BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kebijakan

Istilah kebijakan berasal dari Bahasa Inggris "*policy*". Banyak sekali definisi tentang kebijakan publik. Sebagian besar ahli memberi pengertian kebijakan publik dalam kaitannya dengan keputusan atau ketetapan pemerintah untuk melakukan suatu tindakan yang dianggap akan membawa pengaruh positif bagi kehidupan warga negaranya. Bahkan dalam pengertian yang lebih luas kebijakan publik acapkali diartikan sebagai "apapun yang dipilih oleh pemerintah apakah untuk dilakukan atau tidak dilakukan". Apa yang dikemukakan diatas merujuk ke semua keputusan pemerintah untuk memutuskan atau tidak memutuskan sesuatu atas masalah yang dihadapinya. Menurutnya, kebijakan pemerintah tidak hanya merujuk kepada apa yang dilakukan dan diputuskan oleh pemerintah untuk dilakukan, tetapi ketika pemerintah tidak melakukan tindakan apapun atas isu yang berkembang juga merupakan kebijakan publik dari pemerintah.

Kebijakan publik tidak didefinisikan sebagai sesuatu yang ditetapkan secara tiba-tiba dan tanpa sesuatu sebab atau sebagai sesuatu yang aksidental, tetapi kebijakan publik adalah tindakan atau keputusan pemerintah untuk merespon tekanan-tekanan untuk kemudian diambil tindakan tersebut. Dengan demikian kebijakan publik adalah tindakan pemerintah atas sesuatu masalah yang dipilih dari alternatif-alternatif tindakan yang menghasilkan keputusan dalam

bentuk undang-undang, pernyatan publik, peraturan pemerintah dan secara luas diterima dan publik melihatnya sebagai pola tindakan.

Secara ringkas dapat didefinikan bahwa kebijakan publik adalah keputusan-keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat garis besar yang dibuat oleh pemegang otoritas publik. Sebagai keputusan yang mengikat publik maka kebijakan publik haruslah dibuat oleh otoritas politik, yakni mereka yang menerima mandat dari publik atau orang banyak, umumnya melalui suatu proses pemilihan untuk bertindak atas nama rakyat banyak.

Proses kebijakan baru dimulai ketika para pelaku kebijakan mulai sadar bahwa adanya situasi permasalahan, yaitu situasi yang dirasakan adanya kesulitan atau kekecewaan dalam perumusan kebutuhan, nilai dan kesempatan. Dunn berpendapat bahwa metodologi analisis kebijakan menggabungkan lima prosedur umum yang lazim dipakai dalam pemecahan masalah manusia: definisi, prediksi, preskripsi, deskripsi, dan evaluasi (Dunn, 2003:121). Dalam analisis kebijakan prosedur-prosedur tersebut memperoleh nama-nama khusus, yakni:

1. Perumusan Masalah: perumusan masalah (definisi) menghasilkan informasi mengenai kondisi-kondisi yang menimbulkan masalah kebijakan.
2. Peramalan: peramalan (prediksi) menyediakan informasi mengenai konsekuensi di masa mendatang dari penerapan alternatif kebijakan.
3. Rekomendasi: rekomendasi (preskripsi) menyediakan informasi mengenai nilai atau kegunaan relatif dari konsekuensi di masa depan dari suatu pemecahan masalah.
4. Pemantauan: pemantauan (deskripsi), menghasilkan informasi tentang konsekuensi sekarang dan masa lalu dari diterapkannya alternatif kebijakan.

5. Evaluasi: evaluasi, yang mempunyai nama sama dengan yang dipakai dalam bahasa sehari-hari, menyediakan informasi mengenai nilai atau kegunaan dari konsekuensi pemecahan atau pengatasan masalah.

William N. Dunn (2003:116) mengemukakan bahwa analisis kebijakan adalah suatu disiplin ilmu sosial terapan yang menggunakan berbagai macam metode penelitian dan argumen untuk menghasilkan dan memindahkan informasi yang relevan dengan kebijakan, sehingga dapat dimanfaatkan di tingkat politik dalam rangka memecahkan masalah-masalah kebijakan.

