan yang berdampak pada warganegaranya. Pemerintahan dalam proses pelaksanaannya diatur dan ditetapkan oleh perundang-undangan, yang terkadang membawa dampak pada kegiatan alur proses pelaksanaanya, sehingga tidak jelas apa yang harus diputuskan apa yang harus dikerjakan dan apa yang tidak dikerjakan.

2.1.2 Pengertian Kebijakan

Istilah kebijakan atau sebagian orang mengistilahkan kebijaksanaan seringkali disamakan pengertiannya dengan istilah policy. Hal tersebut barangkali dikarenakan sampai saat ini belum diketahui terjemahan yang tepat istilah *policy* ke dalam Bahasa Indonesia.

Kebijakan dalam definisi yang mashur menurut Dye adalah *whatever government choose to do or not to do.* Maknanya Dye hendak menyatakan bahwa

apapun kegiatan pemerintah baik yang eksplisit maupun implisit merupakan kebijakan. (Dye dalam Indiahono, 2009:17)

Menurut James E. Anderson (1979, 33), memberikan rumusan kebijakan sebagai perilaku dari sejumlah aktor (pejabat, kelompok, instansi pemerintah) atau serangkaian aktor dalam suatu bidang kegiatan tertentu.

Dari beberapa pengertian tentang kebijakan yang telah dikemukakan oleh para ilmuwan tersebut, kiranya dapatlah ditarik kesimpulan bahwa pada hakekatnya studi tentang *policy* (kebijakan) mencakup pertanyaan: *what, why, who, where,* dan *how*. Semua pertanyaan itu menyangkut tentang masalah yang dihadapi lembaga-lembaga yang mengambil keputusan yang menyangkut; isi, cara atau prosedur yang ditentukan, strategi, waktu keputusan itu diambil dan dilaksanakan.

Disamping kesimpulan tentang pengertian kebijakan dimaksud, pada dewasa ini istilah kebijakan lebih sering dan secara luas dipergunakan dalam kaitannya dengan tindakan-tindakan pemerintah serta perilaku negara pada umumnya (Charles O. Jones,1994, 166). Ditinjau dari kesimpulan menurut Charles O. Jones, kiranya memang lingkup pemerintah yang sering memutuskan kebijakan diantaranya merumuskan dan merancang perundang-undangan.

Hogwod dan Gun menyatakan bahwa terdapat 10 istilah kebijakan dalam pengertian modern, yaitu:

1. Sebagai label untuk sebuah bidang aktivitas
2. Sebagai ekspresi tujuan umum atau aktivitas negara yang diharapkan
3. Sebagai proposal spesifik
4. Sebagai keputusan pemerintah
5. Sebagai otorisasi formal
6. Sebagai sebuah proggram

7. Sebagai *outfut*
8. Sebagai "hasil" (*outcome*)
9. Sebagai teori dan model
10. Sebagai sebuah proses
    (Hogwod dan Gun dalam Indiahono, 2009:18)

Ditinjau dari 10 istilah kebijakan dalam pengertian modern menurut Hogwod dan Gun, kiranya menurut peneliti bahwa dari kriteria 10 istilah kebijakan diatas bahwa kebijakan menimbulkan sebab akibat, sebab disini dimaksudkan dalah kebijakan itu sendiri sementara akibat nya adalah hasil dari kebijakan itu sendiri guna mencpai tujuan tertentu bagi masyarakat pada umumnya.

Menurut pendapat Harold Koontz yang dikutip Malayu S.P. Hasibuan dalam bukunya *Manajemen Dasar pengertian dan Masalah* mendefinisikan pengertian kebijakan, yaitu:

> "Kebijakan adalah pernyataan-pernyataan atau pengertian-pengertian umum yang memberikan bimbingan berfikir dalam menentukan keputusan yang fungsinya adalah menandai lingkungan sekitar yang dibuat sehingga memberikan jaminan bahwa keputusan-keputusan itu akan sesuai dengan tercapainya tujuan" (dalam Hasibuan, 1996:99).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa kebijaksanaan merupakan suatu pedoman yang menyeluruh guna mencegah terjadinya penyimpangan dari ketentuan-ketentuan yang ditetapkan. Kebijaksanaan juga merupakan suatu rencana yang mengarah pada daya pikir dari pengambilan keputusankearah tujuan yang diinginkan. Kebijakan mungkin terjadi dan berasal dari seperangkat keputusan yang tampaknya tetap untuk hal-hal yang sama.

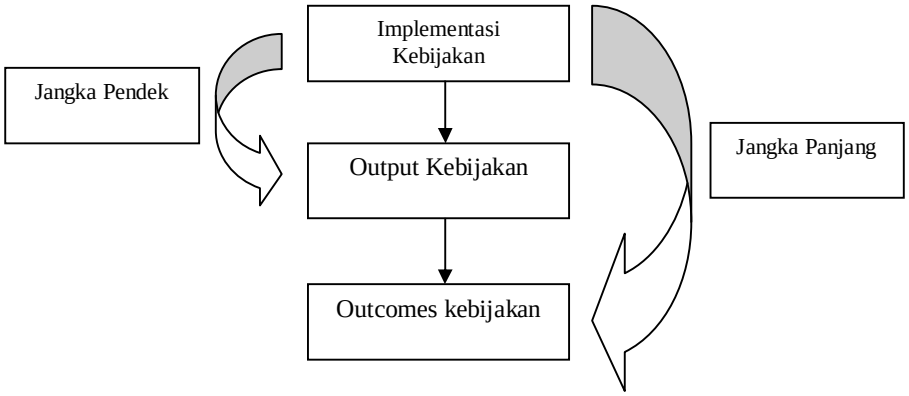
2.1.3 Pengertian Implementasi Kebijakan

Implementasi kebijakan pada prinsipnya merupakan cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Implementasi kebijakan menunjuk aktivitas menjalankan kebijakan dalam ranah senyatanya, baik yang dilakukan oleh orang pemerintah maupun para pihak yang telah ditentukan dalam kebijakan. Berikut pengertian implementasi kebijakan menurut Dwiyanto Indiahono dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik Berbasis Dynamic policy analisys*, adalah:

