BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Implementasi Kebijakan

2.1.1 Pengertian Implementasi

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 mengeprasionalkan jaringan komputerisasi tersebut. Oleh karena itu, dalam menunjang terciptanya tertib administrasi dan peningkatan pelayanan publik, perlu didukung dengan adanya implementasi yang berorientasi pada pelayanan dan tujuan yang akan di tercapai.

Secara etimologis pengertian implementasi menurut Kamus Webster yang dikutip oleh Solichin Abdul Wahab adalah:

> "Konsep implementasi berasal dari bahasa inggris yaitu *to implement*. Dalam kamus besar webster, *to implement* (mengimplementasikan) berati *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu); dan *to give practical effect to* (untuk menimbulkan dampak/akibat terhadap sesuatu)"(Webster dalam Wahab, 2004:64).

Implementasi berasal dari bahasa Inggris yaitu *to implement* yang berarti mengimplementasikan. Implementasi merupakan penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu yang menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu. Sesuatu tersebut dilakukan untuk menimbulkan dampak atau akibat itu dapat

berupa undang-undang, peraturan pemerintah, keputusan peradilan dan kebijakan yang dibuat oleh lembaga-lembaga pemerintah dalam kehidupan kenegaraan.

Pengertian implementasi selain menurut Webster 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, 2001:65)

Pandangan Van Meter dan Van Horn bahwa implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, kelompok badan pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warganegaranya. Namun dalam praktinya badan-badan pemerintah sering menghadapi pekerjaan-pekerjaan di bawah mandat dari Undang-Undang, sehingga membuat mereka menjadi tidak jelas untuk memutuskan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

Mazmanian dan Sebastiar juga mendefinisikan implementasi sebagai berikut:

> "Implementasi adalah pelaksanaan keputusan kebijakan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan".(Mazmanian dan Sebastiar dalam Wahab,2001:68)

Implementasi menurut Mazmanian dan Sebastier merupakan pelaksanaan kebijakan dasar berbentuk undang-undang juga berbentuk perintah atau

keputusan-keputusan yang penting atau seperti keputusan badan peradilan. Proses implementasi ini berlangsung setelah melalui sejumlah tahapan tertentu seperti tahapan pengesahan undang-undang, kemudian output kebijakan dalam bentuk pelaksanaan keputusan dan seterusnya sampai perbaikan kebijakan yang bersangkutan.

2.1.2 Definisi Kebijakan

Kebijakan Secara efistimologi, istilah kebijakan berasal dari bahasa inggris "*policy*". Akan tetapi, kebanyakan orang berpandangan bahwa istilah kebijakan senantiasa disamakan dengan istilah kebijaksanaan. Padahal apabila dicermati berdasarkan tata bahasa, istilah kebijaksanaan berasal dari kata "*wisdom*".

Penulis berpandangan bahwa istilah kebijakan berbeda dengan istilah kebijaksanaan. Hal ini didasarkan pada pertimbangan bahwa pengertian kebijaksanaan memerlukan pertimbangan-pertimbangan yang lebih lanjut, sedangkan kebijakan mencangkup peraturan-peraturan yang ada di dalamnya termasuk konteks politik.

Pendapat Anderson yang dikutip oleh Wahab, merumuskan kebijaksanaan sebagai langkah tindakan yang secara sengaja dilakukan oleh seseorang aktor atau sejumlah aktor berkenaan dengan adanya masalah atau persoalan tertentu yang sedang dihadapi (Anderson dalam Wahab, 2001:3). Oleh karena itu, kebijaksanaan menurut Anderson merupakan langkah tindakan yang

sengajadilakukan oleh aktor yang berkenaan dengan adanya masalah yang sedang di hadapi.

Kebijakan menurut pendapat Carl Friedrich yang dikutip oleh Wahab bahwa:

> "Kebijakan adalah suatu tindakan yang mengarah pada tujuan yang diusulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam lingkungan tertentu sehubungan dengan adanya hambatan-hambatan tertentu seraya mencari peluang-peluang untuk mencapai tujuan atau mewujudkan sasaran yang diinginkan" (Friedrich dalam Wahab, 2001:3).

Kebijakan mengandung suatu unsur tindakan untuk mencapai tujuan dan umumnya tujuan tersebut ingin dicapai oleh seseorang, kelompok ataupun pemerintah. Kebijakan tentu mempunyai hambatan-hambatan tetapi harus mencari peluang-peluang untuk mewujudkan tujuan dan sasaran yang diinginkan.