Weimer and Vining (1991:1): "*The product of policy analysis is advice. Specifically, it is advice that inform some public policy decision"*. Produk dari suatu kebijakan merupakan proses mengevaluasi beberapa alternatif kebijakan dengan menggunakan kriteria-kriteria yang relevan agar diperoleh alternatif terbaik untuk dijadikan tindakan kebijakan". Oleh karena kebijakan tersebut terkait masalah publik, tentunya analisis untuk setiap draft kebijakan perlu di analisis terlebih dahulu. Jadi analisis kebijakan publik lebih merupakan nasehat atau bahan pertimbangan pembuat kebijakan publik yang berisi tentang masalah yang dihadapi, tugas yang mesti dilakukan oleh organisasi publik berkaitan dengan masalah tersebut, dan juga berbagai alternatif kebijakan yang mungkin bisa diambil dengan berbagai penilaiannya berdasarkan tujuan kebijakan. Ketika berbicara mengenai kebijakan publik, berarti berbicara mengenai tindakan yang akan dikerjakan oleh pemerintah terkait keadaan, situasi, serta masalah publik lainnya yang berhungan dengan warganya. Sehingga dapat dikatakan proses dari kebijakan tersebut harus memenuhi kriteria-kriteria yang relevan, sehingga dapat diterima oleh warga negara

Analisis kebijakan publik bertujuan memberikan rekomendasi untuk membantu para pembuat kebijakan dalam upaya memecahkan masalah-masalah publik. Didalam analisis kebijakan publik terdapat informasi-informasi berkaitan dengan masalah-masalah publik serta argumen-argumen tentang berbagai alternatif kebijakan, sebagai bahan pertimbangan atau masukan kepada pihak pembuat kebijakan.

Analisis kebijakan publik berdasarkan kajian kebijakannya dapat dibedakan antara analisis kebijakan sebelum adanya kebijakan publik tertentu dan sesudah adanya kebijakan publik tertentu. Analisis kebijakan sebelum adanya kebijakan publik berpijak pada permasalahan publik semata sehingga hasilnya benar-benar sebuah rekomendasi kebijakan publik yang baru. Keduanya baik analisis kebijakan sebelum maupun sesudah adanya kebijakan mempunyai tujuan yang sama yakni memberikan rekomendasi kebijakan kepada penentu kebijakan agar didapat kebijakan yang lebih berkualitas. Dunn (2003: 117) membedakan tiga bentuk utama analisis kebijakan publik, yaitu:

1. Analisis kebijakan prospektif: Analisis Kebijakan Prospektif yang berupa produksi dan transformasi informasi sebelum aksi kebijakan dimulai dan diimplementasikan. Analisis kebijakan disini merupakan suatu alat untuk mensintesakan informasi untuk dipakai dalam merumuskan alternatif dan preferensi kebijakan yang dinyatakan secara komparatif, diramalkan dalam bahasa kuantitatif dan kualitatif sebagai landasan atau penuntun dalam pengambilan keputusan kebijakan.
2. Analisis kebijakan retrospektif: Analisis Kebijakan Retrospektif adalah sebagai penciptaan dan transformasi informasi sesudah aksi kebijakan dilakukan. Terdapat 3 tipe analis berdasarkan kegiatan yang dikembangkan oleh kelompok analis ini yakni analis yang berorientasi pada disiplin, analis yang berorientasi pada masalah dan analis yang berorientasi pada aplikasi. Tentu saja ketiga tipe analisis retrospektif ini terdapat kelebihan dan kelemahan.
3. Analisis kebijakan yang terintegrasi: Analisis Kebijakan yang terintegrasi merupakan bentuk analisis yang mengkombinasikan gaya operasi para praktisi yang menaruh perhatian pada penciptaan dan transformasi informasi sebelum dan sesudah tindakan kebijakan diambil. Analisis

> kebijakan yang terintegrasi tidak hanya mengharuskan para analis untuk mengkaitkan tahap penyelidikan retrospektif dan perspektif, tetapi juga menuntut para analis untuk terus menerus menghasilkan dan mentransformasikan informasi setiap saat.
>
> (Dunn, 2003: 117)

Beragamnya pengertian mengenai kebijakan publik ini tidak bisa dihindarkan, karena kata kebijakan merupakan penjelasan ringkas yang berupaya untuk menerangkan berbagai kegiatan mulai dari pembuatan keputusan-keputusan, penerapan dan evaluasinya. Begitu banyak upaya untuk mendefinisikan kebijakan publik secara tegas dan jelas, namun pengertiannya tetap saja menyentuh wilayah-wilayah yan seringkali tumpang tindih, ambigu dan luas. Beberapa kalangan mendefinisikan kebijakan publik hanya sebatas dokumen-dokumen resmi, seperti perundang-undangan dan peraturan pemerintah. Sebagian lagi mengartikan kebijakan publik sebagai pedoman, acuan, strategi dan kerangka tindakan yang dipilih atau ditetapkan sebagai garis besar atau *roadmap* pemerintah dalam melakukan kegiatan pembangunan.