> "Implementasi kebijakan adalah tahap yang penting dalam kebijakan. Tahap ini menetukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh pemerintah benar-benar aplikabel di lapangan dan berhasil untuk menghasilkan *output* dan *outcomes* seperti yang telah direncanakan. *Output* adalah keluaran kebijakan yang diharapkan dapat muncul sebagai keluaran langsung dari kebijakan. *Output* biasanya dapat dilihat dalam waktu yang singkat pasca implementasi kebijakan. *Outcome* adalah damapak dari kebijakan, yang diharapkan dapat timbul setelah keluarnya output kebijakan. *Outcomes* biasanya diukur setelah keluarnya output atau waktu yang lama pasca implemantasi kebijakan". (Indiahono, 2009:143)

Dari definisi diatas, jadi implementasi kebijakan merupakan tahap yang penting dalam merumuskan suatau kebijakan yang akhirnya berupa keputusan kebijakan yang dapat menimbulkan pengaruh (sebab/akibat), dari pemerintah benar-benar aplikabel dilapangan untuk menghasilkan *output* dan *outcomes*, dimana output sebagai penyebab kebijakan sedangkan outcomes sebagai dampak dari kebijakan. Berikut gambar dari dimensi waktu *output* dan *outcomen* kebijakan:

Gambar 2.1
Dimensi Waktu *Output* Dan *Outcomen* Kebijakan



(Sumber Indiahono, 2009:143)

Pengertian implementasi dan kebijakan di atas telah jelas, maka akan diuraikan tentang pengertian implementasi kebijakan menurut George C. Edwards III adalah:

> "implementasi kebijakan adalah tahap pembuatan kebijakan antara pembentukan kebijakan seperti bagian dari tindakan legislatif, menerbitkan perintah eksekutif, penyerahan down keputusan peradilan, atau diterbitkannya peraturan aturan dan konsekuensi dari kebijakan bagi orang-orang yang memengaruhi (Edwards III, 1980:01).

Pengertian implementasi kebijakan di atas, maka Edwards III menunjuk empat variabel yang berperan penting dalam pencapaian keberhasilan implementasi yaitu:

1. Komunikasi (*Comunication*)
2. Sumber Daya (*Resources*)
3. Disposisi (*Disposition*)
4. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)."
(Edwards III, 1980:10-11)

Peratama, Komunikasi **(***comunication)* yaitu menunjuk bahwa setiap kebijakan akan dapat dilaksanakan dengan baik jika terjadi komunikasi efektef antara pelkasanaan program kebijakan dengan para kelompok sasaran

(target group). Tujuan sasaran dari program/kebijakan dapat disosialiasasikan secara baik sehingga dapat menghinadri adanya distorsi atas kebijakan dan program. Ini menjadi lebih penting karena semakin tinggi pengetahuan kelompok sasaran atas program maka akan mengurangi tingkat penolakan dan kekeliruan dalam mengaplikasikan program dan kebijakan dalam ranah yang sesungguhanya.

Komunikasi diatas dimakdsudkan suatu kegiatan manusia untuk menyampaikan apa yang menjadi pemikiran dan perasaannya, harapan atau pengalamannya kepada orang lain. Faktor komunikasi dianggap sebagai faktor yang amat penting, karena dalam setiap proses kegiatan yang melibatkan unsur manusia dan sumber daya akan selalu berurusan dengan permasalahan “Bagaimana hubungan yang dilakukan”.

Kedua, Faktor sumber daya (*resources*) yaitu menunjuk setiap kebijakan harus didukung oleh sumber daya yang memadai, baik sumber daya manusia maupun sumber daya finasial. Sumber daya manusia adalah kecukupan baik kualitas maupun kuantitas implementor yang dapat melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber daya finansial adalah kecukupan modal investasi atas sebuah proggram/kebijakan. Keduanya harus diperhatikan dalam implementasi proggram/kebijakan pemerintah. Sebab tanpa kehandalan implementor, kebijakan menjadi kurang enerjik dan berjalan lambat dan seadanya. Sedangkan sumber daya finansial menjamin keberlangsungan program/kebijakan. Tanpa ada dukungan finansial yang

memadai, program tak dapat berjalan efektif dan cepat dalam mencapai tujuan dan sasaran.

Faktor sumber daya mempunyai peranan penting dalam implementasi kebijakan, karena bagaimanapun jelas dan konsistennya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan suatu kebijakan, jika para personil yang bertanggung jawab mengimplementasikan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber untuk melakukan pekerjaan secara efektif, maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan bisa efektif.