Hal tersebut berarti kebijakan tidak boleh bertentangan dengan nilai-nilai dan praktik-praktik sosial yang ada dalam masyarakat. Apabila kebijakan berisi nilai-nilai yang bertentangan dengan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat, maka kebijakan tersebut akan mendapat kendala ketika diimplementasikan. Sebaliknya, suatu kebijakan harus mampu mengakomodasikan nilai-nilai dan praktik-praktik yang hidup dan berkembang dalam masyarakat.

Setelah memahami dengan seksama pengertian dari kebijakan sebagaimana diuraikan diatas, adalah penting sekali bagi kita untuk menguraikan makna dari kebijakan publik, karena pada dasarnya kebijakan publik nyata-nyata berbeda dengan kebijakan private/swasta (Afan Gaffar, 1991:7).

Banyak sekali pengertian yang telah diungkapkan oleh pakar tentang kebijakan publik, namun demikian banyak ilmuwan yang merasakan kesulitan untuk mendapatkan pengertian kebijakan publik yang benar-benar memuaskan. Hal tersebut dikarenakan sifat dari pada kebijakan publik yang terlalu luas dan tidak spesifik dan operasional.

Luasnya makna kebijakan publik sebagaimana disampaikan oleh Charles O. Jones (1991, 3) di dalam mendefinisikan kebijakan publik sebagai antar hubungan di antara unit pemerintah tertentu dengan lingkungannya. Agaknya definisi ini sangat luas sekali nuansa pengertiannya, bahkan terdapat satu kesan sulit menemukan hakekat dari pada kebijakan publik itu sendiri.

Santoso (1998:4-8) memisahkan berbagai pandangan tentang kebijakan publik ke dalam dua kelompok. Pemikiran pertama menyatakan bahwa kebijakan publik sama dengan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, sebagaimana yang diungkapkan oleh Thomas K. Dye (1978:3) bahwa *"Public policy is whatever government chose to do or not to do"* (apapun yang dipilih oleh pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan).

Meskipun memberikan pengertian kebijakan publik hanya memandang dari satu sudut saja (yakni pemerintah), namun apa yang diungkapkan oleh Thomas Day telah memberikan nuansa terhadap pengertian kebijakan publik. Barangkali semua memahami bahwa kebijakan semata-mata bukan merupakan keinginan pemerintah, akan tetapi masyarakatpun juga memiliki tuntutan-tuntutan (keinginan), sebab pada prinsipnya kebijakan publik itu adalah

mancakup “apa” yang dilakukan, “mengapa” mereka melakukannya, dan “bagaimana” akibatnya (Gaffar, 1991:7).

Di pihak lain Edward C.George III (1980:2) menyatakan bahwa tidak ada definisi yang tunggal dari kebijakan publik sebagaimana yang dimaksudkan adalah *“what government say and do, or not to* do”. Bahkan David Easton (1953:129) mengemukakan bahwa *“Policy is the authoritative allocation of value for the whole society"* (pengalokasian nilai-nilai secara paksa/syah pada seluruh anggota masyarakat).

Dari definisi ini, maka kebijakan publik meliputi segala sesuatu yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah. Disamping itu kebijakan publik adalah juga kebijakan-kebijakan yang dikembangkan/dibuat oleh badan-badan dan pejabat-pejabat pemerintah (James E. Anderson, 1979:3). Implikasi pengertian dari pandangan ini adalah bahwa kebijakan publik :

1) Lebih merupakan tindakan yang mengarah pada tujuan daripada sebagai perilaku atau tindakan yang kebetulan;
2) Pada hakekatnya terdiri atas tindakan-tindakan yang saling terkait;
3) Bersangkutan dengan apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah dalam bidang tertentu atau bahkan merupakan apa yang pemerintah maksud atau melakukan sesuatu atau menyatakan melakukan sesuatu;
4) Bisa bersifat positif yang berarti merupakan beberapa bentuk tindakan (langkah) pemerintah mengenai masalah tertentu, dan bersifat negatip yang berarti merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu;
5) Kebijakan publik setidak-tidaknya dalam arti positip didasarkan atau selalu dilandaskan pada peraturan/undang-undang yang bersifat memaksa (otoratif).

Pandangan lainnya dari kebijakan publik, melihat kebijakan publik sebagai keputusan yang mempunyai tujuan dan maksud tertentu, berupa

serangkaian instruksi dan pembuatan keputusan kepada pelaksana kebijakan yang menjelaskan tujuan dan cara mencapai tujuan. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Soebakti dalam Samodro Wibowo (1994:190) bahwa kebijakan negara merupakan bagian keputusan politik yang berupa program perilaku untuk mencapai tujuan masyarakat negara. Kesimpulan dari pandangan ini adalah: pertama, kebijakan publik sebagai tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan, kedua kebijakan publik sebagai keputusan pemerintah yang mempunyai tujuan tertentu.

