BAB II

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEIMKIRAN, dan HIPOTESIS

2.1 Kajian Pustaka

kajian pustaka merupakan suatu tinjauan terhadap teori, generalisasi dan konsep yang dapat mengarahkan penulis dalam mengkaji permasalahan yang telah dirumuskan sebelumnnya. Adapun fungsi dari kajian pustaka adalah sebagai landasan teoritis dalam analisis temuan. Selain itu, tinjauan pustaka juga dapat diartikan sebagai suatu kajian terhadap studi terdahulu yang relevan dengan studi yang dilakukan beberapa penelitian yang telah dituangkan kedalam bentuk buku, dan dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari tinjauan kepustakaan yang berdasarkan pada beberapa sumber.

2.1.1. Sistem Informasi PPTSP

2.1.1.1 Pengertian Sistem

Istilah "Sistem" sekarang ini banyak dipakai, konsep-konsep yang berhubungan dengan sistem telah diterapkan dalam berbagai rancangan sistem terhadap pemecahan masalah dan manajemen. Sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian yang bergabung untuk satu tujuan. Model dasarnya adalah masukan, pengolahan dan keluaran.

Menurut Jogianto (2005:1), Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu.

Suatu sistem dibuat untuk menangani suatu yang berulang kali atau yang secara rutin terjadi. Pendekatan sistem merupakan suatu filsafat atau persepsi tentang struktur yang mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan dan operasi-operasi dalam suatu oerganisasi dengan cara yang efisien dan yang paling baik. Suatu sistem dapat dirumuskan sebagai setiap kumpulan komponen atau subsistem yang dirancang untuk mencapai suatu tujuan. Keberhasilan komponen-komponen yang dipertimbangkan secara bersama sebagai suatu sistem mungkin jauh lebih besar dari pada jumlah keberhasilan setiap komponen yang dipertimbangkan secara terpisah.

Atmosudirdjo menyatakan bahwa suatu sistem terdiri atas objek-objek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lainnya sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengelolaan yang tertentu.

2.1.1.2. Pengertian Informasi

Informasi dalam sebuah perusahaan atau instansi merupakan sesuatu yang sangat penting guna untuk mendukung kelangsungan perkembangannya. Akibat kurang mendapatkan informasi, dalam waktu tertentu perusahaan atau instansi tersebut akan mengalami ketidak mampuan mengontrol sumberdaya yang pada akhirnya akan mengalami kekalahan dalam bersaing dengan lingkungan persaingannya.

Nilai dari informasi ditentukan dari dua hal, yaitu manfaat dan biaya yang mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif

dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa informasi yang digunakan dalam suatu sistem informasi umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan. Sehingga tidak memungkinkan dan sulit untuk menghubungkan suatu bagian informasi pada suatu masalah yang tertentu dengan biaya yang diperolehnya, karena sebagian besar informasi dinikmati tidak hanya oleh satu pihak di dalam perusahaan.

Menurut Jogianto, HM (2005:3), pengertian dari informasi adalah: "Data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima dan membutuhkannya".

Informasi yang baik harus memenuhi kriteria sebagai berikut:

1. Akurat

Informasi yang diperoleh harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak boleh menyesatkan serta harus mencerminkan suatu maksud. Informasi diharuskan akurat karena dari informasi yang tidak akurat akan banyak timbul gangguan (*noise*) yang dapat merubah atau merusak informasi tersebut.

2. Tepat Waktu

Informasi yang sampai pada yang membutuhkan tidak boleh terlambat, informasi yang telah usang tidak akan mempunyai nilai, hal ini disebabkan karena informasi merupakan landasan dalam pengambilan keputusan, maka akan berakibat fatal pada suatu organisasi, instansi maupun perusahaan.

3. Relevan

Informasi tersebut harus bermanfaat bagi yang membutuhkannya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang adalah berbeda. Informasi yang baik hanya akan dihasilkan oleh data yang baik dengan pemrosesan data yang tepat.

2.1.1.3. Konsep Informasi

Secara umum informasi adalah data yang sudah diolah menjadi suatu bentuk lain yang lebih berguna yaitu pengetahuan atau keterangan yang ditujukan bagi penerima dalam pengambilan keputusan, baik masa sekarang atau yang akan datang. Informasi ini sangat berguna bagi kehidupan sehari-hari didalam pengambilan keputusan.

Menurut Raymond McLeod(1995) mendefinisikan informasi adalah:

> "informasi sebagai data yang telah diolah menjadi bentuk yang lebih berarti bagi penerimanya. Alat pengolahan informasi dapat meliputi elemen komputer, elemen non komputer dan kombinasinya."