Ketiga, Faktor Disposisi/ sikap (*disposition*) yaitu menunjuk karakteristik yang menempel erat kepada implementor kebijakan/program. Karakter yang penting dimiliki oleh implementor adalah kejujuran, komitmen dan demokratis. Implementor yang memiliki komitmen tinggi dan jujur akan program/kebijakan. Kejujuran mengarahkan implementor untuk tetap berada dalam aras program yang telah digariskan dalam *guideline* program. Komitmen dan kejujurannya membawanya semakin antusias dalam melaksanakan tahap-tahap program secara konsisten. Sikap yang demokratis akan meningkatkan kesan baik implementor dan kebijakan dihadapan anggota kelompok sasaran. Sikap ini akan menurunkan resistensi dari masyarakat dan menunbuhkan rasa percaya dan kepedulian kelompok sasaran terhadap implementor dan program/kebijakan

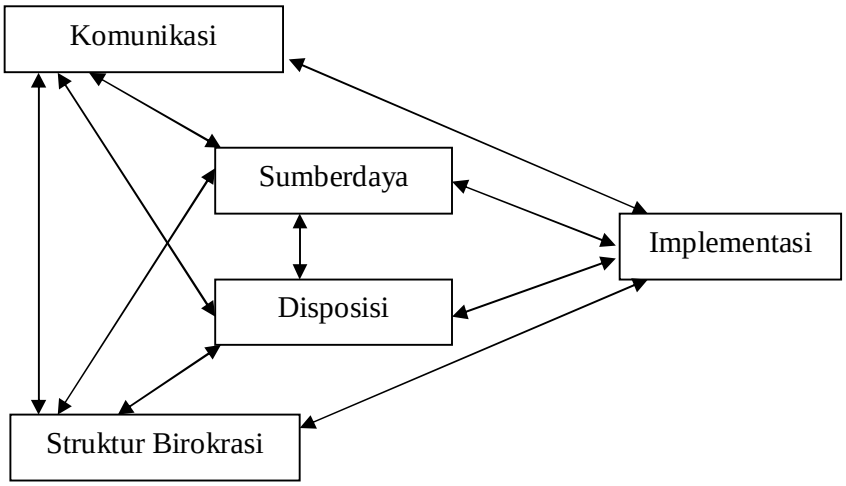
Disposisi ini diartikan sebagai sikap para pelaksana untuk mengimplementasikan kebijakan.Dalam implementasi kebijakan, jika ingin berhasil secara efektif dan efisien, para implementor tidak hanya harus

mengetahui apa yang harus mereka lakukan dan mempunyai kemampuan untuk implementasi kebijakan tersebut, tetapi mereka juga harus mempunyai kemauan untuk mengimplementasikan kebijakan tersebut.

Keempat, Struktur Birokrasi (*bureaucratic structure*) yaitu menunjukan behwa struktur birokrasi menjadi penting dalam implementasi kebijakan. Aspek struktur ini mencakup dua hal penting pertama adalah mekanisme, dan struktur organisasi pelaksana sendiri. Mekanisme implementasi program biasanya sudah ditetapkan melalui standar operating procedur (SOP) yang dicantumkan dalam guideline program/kebijakan. SOP yang baik mencantumkan kerangka kerja yang jelas, sistematis, tidak berbelit dan mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam bekerjanya implementor. Sedangkan struktur organisasi pelaksana pun sejauh mungkin menghindari hal yang berbelit, panjang dan kompleks. Struktur organisasi pelaksana harus dapat menjamin adanya pengambilan keputusan atas kejadian luarbiasa dalam program secara cepat.

Meskipun sumber-sumber untuk mengimplementasikan suatu kebijakan sudah mencukupi dan para implementor mengetahui apa dan bagaimana cara melakukannya, serta mereka mempunyai keinginan untuk melakukannya, implementasi bisa jadi masih belum efektif, karena ketidakefisienan struktur birokrasi yang ada. Berikut model implemantasi menurut George C Edward III, ini dapat digambarkan sebagai berikut:

Gambar 2.2 Model Implementasi Edward III



(Sumber: Edward III, 1980:148)

Model implenetasi dari Edward ini dapat digunakan sebagai alat mencitra implementasi program/kebijakan di berbagai tempat dan waktu. Artinya empat variabel yang tersedia dalam model dapat digunakan untuk mencitra penomena implementasi kebijakan publik.

Definisi implementasi kebijakan juga diartiakan menurut Patton dan Sawicki mengemukakan pengertian implementasi dalam buku Hersel Nogi S. Tangkilisan yang berjudul *Kebijakan Publik yang Membumi*:

> ”Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi” (Dalam Tangkilisan, 2003:9).

Berdasarkan pengertian di atas, implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisir. Seorang eksekutif mampu

mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unit dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi relisasi program yang dilaksanakan.