Dari beberapa pandangan tentang kebijakan negara tersebut, dengan mengikuti paham bahwa kebijakan negara itu adalah serangkaian tindakan yang ditetapkan dan dilaksanakan oleh pemerintah yang mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu demi kepentingan seluruh rakyat, maka M. Irfan Islamy 1995:20) menguraikan beberapa elemen penting dalam kebijakan publik, yaitu :

1) Bahwa kebijakan publik itu dalam bentuk perdanya berupa penetapan tindakan-tindakan pemerintah;
2) Bahwa kebijakan publik itu tidak cukup hanya dinyatakan tetapi dilaksanakan dalam bentuk yang nyata;
3) Bahwa kebijakan publik, baik untuk melakukan sesuatu ataupun tidak melakukan sesuatu itu mempunyai dan dilandasi maksud dan tujuan tertentu;
4) Bahwa kebijakan publik itu harus senantiasa ditujukan bagi kepentingan seluruh anggota masyarakat.

2.1.3 Pemahaman Implementasi Kebijakan

Yang dikemukakan oleh Mazmanian dan Sabatier dalam buku *Implementacion and policy,* yang mengatakan bahwa implementasi kebijakan :

> "Pelaksanaan keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang,namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan badan peradilan, lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasikan masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan atau sasaran yang akan dicapai, dan berbagai cara untuk menstrukturkan atau mengatur proses implementasi".(Mazmanian dan sebastier dalam Aguatino,2006:139)

Implementasi merupakan tindakan-tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan. Tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Dunn mengistilahkannya implementasi secara lebih khusus, menyebutnya dengan istilah implementasi kebijakan dalam bukunya yang berjudul *Analisis Kebijakan Publik*. Menurutnya implementasi kebijakan (*Policy Implementation*) adalah pelaksanaan pengendalian aksi-aksi kebijakan di dalam kurun waktu tertentu (Dunn, 2003:132). Berkaitan dengan faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan suatu program, Subarsono dalam bukunya yang berjudul *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi),* mengutip pendapat G. Shabbir Cheema dan Dennis A. Rondinelli mengemukakan bahwa terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan program-program pemerintah yang bersifat desentralistis. Faktor- faktor tersebut diantaranya:

1. Kondisi lingkungan
   Lingkungan sangat mempengaruhi implementasi kebijakan, yang dimaksud lingkungan ini mencakup lingkungan sosio kultural serta keterlibatan penerima program.
2. Hubungan antar organisasi

Dalam banyak program, 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 didukung sumberdaya baik sumberdaya manusia (*human resources*) maupun sumberdaya non-manusia (*non human resources*).
4. Karakteristik dan kemampuan agen pelaksana
   Yang dimaksud karakteristik dan kemampuan agen pelaksana adalah mencakup struktur birokrasi, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi dalam birokrasi, yang semuanya itu akan mempengaruhi implementasi suatu program.
   (Subarsono, 2005:101).

Sedangkan menurut Burch, implementasi sistem didefinisikan sebagai "suatu implementasi yang terdiri dari rencana implementasi sistem dan pelaksanaan sistem yang menggambarkan tugas-tugas yanng diperlukan dalam pengimplementasian suatu sistem". (Burch, 1992:12)

Jadi berdasarkan pengertian di atas, implementasi biasanya menunjukkan seluruh upaya perubahan melalui sistem baru. Sistem dibuat untuk memperbaiki atau meningkatkan pemprosesan informasi. Setelah dirancang, sistem diperkenalkan dan diterapkan kedalam organisasi pengguna. Jika sistem yang diterapkan itu digunakan oleh anggotanya maka pelaksanaan sistem dapat dikatakan berhasil. Sedangkan jika para penggunanya menolak sistem yang diterapkan, maka pelaksanaan sistem tersebut dapat digolongkan gagal.

Model manajemen implementasi menurut Riant Nugroho menggambarkan pelaksanaan atau implementasi kebijakan di dalam:

> "Konteks manajemen berada di dalam kerangka *organizing-leading-controlling.* Jadi ketika kebijakan sudah dibuat, maka tugas selanjutnnya adalah menggoganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk memimpin pelaksanaan dan melakukan pengendalian pelaksanaan tersebut. Secara rinci kegiatan didalam menejemen implementasi kebijakan dapat disusun melalui (a) Implementasi strategi (b)

pengorganisasian (c) penggerakan dan kepemimpinan (d) pengendalian. ”(Riant Nugroho, 2004:163)

Dengan Adanya Implementasi Kebijakan menggorganisasikan, melaksanakan kepemimpinan untuk melaksanakan untuk memimpin pelaksanaan dan melakukan pengendalian pelaksanaan secara rinci kegiatan implementasi kebijakan di mulai dari implementasi strategi, pengorganisasian, pergerakan kepemimpinan dan pengendalian akan berjalan dengan lancar sesuai dengan yang diinginkan.

