BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

2.1.1 Pengertian Kebijakan

Pemerintah sebagai penyelenggara negara mempunyai tanggung jawab kepada rakyatnya. Fungsi pemerintah adalah menyelenggarakan negara berdasarkan kewenanganya. Kewenangan yang diberikan kepada pemerintah merupakan dasar bagi pembuatan sampai penetapan kebijakan. Peran pemerintah sangat menentukan dalam menyelsaikan permasalahan yang ada dalam masyarakat. Permasalahan yang terjadi dimasyarakat akan terselsaikan dengan baik melalui kebijakan yang ditetapkan oleh pemerintah.

Pemerintah sebagai penentu dari penyelesaian masalah yang terjadi dimasyarakat bisa dilhat dari hasil kebijakan yang ditetapkannya. Perencanaan, penyusunan sampai penetapan kebijakan akan sangat menentukan efektifitas kebijakan itu sendiri. Kebijakan harus mempunyai *output* yang signifikan dalam penyelsaian masalah yang sedang terjadi.

Wiliiam N. Dunn menyebut istilah kebijakan publik dalam bukunya yang berjudul *Analisis Kebijakan Publik*, sebagai berikut :

> "Kebijakan Publik (*Public Policy*) adalah Pola ketergantungan yang kompleks dari pilihan-pilihan kolektif yang saling tergantung, termasuk keputusan-keputusan untuk tidak bertindak, yang dibuat oleh badan atau kantor pemerintah" (Dunn, 2003:132).

Pengertian kebijakan publik diatas menyebutkan segala tindakan dari pemerintah baik yang dilakukan maupun yang tidak dilakukan berdasarkan

keputusan yang telah ditetapkan. Keputusan tersebut bersumber dari pilihan kolektifitas yang mempunyai keterkaitan satu sama lainnya dan dibuat oleh lembaga yang berwenang.

Inu Kencana Syafie dalam bukunya yang berjudul *Pengantar Ilmu Pemerintahan* mengutip pendapat Harold Laswell, kebijakan adalah :

> "tugas intelektual pembuatan keputusan meliputi penjelasan tujuan, penguraian kecenderungan, penganalisaan keadaan, proyeksi pengembangan masa depan dan penelitian, penilaian dan penelitian, serta penilaian dan pemilihan kemungkinan" (Laswell dalam Syafie, 1992:35).

Menurut pendapat Harold Laswell tersebut, kebijakan diartikannya sebagai tugas intelektual pembuatan keputusan yang meliputi berbagai hal yaitu penjelasan mengenai tujuan yang ingin dicapai dari suatu kebijakan yang telah dibuat, penguraian kecenderungan untuk memilih beberapa tujuan yang sesuai dengan keadaan, pengembangan dampak dan kinerja kebijakan di masa depan, melakukan penelitian dan evaluasi

Menurut Fredrickson dan Hart kebijakan adalah:

> "Suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu sambil mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan/mewujudkan sasaran yang diinginkan" (dalam Tangkilisan, 2003:12).

Pengertian diatas menyatakan bahwa kebijakan bersumber dari usulan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam upaya menyelsaikan hambatan yang menjadi masalah disuatu lingkungan tertentu. Sumber pengusul sangat berperan dalam menetapkan progam-programnya dengan menetapkan tujuan dan sasaran yang diinginkannya untuk ditindaklanjuti oleh pemerintah.

2.1.2 Pengertian Implementasi Kebijakan

Kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh pembuat kebijakan bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya. Banyak variable yang dapat mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya pembuat kebijakan untuk mempengaruhi perilaku birokrat sebagai pelaksana kebijakan.

Birokrasi sebagai kepanjangan tangan dari pemerintah berfungsi sebagai pelaksana kebijakan. Birokrasi melaksanakan tugas maupun fungsi pemerintah dari hari ke hari tentunya membawa dampak pada warganegaranya. Peranan birokrasi sangat menentukan keberhasilan dari program yang telah ditetapkan oleh pemerintah. Sinergitas antara pembuat kebijakan dengan birokrasi atau dengan kata lain dinas sebagai implementator sangat penting guna pencapaian tujuan kebijakan.

Budi Winarno dalam bukunya yang berjudul *Teori dan Proses Kebijakan Publik* menjelaskan pengertian implementasi kebijakan, sebagai berikut :

> "Implementasi kebijakan merupakan alat administrasi hukum dimana berbagai aktor, organisasi, prosedur, dan teknik yang bekerja bersama-sama untuk menjalankan kebijakan guna meraih dampak atau tujuan yang diinginkan" (Winarno, 2005:101).