Definisi-definisi tersebut memperlihatkan luasnya aspek dari kebijakan publik dan oleh karenanya tidak dapat diklaim bahwa salah satu dari definisi tersebut yang paling tepat. Semua definisi bersifat saling melengkapi. Oleh karenanya, dapat disimpulkan adanya enam komponen pokok dari kebijakan publik yang kesemuanya merupakan satu kesatuan, yakni :

1. Merepresentasikan antara mengambil tindakan atau tidak mengambil tindakan.
2. Melibatkan sejumlah aktor baik formal maupun informal di dalam pemerintahan atau di luar pemerintahan.
3. Mencakup berbagai tipe tindakan kebijakan publik.

4. Difokuskan pada tindakan atas sejumlah alternatif yang ada.
5. Kebijakan publik menimbulkan konsekwensi yang dikehendaki atau tidak dikehendaki.
6. Diikuti oleh langkah-langkah yang telah ditetapkan, keputusan, dan tahap pasca keputusan atas proses pembuatan kebijakan.

2.2 Implementasi Kebijakan

Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Majone dan Wildavsky mengemukakan implementasi sebagai evaluasi, sedangkan Browne dan Wildavsky mengemukakan bahwa ”implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan” (dalam Usman dan Nurdin, 2004:70). Kemudian 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 Webster, *to implement* (mengimplementasikan) berarti *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 menurut kamus Webster diatas dapat diartikan sebagai suatu proses penyediaan sarana untuk melaksanakan sesuatu, sehingga akan menimbulkan dampak atau akibat. Implementasi merupakan proses untuk melaksanakan ide, program atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan. Perubahan tersebut dapat dikatakan sebagai *effect* atau akibat dari adanya auatu implementasi.

Adapun menurut Patton dan Sawicki seperti yang dikutip oleh Hessel Nogi S. Tangkilisan mengatakan bahwa:

> ”Implementasi berkaitan dengan berbagai kegiatan yang diarahkan untuk merealisasikan program, dimana pada posisi ini eksekutif mengatur cara untuk mengorganisisr, menginterpretasikan dan menerapkan kebijakan yang telah diseleksi. Sehingga dengan mengorganisir, seorang eksekutif mampu mengatur secara efektif dan efisien sumber daya, unit-unti dan teknik yang dapat mendukung pelaksanaan program, serta melakukan interpretasi terhadap perencanaan yang telah dibuat, dan petunjuk yang dapat diikuti dengan mudah bagi realisasi program yang dilaksanakan” (Tangkilisan, 2003:9).

Pengertian-pengertian di atas memperlihatkan bahwa kata implementasi bermuara pada aktivitas, adanya aksi, tindakan, atau mekanisme suatu sistem. Ungkapan mekanisme mengandung arti bahwa implementasi bukan sekadar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan dilakukan secara sungguh-sungguh berdasarkan acuan norma tertentu untuk mencapai tujuan kegiatan. Oleh karena itu, implementasi tidak berdiri sendiri tetapi dipengaruhi oleh obyek berikutnya yaitu pembangunan. Rippley dan Franklin seperti yang dikutip oleh Hessel Nogi S. Tangkilisan dalam bukunya yang berjudul *Kebijakan Publik yang Membumi* mengemukakan bahwa tiga kegiatan utama yang paling penting dalam implementasi keputusan adalah:

1. Penafsiran yaitu merupakan kegiatan yang menterjemahkan makna program kedalam pengaturan yang dapat diterima dan dapat dijalankan.
2. Organisasi yaitu merupakan unit atau wadah untuk menempatkan program ke dalam tujuan kebijakan.
3. Penerapan yang berhubungan dengan perlengkapan rutin bagi pelayanan, upah, dan lain-lainnya.