Faktor – faktor implementasi kebijakan dilaksanakan dalam sekuensi manajemen implementasi kebijakan. Implementasi kebijakan di kelola dalam tugas-tugas :

Pertama adalah Implementasi strategi yaitu kebijakan dapat langsung dilaksanakan atau memerlukan kebijakan turunan sebagai kebijakan pelaksanan. Adapun konsep-konsepnya sebagai berikut :

a) Menyesuaikan struktur dengan strategi.
b) Melembagakan srategi.
c) Mengoperasionalkan strategi.
d) Menggunakan prosedur untuk memudahkan implementasi.

Kedua pengorganisasian yaitu merumuskan prosedur implementasi, yang diatur dalam model dasar mengorganisasi, memimpin dan mengendalikan dengan konsep-konsepnya:

a) Desain organisasi dan struktur organisasi
b) Pembagian pekerjaan dan desain pekerjaan
c) Integrasi dan koordinasi
d) Perekrutan dan penempatan sumber daya manusia
e) Hak, wewenang dan kewajiban
f) Pendelegasian
g) Pengembangan kapasitas organisasi dan kapasitas sumber daya manusia
h) Budaya organisasi

Faktor yang ketiga yaitu penggerakan dan kepemimpinan adalah melakukan alokasi sumber daya, menyesuaikan prosedur implementasi dengan sumber daya yang digunakan, saat kebijakan pada fase ini sekaligus diberikan pedoman diskresi atau ruang gerak bagi individu pelaksana untuk memilih tindakan sendiri

yang otonom dalam batas wewenang apabila menghadapi situasi khusus dan menerapkan prinsip-prinsi dasar *good governance*. Dengan konsep-konsepnya:

a) Efektivitas kepemimpinan
b) Motivasi
c) Etika
d) Mutu
e) Kerja sama tim
f) Komunikasi organisasi
g) Negoisasi

Faktor yang keempat adalah pengendalian yaitu mengendalikan pelaksanaan dengan melakukan proses monitoring secara berkala dan konsep-konsepnya:

a) Desain pengendalian
b) Sistem informasi manajemen dan
c) Monitoring
d) Pengendalian anggaran atau keuangan
e) Audit

(Riant Nugroho, 2004:163)

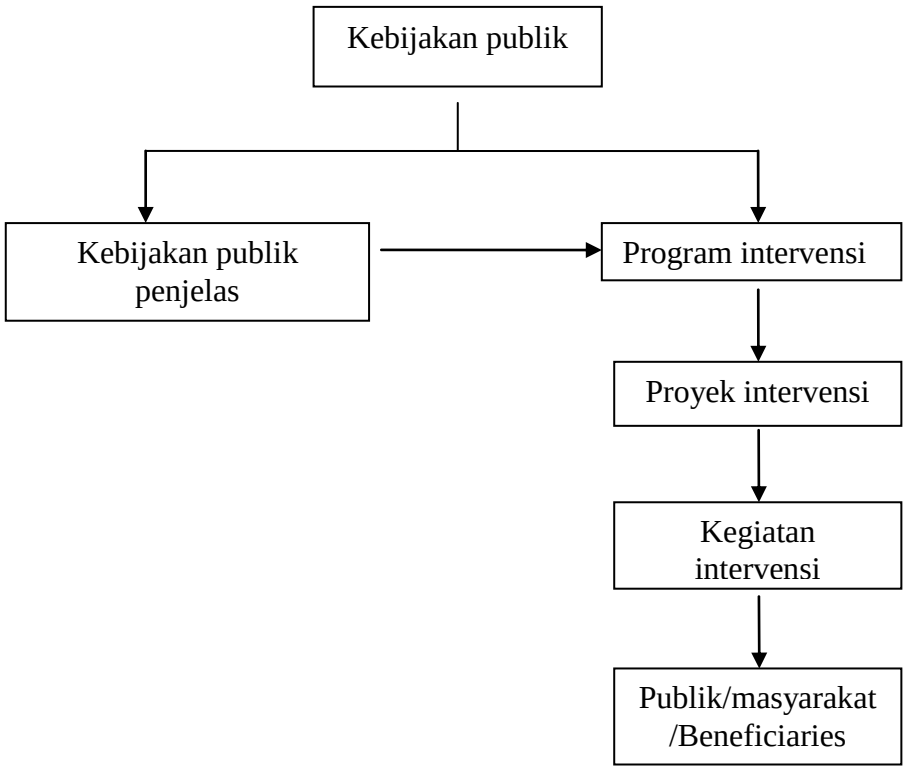
Agar pemerintah dapat meningkatkan hubungan kerja antar instansi pemerintah serta dapat menyediakan pelayanan bagi masyarakat dan dunia usaha secara efektif dan transparan, diperlukan kerangka arsitektur dan *platform* yang kompatibel bagi semua Departemen dan lembaga pemerintah, serta penerapan standarisasi bagi beberapa hal yang terkait dengan penggunaan teknologi telematika secara luas.