Definisi tersebut menjelaskan bahwa implementasi kebijakan merupakan pelaksanaan kegiatan administrasif yang legitimasi hukumnya ada. Pelaksanaan kebijakan melibatkan berbagai unsur dan diharapkan dapat bekerjasama guna mewujudkan tujuan yang telah ditetapkan.

Pendapat Budi Winarno tersebut sejalan dengan pendapat Riant Nugroho Dwijowijoto dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi* yang mengemukakan bahwa :

> "Implementasi kebijakan 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 melalui formulasi kebijakan derivate atau turunan dari kebijakan publik tersebut". (Dwijowijoto, 2004:158).

Implementasi kebijakan menurut pendapat di atas, tidak lain berkaitan dengan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan kebijakan tersebut melalui bentuk program-program serta melalui *derivate*. *Derivate* atau turunan dari kebijakan publik yang dimaksud yaitu melalui proyek intervensi dan kegiatan intervensi.

Ada beberapa variable penting yang dapat menentukan keberhasilan implementasi kebijakan. Beberapa pakar mengklasifikasikan variable-variabel penting dalam implementasi kebijakan. Pandangan Edwards III dalam bukunya *Implementing Publiic Polyce,* implementasi kebijakan dipengaruhi oleh empat variabel, yaitu:

> *"four critical factors or variables in implementing public police: communication, resources, dispotitions or attitude, and bureaucratic structure"*.
> (empat faktor atau varible kritis dalam melaksanakan kebijakan publik : komunikasi, sumber-sumber, disposisi atau sikap dan stuktur birokrasi). (Edward III, 1980: 9-10).

Berdasarkan pandangan Edwards III keberhasilan implementasi kebijakan ditentukan oleh empat faktor penting, yaitu: *pertama* komunikasi kebijakan, berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat

kebijakan *(policy maker)* kepada pelaksana kebijakan *(policy implementors).* Komunikasi kebijakan memiliki beberapa macam dimensi, antara lain dimensi penyampaian informasi *(transmission)*, kejelasan *(clarity)*, dan konsistensi *(consistency)*.

Dimensi *Transmission* yaitu menghendaki agar kebijakan publik disampaikan tidak hanya kepada pelaksana kebijakan, tetapi juga disampaikan kepada kelompok sasaran kebijakan. Dimensi kejelasan *(clarity)* berarti menghendaki agar kebijakan yang dtransmisikan kepada para pelaksana, sasaran kebijakan dapat diterima dengan jelas. sehingga diantara mereka mengetahui apa yang menjadi maksud, tujuan dari kebijakan. Dimensi Konsistensi *(consistency)* yaitu perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus konsisten dan jelas untuk ditetapkan atau dijalankan.

Kedua yaitu sumberdaya, bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan. Jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif. Dimensi Sumber daya meliputi manusia (*staff)*, peralatan *(facilities)*, dan Informasi dan Kewenangan *(information and authority)*.

Dimensi sumber daya manusia berarti, efektivitas pelaksanaan kebijakan sangat tergantung kepada sumber daya manusia (aparatur) yang bertanggung jawab melaksanakan kebijakan. Dimensi Sumber daya peralatan merupakan sarana yang digunakan untuk operasionalisasi implementasi suatu kebijakan. Dimensi Informasi dan Kewenangan yaitu informasi yang relevan dan cukup

tentang berkaitan dengan bagaimana cara mengimplementasikan suatu kebijakan. Kewenangan sangat diperlukan terutama untuk menjamin dan meyakinkan bahwa kebijaksanaan yang akan dilaksanakan adalah sesuai dengan peraturan yang berlaku

Ketiga yaitu disposisi ; disposisi ini merupakan karakteristik yang menempel erat kepada pelaksana. Disposisi terdiri dari pengangkatan birokrasi *(staffing the bureaucracy)* dan insentif *(incentives).* Dimensi pengangkatan birokrasi merupakan pengangkatan dan pemilihan pegawai pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan. Dimensi Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan pemberian penghargaan, baik uang atau yang lainnya.

Keempat yaitu struktur birokrasi; struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek penting dari setiap organisasi adalah adanya *standard operating procedures* (SOP). SOP akan menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak. Tidak jelasnya SOP diantara organisasi pelaksana satu dengan yang lainnya akan berdampak pada gagalnya pelaksanaan suatu kebijakan. Dimensi *fragmentation* merupakan organisasi pelaksana yang terpecah-pecah atau tersebar akan menjadi distorsi dalam pelaksanaan kebijakan. Semakin terfragmentasi organisasi pelaksana semakin membutuhkan koordinasi yang intensif.