(Tangkilisan, 2003:18)

Dalam kenyataannya, implementasi merupakan proses untuk melaksanakan ide, program atau seperangkat aktivitas baru dengan harapan orang lain dapat menerima dan melakukan perubahan. Dalam konteks implementasi pebangunan pendekatan-pendekatan yang telah dikemukakan di atas memberikan tekanan pada proses. Esensinya implementasi adalah suatu proses, suatu aktivitas

yang digunakan untuk mentransfer ide/gagasan, program atau harapan-harapan yang dituangkan dalam bentuk rancangan pembangunan desain (tertulis) agar dilaksanakan sesuai dengan desain tersebut. Masing-masing pendekatan itu mencerminkan tingkat pelaksanaan yang berbeda.

Kebijakan publik diimplementasikan oleh badan-badan pemerintah. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah dari hari ke hari yang membawa dampak terhadap masyarakat. Namun dalam prakteknya badan-badan pemerintah sering menghadapi pekerjaan-pekerjaan dibawah mandat dari Undang-Undang, sehingga membuat mereka menjadi tidak jelas untuk memutuskan apa yang seharusnya dilakukan dan apa yang seharusnya tidak dilakukan.

Hal ini sejalan dengan pendapat Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier yang dikutip oleh Agustino bahwa:

> "Pelaksana keputusan kebijaksanaan dasar, biasanya dalam bentuk undang-undang, namun dapat pula berbentuk perintah-perintah atau keputusan-keputusan eksekutif yang penting atau keputusan peradilan. Lazimnya, keputusan tersebut mengidentifikasikan masalah yang ingin diatasi, menyebutkan secara tegas tujuan-tujuan atau sasaran yang ingin dicapai dan berbagai cara untuk memutuskan atau mengatur proses implementasinya" (Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier, dalam Agustino 2008:139).

Berdasar pengertian diatas, suatu kebijakan berisi suatu program untuk mencapai tujuan, nilai-nilai yang dilakukan melalui tindakan-tindakan yang terarah. Kebijakan publik mengisyaratkan adanya pilihan-pilihan kolektif yang saling bergantung satu sama lain, termasuk di dalamnya keputusan-keputusan untuk melakukan tindakan. Kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan atau kantor pemerintah. Suatu kebijakan apabila sudah dibuat maka harus diimplementasikan oleh unit-unit administrasi yang memobilisasikan sumber daya

finansial maupun sumber daya manusia.

Dari pengertian diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan menyangkut tiga hal. *Pertama* adanya tujuan dan sasaran kebijakan. *kedua* adanya aktifitas atau kegiatan pencapaian tujuan. *Ketiga* adanya hasil kegiatan. Berdasarkan uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang dinamis dimana pelaksana kegiatan melaksanakan suatu aktifitas atau kegiatan dan implementasi itu harus diterapkan pada prakteknya bukan sekedar teori demi tercapainya kesejahteraan masyarakat (Tangkilisan, 2003:20).

Beberapa faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi:

1. Program dirancang dengan landasan yang jelas, dengan kelompok sasaran, perubahan perilaku, dan tujuan yang jelas.
2. Pendukung kebijakan memuat arahan dan struktur organisasi yang tepat sehingga memaksimalkan proses pelaksanaan.
3. Pemimpin lembaga punya keterampilan manajerial dan politik yang memadai.
4. Program didukung oleh kelompok konstituen yang terorganisasi dengan dukungan legislatif yang kuat.
5. Prioritas kebijakan tidak diganggu oleh konflik diantara perumus kebijakan dan perubahan kondisi sosial- ekonomi.

2.3 *Elektronik Government (e-Government)*

2.3.1 Pengertian *e-Government*

Kemajuan teknologi informasi yang begitu pesat berdampak pada perubahan sosial, budaya dan membuat jarak antar negara makin dekat, kemajuan tersebut berdampak pada tata pemerintahan. Masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, efektif dan efisien yang diberikan pemerintah. Dengan adanya implementasi teknologi informasi pada pemerintahan dengan istilah *e-Government* diharapkan menjadi jawaban atas pelayanan yang diinginkan masyarakat. Pengertian *e-Government* menurut Richardus Eko Indrajit adalah:

> "merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama berjalan" (Indrajit, 2004:4-5).