Pengertian implementasi kebijakan menurut Riant Nugroho D. Dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi* mendefinisikan senagai berikut:

> "implementasi kebiajakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalaui formulasi kebijakan derivat atau dari kebijakan publik tersebut". (Nugroho, 2004:158-163)

Implementasi kebijakan meneurut pendapat di atas, tidak lain berkaitan dengan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan. Diimplementasikan melalui bentuk program-program serta melalui turunan. Turunan yang dimaksud adalah dengan melalui proyek intervensi dan kegiatan intervensi. Pengertian implementasi kebijakan di atas, secara rinci menurut Nugroho D. kegiatan di dalam manajemen implementasi kebijakan dapat disusun berurutan sebagai berikut:

> "1. Implementasi Strategi (praimplementasi)
> 2. Pengorganisasian (*organizing*)
> 3. Penggerakan dan Kepemimpinan
> 4. Pengendalian."
> (Nugroho, 2004:158-163)

Dari definisi diatas, implementasi kebijakan perlu adanya tahap-tahap praimplementasi dapat dimaksudkan sebelum adanya keputusan kebijakan, *organizing* dapat dimaksudkan dalaam tahap implentasi perlu adanya organisasi,

penggerakan dan kepemimpinan dapat dimaksudkan dalam tahap pembuatan keputusan dalam sebuah organisasi perlu adanya ketua atau pemimpin, dan pengendalian dimaksudkan sebagai pengambilan keputusan program/kebijakan. Agar dalam mencapai tujuanya program/kebijakan dapat tepat guna.

Menurut Darwin terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam persiapan proses implementasi yang perlu dilakukan, setidaknya terdapat empat hal penting dalam proses implementasi kebijakan, yaitu pendayagunaan sumber, pelibatan orang atau sekelompok orang dalam implementasi, interpretasi, manajemen program, dan penyediaan layanan dan manfaat pada publik (Widodo, 2001:194).

Persiapan proses implementasi kebijakan agar suatu kebijakan dapat mewujudkan tujuan yang diinginkan harus mendayagunakan sumber yang ada, melibatkan orang atau sekelompok orang dalam implementasi, menginterprestasikan kebijakan, program yang dilaksanakan harus direncanakan dengan manajemen yang baik, dan menyediakan layanan dan manfaat pada masyarakat. Berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan suatu program, Subarsono mengutip pendapat G. Shabbir Cheema dan dennis A. Rondinelli dalam bukunya yang berjudul *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*, mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan program-program pemerintah yang bersifat desentralistis. Faktor-faktor tersebut adalah:

1. Kondisi lingkungan. Lingkungan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan, lingkungan tersebut mencakup lingkungan sosio cultural serta keterlibatan penerima program.

2. Hubungan antar organisasi. Implementasi sebuah program perlu dukungan dan koordinasi dengan instansi lain. Untuk itu diperlukan koordinasi dan kerjasama antar instansi bagi keberhasilan suatu program.
3. Sumberdaya organisasi untuk implementasi program. Implementasi kebijakan perlu disukung sumberdaya, baik sumberdaya manusia *(human resources)* maupun sumberdaya non-manusia *(non human resources)*.
4. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana. Maksudnya adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi dimana semua itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.

(Dalam Subarsono, 2005:101).

Berdasarkan faktor di atas, yaitu kondisi lingkungan, hubungan antar organisasi, sumberdaya organisasi untuk mengimplementasi program/kebijakan, karakteristik dan kemampuan agen pelaksana merupakan hal penting dalam mempengaruhi suatu implementasi program/kebijakan. Sehingga faktor-faktor tersebut menghasilkan kinerja dan dampak dari suatu program yaitu sejauh mana program tersebut dapat mencapai sasaran atau tujuan yang telah ditetapkan.

2.2 Kualitas Pelayanan (Umum)

2.2.1 Pengertian Kualitas

Kualitas adalah menjaga janji pelayanan agar pihak yang dilayani merasa puas dan diuntungkan. Meningkatkan kualitas merupakan pekerjaan semua orang demi kebutuhan pelanggan. Tanggung jawab untuk kualitas produksi dan pengawasan kualitas tidak dapat didelegasikan kepada satu orang, misalnya staf pada sebuah perusahaan. Menurut 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 pendapat tersebut, kualitas merupakan suatu syarat dari produk layanan untuk membahagiakan pelanggan. Pemenuhan kebutuhan yang baik sejak awal atau setiap saat kepada pelanggan. Kebutuhan pelanggan yang berkesinambungan yang bebas dari kerusakan atau cacat.

Davis L. Goetsch dalam bukunya yang berjudul *Quality Management : Introduction To TQM For Production, Processing and Services* berpendapat bahwa :

> “*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).

Kualitas suatu barang atau jasa tidak statis akan berubah seiring dengan berjalannya waktu. Faktor penentu suatu kualitas tidak hanya dipengaruhi oleh produk atau jasa itu sendiri tetapi juga dipengaruhi oleh manusia penghasil jasa tersebut.

> “*Quality has to do something for the customer.... Our definition of a defect is if customer doesn’t like it, it’s a defect.* (Kualitas harus melakukan sesuatu untuk konsumen ..... Definisi kita mengenai kerusakan adalah jika konsumen tidak menyukai pelayanan berarti pelayanan adalah suatu kerusakan)”. (Kotler, 2000: 11).

Seseorang akan mengatakan berkualitas apabila suatu pelayanan memenuhi kriteria – kriteria tertentu sesuai kedudukan, tugas dan fungsinya. Kualitas meliputi beberapa usaha memenuhi atau bahkan memuaskan kebutuhan pelanggan.

2.2.2 Pengertian Pelayanan

Memenuhi Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Oleh karena itu antara kepentingan umum dengan pelayanan umum adanya hubungan yang saling berkaitan. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi.

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). Pengertian pelayanan menurut Kotler di atas menjelaskan bahwa pelayanan merupakan setiap kegiatan yang selalu menguntungkan di dalam suatu kumpulan dan merasakan kepuasan bagi penerima pelayanan meskipun tidak terikat pada produk tersebut.