2.2 Sistem Informasi Manajemen

2.2.1 Pengertian Sistem

Demokrasi yang sedang terjadi di Indonesia membawa dampak kepada kebiasaan pemerintah dalam mengelola maupun menjalankan roda pemerintahannya. Demokrasi yang secara substansi memiliki nilai-nilai transparansi memaksa pemerintah harus lebih menyesuaikan dengan tuntutan nilai-nilai yang dibawanya. Transparansi dalam pemerintah sekarang ini telah menjadi tuntutan masyarakat. Tuntutan tersebut sudah seyogyanya diikuti oleh pemerintah guna mengakomodir kepentingan masyarakat .

Menyampaikan informasi dengan memanfaakan teknologi tentunya sangat mendukung terhadap pelayanan yang lebih baik. Hal tersebut dikarenakan masyarakat sekarang lebih kritis terhadap masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik. Masyarakat sekarang ini jauh lebih terbuka terhadap hal-hal baru khususnya dalam perkembangan dunia informasi.

Peranan pemerintah daerah juga dituntut agar siap dalam mengoprasionalkan pelayanan kepada masyarakat dengan perangkat yang berbasis teknologi. Teknologi yang semakin hari kian berkembang dan menawarkan efisiensi dalam komunikasi akan meningkatkan kinerja maupun kualitas pelayanan pemerintah terhadap publik.

Pemanfaatan teknologi oleh pemerintah dan dibangunnya suatu sistem informasi yang sesuai dengan kebutuhan pelayan yang akan diberikan patut diberikan apresiasi. Suatu sistem informasi yang diterapkan pada birokrasi apabila

dioperasionalkan dengan baik akan menunjang keberhasilan dalam implementasinya.

Berdasarkan uraian diatas dan melengkapi definisi mengenai sistem, data dan informasi beberapa ahli mempunyai definifsi-definisi sendiri. 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,2003:54).

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

Kedua pendapat 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. Setiap komponen sistem apabila 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.

Model umum sebuah sistem adalah *input*, proses, dan *output*. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana. Sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa

dikatakan sebagai suatu sistem. Menurut Sutanta, karakteristik suatu sistem adalah sebagai berikut:

a. komponen sistem (*Component)*
   Suatu sistem terdiri dari jumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat mempengaruhi sebuah sistem yang lebih besar yang disebut "supra sistem".
b. batasan sistem (*Boundary)*
   Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan.
c. lingkungan luar sistem (*Environment)*
   Bentuk apapun yang ada diluar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut lingkungan luar sistem. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat mengguntungkan dan dapat pula bersifat merugikan sistem tesebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi bagi sistem tersebut. Dengan demikian, lingkungan luar tesebut harus tetap dijaga dan dipeliahara. Lingkungan luar yang merugikan harus dikendalikan. Kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan sistem tersebut.
d. penghubung sistem
   Media yang menghubungkan sistem lain disebut penghubung sistem atau *interface*. Penghubung ini meghubungkan sumber-sumber daya mengalir dari satu sistem ke suatu subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian akan terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.
e. masukan sistem (*Input)*
   Energi yang dimasukan kedalam sistem disebut masukan sistem, masukan ini dapat berupa pemeliharaan *maintenance* input dan *signal input* contoh didalam suatu unit komputer "program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoprasikan komputer dan data adalah signal *input* untuk diolah menjadi informasi.
f. keluaran (*output)*
   Hasil energi yang diolah diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain. Contoh, sitem informasi. Keluran yang dihasilkan dalah informasi, informasi ini dapat digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal-hal lain yang yang menjadi input bagi subsistem lain.

(Sutanta 2006:24).

2.2.2 Pengertian Data dan Informasi

Pengetian tentang data dan informasi secara substansi mempunyai perbedaan. Informasi itu mempunyai kandungan makna dan data tidak mempunyai kandungan makna. Pengertian makna disini merupakan hal yang cukup penting. Makna yaitu dapat memahami informasi tersebut dan secara lebih jauh dapat menggunakannya untuk menarik suatu kesimpulan atau bahkan mengambil keputusan.

Menurut Wahyono, bahwa data adalah bahan baku informasi, didefinisikan sebagai kelompok teratur simbol-simbol yang mewakili kuantitas, tindakan, benda dan sebagainya (Wahyono, 2004:2). Pengertian data menurut Wahyono tersebut bahwa data merupakan bahan baku informasi yang mewakili kuantitas, tindakan, benda.

Data juga didefinisikan oleh Abdul Kadir bahwa data adalah deskripsi tentang benda, kejadian, aktivitas, dan transaksi yang tidak mempunyai makna atau tidak berpengaruh secara langsung kepada pemakai (Kadir, 2003:29). Pengertian data menurut Abdul Kadir tersebut, jelas bahwa data sebagai deskripsi yang tidak mempunyai makna atau tidak berpengaruh secara langsung kepada pemakai.