Beberapa yang akan dilaksanakan termasuk pengembangan *e -Government* melalui semua instansi pemerintah dan penyediaan layanan masyarakat, memperbaharui kerangka peraturan dan prosedur transaksi di lingkungan pemerintah, serta membangun komitmen dan kesepakatan untuk memperlancar pertukaran dan penggunaan informasi antar instansi pemerintah. Untuk keperluan itu, pemerintah akan meningkatkan kesadaran dan kesiapan pengguna kemajuan teknologi telematika untuk mengimplementasikan *e-Government* secara efektif,

serta mengintensifkan pendidikan dan pelatihan teknologi telematika untuk meningkatkan keahlian Pegawai Negri Sipil di semua tingkat.

Implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program – program atau melalui formulasi kebijakan derivat atau turunan dari kebijakan publik tersebut. Secara umum dapat digambarkan sebagai berikut

Gambar 2.1
Rangkaian Implementasi Kebijakan



Sumber : Nugroho (2004:159)

Implementasi merupakan tindakan untuk mencapai tujuan yang telah digariskan dalam keputusan kebijakan, tindakan tersebut dilakukan baik oleh individu, pejabat pemerintah ataupun swasta. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dinamis, dimana pelaksana kebijakan melakukan aktivitas atau kegiatan, sehingga pada akhirnya akan mendapatkan suatu hasil yang sesuai dengan tujuan atau sasaran kebijakan itu sendiri.

2.2 Sistem Informasi

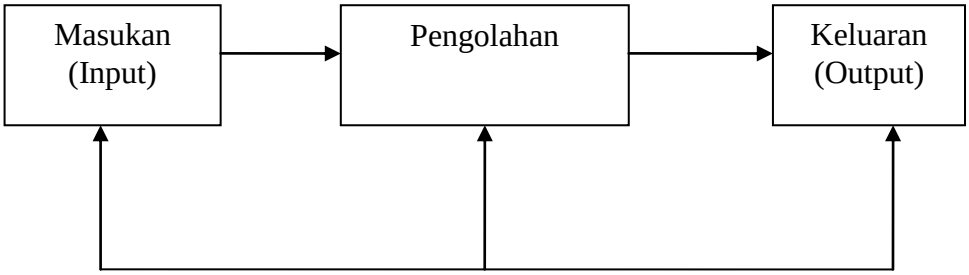
2.2.1 Pengertian Sistem

Negara Indonesia saat ini sedang menuju ke arah perkembangan yang lebih menjunjung tinggi nilai-nilai demokrasi dan lebih terbuka dalam menangkap aspirasi atau suara nurani masyarakat yang berkembang di lingkungan masyarakat. Dalam era keterbukaan ini, tuntutan pemerintah untuk menyampaikan informasi melalui perangkat-perangkat lunak seperti komputer sangat diperlukan. Hal tersebut dikarenakan masyarakat sekarang lebih kritis dalam mengatasi masalah yang berkaitan dengan pelayanan publik, selain itu juga masyarakat era sekarang jauh lebih terbuka terhadap hal-hal baru khususnya dalam perkembangan dunia informasi.

Sistem adalah seperangkat komponen yang saling berhubungan dan saling bekerjasama untuk mencapai beberapa tujuan. Murdick dan Ross mendefinisikan sistem sebagai seperangkat elemen yang digabungkan satu dengan yang lainnya untuk suatu tujuan bersama (Murdick dan Ross, 1993:6). Pandangan para ahli

terhadap sistem berbeda – beda, mengatakan sistem terdiri dari unsur – unsur seperti masukan *(input)*, pengolahan *(processing)* serta keluaran *(output).*

Gambar 2.2
Model Sistem



Sumber : Scott (1996:6)

Sementara Mc Leod mendefinisikan :

> Sistem sebagai kelompok elemen – elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama dalam mencapai tujuan akan tetapi secara umum proses yang dilakukan organisasi dalam mencapai tujuannya adalah dengan mengubah sumber daya input menjadi sumber daya output. (Mc Leod, 1995:14-18).