Menurut John Burch dan Gary Grudnitski, informasi harus memenuhi beberapa kriteria sebagai berikut:

a. Informasi harus akurat, sehingga mendukung pihak manajemen dalam pengambilan keputusan.
b. Informasi harus relevan, benar-benar terasa manfaatnya bagi yang membutuhkan.

c. Informasi harus tepat waktu, sehingga tidak ada keterlambatan pada saat dibutuhkan.
d. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan biaya untuk mendapatkan informasi tersebut.

Adapun pengertian Informasi Menurut *McFadden,* dkk dalam Abdul kadir (2003:31) adalah :

> "Informasi adalah data yang telah diproses sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut."

Adapun pengertian informasi menurut Jogiyanto (2001:8) :

"informasi adalah suatu kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna danlebih berarti bagi yang menerima."

Tanpa suatu informasi, suatu sistem tidak akan berjalan dengan lancar dan akhirnya bisa mati. Suatu organisasi tanpa adanya suatu informasi maka organisasi tersebut tidak akan berjalan dan tidak dapar beroperasi. Dengan kata lain sumber informasi adalah data. Data menggambarkan suatu kejadian yang sedang terjadi, dimana data tersebut akan diolah dan diterapkan di dalam sistem menjadi input yang berguna dalam suatu sistem.

Maka informasi merupakan hal yang sangat penting di dalam berjalannya suatu perusahaan atau organisasi karena informasi adalah penentu apakah perusahaan atau organisasi ini dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan tujuan. Sedangkan

adanya informasi adalah dikarenakan telah diolahnya data yang berharga menjadi informasi. Maka secara rinci definisi dari data adalah sebagai berikut:

a. Data adalah penggambaran dari sesuatu dan kejadian yang kita hadapi.
b. Data bisnis adalah penggambaran daru suatu organisasi tentang sesuatu (*resource*) dan kejadian (*transaction*) yang terjadi.
c. Data adalah kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata.
d. Data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya.
e. Sesuatu yang nyata atau setengah nyata yang dapat mengurangi derajat ketidakpastian tentang usaut keadaan atau kejadian.

2.1.1.4. Pengertian Sistem Informasi

Telah diketahui bahwa informasi merupakan hal yang sangat penting bagi manajemen di dalam pengambilan keputusan. Informasi dapat diperoleh dari sistem informasi *(information system)* atau disebut juga dengan *processing sistem* atau *information processing system* atau *information- generating sistem.* Menurut (Jogiyanto 2005 : 8).

> "Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai suatu sistem dalam suatu organisasi yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media, prosedur-prosedur dan pengendalian yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal sebagai suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan*"*.

2.1.1.5. Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP)

Aplikasi SIM PPTSP sebuah aplikasi yang ditujukan untuk mendukung pengelolaan system manajemen kepemerintahan, hal ini didasarkan kepada profesionalisme kerja yang menjadi landasan dalam menghadapi perkembangan dunia usaha yang semakin kompetitif. Seiring dengan semakin berkembangnya sebuah pelayanan perizinan serta pertumbuhan manajemen kepemerintahan yang terus bertambah maka sebuah manajemen PPTSP pemerintahan dituntut untuk dapat menjalankan organisasinya dengan baik dan terencana sehingga akan mendorong pihak opersional perusahaan bekerja lebih produktif dan menghasilkan produk yang lebih berkualitas dan akhirnya perkembangan organisasi perusahaan akan menuju kearah yang positif.

Pengelolaan perizinan, serta data – data lainnya merupakan salah satu dari berbagai bentuk tugas manajemen kepemerintahan untuk menghasilkan informasi – informasi yang dibutuhkan dalam menentukan langkah – langkah yang harus diambil untuk menentukan arah jangka pendek ataupun jangka panjang. Proses pengolahan data tidak luput dari berbagai kendala yang akan dihadApi oleh pihak manajemen organisasi perusahaan, seperti : banyaknya berkas yang harus diolah sehingga menimbulkan waktu pemerosesan yang tidak sebentar dan penyimpanan berkas yang membutuhkan tempat cukup representative, kemampuan manajemen sebagai manusia biasa dalam mengolah berbagai data membutuhkan tenaga kerja

yang cukup serta kendala – kendala lainnya yang akan menimbulkan kekurangan dan kesulitan pihak manajemen dalam menentukan keputusan yang harus diambil.