Berdasarkan penjelasan data di atas maka akan dijelaskan definisi informasi yang dikemukakan oleh Wahyono sebagai berikut:

> "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)

Definisi tersebut mengatakan bahwa suatu informasi merupakan gambaran-gambaran kejadian yang didasarkan atas pengolahan data-data yang dihasilkan sebelumnya. Hasil pengolahan data tersbut selanjutnya dapat dijadikan sebagai unsur dalam pengambilan sutu keputusan.

Kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Nilai dari pada informasi ditentukan oleh manfaat, biaya dan kualitas maksudnya bahwa informasi dianggap bernilai apabila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkannya.

Menurut Sondang, informasi yang mampu mendukung proses pengambilan keputusan memiliki ciri-ciri sebagai berikut: lengkap, mutakhir, akurat, dapat dipercaya, dan disimpan sedemikian rupa sehingga mudah ditelusuri untuk digunakan sebagai alat pendukung proses pengambilan keputusan apabila diperlukan (Siagian, 2006:76).

Suatu informasi yang berkualitas seperti yang dikemukakan di atas harus mempunyai empat ciri yang pertama yaitu : suatu informasi harus akurat, akuratnya informasi karena telah melakukan pengujian dan apabila pengujian tersebut berhasil maka informasi tersebut dianggap data. Kedua, suatu informasi harus tepat waktu, karena suatu informasi harus ada jika informasi tersebut diperlukan. Ketiga, suatu informasi harus relevan, karena suatu informasi yang diberikan harus sesuai dengan apa yang dibutuhkan dan yang keempat, adalah suatu informasi haruslah lengkap tidak boleh kurang, jika informasi tersebut kurang maka suatu informasi masih diragukan.

Penjelasan di atas antara sistem, data dan informasi memiliki kesinambungan yang saling melengkapi. Data merupakan bahan baku atau bahan awal bagi suatu informasi. Dari data-data yang masih bersifat acak kemudian data tersebut disaring untuk mendapatkan informasi yang akurat, jelas dan dapat dipertanggungjawabkan. Data yang sudah menjadi informasi tersebut akan menjadi sistem informasi, yaitu bagian dari komponen-komponen yang berasal dari hasil pengolahan data, yang kemudian akan di informasikan kepada seseorang yang memerlukan informasi tersebut.

2.2.3 Pengertian Sistem Informasi

Berdasarkan atas definisi tentang sistem, data dan informasi yang dijelaskan sebelumnya. Sistem informasi dapat disimpulkan menurut Abdul 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)

Definisi tersebut menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan sistem informasi adalah prosedur kerja yang diproses melalui media elektronik. Manusia sebagai operator memproses data melalui komputer guna dijadikan informasi. Informasi yang dihasilkan dari komputerisasi tersebut diharapkan dapat beramanfaat sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat terwujud.

Melengkapi pendefinisian sistem informasi menurut Abdul kadir, sistem informasi juga didefinisikan oleh Azhar Susanto sebagai berikut :

> “Sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem baik phisik maupun non phisik yang saling berhubungan satu sama dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna”. (Susanto,2004:55)

Definisi di atas menjelaskan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari sub sistem baik fisik maupun non fisik yang saling berhubungan dan bekerja sama antara yang satu dengan yang lainnya untuk mencapai suatu tujuan. Jadi, sistem informasi merupakan pengolahan data menjadi informasi yang berguna untuk orang banyak yang membutuhkan informasi tersebut.

Kemajuan ilmu pengutahuan mebawa ekses kepada penciptan teknologi yang semakin canggih. Pengolahan data secara elektronik sangat mendukung terhadap efiseinsi dalam berbagai kegiatan atau aktivitas. Pengolahan data secara komputerisasi merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi berbasis teknologi.

Kegiatan pemerintah yang dinamis dan kompleks menjadi menjadi pemicu dalam penerapan sistem informasi dipemerintahan baik pusat maupun daerah. Menurut Anwar, alasan–alasan sekaligus latar belakang diterapkannya sistem informasi di lingkungan pemerintah daerah, yaitu:

> “1. Peran informasi dan teknologi yang semakin canggih serta mendominasi di hampir semua bidang kehidupan sehingga mendorong ke arah globalisasi
> 2. Dalam era globalisasi akan dilandasi dengan kebutuhan informasi yang semakin meningkat diikuti dengan semakin berkembangnya jaringan internet, batas wilayah negara semakin tidak jelas, persaingan perdagangan semakin ketat
> 3. Munculnya tuntutan masyarakat pada birokrat untuk meningkatkan kinerja dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan
> 4. Kemajuan teknologi informasi yang semakin maju dan mampu mendorong kegiatan”.
>
> (Anwar, 2004:112-113)

Globalisasi menuntut informasi yang aktual dan modernisasi dalam kehidupan membawa dampak pada perkembangan teknologi yang relatif cepat seiring dengan semakin pesatnya kemajuan ilmu pengetahuan. Peranan informasi dituntut untuk selalu akurat agar tidak ketinggalan informasi. Hampir semua kegiatan sehari-sehari tidak akan terlepas dari pengaruh teknologi.