Melalui *e-Government* dapat terciptanya hubungan secara elektronik antara pemerintah dengan masyarakat sehingga dapat mengakses berbagai informasi dan layanan dari pemerintah, melaksanakan perbaikan dan peningkatan pelayanan mayarakat kearah yang lebih baik, menuju *good governance.* Berdasarkan hal tersebut maka implementasi *e-Government* diharapkan dapat merubah sistem pelayanan pada manajemen pemerintahan dan dapat dimanfaatkannya dengan baik.

2.3.2 Manfaat *e-Government*

Implementasi *e-Government* harus segera dilaksanakan, karena mempunyai banyak manfaatnya. Dua Negara besar yang terdepan dalam mengimplementasikan konsep *e-Government,* yaitu Amerika dan Inggris melalui

Al Goore dan Toni Blair menggambarkan manfaat *e-Government* bagi suatu Negara, antara lain:

1) Memperbaiki kualitas pelayanan Pemerintah kepada para stake holdernya (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektifitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara;
2) Meningkatkan transparansi, control, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *Good corporate governance;*
3) Mengurangi secara signifikan total biaya administrai, relasi, dan interaksi pemerintah dan maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari;
4) Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan; dan
5) Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada; serta
6) Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintrah dalam proses pengambilan kebijakan publik secara merata da demokratis.

(dalam Indrajit, 2004:5).

Salah-satu faktor keberhasilan pembangunan adalah ketersediaan sarana dan prasarana. Melalui penerapan *e-Government* yang tepat akan mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, karena *e-Government* adalah salah satu unsur pendukung pemerintah dalam pembangunan.

2.3.3 Proyek-proyek Pelayanan *e-Government*

Pemerintah mengimplementasikan jenis pelayanan *e-Government* kepada masyarakat melalui beberapa tipe. Jenis-jenis pelayana tersebut adalah dengan melihatnya dari dua aspek utama, yaitu :

1) Aspek kompleksitas, yaitu menyangkut seberapa rumit anatomi sebuah aplikasi *e-Government* yang ingin dibangun dan ditetapkan; dan
2) Aspek manfaat, yaitu menyangkut hal-hal yang berhubungan dengan besarnya manfaat yang dirasakan oleh para penggunanya;
(Indrajit, 2004:30)

Berdasarkan pengertian diatas, proyek dalam pembangunan *e-Government* harus memiliki sifat kompleksitas serta adanya manfaat yang ditimbulkan dari pembangunan tersebut.

Berdasarkan hal tersebut, maka jenis-jenis proyek-proyek *e-Government* dibagi menjadi tiga kelas utama, yaitu :

1) *Publish*, didalam kelas *publish* terjadi sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet. Alat yang digunakan adalah computer ata *hand phone* melalui medium internet, dimana alat-alat tersebut dipergunakan untuk mengakses situs (*website*) di departemen atau divisi terkait.
2) *Interact*, pada kelas *Interact* terjadi komunikasi dua arah antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan. Ada dua jenis aplikasi yang biasa dipergunakan, yang pertama adalah bentuk portal dimana situs terkait memberikan fasilitas *searching* bagi mereka yang ingin mencari data atau informasi secara spesifik, kedua adalah pemerintah menyediakan kanal akses dimana masyarakat dapat melakukan diskusi dengan unit-unit tertentu yang berkepentingan, baik secara langsung maupun tidak langsung.
3) *Transact*, pada kelas ini terjadi interaksi dua arah, akan tetapi masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan pemerintah atau mitra kerja pemerintah.

(Indrajit, 2004:30).

Masyarakat membutuhkan pelayanan dari pemerintah untuk berbagai kepentingan. Proyek *e-Government* yang dilaksanankan pemerintah merupakan upaya pemerintah dalam melaksanakan pelayanan terhadap masyarakat yang berbasis teknologi.

Proyek *e-Government* diterapkan pemerintah berdasarkan komunikasi satu arah dan dua arah serta jasa layanan yang diberikan pemerintah secara gratis atau dipungut bayaran, pungutan bayaran tersebut dikarenakan pemerintah berkerjasama dengan pihak swasta dalam pemenuhan data untuk informasi yang dibutuhkan masyarakat. Berdasarkan kelas-kelas tersebut, mengambarkan adanya

transparansi antara pemerintah dan masyarakat dalam iklim negara yang demokratis

2.4 Sistem Informasi Manajemen

2.4.1 Sistem

Suatu organisasi atau lembaga dalam menjalankan kehidupannya akan mempunyai sistem. Penggunaan suatu sistem akan menjadi suatu penggerak organisasi atau lembaga untuk mencapai tujuannya. Secara sederhana sistem merupakan kumpulan atau himpunan dari unsur atau variable-variable yang terorganisasi, saling berkaitan dan saling tergantung satu sama lain.