Pendapat Kotler telah dijelaskan di atas, maka Moenir juga mendefinisikan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan (Moenir, 2008:17). Pelayanan menurut Moenir dapat disimpulkan bahwa proses secara langsunglah (aktivitas) dengan orang lain yang dinamakan pelayanan.

Pendapat kedua di atas dapat di simpulkan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan yang menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada produk tersebut. Pelayanan juga

bisa dikatakan suatu proses pemenuhan kebutuhan yang langsung diberikan kepada yang memerlukan pelayanan secara langsung.

Upaya meningkatkan pelayanan umum menurut Moenir dalam bukunya yang berjudul *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, terdapat enam faktor yang penting diantaranya:

1. Faktor kesadaran
2. Faktor aturan
3. Faktor organisasi
4. Faktor pendapatan
5. Faktor kemampuan- keterampilan
6. Faktor sarana pelayanan

(Moenir, 2008:88-121)

Pertama, Faktor kesadaran menunjukan suatu keadaan pada jiwa seseorang yaitu merupakan titik temu atau equilibrium dari berbagai pertimbangan sehingga diperoleh suatu keyakinan, ketenangan, ketepatan hati dan keseimbangan dalam jiwa yang bersangkutan. Kesadaran ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

> "suatu proses berpikir melalui metode renungan, pertimbangan dan perbandingan, sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketepatan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian". (Moenir, 2008:89)

Dapat disimpulkan dari pengertian diatas maka kesadaran adalah hasil dari suatu proses yang kadang-kadang memerlukan waktu cukup lama dan dalam keadaan tenang tidak dalam keadaan emosi. Proses tumbuhnya kesadaran berbeda pada setiap orang baik dalam hal kecepatan maupun dalam hal kualitas. Hal itu tergantung pada kemampuan berpikir, penggunaan rasa perasaan, pertimbangan

dan perbandingan. Pertimbangan manusia sebagai subyek faktor kesadaran ditujukan kepada hal-hal yang penting yaitu:

1. Disiplin dalam pelaksanaan
2. Pengetahuan dan pengalaman
   (Moenir, 2008:89)

Pendapat kedua diatas, untuk menunjang definisi mengenai pertimbangan manusia sebagai subyek faktor kesadaran perlu adanya disiplin dalam pelaksanaan dan pengetahuan serta pengalaman, dikarenakan dari kedua definisi tersebut sudah seharusnya diterapkan kesadaran pada masing-masing individu (manusia).

Kedua, faktor aturan menurut Moenir dalam bukunya manajemen pelayanan umum adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Makin maju dan majemuk suatu masyarakat makin besar peranan aturan dan dapat dikatakan orang tidak dapat hidup layak dan tenang tanpa aturan. Dapat disimpulkan dengan adanya aturan yang mengikat dalam setiap individu (manusia) akan terikat dalam ruang geraknya. Mengawasi pelaksana aturan itu, menusia sebagai obyek aturan, yaitu mereka yang akan dikenai oleh aturan itu. Pertimbangan manusia sebagi subyek aturan ditujukan kepada hal-hal yang penting, yaitu:

1. Prosedur
2. Sistem

(Moenir, 2008:99-105)

Sistem dan prosedur merupakan dwitunggal yang tak terpisahkan karena satu sama lain saling melengkapi. Sistem merupakan kerangka mekanismenya organisasi sedang prosedur adalah rincian dinamikanya mekanisme sistem. Jadi

tanpa sistem prosedur tidak ada landasan berpijak untuk “berkiprah”, dan tanpa prosedur suatu mekanisme sistem tidak akan berjalan.

Ketiga, faktor organisasi pelayanan pada dasarnya tidak berbeda dengan organisasi pada umumnya, namu ada perbedaan sedikit dalam penerapannya, karena sasaran pelayanan ditujukan secara khusus kepada manusia yang mempunyai watak dan kehendak multi kompleks. Organisai yang dimaksud disini ialah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan. (Moenir,2008:98). Dari definisi tersebut faktor organisasi ialah cara mngorganisir dalam fungsi sarana pelayanan yang baik melaui struktur yang berlaku dalam setiap instansi (pemerintah), melaui mekanisme kebijakannya agar dapat berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan.

Keempat, faktor pendapatan ialah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaga dan/atau pikiran yang telah dicurahkan untuk orang lain atau badan/organisasi, baik dalam benuk uang, natural maupun fasilitas, dalam jangka waktu tertentu. (Moenir, 2008:110). Dari definisi diatas dapat diartikan, jasa pelayanan tidak ada batasnya selama mampu memberikan pelayanan yan maksimal akan mencerminkan suatu keberhasilan dalam memberikan kontribusi kualitas pelayanan. Dengan mengukur kebutuhan hidup dengan pendapatan, ada dua metode pendekatan yaitu:

1. Kebutuhan fisik minimum
2. Kebutuhan hidup minimum

(Moenir, 2008:99-110)

Kebutuhan hidup pegawai tidak berbeda dengan kebutuhan hidup kelompok masyarakat pada umumnya, kebutuhan fisik minimum masih sering menggunakan dengan gaji, sehingga secara umum masih sering dibandingkan dengan gaji. Sedanggkan kebutuhan hidup minimum lebih mendekatkan kesejahteraan melalui pendapatan sudah mulai dilakukan meski merupakan usaha jangka panjang yang bersifat makro.