Tuntutan akan perbaikan kinerja dan kualitas pelayanan birokrasi yang diberikan kepada masyarakat menjadi pendorong bagi penerapan system informasi dalam pemerintahan. Kinerja dan kualitas birokrasi yang masih dipersepsikan kurang memuaskan, dengan hadirnya teknologi informasi sangat mendukung dalam memenuhi tuntutan masyarakat yang menginginkan perbaikan pelayanan.

Alasan-alasan seperti yang dikemukakan oleh ahli diatas maka sangat wajar jika pemerintah menerapkan pengolahan data secara elektonik. Penerapan ini bertujuan untuk memberikan kemudahan dalam mengakses informasi yang cepat, akurat dan bernilai yang berguna bagi penerima informasi. Penerapan pengolahan data secara elektronik tersebut, tidak hanya di tingkat pusat saja melainkan di tingkat daerah juga perlu diterapkan pengolahan data secara elektronik.

Dinas Sosial, Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bandung dalam pengolahan data pada bidang pencatatan sipil sudah menerapkan pengolahan data secara elektronik. Sistem informasi yang di implementasikan sangat penting untuk memberikan pelayanan secara cepat. Sistem informasi manajemen solusi layanan terpadu nusantara (Simsolatera) merupakan sistem informasi untuk memfasilitasi

pelayanan di bidang pencatatan sipil yang meliputi penerbitan akta perkawinan, akta perceraian, akta kematian, dan akta perceraian.

Simsolatera diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan pelayanan terhadap penerbitan akta catatan sipil di Kabupaten Bandung. Pelaksanaan Simsolatera terdiri dari adanya komponen yang berupa aplikasi informasi mengenai berbagai program kegiatan dalam pencatatan sipil.

2.2.4 Pengertian Manajemen

Manajemen merupakan unsur utama dalam sebuah organisasi. Organisasi bisa dikatakan berhasil, apabila sudah mengatur anggota-anggotanya untuk menjalankan tugasnya masing-masing. Menurut Andrew F. Sikula manajemen adalah:

> "*Management in general refers to planning, organizing, controlling, staffing, leading, motivating, communicating and decision making activities performade by any organization in order to coordinate the varied resources of the enterprise so as to bring an efficient creation of some product to service.* (Manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktivitas-aktivitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien. (dalam Hasibuan,1996:2).

Berdasarkan definisi tersebut manajemen merupakan kegiatan untuk mengatur suatu perencanaan supaya tujuan organisasi tercapai dengan baik. Kegiatan manajemen, terdiri dari adanya proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, pengendalian, penempatan, dan motivasi. Sehingga tercipta koordinasi yang baik sesama anggota yang melaksanakan organisasi tersebut.

Menurut G.R Terry manajemen adalah:

> "*Management is a distinc proses consisting of planning, organizing, actuating and controlling performed to determine and accomplish stated objectives by the use of human being and other resources.* (Manajemen adalah suatu proses yang khas yang terdiri dari tindakan-tindakan perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengendalian yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya. (Terry dalam Hasibuan,1996:2).

Berdasarkan definsi di atas, manajemen merupakan suatu kegiatan untuk mengatur kegiatan-kegiatan yang dilakukan dalam organisasi. Peranan manajemen dalam organiasi merupakan mengatur tingkah laku anggota-anggotanya untuk melaksanakan kegiatan yang telah diperintahkan.

Menuurut Ernie Tisnawati Sule dan Kurniawan Saefullah bahwa manajemen adalah sebuah proses yang dilakukan untuk mewujudkan tujuan organisasi melalui rangkaian kegiatan berupa perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian orang-orang serta sumber daya organisasi lainnya. (Ernie dan Saefullah, 2006:6).

Berdasarkan pendapat di atas, bahwa manajemen merupakan kegiatan yang dilaksanakan oleh anggota untuk mencapai tujuan organisasi. Manajemen merupakan kegiatan untuk mengatur anggotanya supaya mau melakukan kegiatan yang dibebankan kepadanya.