Sumber daya mengalir dari elemen input melalui elemen transformasi kepada elemen output dan untuk menjamin prosesnya maka dibutuhkan mekanisme kontrol. Dari uraian konsep – konsep mengenai sistem tersebut, Suradinata menjelaskan bahwa pada dasarnya sistem dapat dilihat dari karakteristiknya, yakni:

1. Adanya komponen sistem (sub sistem) yang saling berinteraksi dan bekerja sama membentuk suatu kesatuan yang mempunyai sifat – sifat sistem.
2. Terdapat batas sistem baik antar subsistem maupun antar sistem yang dikenal dengan lingkungan.
3. Lingkungan luar sistem adalah semua yang berada di luar sistem yang mempengaruhi operasional sistem.
4. Penghubung sistem adalah media antar subsistem yang memungkinkan mengalirnya sumber daya.
5. Adanya tujuan bersama yang ingin dicapai.
   (Suradinata, 1996:8-9)

Oleh karena itu, setelah membahas 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. 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.

2.2.2 Definisi Informasi

Definisi tentang data dan informasi bisa dibedakan bahwa informasi itu mempunyai kandungan makna dan data tidak mempunyai kandungan makna. Pengertian makna disini merupakan hal yang cukup penting, karena berdasarkan makna dapat memahami informasi tersebut dan secara lebih jauh dapat menggunakannya untuk menarik suatu kesimpulan atau bahkan mengambil keputusan.

Oleh karena itu, dapat disimpulkan 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 di atas 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.

Setelah menjelaskan 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)

Kegunaan informasi untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan tentang suatu keadaan. Sedangkan 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 (Sondang, 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. Selanjutnya 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 Gambaran Sistem Informasi

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

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

Sistem informasi merupakan komponen yang terdiri dari manusia, komputer, teknologi informasi dan prosedur kerja yang diproses antara data menjadi informasi dan di maksudkan untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Sistem informasi juga digunakan untuk mendukung didalam pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian dan untuk memberikan gambaran efektivitas dalam suatu perusahaan.

Selain 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.

Perkembangan zaman yang semakin maju dan teknologi yang semakin canggih, maka dalam pengolahan data secara elektronik sangat mendukung dalam berbagai kegiatan atau aktivitas. Pengolahan data secara elektronik merupakan serangkaian kegiatan yang dimaksudkan untuk menyediakan informasi dengan menggunakan komputer yang mencangkup pengumpulan, pemprosesan, penyimpanan, dan pengawasan hasil pengolahan tersebut.

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)

Perkembangan teknologi begitu cepat seiring dengan semakin pesatnya dunia informasi, sehingga menjadikan jarak antara negara yang satu dengan yang lain begitu dekat dengan adanya teknologi. Hal ini juga yang menjadikan peran informasi dituntut untuk selalu akurat agar tidak ketinggalan informasi, hampir semua kegiatan sehari-sehari tidak akan terlepas dari pengaruh teknologi. Berkembang pesatnya peran informasi dan teknologi menyebabkan semakin mendekatkan wilayah negara sehingga batas wilayah tidak jelas, dan timbulnya persaingan perdagangan yang sangat ketat.

Oleh karena itu, dalam hal ini bahwa pemerintah harus menerapkan pengolahan data secara elektonik yang 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.

Pengolahan data secara elektronik sudah diterapkan dilingkungan Dinas Pertanian melalui sistem informasi pertanian. Sistem informasi manajemen pertanian dibuat karena dukungan teknologi informasi di Dinas Pertaanian sangat penting untuk memberikan pelayanan secara cepat dan aman. Sistem informasi pertanian merupakan sistem untuk memfasilitasi pelayanan di bidang pertanian.

Sistem informasi manajemen pertanian diharapkan dapat memberikan pelayanan dalam meningkatkan produktivitas, pengurangan biaya, peningkatan pengambilan keputusan, peningkatan pelayanan terhadap pelanggan dan dapat

mengembangkan aplikasi-aplikasi strategi yang baru. Pelaksanaan sistem informasi manajemen pertanian terdiri dari adanya komponen yang berupa aplikasi informasi manajemen pertanian dengan menggunakan sistem komputer yang memberikan berbagai informasi pertanian.