Kelima, faktor kemampuan- keterampilan ialah kemampuan berasal dari kata dasar mampu yang dalam hubungan dengan tugas/pekerjaan berarti dapat melakukan tugas/pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai yang diharapkan selanjutnya mengenai keterampilan ialah kemampuan melaksanakan tugas/pekerjaan dengan menggunakan anggota badan dan peralatan kerja yang tersedia. (Moenir,2008:116). Dari definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa faktor kemampuan-keterampilan memiliki arti ”bisa”, dengan dorongan motifasi dan keyakinan setiap individu (manusia) memiliki kemampuan yang dapat memberikan kontribusi selah satunya dengan pemberian pelayanan. Seperti diketahui bahwa orang bekerja selalu menggunakan paling tidak dua unsur yang ada pada setiap manusia, yaitu:

1. Otot/tenaga
2. Kemapuan bahasa
   (Moenir,2008:117)

Definisi diatas dapat dijelaskan mengenai otot/tenaga terkait faktor kemampuan-keterampilan, ini menjadikan hal yang penting dalam memberikan pelayanan dikarenakan setiap manusia memiliki otot/tenaga yang mampu untuk digerakan selama beraktifitas. Selanjutnya mengenai kemampuan bahasa, ini

menjadi hal yang penting dalam diri seseorang/manusia dikarenakan tanpa memiliki kemempuan bahasa yang bener dan baik akan menjadikan pengaruh terhadap pelayanan.

Keenam, faktor sarana pelayanan menurut Moenir, yaitu:

> ”ialah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan pasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga berfungsi sosial dalam rangka kepentingan orang-orang yang sedang berhubungan dengan organisasi itu”. (Moenir,2008:119)

Dapat dijelaskan dari pengertian diatas untuk menunjang faktor sarana pelayanan perlu adanya dukungan dari berbagai segi dari jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas lainnya agar dalam melaksakan tugas/pekerjaan dapat terbantu sehingga dalam prosesnya tepat waktu. Fungsi sarana pelayanan tersebut antara lain:

1. Lebih mudah/sederhana dalam gerak para pelakunya
2. Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang bekepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka (Moenir,2008:119)

Dapat dijelaskan dari dua fungsi sarana pelayanan diatas, dengan adanya dukungan dari berbagai segi dari jenis peralatan, perlengkapan dan fasilitas akan lebih mudah dan sederhana terhadap para pekerjanya juga memberikan kenyamanan dalam bekerja sehingga mengurangi tingkat kesalahan dari para aparatur.

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi sekuruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik

dalam waktu yang diperlukan atau hasilnya. Dengan adanya standar, manajemen dapat merencanakan agar hasil akhir memuaskan semua pihak yang memperoleh pelayanan.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Standar Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan sebagi berikut:

> "segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di pusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". (keputusan MENPAN Nomor 63/2003)

Berdasarkan keputusan MENPAN diatas jelas bahwa segala bentuk pelayanan baik barang atau jasa yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah puasat maupun di daerah-daerah harus berlandaskan pada peraturan perundang-undangan, dimaksudkan agar jelas dasar hukum nya.

2.2.3 Pengertian Kualitas Pelayanan (Umum)

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 Lovelock kualitas pelayanan adalah "sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan

tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan" (Lovelock dalam Tjiptono, 1996:59). Hal ini berarti apabila jasa atau layanan yang diterima rendah, dari yang diharapkan oleh pelanggan atau masyarakat maka dipersepsikan buruk, suatu layanan yang diberikan aparatur pemerintah itu harus menjamin efisiensi dan keadilan serta harus memiliki kualitas yang mantap. Kualitas merupakan harapan semua orang atau pelanggan.

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).

Pelayanan yang berkualitas merupakan pelayanan yang memiliki keandalan, kemampuan yang tepat dan terpercaya, keresponsifan, kemampuan untuk membantu, keyakinan, empati, penampilan pasilitas fisik yang baik meliputi peralatan, personil, dan media komunikasi.

Adapun pendapat Pasuraman mengemukakan lima prinsip pelayanan publik agar kualitas pelayanan dapat dicapai, yaitu :

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan
3. Daya tanggap *(resposiveness*), yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap

4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan
5. Empati (*empaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan

(Pasuraman dalam Tjiptono, 1996:70).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa ukuran kualitas pelayanan terdiri dari *reliability*, *tangibles*, *resposiveness*, *assurance*, *empaty*, dan *confidence.* 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).

Emil Salim mengemukakan bahwa "pelayanan bertolak dari rasa kepedulian, pelayanan harus diberikan dengan segala senang hati dan dengan muka yang menyenangkan" (Salim dalam Suit dan Almasdi, 1996:99). Selain berhubungan dengan beberapa dimensi di atas kualitas layanan juga menyangkut sikap aparat dan proses pelayanan, sikap yang bersahabat dengan empati yang tinggi merupakan bagian dari proses pelayanan yang seharusnya. Dengan kata lain, masyarakat menuntut pelayanan yang baik dari pemerintah.