Menurut Mc. Leod mendefinisikan sistem sebagai bagian-bagian yang saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai beberapa sasaran atau maksud (Mc. Leod, 2007:3). Sedangkan menurut pendapat Lucas dalam bukunya Santoso mendefinisikan bahwa sistem sebagai suatu komponen atau variable yang terorganisir, saling berinteraksi, saling bergantung, satu sama lain dan terpadu (dalam Santoso, 2000:3). Berdasarkan pendapat diatas dapat diketahui bahwa sistem merupakan komponen yang saling berkaitan satu sama lain. Berbeda dengan pendapat Jogiyanto mendefinisikan sistem sebagai perangkat elemen-elemen yang terintegrasi dengan maksud yang sama untuk mencapai suatu tujuan bersama (Jogiyanto, 2005:34).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat diketahui bahwa sistem merupakan suatu kesatuan rangkaian kerja yang dapat menghasilkan sesuatu dari hasil rangkaian-rangkaian tersebut, atau sesuatu yang dihasilkan oleh rangkaian-rangkaian data.

Model umum sebuah sistem adalah *input*, proses dan *output*. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana. Selain itu sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan bahwa hal tersebut dapat dikatakan sebagai suatu sistem.

Adapun karakteristik dari sebuah sistem adalah sebagai berikut:

1. 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 sub sistem. 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.
2. 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.
3. Lingkungan luar sistem (*environment*)
   Bentuk apapun yang ada diluar lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut lingkungan luar sistem itu. Lingkungan luar sistem ini dapat bersifat menguntungkan dan dapat pula bersifat merugikan sistem tersebut. Lingkungan luar yang menguntungkan merupakan energi bagi sistem tersebut. Dengan demikian, lingkungan luar tersebut harus tetap dijaga dan dipelihara. Kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan tersebut.
4. Penguhubung sistem
   Media yang menghubungkan sistem lain disebut penghubung sistem atau *interface*. Penghubung ini menghubungkan sumber-sumber daya mengalir dari suatu sistem ke subsistem lain melalui penghubung tersebut. Dengan demikian akan terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk suatu kesatuan.
5. Masukan sistem (*input*)
   Energi yang dimasukan kedalam sistem disebut masukan sistem, masukan ini dapat berupa pemeliharaan *maintenance input* dan *signal input* contohnya didalam suatu unit komputer program adalah *maintenance input* yang digunakan untuk mengoperasikan computer dan data adalah *signal input* untuk diolah menjadi informasi.
6. Keluaran (*output*)
   Hasil energi yang diolah diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran ini merupakan masukan bagi subsistem yang lain. Contoh sistem informasi. Keluaran yang dihasilkan adalah informasi, informasi ini dapat

digunakan sebagai masukan untuk pengambilan keputusan atau hal-hal yang menjadi input bagi subsistem lain.
(Sutanta, 2003:24).

Berdasarkan pengertian mengenai karakteristik sistem, maka sebuah sistem itu harus memiliki ruang lingkup atau batasan sebagai satu kesatuan yang kompak dan tidak dapat dipisahkan. Lingkungan luar sistem merupakan faktor yang mempengaruhi berjalannya sistem yang menentukan baik atau buruknya suatu sistem. Penghubung sistem merupakan media penghubung atau komunikasi berjalannya sistem. Masukan sistem meliputi pemeliharaan sistem, keluaran merupakan hasil yang diperoleh dengan adanya sistem.

2.4.2 Informasi

Informasi sangat dibutuhkan agar dapat mempengaruhi keakuratan data yang dihasilkan. Informasi ibarat data yang mengalir didalam tubuh suatu organisasi, informasi ini sangat penting dalam pengambilan keputusan didalam suatu organisasi. Menurut Mc. Leod dalam Kadir, mendefinisikan informasi sebagai data yang telah diperoleh sedemikian rupa sehingga meningkatkan pengetahuan seseorang yang menggunakan data tersebut (dalam Kadir, 2003:31).