2.3 Sistem Informasi Manajemen Pertanian (Simtan)

Manajemen Data Berfungsi sebagai media penghubung antara komponen-komponen sistem informasi dengan *database* dan antara masing-masing komponen sistem informasi. Simtan ini dibangun dengan berbasis web, sehingga dapat diakses dan diupdate langsung melalui media internet oleh masing-masing instansi di lingkungan Dinas Pertanian Tanaman Pangan Provinsi Jawa Barat, tentunya melalui otorirasi tertentu (*username* dan *password* diperoleh melalui bagian perencanaan dan program dan dan diberikan kepada Dinas Pertanian Tanaman Pangan). Simtan berfungsi sebagai tempat penyimpanan data dan informasi oleh beberapa unit organisasi, dimana *database* mempunyai kecenderungan berkembang sejalan dengan perkembangan organisasi, sehingga interaksi antar unit akan bertambah besar yang menyebabkan informasi yang dibutuhkan juga akan semakin bertambah.

Simtan ini merupakan kumpulan data (data gathering) hasil penyelenggaraan pertanian tanaman pertanian di Provinsi Jawa Barat yang dihasilkan dari Dinas Pertanian Tanaman Pangan. Saat ini sistem masih tahap pengembangan karena data-data yang belum ada sepenuhnya dimigrasi ke basis

data sehingga penelusuran data-data terkait masih berupa data asli. Disamping itu pengaksesan terhadap data masih dilakukan melalaui prosedur pengunduhan.

Sumber : Bagian Perencanaan dan Program Dinas pertanian Tanaman Pangan Provinsi Jawa Barat

2.4 Pelayanan Informasi

2.4.1 Pengertian Pelayanan

Memenuhi Pelayanan informasi tidak terlepas dari masalah kepentingan umum yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan informasi. 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 (Moenir, 2006:17). Pelayanan menurut Moenir bahwa pelayanan

merupakan proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang dilakukan secara langsung.

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.

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh 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.

Menurut Endang Wiryatmi mengutip pendapat dari Normann tentang karakteristik pelayanan, yaitu:

1. pelayanan merupakan suatu produksi yang mempunyai sifat yang tidak dapat diraba, berbeda dengan barang produksi lain (barang jadi atau barang industri yang berwujud)
2. pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tidak sosial
3. produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadian bersamaan dan terjadi di tempat yang sama

(Hermunn, 1996:6)

Sementara arti pelayanan menurut Luthans seperti dikutip oleh Moenir dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia sebagai berikut:

“Pelayanan sebagai proses yang menunjuk pada segala usaha yang dilakukan oleh salah satu pihak lain dalam rangka pencapaian tujuan tertentu” (Moenir, 1995:17). Hal senada tentang pengertian pelayanan publik Menurut Sinambela adalah “pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan”. (Sinambela, 2007:5)

Pamberian pelayanan tersebut merupakan proses yang dilakukan organisasi pemerintah agar terpenuhinya kebutuhan bersama.

Dengan demikian pemerintah memiliki peran dan fungsi melakukan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenannya pelayanan yang diberikan pemerintah disebut juga pelayanan umum atau pelayanan publik. Seperti yang diungkapkan oleh Endang Wiryatmi dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum, bahwa: “pelayanan publik adalah sesuatu yang disediakan baik oleh organisasi pemerintah atau swasta, karena masyarakat pada umumnya tidak dapat memenuhi sendiri kebutuhan tersebut kecuali melalui kolektif”. (Wiryatmi, 1996:7)

Berdasarkan pengertian diatas, pelayanan publik merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh suatu organisasi baik itu pemerintah maupun oleh swasta dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat hal ini dilakukan karena masyarakat tidak bisa memenuhi kebutuhannya sendiri kecuali melalui kolektif.

Definsi pelayanan publik lainnya di ungkapkan oleh Sadu Wasistiono dalam buku *Kapita Selekta Manajeman Pemerintahan,* sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat" (Wasistiono, 2001:53)

Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pelayanan publik ialah pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksaketentuan perundang-undangan.

Definsi pelayanan publik lainnya di ungkapkan oleh Sadu Wasistiono dalam buku *Kapita Selekta Manajeman Pemerintahan,* sebagai berikut:

> "Pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat" (Wasistiono, 2001:53)

Oleh karena itu dapat dikatakan bahwa pelayanan publik ialah pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksaketentuan perundang-undangan.

2.4.2 Pelayanan Publik

Publik merupakan sejumlah manusia yang mempunyai pandangan berpikir yang sama dan harapan yang sama, maksudnya setiap orang mempunyai pandangan yang sama terhadap sesuatu hal yang bersifat umum. Sementara itu untuk melengkapi di uraikan istilah publik, maka 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 (Inu dalam Sinambela, 2006:5).