Sejalan dengan tuntutan masyarakat, pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik dengan baik atau kualitas pelayanan publik yang diberikan harus tinggi, berkaitan dengan pelayanan publik yang baik, Info Pan yang diterbitkan oleh Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN RI) menyebutkan bahwa:

> "Pada dasarnya pelayanan publik yang baik ditentukan oleh dua faktor utama. Pertama, adanya "*sense of public service*" yang dilandasi oleh rasa pengabdian yang mendalam. Kedua, kemampuan dan keterampilan manajerial. Kedua faktor tersebut merupakan satu kesatuan yang tak terpisahkan satu sama lain" (Info Pan No 3 Tahun 1, 1992:3).

Berdasarkan pendapat yang dikemukakan di atas, pelayanan publik harus berlandaskan pada rasa pengabdian diiringi dengan kemampuan dan keterampilan setiap pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik atau memberikan pelayanan publik yang berkualitas tinggi, aparatur pemerintah harus memiliki tiga aspek yang diuraikan oleh Supriatna adalah:

1. Memiliki tanggung jawab yang tinggi selaku abdi negara dan abdi masyarakat
2. Responsif terhadap masalah yang dihadapi masyarakat khususnya yang membutuhkan pelayanan masyarakat dalam arti luas
3. Komitmen dan konsisten terhadap nilai standar dan moralitas dalam menjalankan kekuasaan pemerintah

   (Supriatna, 1996:98).

Berdasarkan pendapat di atas, aparatur pemerintah tidak boleh lepas dari konsistensi terhadap landasan falsafah dan hukum sebagai nilai dan moral yang dijunjung tinggi, dan harus berorientasi pada kepentingan masyarakat karena aparatur pemerintah adalah pelayan masyarakat dan harus memperhatikan aspirasi dan kebutuhan masyarakat. Berkaitan dengan hal tersebut, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum menyebutkan bahwa dalam memberikan pelayanan publik harus menerapkan prinsip, dan pola dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;
2. Kejelasan yaitu mencakup persyaratan teknis dan administrasi, pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik serta rincian biaya dan tata cara pembayaran;
3. Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
4. Akurasi yaitu produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah;
5. Keamanan proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;
6. Tanggung jawab yaitu pimpinan atau pejabat penyelenggara pelayanan publik yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;
7. Kelengkapan sarana dan prasarana yaitu tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);
8. Kemudahan akses yaitu tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika (telematika);
9. Kedisipilinan, kesopanan, dan keramahan yaitu pemberi layanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;
10. Kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan sepert toilet, tempat parkir dan tempat ibadah;

(Ratminto, 2006:22-23).

Berdasarkan pendapat di atas bahwa dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, aparatur pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan kesepuluh prinsip tersebut karena kesepuluh prinsip adalah pedoman tata laksana dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib dilaksanakan oleh seluruh instansi pemerintah.

2.3 Sistem Komputer

2.3.1 Pengertian Sistem

Sistem merupakan kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain dan saling keterkaitan tersusun secara sistematis. Sistem menurut Jogiyanto 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).

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

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 (Abdul Kadir,2003:54). Pengertian sistem menurut Abdul Kadir di atas jelas bahwa sistem merupakan sekumpulan elemen yang saling berhubungan untuk mencapai suatu tujuan. M. Khoirul Anwar juga menjelaskan pengertian sistem, sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerja sama untuk mencapai beberapa tujuan (Anwar, 2004:4).

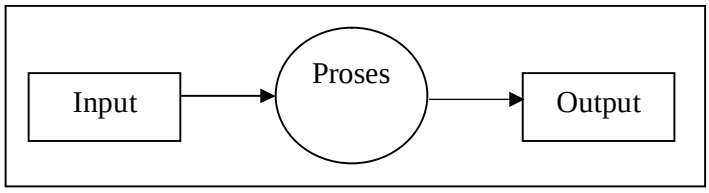
Oleh karena itu, setelah membahas pengertian sistem dari berbagai para ahli dapat disimpulkan bahwa sistem merupakan suatu komponen yang tidak bisa

dipisahkan satu dengan yang lainnya, komponen tersebut saling berhubungan dan mempunyai tujuan yang sama. 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.

2.3.1.1 Bentuk Umum Sistem

Bentuk umum dari suatu sistem terdiri atas masukan (*input*), proses dan keluaran (*output*), dalam bentuk umum sistem ini bisa melakukan satu atau lebih masukan yang akan diproses dan menghasilkan keluaran sesuai dengan rencana yang telah direncanakan sebelumnya.

Gambar 2.3
Bentuk Umum Sistem



(Sumber: Jogiyanto, 2005:4)

2.3.1.2 Karekteristik Sistem

Jogiyanto mengemukakan dalam bukunya yang berjudul Analisis dan Desain, bahwa suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat yang tertentu sebagai berikut:

1. komponen-komponen (*component*)
   komponen-komponen atau elemen-elemen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.
2. batas sistem (*boundary*)
   batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya.
3. lingkungan luar (*environment*)
   lingkungan luar dari suatu sistem atau apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.
4. penghubung sistem (*system interface*)
   penghubung sistem mempunyai media penghubung antara suatu subsistem dengan subsistem yang lainnya.
5. masukan sistem (*system input*)
   masukan (*input*) istem adalah energi yang dimasukan kedalam sistem
6. keluaran sistem (*system output*)
   keluaran sistem adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna.
7. pengolahan sistem(*system processing*)
   suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.
8. sasaran sistem
   suatu sistem mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objektive*) lingkungan luar.

(Jogiyanto, 2005:3-5).