Aplikasi SIM PPTSP ini dibuat khusus untuk membantu pihak manajemen perusahaan PPTSP dalam melakukan pengolahan perizinan, dan data perusahaan lainnya untuk menghasilkan informasi yang dibutuhkan oleh pihak – pihak yang terkait dengan jaringan perusahaan PPTSP secara cepat dan tepat guna. Aplikasi PPTSP dibuat / dikembangkan dengan menggunakan tools berupa MS SQL Server 2000 untuk pengembangan database dan MS Visual Studio Dot NET 2003 (C#) sebagai tool bahasa pemograman pengembangan aplikasi. Sebagai gambaran MS SQL Server 2000 adalah sebuah tool yang dikeluarkan oleh vendor Microsoft untuk menangani pengolahan data kedalam basis data (*database*), MSSQL Server 2000 didesain khusus untuk mendukung *RDBMS* (*Relational Data Base Management System*) yaitu sebuah konsep *database* yang memiliki hubungan antar *table* / relasi antara *table* yang satu dengan yang lainnya (*table* : sebuah pengelompokan data yang memiliki karateristik yang sama). Penggunaan RDBMS memiliki kelebihan berupa korelasi antar data menjadi lebih baik sehingga kemungkinan terjadinya duplikasi data / terdapat data yang sama didalam basis data dapat dihindari serta kelebihan – kelebihan yang lainnya.

Sitem Informasi Manajemen PPTSP ini digunakan di KPPT Pemkot Cimahi sebagai media untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem, dimana dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen PPTSP ini maka akan meningkatkan pula mutu pelayanan dan tentunya berdampak kepada kepuasan masyarakat. Sistem

Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) merupakan Sistem Informasi yang terintegrasi (terdiri dari beberapa aplikasi yang mengakses satu sumber data / database yang sama).

Terdiri dari aplikasi-aplikasi :

1. Aplikasi Website pptsp (http://pptsp.cimahi.kota.go.id atau http://kppt.cimahikota.go.id) Adalah aplikasi berbasis Internet dimana pemohon bisa mengakses informasi yang berupa:
   a. Jenis-jenis izin,persyaratan,tarif dan peraturan- peraturan yang menjadi dasar.
   b. Download form-form permohonan pengurusan izin.
   c. Pengecekan status proses penyelesaian administrasi perizinan.
   d. Melihat dan mengirimkan kritik dan saran terhadap pelayanan perizinan.
2. SMS center 08112221000 fungsinya untuk mengetahui proses tentang perizinan,dimana masyarakat bisa mengirimkan pesan tentang status perizinan yang di ajukan kepada KPPT.

2.1.2. Kepuasan Masyarakat

2.1.2.1 Konsep Kepuasan

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai (Tjiptono dan Chandra, 2005: 195). Menurut Oliver (Barnes,2003: 64) kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhan; sedangkan Kotler (2003: 61) mendefinisikan kepuasan yaitu:

> "sebagai perasaan senang atau kecewa seseorang yang dialami setelah membandingkan antara persepsi kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan-harapannya."

2.1.2.2. Pengertian Kepuasan

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen ataupun pengguna dari suatu produk. Kualitas memberikan dorongan kepada konsumen atau pengguna produk unutk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan atau instansi tertentu.

Dengan demikian perusahaan atau instansi dapat meningkatkan kepuasan konsumen atau pengguna produk dimana perusahaan atau instansi dapat memaksimumkan pengalaman konsumen yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman konsumen yang kurang menyenangkan. Kepuasan konsumen dapat menciptakan kestiaan/loyalitas konsumen selain itu juga bisa meningkatkan image (citra) kepada perusahaan yang memberikan kualitas memuaskan.

Menurut Engel dalam (Tjiptono,Fandy,2001, "Manajemen Jasa", Edisi kedua,Cet.Kedua, Andi, Yogyakarta) mengemukakan bahwa :

> "Kepuasan konsumen merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan konsumen, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil tidak memenuhi harapan."

Sedangkan menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (1996:146) bahwa kepuasan konsumen adalah :

> "Tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) yang dirasakan dengan harapannya. Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan".

2.1.2.3. Kriteria Pengukuran Kepuasan

Kepuasan dari konsumen (pengguna sistem informasi manajemen PPTSP) sangatlah penting untuk mengukur apakah sistem yang digunakan dapat memenuhi permintaan dan kebutuhan konsumen itu sendiri. Maka kepuasan haruslah dapat diukur, sehingga pembuat sistem informasi manajemen PPTSP dapat mengetahui apakah sistemnya dapat mengoptimalkan segala sumber daya sehingga menunjang dalam memenuhi tujuan bersama dari pembuat dan pengguna sistem itu sendiri.

Menurut *International Journal of Business and Management (2010:63)* ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan sistem yaitu:

> *"Defined user satisfaction as an emotional attitude that had five dimensions, such as (1) content, (2) accuracy, (3) format, (4) ease of use, and (5) timeliness."*

Menurut Philip Kotler (1997:38) ada empat metode yang dilakukan oleh perusahaan untuk mengetahui tingkat kepuasan konsumen yaitu :

a. Sistem keluhan dan saran

Untuk mengidentifikasikan masalah maka perusahaan harus mengumpulkan informasi langsung dari konsumen dengan cara menyediakan kotak saran. Informasi yang terkumpul untuk memberikan masukan bagi perusahaan.

b. Survei kepuasan konsumen

Survei kepuasan konsumen dapat dilakukan dengan cara survei melalui pos surat, telephone, maupun wawancara pribadi. Dengan metode ini perusahaan dapat menciptakan komunikasi 2 arah dan menunjukkan perhatiannya kepada konsumen.

c. Ghost Shopping

Metode ini digunakan untuk mengetahui kekuatan dan kelemahan perusahaan pesaing dan membandingkannya dengan perusahaan yang bersangkutan.

d. Analisis kehilangan konsumen

Tingkat kehilangan konsumen menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan konsumennya. Perusahaan seharusnya menganalisa dan memahami mengapa konsumen tersebut berhenti mengkonsumsi produk kita.

Selanjutnya ada 5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan SIM PPTSP, menurut Norshidah Mohamed et al (2009-288), yaitu

1. *Content* (isi) dimensi ini mengukur kepuasan pengguna ditinjau dari sisi isi suatu sistem. Isi sistem biasanya berupa fungsi dan model yang dapat

digunakan oleh pengguna sistem dan juga informasi yang digasilkan oleh sistem

2. *Accurancy* (ketepatan) mengukur kepuasan pengguna dari sisi keakuratan data ketika sistem menerima input juga mengolahnya menjadi informasi. Keakuratan sistem diukur dengan melihat seberapa sering sistem menghasilkan output yang salah ketika mengolah input dari pengguna, selain itu dapat dilihat pula seberapa sering terjadi error atau kesalahan dalam proses pengolahan data.
3. *Format* dimensi ini mengukur kepuasan pengguna dari sisi tampilan dan estetika antarmuka sistem, format laporan atau informasi yang dihasilkan oleh sistem apakah antar muka sistem itu menarik dan apakah tampilan sistem memudahkan pengguna ketika menggunakan sistem sehingga secara tidak langsung dapat berpengaruh terhadap tingkat efektifitas dari pengguna
4. *Ease of use* (kemudahan pengguna), mengukur kepuasan pegguna dari sisi kemudahan pengguna atau user friendly dalam menggunakan sistem, seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* (ketepatan waktu), mengukur kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna. Sistem yang tepat waktu dapat dikategorikan real-time, berarti setiap permintaan atau input yang dilakukan

oleh pengguna akan langsung di proses dan output akan ditampilkan secara cepat tanpa harus menunggu lama.

2.1.3. *Image* (citra) Pemkot Cimahi

2.1.3.1 Pengertian *Image* (Citra)

Image (citra) merupakan hasil evaluasi dalam diri seseorang berdasarkan persepsi dan pemahaman terhadap gambaran yang telah diolah, diorganisasikan, dan disimpan dalam benak seseorang. *Image* (Citra) dapat diukur melalui pendapat, kesan atau respon seseorang dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada dalam pikiran setiap individu mengenai suatu objek, bagaimana mereka memahaminya dan apa yang mereka sukai atau yang tidak disukai dari objek tersebut.

Suatu *image* (citra) bisa sangat kaya makna atau sederhana saja. *Image* (citra) dapat berjalan stabil dari waktu ke waktu atau sebaliknya bisa berubah dinamis, diperkaya oleh jutaan pengalaman dan berbagai jalan pikiran asosiatif. Setiap orang bisa melihat *image* (citra) suatu objek berbeda-beda, tergantung pada persepsi yang ada pada dirinya mengenai objek tersebut atau sebaliknya citra bisa diterima relatif sama pada setiap anggota masyarakat, ini yang biasa disebut opini publik.

Cornelissem (2000:120) menyatakan bahwa " *an image is a perception of a receiver of his or her received projection of the corporate identity and own reflection of interpretations of various attributes from various source. It is a complex of cognitive interpretations that members of the key publics hold of an organization* ".

Pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa suatu *image* (citra) adalah persepsi dari seorang penerima berdasarkan pertimbangan yang dimilikinya terhadap identitas perusahaan dan daya reflek interpretasi terhadap berbagai atribut perusahaan dari berbagai sumber. *Image* (citra) memiliki sebuah interpretasi yang kompleks dimana masyarakat merasa berkepentingan terhadap sebuah organisasi.

Praya (1990) dalam Cornelissem (2000:120) mengenalkan tiga macam *image* (citra) perusahaan berdasarkan tingkat pengembangannya:

1. *Image* (Citra) dilihat dari sebuah jaringan atau bagan struktur yang kompleks (pengembangan tingkat tinggi/ *high elaboration*).
2. *Image* (Citra) dilihat dari suatu sikap penilaian (pengembangan tingkat menengah */midlle elaboration*)
3. *Image* (Citra) dilihat dari suatu kesan global yang sederhana (pengembangan tingkat rendah/ *low elaboration*)

Siswanto Sutojo (2004:37) mengemukaan, *image* (citra) perusahaan yang baik dan kuat mempunyai manfaat sebagai berikut:

1. Daya saing jangka menengah dan panjang yang mantap
2. Menjadi perisai selama masa krisis
3. Menjadi daya tarik eksekutif handal
4. Meningkatkan efektivitas strategi pemasaran
5. Penghematan biaya operasional

Selanjutnya, Siswanto Sutujo (2004:39) juga mengemukakan bahwa keberhasilan perusahaan membangun image (citra) dipengaruhi oleh berbagai macam faktor yaitu:

1. *Image* (Citra) dibangun berdasarkan orientasi terhadap manfaat yang dibutuhkan dan diinginkan kelompok sasaran.
2. Manfaat yang ditonjolkan cukup realistis
3. *Image* (Citra) yang ditonjolkan sesuai dengan kemampuan perusahaan
4. *Image* (Citra) yang ditonjolkan mudah dimengerti kelompok sasaran
5. *Image* (Citra) yang ditonjolkan merupakan sarana, bukan tujuan usaha.

2.1.4. Keterkaitan Antar Variabel Penelitian

2.1.4.1 Pengaruh Sistem Informasi PPTSP terhadap Kepuasan Masyarakat

Suatu sistem informasi sangatlah berpengaruh terhadap perusahaan maupun instansi. Karena sistem informasi digunakan sebagai sarana untuk bisa mendapatkan hal-hal penting di dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi, perusahaan maupun instansi.

Meningkatkan kualitas layanan dan memuaskan pelanggan merupakan salah satu hal yang menjadi tujuan bagi setiap perusahaan baik perusahaan jasa, perusahaan industri kimia dan intansi pemerintahan. Banyak produk yang dihasilkan dengan berbagai macam jenis, mutu dan kemasan, dimana keseluruhan hal tersebut hanya ditujukan untuk menarik minat pelanggan atau konsumen, sehingga konsumen

cenderung akan melakukan aktivitas membeli pada produk tersebut. Oleh karena hal tersebut setiap perusahaan dituntut agar mampu menciptakan produk dengan spesifikasi yang terbaik agar kepuasan pelanggan dapat terpenuhi.

Sistem Informasi Manajemen PPTSP yang diterapkan di KPPT Pemkot Cimahi, diharapkan dapat mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh perusahaan maupun instansi terkait guna mencapai tujuan dari perusahaan maupun instansi terkait tersebut dan tentunya berguna tidak hanya bagi pengguna sistem secara langsung, melainkan juga bagi masyarakat cimahi yang akan melakukan perizinan.

Keterkaitan Sistem Informasi Manajamen PPTSP pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat terdapat pada Electronic Journal e – Government, Norshidah Mohamed, Husnayati Hussin and Ramiah Hussein (2009) adalah :

> " *The research seeks to measure users" satisfaction and identify the contributors of satisfaction. We used the end-user computing satisfaction (EUCS) model as the a priori model to measure internal end-users" satisfaction with Malaysia"s electronic government systems. We gathered data from internal end-users at the level of officers and directors of Malaysia"s electronic government systems.*
>
> *Using the structural equation modeling approach, our results show that all five first-order factors, content, accuracy, timeliness, format and ease of use, explain the contributors of satisfaction*".

Berdasarkan isi dari jurnal di atas dikatakan seperti penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengguna sistem kepuasan dan mengidentifikasi kontributor kepuasan.

Kami menggunakan komputasi pengguna akhir kepuasan (EUCS) model sebagai model untuk mengukur internal akhir pengguna kepuasan masyarakat dengan Malaysia sistem pemerintah elektronik

2.1.4.2 Keterkaitan Sistem Informasi Manajemen PPTSP dan *Image* (Citra) Pemkot Cimahi

Suatu sistem informasi manajemen sangatlah berpengaruh terhadap perusahaan maupun instansi. Karena sistem informasi manajemen digunakan sebagai sarana untuk bisa mendapatkan hal-hal penting di dalam pengambilan keputusan dalam suatu organisasi, perusahaan maupun instansi.

Image (citra) merupakan hasil evaluasi dalam diri seseorang berdasarkan persepsi dan pemahaman terhadap gambaran yang telah diolah, diorganisasikan, dan disimpan dalam benak seseorang. *Image* (citra) dapat diukur melalui pendapat, kesan atau respon seseorang dengan tujuan untuk mengetahui secara pasti apa yang ada dalam pikiran setiap individu mengenai suatu objek, bagaimana mereka memahaminya dan apa yang mereka sukai atau yang tidak disukai dari objek tersebut.

Sistem informasi manajemen pptsp yang di terapkan di KPPT Pemkot Cimahi di harapkan bisa membantu untuk menaikkan citra Pemkot Cimahi di mata masyarakat Kota Cimahi.

Keterkaitan Sistem Informasi Manajamen PPTSP terhadap *Image* (citra) Pemkot Cimahi terdapat dalam Jurnal Studi Pengembangan Juffri Eddy, M Arif Nasution, Heri Kusmanto (2005). “ Pelayanan yang baik akan mencipta *image* (citra) positif di mata masayarakat terhadap perusahaan “.

Jadi sistem Informasi yang baik bisa mempengaruhi citra perusahaan di mata masyarakat,dimana setelah sistem informasi itu di pakai bisa menimbulkan rasa kepuasan bagi masyarakat dan bisa menimbulkan *image* (citra) positif bagi perusahaan.

2.1.4.3 Pengaruh Kepuasan Masyarakat dan *Image* (Citra) Pemkot Cimahi

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen ataupun pengguna dari suatu produk. Kualitas memberikan dorongan kepada konsumen atau pengguna produk untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan atau instansi tertentu.

Kepuasan dari konsumen (pengguna sistem informasi manajemen PPTSP) sangatlah penting untuk mengukur apakah sistem yang digunakan dapat memenuhi permintaan dan kebutuhan konsumen itu sendiri dan citra bagi pemkot cimahi.Suatu citra bisa sangat kaya makna atau sederhana saja. Citra dapat berjalan stabil dari waktu ke waktu atau sebaliknya bisa berubah dinamis, diperkaya oleh jutaan pengalaman dan berbagai jalan pikiran asosiatif. Setiap orang bisa melihat *image* (citra) suatu objek berbeda-beda, tergantung pada persepsi yang ada pada dirinya mengenai objek tersebut atau sebaliknya citra bisa diterima relatif sama pada setiap anggota masyarakat, ini yang biasa disebut opini publik.

Jadi keterkaitan antara kepuasan masyarakat terhadap *image* (citra) Pemkot Cimahi terdapat dalam internasional jurnal Management Science and Engineering, Tang Weiwei (2007) adalah :

> "*How to Boost customer satisfaction and customer loyalty is a golden rule of that business create profit in low profit era. This study aims to describe the relationship between corporate image and corporate reputation, and their impact on the customer's loyalty. In the end of this paper, a model of evaluation this impact is proposed*."

Berdasarkan pernyataan dari jurnal diatas Bagaimana Meningkatkan kepuasan masyarakat dan kepuasan masyarakat adalah aturan emas bahwa bisnis menciptakan keuntungan di era laba rendah. Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan hubungan untuk menaikan *image* (citra) perusahaan dan reputasi perusahaan,dan dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

Maka perbaikan pelayanan aparatur di Pemkot Cimahi ini dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat dan *image* (citra) pemerintah dimata masyarakat yang saat ini memang dirasakan terjadinya fenomena yang cukup memprihatinkan sehingga dengan adanya upaya terobosan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat setidaknya dapat menjawab berbagai tantangan khususnya pada tataran implementasi pelayanan perizinan yang berdaya guna dan berhasil guna.

2.2 Kerangka Pemikiran

Dalam melakukan kegiatannya Pemkot Cimahi menggunakan sistem informasi agar dapat mendukung setiap kegiatannya untuk mempermudah dan

mengefisiensikan waktu dan tenaga pengguna juga dapat menambah manfaat dari pengguna system informasi itu sendiri.

Adapun manfaat dari penggunaan sistem informasi ini sangatlah banyak dan tentunya membantu penggunanya,adapun beberapa kegunaannya seperti yang dipaparkan oleh Abdul Kadir "Pengenalan Sistem Informasi" (2003:5) yaitu:

a. Melaksanakan komputasi,bervolume besar, dan dengan kecepatan tinggi.
b. Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antar organisasi yang murah,akurat dan cepat.
c. Menyimpan informasi dalam jumlah yang sangat besar dalam ruang yang kecil tetapi mudah diakses.
d. Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak di seluruh dunia dengan cepat dan murah.
e. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi kinerja orang-orang yang bekerja dalam kelompok dalam suatu tempat atau pada beberapa lokasi.
f. Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia,
g. Mengotomatisasikan proses-proses bisnis yang semi-otomatis dan tugas-tugas yang dilakukan secara manual.
h. Mempercepat pengetikan dan penyuntingan.
i. Pembiayaan yang jauh lebih murah daripada pengerjaan secara manual.

Sistem Informasi yang handal, akurat, tepat waktu, efektif dan mampu memberikan kontribusi yang memadai bagi organisasi secara keseluruhan.(Soebiyantoro:2003)

Pengertian dari sistem itu sendiri menurut Gelinas, Oram, Wiggins dalam Abdul Kadir (2003:7) yaitu:

> "Sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang secara umum terdiri atas sekumpulan komponen berbasis komputer dan manual yang dibuat untuk menghimpun, menyimpan dan mengelola data serta menyediakan informasi keluaran kepada pemakai."

Sitem Informasi Manajemen PPTSP ini digunakan di KPPT Pemkot Cimahi sebagai media untuk meningkatkan kepuasan pengguna sistem, dimana dengan penggunaan Sistem Informasi Manajemen PPTSP ini maka akan meningkatkan pula mutu pelayanan dan tentunya berdampak kepada kepuasan. Adapun pengertian dari kepuasan itu menurut Yunianto Tri Atmojo dalam Articles Of Interest tahun 2006 adalah:

> "Kepuasan konsumen adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan pelanggan dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila konsumen merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien".

Ketika masyarakat puas akan pelayanan yang di lakukan oleh KPPT Pemkot Cimahi maka akan berpengaruh terhadap *image* (citra) Pemkot cimahi yang lebih baik. Praya (1990) dalam Cornelissem (2000:120) mengenalkan tiga macam citra perusahaan berdasarkan tingkat pengembangannya.

2.2.1. Perbedaan Dengan Penelitian Sebelumnya

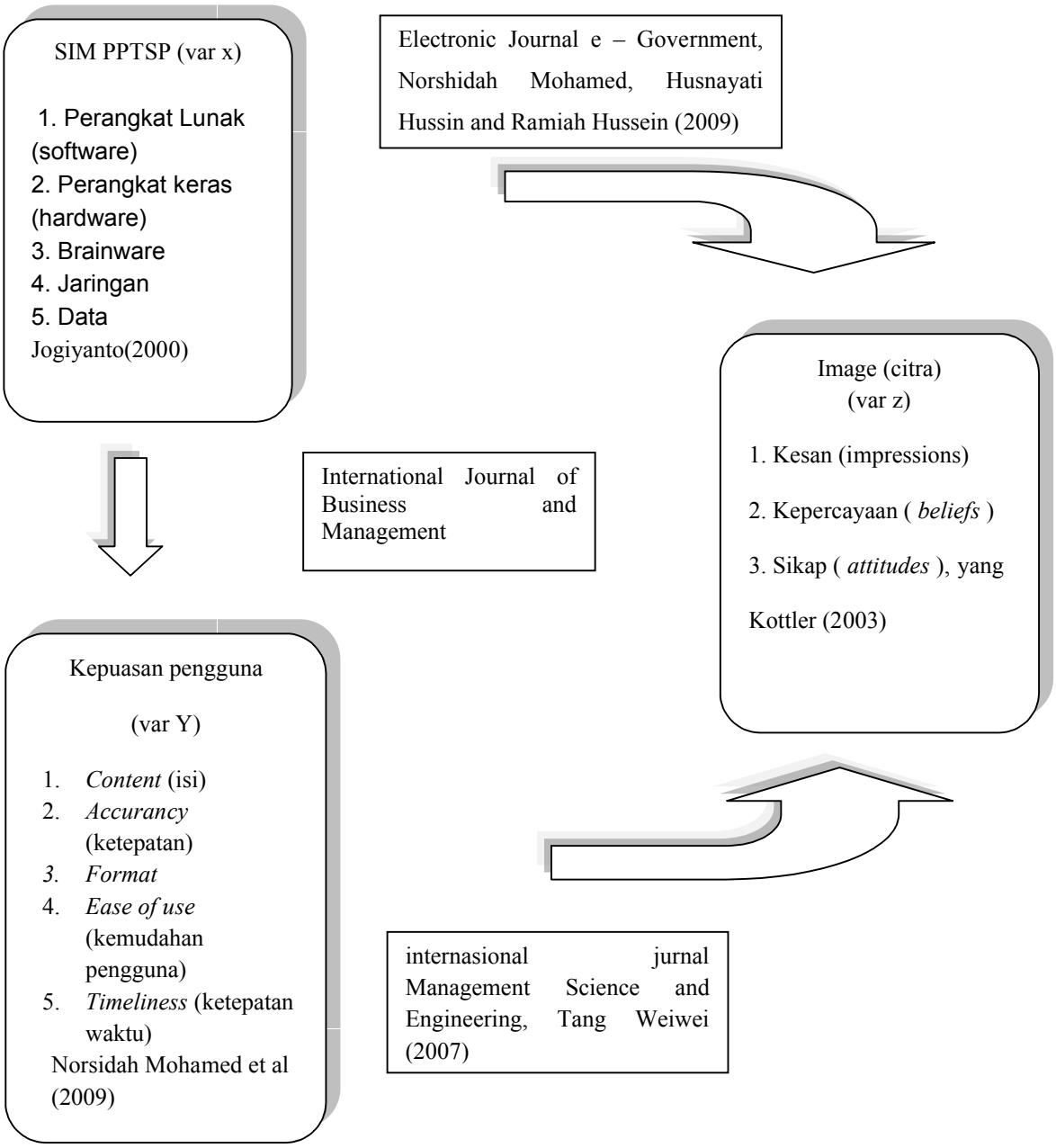
Perbandingan penelitian yang sedang dilakukan dengan penelitian sebelumnya digunakan sebagai tolak ukur dalam kajian penelitian. Dapat dilihat dari tabel perbandingan di bawah ini:

Tabel 2.1
Persamaan dan perbedaan dengan penelitian sebelumnya

No	Judul Penelitian	Hasil Penelitian	Persamaan	Perbedaan
1.	internasional jurnal Management Science and Engineering, Tang Weiwei (2007)	Sistem informasi bisa mempunyai pengaruh terhadap pelayanan	Variabel yang diteliti adalah keterkaitan antara sistem informasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat (pengguna).	Penelitian bukan hanya mengenai kepuasan, melainkan juga mengenai *image* (citra) perusahaan.
2.	Measuring User's Satisfaction with Malaysia Electronic Government System	Penelitian ini bertujuan untuk mengukur kepuasan dan mengidentifikasi kepuasan. Kami menggunakan akhir kepuasan sebagai model untuk mengukur pengguna kepuasan dengan Malaysia	Variabel yang diteliti adalah faktor-faktor yang mempengaruhi sistem informasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat	Penelitian bukan hanya meneliti mengenai sistem informasi tetapi juga pengaruhnya terhadap masyarakat

		system pemerintah elektronik		
3.	Impact Of Corporate Image and Corporate Image Reputation On Customer	Citra Perusahaan adalah apa yang terlintas dalam pikiran ketika mendengar nama tempat, hotel, restoran. Citra perusahaan adalah respon konsumen dengan penawaran total dan didefinisikan sebagai jumlah dari keyakinan, ide dan kesan bahwa masyarakat puas.	Variabel yang diteliti adalah mengenai kepuasan terhadap *image* (citra).	Keterkaitan antara 3 variabel tidak hanya dinilai dari dua variabel tersebut.
4.	International Journal of Business and Management	Mengukur tingkat kepuasan konsumen dipetakan menjadi 5 dimensi.	5 dimensi di dalam pengukuran tingkat kepuasan konsumen terhadap penggunaan sistem yaitu : (1) content, (2) accuracy, (3) format, (4) ease of use, and (5) timeliness.	Penelitian sebelumnya hanya meneliti kepuasan konsumen terhadap produk yang digunakan.
5.	Jae Won Kim & Hyung seok lee	*International Journal of Business and Management*	Baik penelitian sebelumnya maupun penelitian ini, sama-sama membahas tentang tingkat pengukuran konsumen terhadap penggunaan sistem	Penelitian sebelumnya hanya meneliti kepuasan konsumen terhadap sistem yang digunakan.

Bagan Kerangka Pemikiran



Gambar 2.1

Kerangka Pemikiran

2.3 Hipotesis

Hipotesis merupakan kebenaran sementara yang masih diuji. Oleh karena itu hipoteis berfungsi sebagai kemungkinan untuk menguji kebenaran suatu teori. Jika hipotesis sudah diuji dan terbukti kebenarannya maka hipotesis tersebut menjadi sebuah teori. Jadi, sebuah hipoteiss diturunkan dari suatu teori yang sudah ada. Kemudian diuji kebenarannya pada akhirnya memunculkan teori baru (Umi Narimawati, 2008:73).

Melihat penjelasan tersebut, maka dapa dirumuskan hipotesis penelitian sebagai berikut: Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (SIM PPTSP) pengaruhnya Terhadap Kepuasan Masyarakat dan *Image* (Citra) Pemkot Cimahi. Dikarenakan suatu sistem informasi yang baik bisa untuk mencapai kepuasan bagi masyarakat dan bisa berpengaruh besar terhadap *image* (citra) perusahaan dan reputasi perusahaan menjadi lebih baik dari sebelumnya.