2.2.5 Pengertian Sistem Informasi Manajemen

Sistem merupakan kumpulan dari sub sistem baik fisik maupun non-fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan. Sedangkan informasi merupakan sebagai hasil pengelolaan

data yang berarti dan bermanfaat. Berdasarakan pengertian tersebut maka sistem informasi sebagai kumpulan dari sub sistem apapun baik fisik maupun non-fisik yang saling berhubungan satu sama lain dn bekerja sama secara harmonis untuk mencapai suatu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berarti dan berguna.

Pengertian manajemen menurut Moenir, H.A.S, adalah sebagai berikut: "Manajemen adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing suatu kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Moenir, 2006:24). Jadi berdasarkan pengertian tersebut manajemen meliputi upaya mengarahkan orang lain dalam rangka pencapaian tujuan dengan menggunakan cara-cara tertentu, yang baik tujuan maupun cara tersebut ditetapkan oleh manajer.

Kombinasi dari istilah sistem, informasi, dan manajemen menjadi kata-kata baru yaitu "Sistem Informasi Manajemen. Sistem Informasi Manajemen menurut Azhar Susanto, adalah sebagai berikut :

> Sistem Informasi Manajemen adalah sebagai suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan serupa. *Output* informasi digunakan oleh manajer maupun non manajer dalam perusahaan untuk membuat keputusan dalam memecahkan masalah (Susanto, 2004:54)

Berdasarkan definisi diatas, Sistem informasi manajenem merupakan pengolahan data dengan menggunakan komputer sebagai medianya. Hasil pengolahan tersebut selanjutnya menjadi referensi dalam membuat keputusan guna pemecahan masalah yang sedang dihadapi.

Menurut Sondang P. Sigian, Sistem Informasi Manajemen adalah sebagai berikut: “Sistem Informasi Manajemen adalah pendekatan yang terorganisir dan terencana untuk memberikan eksekutif bantuan informasi yang tepat yang memberikan kemudahan bagi proses manajemen” (Siagian, 2006:45).

Pengertian Sistem Informasi Manajemen berdasarkan uraian tersebut merupakan informasi yang telah diolah dengan perencanaan yang matang sehingga dapat memberikan suatu informasi yang tepat dan berguna. Informasi tersebut akan sangat membantu sekali dalam memberikan kemudahan dalam proses manajemen.

Sistem Informasi Manajemen merupakan sistem informasi yang digunakan untuk menyajikan informasi untuk mendukung manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem Informasi Manajemen biasanya mengahsilkan informasi untuk memantau kinerja, memelihara koordinasi dan menyediakan informasi untuk kegunaan informasi.

Katrakteristik Sistem Informasi Manajemen sebagaimana berdasarkan pendapat Turban yang dikutif oleh Abdul Kadir dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan SIstem Informasi* adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan efisiensi dengan mengurangi biaya.
2. Menyediakan laporan dan kemudahan akses yang berguna untuk pengambilan keputusan tetapi tidak secara langsung. (Kadir, 2003:115)

Berdasarkan karakteristik diatas maka sistem informasi manajemen dapat meningkatkan efisiensi biaya yang harus dikeluarkan. Secara tidak langsungpun

system informasi manajemen mempengaruhi terhadap pengambilan keputusan dari pihak kepentingan khususnya pemerintah selaku otoritator yang berwenang.

2.2.6 Pengertian Sistem Informasi Manajemen Solusi Layanan Terpadu Nusantara (Simsolatera)

Sistem informasi Manajemen Solusi Layanan Terpadu Nusantara (Simsolatera) adalah *software* yang dipergunakan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat pada bidang pencatatan sipil dengan menggunakan komputer sebagai media pengolah datanya. Landasan hukum pelaksanaan Simsolatera mengacu pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2006 tentang Administrasi Kependudukan dan Catatan Sipil. *Software* Simsolatera ini terdiri dari menu akta kelahiran, kematian, perkawinan, dan perceraian.

2.3 Pelayanan Publik

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

Simsolatera merupakan bagian dari hasil pengolahan data ini tentunya diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada publik atau masyarakat. Banyak definisi mengenai pelayanan publik yang dikemukakan oleh para ahli.

Pada dasarnya konsep dari istilah pelayanan publik berasalah dari kata yang terpisah.

Penjelasan lebih lanjut mengenai istilah pelayanan publik. Terlebih dahulu penulis akan mengutif beberapa pengertian pelayanan menurut para ahli. Pengertian pelayanan menurut Kotler dalam Sampara Lukman, yaitu : pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Lukman, 2000:8).

Definisi pelayanan diatas menunjukan bahwa suatu pelayanan merupakan bentuk kegiatan penawaran yang dilakukan oleh kelompok tertentu kepada orang lain. Kegiatan tersebut menekankan pada kepuasan dalam pemanfaatan produk yang ditawarkan.