Berdasarkan pendapat di atas, karakter sistem merupakan kegiatan yang mempengaruhi untuk mendapatkan informasi. Karakter sistem merupakan unsur-unsur yang terdapat dalam sebuah komponen sistem, yang tidak bisa dipisahkan satu sama lain karena bersifat saling keterkaitan satu sama lain, serta saling berhubungan.

2.3.2 Pengertian Komputer

Istilah komputer mempunyai arti yang luas dan berbeda untuk orang yang berbeda. Istilah komputer (*computer*) diambil dari bahasa latin *Computere* yang berarti menghitung (*to compute atau reekon*). Berikut ini beberapa definisi tentang

komputer yang disajikan oleh berbagai buku komputer dari beberapa pakar para ahli yang dikutip oleh Jogianto Hartono, yaitu:

Menurut Robert H. Blissmer dalam bukunya yang berjudul Computer Annual mendefinisikan komputer sebagai suatu alat elektronik yang mampu melakukan beberapa tugas sebagai berikut:

1. menerima *input*
2. memproses input tadi sesuai dengan programnya
3. menyimpan perintah-perintah dan hasil dari programnya
4. menyediakan *uotput* dalam bentuk informasi

(Robert H. Blissmer dalam Hartono, 2004:1)

Berdasarkan uraian diatas, dapat disimpulkan bahwa komputer adalah sekumpulan alat elektronik yang saling bekerja sama, dapat menerima data (input), mengolah data (proses) dan memberikan informasi (output) serta terkoordinasi dibawah kontrol program yang tersimpan di memorinya.

Disamping pendangan pengertian komputer menurut Robert H. Blissmer, juga diartikan pengertian komputer menurut Gordon B. Davis yang dikutif oleh Jogianto Hartono bahwa komputer adalah tipe khusus alat penghitung yang mempunyai sifat tertentu yang pasti. Pengertian komputer tersebut dapat disimpulkan bahwa komputer hanyalah seperangkat alat elektronik memiliki fungsi dan kegunaan tertentu yang dapat mempercepat dan mempermudah dalam memproses data.

Selain definisi komputer diatas, menurut Jogianto Hartono bahwa komputer adalah:

1. alat elektronik
2. dapat menrima infut data
3. dapat mengolah data
4. dapat memberikan informasi

5. menggunakan suatu progaram yang tersimpan di memori komputer (*stored program*).
6. Dapat menyimpan program dan hasil pengolahan
7. Bekerja secara otomatis
   (Hartono, 2004:2)

Dari definisi diatas dapat disimpulkan komputer adalah suatu alat mekanik berupa elektronik untuk membantu manusia dalam penghitungan dan pengolahan data supaya bisa mendapatkan hasil lebih cepat.

2.3.3 Pengertian Sistem Komputer

Supaya komputer dapat digunakan untuk mengolah data, maka harus berbentuk sistem komputer (computer system). Sistem adalah jaringan daripada elemen-elemen yang saling berhubungan, membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu tujuan pokok dari sistem.

Tujuan pokok dari sistem komputer adalah mengolah data untuk menghasilkan informasi. Supaya tujuan pokok tersebut terlaksana, maka harus ada elemen-elemen yang mendukungnya. Elemen-elemen dari sistem komputer adalah sofware, hardware, dan brainware.

a. Hardware (perangkat keras piranti keras) adalah peralatan di sistem komputer yang secara fisik terlihat dan dapat dijamah.
b. Sofware (perangkat lunak piranti lunak) adalah program yang berisi perintah-perintah untuk melakukan pengolahan data.
c. Brainware adalah amnusia yang terlibat di dalam mengoperasikan serta mengatur sistem komputer.
   (Hartono, 2004:4)

Ditinjau dari definisi diatas untuk mewujudkan konsepsi komputer sebagai pengolah data untuk menghasilkan suatu informasi, maka diperlukan sistem komputer (*computer system*) yang elemennya terdiri dari *hardware*, *software* dan

brainware. Ketiga elemen sistem komputer tersebut harus saling berhubungan dan membentuk kesatuan. *Hardware* tidak akan berfungsi apabila tanpa *software*, demikian juga sebaliknya. Dan keduanya tiada bermanfaat apabila tidak ada manusia (*brainware*) yang mengoperasikan dan mengendalikannya.

2.4 Pengertian Sertifikasi Tanah

Tanah yang dari segi empiris sangat lekat dengan peristiwa sehari-hari, tampak semakin kompleks dengan terbitnya kebijakan deregulasi dan debirokratisasi di bidang pertanahan menyongsong era perdagangan bebas. Definisi mengenai sertifikasi tanah dikemukakan oleh Sumardjono adalah:

> "Pengertian Sertifikasi adalah proses pemberian pengakuan atas pemenuhan standar nasional. Yang dimaksud dengan sertifikasi disini adalah standarisasi secara profesional bagi mereka yang kompeten di bidang pekerjaan masing-masing yang dikelola dan dibina oleh Organisasi Profesi bukan Pemerintah. Sertifikasi ini memenuhi persyaratan kualitas profesional yang sudah ditetapkan" (Sumardjono, 2005:28)

dari definisi diatas dapat ditarik kesimpulan, sertifikasi merupakan alat bukti kepemilikan yang syah dari berbagai pihat pemberi untuk melegalisasi sesuatu barang/benda kepemilikan.