Jogiyanto mengemukakan bahwa informasi adalah hasil pengolahan data, akan tetapi tidak semua hasil dari pengolahan tersebut bisa menjaid informasi (Jogiyanto, 2005:8). Dari beberapa pengertian diatas maka informasi merupakan kumpulan data-data yang diolah sedemikian rupa sehingga dapat memberikan arti dan manfaat sesuai dengan keperluan tertentu yang bisa menjadi informasi.

Data merupakan bentuk yang masih mentah yang belum dapat berbicara banyak, sehingga perlu diolah lebih lanjut. Data yng diolah melalui suatu model

menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan tindakan lain yang akan membuat sejumlah data kembali. Data yang ditangkap dianggap sebagai *input*, diproses kemballi melalui model dan seterusnya membentuk suatu siklus. Menurut Jogiyanto informasi yang berkualitas harus memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

a. Akurat, artinya harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya.
b. Tepat waktu, artinya informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi itu diperlukan.
c. Relevan, artinya informasi yang diberikan harus sesuai yang dibutuhkan.
d. Lengkap, artinya informasi itu harus diberikan secara lengkap

(Jogiyanto, 2005:10).

Pendapat tersebut diatas mengemukakan, bahwa informasi yang dihasilkan dikatakan berkualitas apabila informasi yang didapat akurat, tepat waktu, relevan serta lengkap. Suatu informasi merupakan kunci keberhasilan dalam melaksanakan suatu kegiatan untuk pengambilan keputusan, karena informasi merupakan faktor penting dalam melakukan kegiatan.

2.4.3 Sistem Informasi Manajemen

Suatu sistem harus memiliki elemen, lingkungan, interaksi antara elemen dengan lingkungannya, dan sistem harus memiliki tujuan yang ingin dicapai. Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang dikembangkan oleh manusia untuk menyiapkan informasi yang tepat, akurat, ekonomis dan relevan. Sistem Informasi Manajemen dibedakan dengan sistem informasi biasa karena Sistem Informasi Manajemen digunakan untuk menganalisis sistem informasi lain yang diterapkan pada aktivitas operasional organisasi. Secara akademis, istilah ini umumnya digunakan untuk merujuk pada kelompok metode manajemen informasi

yang berkaitan dengan otomasi atau dukungan terhadap pengambilan keputusan, misalnya untuk mendukung pemerintahan dalam melaksanakan suatu kebijakan.

Menurut Barry E. Cushing dalam buku Jogiyanto, Sistem Informasi Manajemen adalah:

> "Kumpulan dari manusia dan sumber daya di dalam suatu organisasi yang bertanggung jawab mengumpulkan dan mengolah data untuk menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian" (dalam Jogiyanto, 2005:14).

Kemudian menurut Gordon B. Davis, Sistem Informasi Manajemen adalah: "Suatu serapan teknologi baru kepada persoalan keorganisasian dalam pengolahan transaksi dan pemberian informasi bagi kepentingan keorganisasian" (Gordon B. Davis, 1995:23). Masih menurut Gordon B. Davis juga "Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu sistem yang melakukan fungsi-fungsi untuk menyediakan semua informasi yang mempengaruhi semua operasi organisasi" (dalam Jogiyanto, 2005:15).

Beberapa definisi diatas dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen merupakan suatu kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang menghasilkan informasi yang berguna untuk semua tingkatan manajemen. Sistem ini dapat berupa serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi melalui serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat pengambil kebijakan atas dasar kriteria dan mutu yang telah ditetapkan.

2.5 Pengertian Proses dan Perizinan

2.5.1 Proses

Proses pada dasarnya adalah berusaha untuk menjawab suatu pertayaan tentang bagaimana menguatkan,mengarahkan, memelihara dan menghentikan sesuatu dengan kata lain proses merupakan jalanya suatu peristiwa mulai dari awal sampai akhir. Suatu proses adalah lebih dari kode program dimana dikenal sebagai bagian dari tulisan.

Menurut pendapat Hadi Sugito dalam artikelnya *Pengertian Proses dan Desain proses pengembangan SDM* mendefinisikan proses sebagai berikut :

> ”Proses adalah urutan pelaksanaan atau kejadian yang terjadi secara alami atau didesain,mungkin mengunakan waktu,ruang,keahlian atau sumber daya lainnya,yang menghasilkan suatu hasil, suatu proses juga mungkin dikenali oleh perubahan yang diciptakan terhadap sifat-sifat dari satu atau lebih objek dalam arti di bawah pengaruhnya (Sugito,2005). Manajeman sumber daya manusia dan pelayanan umum (retrifed from :http//www.hadisugito.fadla.or.id)

Suatu proses umumnya juga termasuk proses *stack,* yang berisikan data temporer artinya data bersifat sementara (seperti parlemen metoda,*address* yang kembali dan variabel lokal) dan sebuah data *section* yang berisikan variabel global. Sebuah proses adalah sebuah peristiwa, dimana adanya sebuah proses yang dapat dieksekusi. Sebagai sebuah pelaksanaan keputusan proses, maka hal tersebut membutuhkan perubahan keadaan. Keadaan dari sebuah proses dapat didefinisikan oleh aktivitas proses tersebut.

2.5.2 Perizinan

Perizinan yang merupakan kata izin yang artinya memperbolehkan dan meyetujui. Izin adalah proses dan prosedur tertentu tergantung dari wewenang

pemberi izin. Sedangkan dalam kamus besar bahasa indonesia perizinan merupakan satu hal dalam pemberian izin, artinya peryataan yang meluaskan,memperbolehkan atau menyetujui suatu yang diizinkan,jelasnya perizinan adalah memberi izin. Depniknas melalui Http://www.depniknas.go.id/serba_serbi/perizinan yang mendefinisikan perizinan sebagai berikut :

> ”perizinan adalah suatu ketetapan pemerintah untuk memberikan legalitas atau pengakuan dan persetujuan resmi atas status penyelengaraan bentuk sesuatu dalam melaksanakan programnya, mengacu pada pedoman-pedoman atau atauran-aturan yang berlaku” (Http://www.depniknas.go.id/serba_serbi/perizinan.10/05/2011, 09:30).

Berdasarkan definisi di atas, maka perizinan merupakan proses mengenai prosedur-prosedur yang benar dan sesuai dengan mekanisme yang telah ditentukannya, baik cara-caranya maupun pelaksanaannya. Jelasnya perizinan mengacu pada pedoman-pedoman atau atauran-aturan yang merupakan ruang lingkup dalam pelaksanaannya.

2.6 Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Terpadu PPTSP

Sebagaimana bentuk Simyandu-PPTSP yang diterapkan mengamanatkan : Pelayanan diselenggarakan terpadu untuk semua jenis permohonan, dan keseluruhan pemrosesan permohonan dokumen sudah diselenggarakan pada satu lokasi. Unit Pelayanan Perizinan Satu Pintu (PPTSP) adalah salah satu dari sekian banyak organisasi pendukung yang merupakan bagian dari organisasi besar pemerintahan daerah, yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat meliputi semua perizinan rekomendasi,keterangan yang dikeluarkan oleh pemerintahan daerah, pada satu kantor atau satu instansi. Sebagaimana proses

pelayanan loket di indusrti jasa, sistem elektronik pendukung terdiri dari komponen-komponen :

1. Fungsi pelayanan *front office*
2. Fungsi pemrosesan *back office*
3. Fungsi manajemen data dan dokumen
4. Fungsi pelaporan dan mekanisme *intervacing* data dengan sistem eksternal

(Sumber : PPTSP Menurut Kepmendagri 24/2006.)

Teknik yang sudah lazim untuk sistem seperti ini adalah dengan triminologi, yaitu *client server* : sistem terdistribusi yang menetapkan modul-modul inti/dasar di perangkat terpusat (server) yang diakses bersama-sama oleh modul-modul diterminal/loket sebagai *Cilent. Three tiered:* sistem yang memisahkan fungsi pada tiga tahapan yang berbeda, yaitu : (1) perangkat antar muka, (2) perangkat logika aplikasi, dan (3) perangkat penyimpanan basis data.

Bila dinilai layak, peningkatan kinerja layanan dapat dilakukan juga antara lain dengan menyediakan akses tambahan terhadap informasi dan status layanan melalui media : telepon dengan menyediakan fasilitas *call centre*, internet dengan penyelengaraan penayangan situs web melalui fasilitas *webserver*. Tampak bahwa pembentukan PPTSP mencakup kajian-kajian tentang perorganisasian dan pengisian formasi unit pelayanan, ketatalaksanaan dan proses bisnis perizinan, pengadaan sarana dan prasarana fasilitas fisik unit, sistem pelayanan berbasiskan sistem teknologi informasi.