Pengetertian ahli tersebut sejalan dengan definisi menurut Lijan Poltak Sinambela dalam bukunya yang berjudul *Transformasi Pelayanan Publik: teori, praktik dan implementasi*, yang mendefinisikan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2006:5).

Berdasarkan definisi tersebut berarti pelayanan merupakan kegiatan yang meelibatakan interaksi anatra dua pelaku atau lebih. Interaksi tersebut bisa terjadi antara manusia dengan manusia maupun antara manusia dengan mesin atau benda tidak bernyawa serta berorientasikan pada kepuasan bagi yang dilayaninya.

Pengertian pelayanan menurut Badudu, dijelaskan bahwa :

> “Pelayanan adalah sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan” (Badudu, 2001:781-782).

Definisi diatas menyebutkan pelayanan merupakan pekerajaan dalam melayani orang yang memerlukan keperluan. Cara pelayanan dalam menerima, menyediakan keperluan orang yang diterimanya merupakan bagian dari kerjanya.

Guna melengkapi istilah pelayanan publik. Telah di uaraikan beberapa pengertian pelayanan menurut beberapa ahli seperti diatas. Maka selanjutnya penulis akan memperbendaharai definisi-definisi publik menurut para ahli. Menurut Sinambela istilah publik berasal dari Bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara (Sinambela, 2006:5). Istilah publik menurut Inu dan kawan-kawan dalam Sinambela, mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki (Sinambela, 2006:5). Pengertian publik berdasarkan tersebut adalah kumpulan manusia yang mempunyai harapan, perasaan dan sikap serta nilai-nilai merasa memiliki.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas mengenai definisi pelayanan dan publik. Dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Istilah publik sendiri bisa disimpulkan bahwa publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan–peraturan.

Uraian mengenai istilah pelayanan dan publik diatas menyatu dalam istilah pelayanan publik. Mengacu pada istilah sebelumnya pelayanan publik secara sederhana dapat diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh suatu kelompok dalam melayani orang. Banyak ahli yang memiliki pandangan-pandangan mengenai istilah pelayanan publik.

Pengertian pelayanan publik menurut Dwiyanto didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat" (Dwiyanto, 2005:141). Jadi pelayanan publik merupakan serangkaian aktifitas yang diberikan oleh suatu organisasi atau birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.

Pelayanan publik juga didefinisikan menurut Moenir sebagai berikut:

> "Pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya".(Moenir, 2006:26).

Pelayanan umum merupakan kegiatan pemenuhan kepentingan masyarakat sesuai dengan haknya. Pelayanan yang dilakukan dilandasi oleh tatacara atau prosedur yang telah ditetapkan. Prosedur tersebut merupakan acuan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan umum harus mendahulukan kepentingan umum atau kepentingan masyarakat, karena pelayanan umum berfungsi memenuhi kepentingan masyarakat umum yang membutuhkan pelayanan.

Definisi pelayanan publik yang dikemukakan oleh Moenir diatas mempunyai makna yang sama seperti definisi menurut Kurniawan, yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan

(melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Kurniawan, 2005:4).

Berdasarkan definisi diatas pelayan publik yaitu melayani kepentingan atau keperluan masyarakat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Lembaga atau instansi pemerintahan yang sudah mempunyai tugas dan fungsi yang terlegitimasi harus mengakomodir keperluan masyarakat. Instansi pemerintah dengan otoritas yang dimilikinya harus berlandaskan pada kepentingan masyarakat.

Pemerintah selaku *vocal* dalam pemberian pelayanan kepada publik atau masyarakat mempunyai definisi senidiri melalui Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 yang mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kepmenpan diatas secara substansi mempunyai makna yang sama seperti definisi yang dikemukakan oleh ahli. Pelayanan menurut pandangan pemerintah merupakan cara birokrat disetiap birokrasi dalam melayani keperluan masyarakat. Legitimasi kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh birokrasi bis bersumber pada lembaga eksekutif maupun lembaga legislatif.

Berdasarkan beberapa uraian pelayanan publik di atas, maka pelayanan publik dapat diinterpretasikan sebagai cara pemerintah dalam melayani masyarakat yang *output* nya adalah kepuasan masyarakat dalam menerima

pelayanan dari pemerintah. Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

1. Kemudahan dalam pengurusan kepentingan
2. Mendapatkan pelayanan secara wajar
3. Mendapatkan perlakuan yang sama tanpa pilih-kasih
4. Mendapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang".

(Moenir, 2006:47)

Pelayanan terbaik seperti yang disebutkan diatas atas yaitu pelayanan tidak berbelat-belit secara prosedur sehingga masyarakat merasa dimudahkan dalam mengurusi kepentingannya. *Kedua*, harus memberikan pelayanan yang wajar dan tidak berlebihan sesuai dengan keperluannya masing-masing. Memperoleh pelayanan secara wajar, misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka petugas diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya. *Ketiga*, penyelenggara harus memberikan perlakuan yang sama tanpa pilih kasih dan tidak membeda-bedakan masyarakat dari segi ekonomi maupun dari segi apapun. Masyarakat harus mendapatkan perlakuan yang adil dalam mengurus berbagai urusan tanpa mebedakan status apapun. *Keempat*, penyelenggara pelayanan harus transparan teradap masyarakat sehingga apapun informasi yang didapat oleh masyarakat merupakan informasi yang *valid*

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa pelayanan yang di dambakan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang di berikan secara prima. Pelayanan prima merupakan pelayanan yang dilakukan dengan cepat, tertib, tepat waktu, aman dan tidak berbelit-belit yang dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat.

Pelayanan yang memuaskan tersebut tentunya akan mempunyai ekses yang baik bagi birokrasi itu sendiri. Dampak positf seperti yang dikemukakan oleh

Moenir apabila pelayanan prima dijalankan oleh penyelenggara pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat menghargai kepada korps pegawai
2. Masyarakat patuh terhadap aturan-aturan layanan
3. Masyarakat akan merasa bangga kepada korps pegawai
4. Adanya kegairahan usaha dalam masyarakat
5. Adanya peningkatan dan pengembangan dalam masyarakat menuju segera tercapainya masyarakat yang adil dan makmur berlandaskan Pancasila

(Moenir, 2006:47).

Berdasarkan lima variabel diatas dampak positif tersebut dapat dirasakan oleh pegawai pemerintah itu sendiri karena masyarakat menghargai korps pegawai sehingga pegawai tersebut dapat melaksanakan tugasnya dengan baik. Masyarakat akan mengikuti peraturan-peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan dalam mengurusi keperluannya. Masyarakat akan bangga terhadap pegawai sehingga masyarakat mengagumi pegawai tersebut dan ditunjukan dengan saling menghormati dan menghargai antara masyarakat dengan pegawai maupun pegawai dengan pegawai. Kegairahan usaha dalam masyarakatpun akan meningkat dikarenakan kemudahan, ketertiban dalam proses pelayanan. Apabila keempat variabel diatas bisa direalisasikan dengan baik maka cita-cita bangsa sesuai dengan tujuan Negara Indonesia akan terwujud.

Menjelaskan uraian di atas bahwa pelayanan yang baik juga dapat memberikan kepuasan masyarakat, maka menurut Moenir dampak kepuasan masyarakat dapat terlihat pada:

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas di bidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang remeh dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarang
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem

pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara
3. Ada rasa bangga pada masyarakat atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat
4. Kelambatan-kelambatan yang biasa ditemui, dapat dihindarkan dan ditiadakan. Sebaliknya akan dapat ditumbuhkan percepatan kegiatan di masyarakat di semua bidang kegiatan baik ekonomi, sosial maupun budaya
5. Adanya kelancaran di bidang pelayanan umum, usaha dan inisiatif masyarakat mengalami peningkatan, yang berdampak meningkatnya pula usaha pengembangan ideologi, politik, sosial dan budaya (ipoleksosbud) masyarakat ke arah tercapainya masyarakat adil dan makmur berlandaskan pancasila

(Moenir, 2006:45).

Uraian di atas dapat disimpulkan bahwa masyarakat akan sangat menghargai kepada pegawai karena pelayanan yang mereka dapatkan sangat memuaskan dengan begitu masyarakat dapat mematuhi peraturan yang ada dengan penuh kesadaran dan pada akhirnya adanya kelancaran dalam pelayanan umum yang diberikan kepada masyarakat.

Esensi dari tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memberikan kepuasan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan
3. Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat
5. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik

(Sinambela, 2006:6).

Kualitas pelayanan prima dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat, jadi masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Segala bentuk pelayanan harus bisa dipertanggungjawabkan oleh penyelenggara, karena ini menyangkut dengan kepentingan masyarakat.

Profesionalisme pelayan publik sangat penting sehingga dalam melayani masyarakat. Mengesampingkan unsur SARA dalam pemberian pelayanan merupakan wujud dari profesionalisme yang akan membawa keadilan bagi masyarakat.

Begitu pentingnya profesionalisasi pegawai dalam birokrasi. Pemerintah selaku otoritas dalam pembuat kebijakan telah menetapkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam meberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka

agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5. efesiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada halhal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan
6. ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat
8. ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

(UU No. 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum).

Produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan dalam penerbitan akta catatan sipil.