Berdasarkan pendapat di atas, mengenai pelayanan dan publik, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memberikan kepuasan kepada yang menerima pelayanan. Sedangkan publik adalah manusia atau masyarakat yang memiliki kebersamaan dalam pemikiran berdasarkan peraturan–peraturan. Dalam melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan umum (publik) dari para ahli yang ahli dalam kajian tersebut, yaitu:

Menurut Dwiyanto, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Dwiyanto, 2005:141), bahwa pelayanan umum merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam memenuhi kewajibannya, akan tetapi tidak disebabkan oleh hal itu saja melainkan pemerintah memang harus memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus sesuai dengan standar pelayanan, karena masyarakat berhak mendapatkan pelayanan dari pemerintah secara prima atau pelayanan yang berkualitas.

Menurut Moenir, 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 suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang

berdasarkan prosedur tertentu, maksudnya pelayanan umum yang diberikan dilakukan dengan adanya tahapan-tahapan.

Sedangkan menurut Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 dalam Sinambela, publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (dalam Sinambela, 2006:5), maksud dari kutipan tersebut bahwa pelayanan publik merupakan upaya atau kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dalam memenuhi kebutuhan pihak lain yang memerlukan pelayanan tersebut. Pelayanan yang diberikan kepada masyakat tentunya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berdasarkan beberapa uraian di atas, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Moenir berpendapat bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan terbaik kepada publik, dapat dilakukan dengan cara:

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

Menjelaskan mengenai uraian tentang pelayanan yang baik dan memuaskan, maka Moenir akan menjelaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah:

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat. Beberapa hambatan yang sering ditemui karena ada unsur kesengnajaan, ialah:

a. waktu sudah menunjukan jam mulai bekerja petugas yang bersangnkutan masih asik berbincang dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak
b. petugas bekerja sambil berbincang dengan teman sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan pekerjaan
c. pejabat yang harus menandatangani surat/berkas sedang tidak ada di tempat (rapat, dipanggil atasan dan alasan lain yang sulit dibuktikan)
d. atau hambatan lain yang dirasa sangat mengganggu bagi orangn-orang yang berkepentingan

Hambatan-hambatan tersebut sesungguhnya dapat dihindari kalau saja petugas berlaku disiplin dan bagi pejabat yang langsung melayani orang banyak tidak dilibatkan dengan tugas lain selama jam-jam pelayanan. Di sini sangat terasa tegaknya disiplin dalam melaksanakan tugas, baik disiplin dalam hal menepati waktu maupun disiplin dalam pelaksanaan fisik pekerjaan

2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan sesuatu, baik alasan untuk dinas (pembelian kertas, ganti ongkos foto copy/cetak), atau alasan untuk kesejahteraan. Misalnya apabila ingin mendapatkan pelayanan yang cepat maka petugas diberikan sesuatu sebagai imbalannya agar mendapatkan pelayanan yang sewajarnya, hal demikian sebenarnya ikut membantu penyimpangan secara tidak langsung. Di sini memang kedudukan orang yang berkepentingan adalah lemah, sehingga kelemahan itu sering dimanfaatkan oleh petugas pelayanan. Sebenarnya mendapatkan pelayanan yang wajar itu adalah hak
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang status. Artinya kalau memang untuk pengurusan permohonan itu harus antri secara tertib, hendaknya semuanya diwajibkan antri sebagaimana yang lain, baik antri secara fisik maupun antri masalahnya
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu. Cara tersebut menjadikan orang lebih mengerti dan akan menyesuaikan diri secara ikhlas tanpa emosi

(Moenir, 2006:41-45).

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 yang menerima

pelayanan atau masyarakat. Melalui pelayanan yang memuaskan tersebut, maka dapat memberikan dampak yang positif untuk masyarakat, sesuai dengan pendapat Moenir bahwa dampak positif tersebut adalah:

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).

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. Hal tersebut dikarenakan dari pelayanan yang masyarakat dapatkan dan sikap para pegawai yang bersahabat dengan masyarakat, sehingga masyarakat pun memberikan respons yang baik. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Masyarakat mempunyai rasa bangga atas karya korps pegawai di bidang layanan umum, meskipun di lain pihak ada yang merasa ruang geraknya dipersempit karena tidak dapat lagi mempermainkan masyarakat. 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.

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. Oleh karena itu kunci dari semua ini adalah memberikan pelayanan prima kepada masyarakat tanpa membeda-bedakan hal apapun dan memberikan prioritas pelayanan yang prima agar masyarakat merasa puas.

Berdasarkan uraian di atas, 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. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan 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).

Berdasarkan uraian diatas, 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. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Selanjutnya pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyararakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi *preferensi* nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat.