BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktifitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemanjuran, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlakunya.

Hal tersebut juga sejalan dengan pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti dalam bukunya yang berjudul *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja* mengenai pengertian efektivitas yaitu:

> "Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat dicapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat" (Sedarmayanti, 2009: 59).

Berdasarkan pengertian diatas, bahwa sesuatu dapat berjalan sesuai dengan apa yang diharapkan dengan tepat dan berhasil, maka sesuatu itu sudah berjalan dengan efektif dan efisien, artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Tujuan pemerintahan dapat tercapai apabila setiap badan dan instansi pemerintahan perlu melakukan aktivitasnya secara lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai. Dinas Pendidikan Kota

Bandung perlu melakukan aktivitas dalam memberikan informasi pelayanan publik SIM NUPTK lebih efektif dan efisien agar tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai yaitu dapat meningkatkan kualitas atau mutu pelayanan publik dalam memberikan informasi pelayanan SIM NUPTK kepada PTK.

Pengertian efektivitas menurut Supriyono dalam bukunya yang berjudul *Sistem Pengendalian Manajemen* mengatakan bahwa :

> ”Efektivitas merupakan hubungan antara keluaran suatu pusat tanggung jawab dengan sasaran yang mesti dicapai, semakin besar kontribusi daripada keluaran yang dihasilkan terhadap nilai pencapaian sasaran tersebut, maka dapat dikatakan efektif pula unit tersebut ” (Supriyono, 2000: 29).

Dilihat dari pengertian diatas, bahwa efektivitas merupakan suatu tindakan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dan menekankan pada hasil atau efeknya dalam pencapaian tujuan. Efektivitas dapat diartikan sebagai pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai tindakan dan kegiatan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan sebelumnya oleh pemerintah, serta sangat penting peranannya di dalam setiap badan pemerintahan dan berguna untuk melihat perkembangan dan kemajuan yang dicapai oleh suatu badan atau intansi pemerintahan itu sendiri.

Menurut Yamit dalam bukunya *Manajemen Produksi dan Operasi*, efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh tujuan tercapai, baik secara kualitas maupun waktu, orientasinya pada keluaran

yang dihasilkan" (Yamit, 2003:14). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa efektivitas seringkali berarti kuantitas atau kualitas (keluaran) dari barang dan jasa. Efektivitas adalah ciri yang baik dalam suatu organisasi, dapat dilihat dari tingkat keberhasilan organisasi yang relatif seperti tercapainya suatu tujuan organisasi. Kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan.

Pengertian efektivitas informasi menurut Mc Leod yang dikutip oleh Azhar Susanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* mengatakan bahwa :

> "Efektivitas artinya informasi harus sesuai dengan kebutuhan pemakai dalam mendukung suatu proses bisnis, termasuk di dalamnya informasi tersebut harus disajikan dalam waktu yang tepat, format yang tepat sehingga dapat dipahami, konsisten dengan format sebelumnya, isinya sesuai dengan kebutuhan saat ini dan lengkap atau sesuai dengan kebutuhan dan ketentuan" (Mc Leod dalam Susanto, 2007:41).

Dilihat dari penjelasan diatas, bahwa informsi yang harus diberikan oleh pemerintah itu adalah informasi yang sesuai dengan kebutuhan masyarakatnya. Artinya, informasi pelayanan publik SIM NUPTK yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung melalui *website www.pmptk.kemdiknas.go.id* perlu diinformasikan kepada PTK. Pelayanan publik SIM NUPTK dilakukan agar PTK mengetahui segala informasi mengenai NUPTK baik pengumuman, perkembangan, manfaat dan fungsi SIM NUPTK.

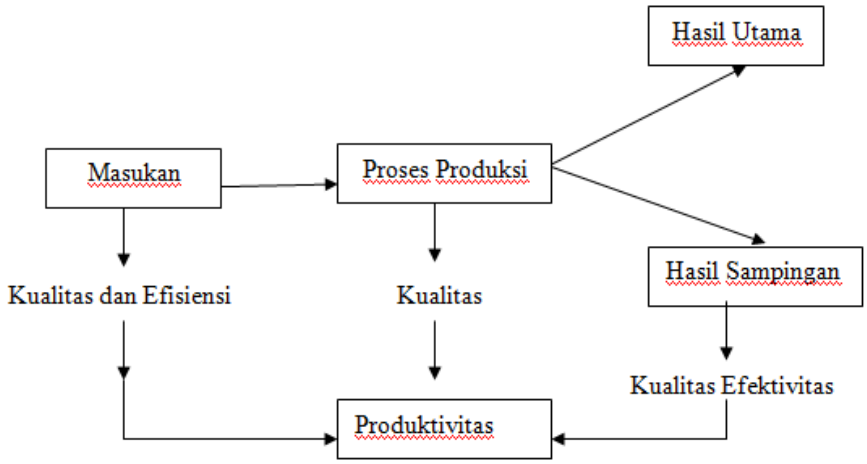
Pelayanan publik NUPTK yang dilakukan oleh Dinas Pendidikan Kota Bandung melalui SIM NUPTK merupakan bentuk dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah kepada PTK dalam hal kebutuhan akan informasi data. Informasi Pelayanan publik SIM NUPTK adalah suatu aktivitas atau kegiatan pelayanan

yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai ke tahap terbitnya NUPTK.

2.1.2 Ukuran Efektivitas

Efektivitas juga merupakan pengukuran dalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya merupakan sebuah pengukuran dimana suatu target telah tercapai sesuai dengan apa yang telah direncanakan. Berikut ini adalah keterkaitan antara efisiensi, efektivitas, kualitas dan produktivitas yang secara skematis dapat digambarkan pada gambar 2.1 yaitu :

Gambar 2.1
Keterkaitan Efisiensi, Efektivitas, Kualitas dan Produktivitas



Sumber: Sedarmayanti, 2009:60

Berdasarkan gambar diatas, dapat dijelaskan bahwa keterkaitan efisiensi, efektivitas, kualitas dan produksi bahwa efisiensi dapat dikatakan sebagai ukuran dalam membandingkan penggunaan masukan (*input*). Efektivitas ini merupakan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai yang dapat dilihat dari kualitas yang memadai. Kualitas ini berpengaruh pada hasil yang akan dicapai. Produktivitas individu merupakan perbandingan dari efektivitas keluaran (pencapaian hasil

kerja yang maksimal) dengan efisiensi salah satu masukan (tenaga kerja) yang mencakup kuantitas, kualitas dalam satuan waktu tertentu. Jadi ukuran efektivitas untuk suatu organisasi atau lembaga dapat dilihat dari beberapa kriteria berikut ini:

1. *Input*
2. Proses produksi
3. Hasil *(output)*
4. Produktivitas

(Sedarmayanti, 2009:60).

Input di atas dapat dijelaskan bahwa *input* sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil dan merupakan bagian awal dari sesuatu yang akan dilaksanakan berdasarkan rencana atau ketentuan yang telah ditetapkan dan berpengaruh pada hasil akhir. Menurut Susanto dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen* bahwa *Input* adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem (Susanto, 2007: 23).

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa *input* merupakan segala sesuatu pada bagian awal yang masuk dalam sistem. *Input* yang ada dapat dilihat dari peralatan dinilai sangat penting karena untuk memenuhi kebutuhan instansi terutama dalam memberikan pelayanan publik SIM NUPTK dengan *database* diperlukan peralatan yang mendukung seperti tower, dan seperangkat peralatan komputer dan sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana dalam memberikan pelayanan publik SIM NUPTK,dan fasilitas fisik (sarana prasarana) yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan baku) berupa data-data yang diperlukan yang nantinya akan diolah menjadi sebuah

informasi. Modal adalah faktor yang penting sebab tanpa modal sebuah program tidak akan terlaksana dengan baik. Sumber daya manusia yang merupakan penggerak menjadi faktor terpenting karena tanpa sumber daya manusia maka tidak ada penggerak dalam sebuah program dan program tersebut tidak akan terlaksana.

Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai mutu atau kualitas karena dapat berpengaruh pada hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Proses produksi menggambarkan bagaimana proses pengembangan suatu hal yang dapat berpengaruh terhadap hasil. Proses merupakan unsur yang memiliki peran penting dalam mengolah *input,* agar menghasilkan *output* yang bermanfaat bagi masyarakat. Proses ini dapat dilakukan oleh mesin, orang ataupun komputer. Menurut pendapat Edhy Sutanta dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* berpendapat bahwa proses adalah komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya (Sutanta, 2003:5).

Berdasarkan pengertian di atas, bahwa proses merupakan peran utama dalam suatu sistem, karena dengan proses pengolahan masukan dapat menghasilkan keluaran. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dan masyarakat, lebih jelasnya antara Dinas Pendidikan Kota Bandung dengan PTK. Pengambilan keputusan merupakan salah satu proses produksi dalam memberikan informasi mengenai pelayanan publik melalui SIM NUPTK. Pengambilan

keputusan merupakan pemilihan sasaran yang tepat dan mengidentifikasikan cara untuk mencapainya. Proses sosialisasi dalam memberikan informasi mengenai pelayanan publik melalui SIM NUPTK dianggap penting, karena untuk mendapatkan sebuah informasi pelayanan publik diperlukan sosialisasi. Fungsi sosialisasi disini agar PTK tidak bingung dalam prosedur dan dalam mendapatkan informasi yang tidak akurat dan pelayanan publik SIM NUPTK tersebut dapat berjalan dengan efektif. Pengembangan pegawai dimaksudkan untuk meningkatkan kinerja pegawai dalam memberikan informasi dan pelayanan publik melalui SIM NUPTK.

Hasil dari sebuah *input* dan proses itu adalah *Output* yang menurut pendapat Edhy Sutanta dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* bahwa hasil *(output)* adalah unsur-unsur yang memiliki berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan (Sutanta, 2003:5). Hasil (*output*) merupakan bentuk dari *input* kemudian diolah menjadi data sehingga memiliki berbagai macam bentuk *output*-nya. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.

Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya dalam suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan (dalam Sedarmayanti, 2009: 58). Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk

membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan dibutuhkan teknologi dan sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas dalam memberikan informasi dan pelayanan publik melalui SIM NUPTK.

Berdasarkan dari pengertian-pengertian tersebut, bahwa efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan seberapa jauh program atau kegiatan untuk mencapai hasil dan manfaat yang diharapkan serta dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Efektivitas merupakan fungsi dari manejemen, dimana dalam sebuah efektivitas diperlukan adanya *input*, proses dan *output* yang di sertai produktivitas. Tercapainya tujuan itu adalah efektif sebab mempunyai efek atau pengaruh yang besar terhadap kepentingan bersama.

Menurut pendapat David Krech, Ricard S. Cruthfied dan Egerton L. Ballachey dalam bukunya *Individual and Society* yang dikutip Sudarwan Danim dalam bukunya *Motivasi Kepemimpinan dan Efektivitas Kelompok* menyebutkan ukuran efektivitas, sebagai berikut:

1. Jumlah hasil yang dapat dikeluarkan, artinya hasil tersebut berupa kuantitas atau bentuk fisik dari organisasi, program atau kegiatan. Hasil dimaksud dapat dilihat dari perbandingan *(ratio)* antara masukan *(input)* dengan keluaran *(output)*.
2. Tingkat kepuasan yang diperoleh, artinya ukuran dalam efektivitas ini dapat kuantitatif (berdasarkan pada jumlah atau banyaknya) dan dapat kualitatif (berdasarkan pada mutu).
3. Produk kreatif, artinya penciptaan hubungannya kondisi yang kondusif dengan dunia kerja, yang nantinya dapat menumbuhkan kreativitas dan kemampuan.
4. Intensitas yang akan dicapai, artinya memiliki ketaatan yang tinggi dalam suatu tingkatan intens sesuatu, dimana adanya rasa saling memiliki dengan kadar yang tinggi.

(dalam Danim, 2004:119-120).

Berdasarkan uraian di atas, bahwa ukuran daripada efektifitas harus adanya suatu perbandingan antara masukan dan keluaran, ukuran daripada efektifitas mesti adanya tingkat kepuasan dan adanya penciptaan hubungan kerja yang kondusif serta intensitas yang tinggi, artinya ukuran daripada efektivitas adanya keaadan rasa saling memiliki dengan tingkatan yang tinggi.

Membahas masalah ukuran efektivitas memang sangat bervariasi tergantung dari sudut terpenuhinya beberapa kriteria akhir. Menurut pendapat Cambell yang dikutip oleh Richard M. Steers dalam bukunya *Efektivitas Organisasi* menyebutkan beberapa ukuran daripada efektivitas, yaitu:

1. Kualitas artinya kualitas yang dihasilkan oleh organisasi;
2. Produktivitas artinya kuantitas dari jasa yang dihasilkan;
3. Kesiagaan yaitu penilaian menyeluruh sehubungan dengan kemungkinan dalam hal penyelesaian suatu tugas khusus dengan baik;
4. Efisiensi merupakan perbandingan beberapa aspek prestasi terhadap biaya untuk menghasilkan prestasi tersebut;
5. Penghasilan yaitu jumlah sumber daya yang masih tersisa setelah semua biaya dan kewajiban dipenuhi;
6. Pertumbuhan adalah suatu perbandingan mengenai eksistensi sekarang dan masa lalunya;
7. Stabilitas yaitu pemeliharaan struktur, fungsi dan sumber daya sepanjang waktu;
8. Kecelakaan yaitu frekuensi dalam hal perbaikan yang berakibat pada kerugian waktu;
9. Semangat Kerja yaitu adanya perasaan terikat dalam hal pencapaian tujuan, yang melibatkan usaha tambahan, kebersamaan tujuan dan perasaan memiliki;
10. Motivasi artinya adanya kekuatan yang mucul dari setiap individu untuk mencapai tujuan;
11. Kepaduan yaitu fakta bahwa para anggota organisasi saling menyukai satu sama lain, artinya bekerja sama dengan baik, berkomunikasi dan mengkoordinasikan;
12. Keluwesan Adaptasi artinya adanya suatu rangsangan baru untuk mengubah prosedur standar operasinya, yang bertujuan untuk mencegah keterbekuan terhadap rangsangan lingkungan;

(dalam Steers, 1985:46-48).

Sehubungan dengan hal-hal yang dikemukakan di atas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai serta menunjukan pada tingkat sejauhmana organisasi, program/kegiatan melaksanakan fungsi-fungsinya secara optimal. Hal-hal yang mempengaruhi efektivitas adalah ukuran, tingkat kesulitan, kepuasan, hasil dan kecepatan serta individu atau organisasi dalam melaksanakan sebuah kegiatan/program tersebut, di samping itu evaluasi apabila terjadi kesalahan pengertian pada tingkat produktivitas yang dicapai, sehingga akan tercapai suatu kesinambungan *(sustainabillity).*

Faktor-faktor lain yang mendukung efektivitas menurut Richard M. Steers dalam bukunya yang berjudul *Efektivitas Organisasi,* faktor-faktor pendukung efektivitas yaitu:

1. Ciri Organisasi

   Ciri organisasi dalam suatu organisasi dapat dilihat struktur dan teknologi organisasi yang mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas, dengan berbagai cara. Cara tersebut dapat mempengaruhi efektivitas dengan saling terkait. Mengenai struktur dapat ditemukan bahwa meningkatnya produktivitas dan efisiensi merupakan hasil dari meningkatnya spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formasi. Uraian di atas menjelaskan bahwa faktor pendukung dari ciri organisasi dapat dilihat melalui aspek struktur agar dapat meningkatnya efisiensi perlu dilakukan peningkatan dalam spesialisasi fungsi, ukuran organisasi, sentralisasi pengambilan keputusan dan formasi suatu organisasi.

   Teknologi yang ada dalam organisasi juga dapat berpengaruh atas tingkat efektivitas, walaupun tidak secara langsung. Bukti-bukti menunjukan bahwa penggunaan variasi teknologi berinteraksi dengan struktur dalam pengaruhnya terhadap keberhasilan organisasi. Efektivitas jelas sangat dipengaruhi struktur organisasi dan penggunaan tekologi. Jika struktur dan teknologi digabungkan maka para pegawai akan menghadapi masalah-masalah dengan mudah sehingga usaha untuk mencapai tujuan dapat diwujudkan.
2. Ciri Lingkungan

   Disamping organisasi, lingkungan dalam pencapaian efektivitas mempunyai pengaruh yang sangat besar. Keberhasilan hubungan organisasi dan lingkungan bergantung pada tiga hal yaitu: (1) Keadaan Lingkungan, (2)

Ketepatan Persepsi, (3) Tingkat Rasionalitas Organisasi. Ketiga faktor tersebut berpengaruh terhadap organisasi terhadap perubahan lingkungan. Semakin tepat tanggapannya, semakin berhasil adaptasinya yang dilakukan oleh organisasi.

3. Ciri Pekerja atau pegawai

   Faktor terakhir yang berpengaruh atas efektivitas adalah para pekerja atau pegawai itu sendiri. Faktor pekerja berpengaruh terhadap efektivitas karena prilaku pekerjalah dalam jangka panjang akan memperlancar atau menghambat tercapainya tujuan organisasi. Kesadaran akan sifat perbedaan pegawai yang terdapat diantara pegawai sangat penting, karena pegawai yang berbeda akan memberikan tanggapan dengan cara yang berbeda pula. Pentingnya mengetahui perbedaan pegawai maka organisasi dapat menyesuaikan kemampuan dan kepribadian para pegawai sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam mencapai tujuan.

   Pemerintah merupakan organisasi yang menyelenggarakan roda pemerintahan. Kinerja aparatur yang efektif akan dapat menambah rasa kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah sehingga pelayanan publik yang dilakukan pemerintah akan berjalan sesuai dengan harapan rakyat.

(Steers, 1985:209).

Berdasarkan faktor-faktor diatas, bahwa perubahan-perubahan komitmen dalam organisasi akan dikuti oleh kegiatan pengembangan organisasi yang langsung maupun tidak langsung merubah pula tradisi-tradisi budaya kerja organisasi yang sudah ada. Keterkaitan semacam ini berhubungan erat dengan perubahan-perubahan struktural, fungsional, finansial, personalia, teknikal maupun perubahan-perubahan dibidang fisikal (tata ruang pelayanan kerja) yang memang diperlukan dalam proses perubahan tersebut. Perubahan dalam organisasi (birokrasi) apapun bentuknya jika tidak dipersiapkan dengan matang justru akan menimbulkan dampak negatif daripada dampak positifnya. Perkembangan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi juga sangat berpengaruh dalam menunjang efektivitas pelayanan publik.

2.2 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Peranan pelayanan di bidang pemerintahan menyangkut pada kepentingan umum, bahkan kepentingan rakyat secara keseluruhan, karena pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pegawai negeri, maka pelayanan telah meningkat kedudukannya di mata masyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan.

Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut Moenir dalam bukunya *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* 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.

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses, maka 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.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam bukunya *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi* 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). Pemberian pelayanan tersebut merupakan proses yang dilakukan organisasi pemerintah agar terpenuhinya kebutuhan bersama.

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 di atas, 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 dapat memenuhi kebutuhannya sendiri kecuali melalui kolektif. Definsi pelayanan publik lainnya di ungkapkan oleh Sadu Wasistiono dalam buku *Kapita Selekta Manajeman Pemerintahan daerah*, 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 kepentingan masyarakat" (Wisistiono, 2001:53).

Pelayanan publik adalah pemberian layanan dari organisasi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksana ketentuan perundang-undangan. 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. Menurut Inu Kencana Syafi'i, dkk dalam bukunya *Ilmu Administrasi Publik* 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" (Syafi'i, 1999:23).

Berdasarkan pendapat di atas, mengenai pelayanan dan publik, 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. Melengkapi uraian tersebut, ada beberapa pengertian pelayanan umum (publik) dari para ahli yang ahli dalam kajian tersebut, yaitu:

Pertama, 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. *Kedua*, Menurut Moenir, pelayanan publik 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 (publik) merupakan suatu kegiatan atau tindakan yang dilakukan oleh individu atau sekelompok orang berdasarkan prosedur tertentu, maksudnya pelayanan umum yang diberikan dan dilakukan dengan adanya tahapan-tahapan. Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. 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).

Berbagai perubahan dalam bidang pelayanan publik telah berlangsung di era reformasi, meskipun belum sesuai dengan apa yang diharapkan. Hak-hak masyarakat dalam pelayanan perlu diekspos untuk diketahui oleh masyarakat, demikian pula kewajiban aparatur dalam memberikan pelayanan agar masyarakat dapat meningkatkan kontrol terhadap haknya dan kinerja pemerintah terhadap pelayanan. Menurut Junianto Ridwan dan Achmad Sodik Sudarajat dalam bukunya *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan Publik,* mengatakan bahwa pelayanan publik adalah:

> "pelayanan yang diberikan oleh pemerintah penyelenggara Negara terhadap masyarakatnya guna memenuhi kebutuhan dari masyarakat itu sendiri dan memiliki tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat" (Ridwan, 2009:19).

Berdasarkan penjelasan di atas, dapat diartikan bahwa, pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh sebuah instansi pemerintah maupun perusahaan yang berkaitan dengan hal tersebut kepada masyarakat atau pelanggan yang bertujuan untuk memuaskanya. Konteksnya dalam tataran instansi pemerintahan, maka pelayanan sudah menjadi tugas utama yang harus diberikan aparatur guna mensejahterakan masyarakat sebagaimana mestinya.

Proses pelayanan dalam hal ini mengenai SIM NUPTK khususnya bagi PTK adalah adanya data dan informasi secara benar, akurat, dan mutakhir sebagai bahan yang dapat digunakan untuk dasar analisis dan sumber data berbagai program kegiatan dalam upaya peningkatan mutu PTK. Pelayanan SIM NUPTK merupakan sistem informasi yang digunakan untuk mendapatkan informasi PTK secara mendetail dan historikal yang di programkan oleh Pemerintah Kemendiknas sesuai dengan UU RI No. 14 Tahun 2005 tentang Guru dan Dosen.

Proses penerbitan NUPTK adalah di Bagren Setditjen PMPTK. Tim NUPTK Bagren mengolah data hasil verifikasi dan konsolidasi dari LPMP untuk kemudian di periksa kembali keunikan data yang dikirim sebelum diterbitkan NUPTK. NUPTK yang telah diterbitkan oleh Bagren akan di kirim ke LPMP untuk didistribusikan ke Dinas Pendidikan Kab/Kota wilayah masing-masing.

2.3 Sistem Informasi Manajemen (SIM)

2.3.1 Pengertian Sistem

Sistem adalah seperangkat komponen yang terdiri dari dua atau lebih, yang saling berhubungan dan saling ketergantungan satu sama lain, untuk mencapai tujuan bersama. Menurut Nugroho dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen Konsep, Aplikasi dan Perkembangannya* mengatakan bahwa sistem dapat dibedakan menjadi dua bagian diantaranya:

> "sistem dapat dibedakan sebagai sistem terbuka dan sistem tertutup. Sistem dikatakan terbuka jika terjadi arus sumber daya antara sistem dan lingkungan. Jika tidak ada interaksi dengan lingkungannya, sistem tersebut dikatakan dengan sistem tertutup" (Nugroho, 2008:17).

Berdasarkan definisi teoritik di atas, dapat diartikan bahwa sebuah sistem adalah sekumpulan komponen yang saling berkaitan satu sama lain untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Artinya suatu sistem kemudian diperluas ruang dan lingkupnya menjadi sistem terbuka dan sistem tertup yang fungsinya untuk lebih memperjelas penanganan dari berbagai karakteristik masalah yang ada dan kompleks.

Menurut Sutabri dalam bukunya *Analisa Sistem Informasi,* mengatakan bahwa suatu sistem secara sederhana dapat diartikan sebagai "suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen atau variabel-variabel yang terorganisasi, saling berinteraksi, saling bergantung satu sama lain dan terpadu (Sutabri, 2004:3)".

Berdasarkan kajian teoritis di atas, dapat diartikan bahwa suatu sistem merupakan kumpulan dari beberapa subsistem yang terorganisir guna menghasilkan suatu informasi bagi manajemen atau suatu organisasi dalam meningkatkan kualitas keluaran (*output*) yang diinginkan bersama. Pengembangan sistem informasi dapat merupakan tugas kompleks yang membutuhkan banyak sumber daya dan dapat memakan waktu untuk menyelesaikannya. Proses pengembangan sistem melewati beberapa tahapan dari mulai sistem itu direncanakan sampai dengan sistem tersebut diterapkan, dioperasikan dan dipelihara.

Siklus ini disebut dengan siklus hidup suatu sistem (*systems life cycle*). Daur atau siklus hidup dari pengembangan sistem merupakan suatu bentuk yang digunakan untuk menggambarkan tahapan utama dan langkah-langkah di dalam tahapan tersebut dalam proses pengembangannya. Menurut Gordon B. David dalam bukunya *Management Development,* mengatakan bahwa:

> "sistem terdiri dari bagian-bagian yang bersama-sama beroperasi untuk mencapai beberapa tujuan [*a system is composed of interacting parts that operate together to achieve some objective or purpose*], dengan kata lain, suatu sistem bukanlah merupakan suatu perangkat unsur-unsur yang dirakit secara sembarangan, tetapi terdiri dari unsur-unsur yang dapat didentifikasikan sebagai kebersamaan yang menyatu disebabkan tujuan atau sasaran yang sama (dalam Effendy, 1996:51).

Berdasarkan beberapa definisi sistem menurut para ahli di atas, dapat diartikan bahwa suatu sistem merupakan komponen-komponen atau unsur-unsur yang saling berkaitan satu sama lain, dimana elemen-elemen tersebut didesain secara tidak sembarangan dengan memperhatikan karakteristik dari sistem itu sendiri dan memperhatikan faktor-faktor yang menjadi pendukung kelancaran suatu SIM tersebut. Hakekatnya suatu sistem terdiri dari sub-sub sistem yang pada gilirannya meliputi subsitem-subsistem yang lain, dimana terdapat batasan-batasan dalam bekerjasama untuk memproses masukan (*input*) yang ditujukan kepada sistem tersebut dan mengolah masukan tersebut sampai menghasilkan keluaran (*output*) yang diinginkan.

Model umum sebuah sistem terdiri dari *input*, proses dan *output*. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana mengingat sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran sekaligus. Selain itu, sebuah sistem juga memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebuah sistem, adapun karakteristik yang dimaksudkan Sutabri dalam bukunya sebagai berikut:

1. “Komponen Sistem (*components*)
   Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen tersebut dapat berupa subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan. Suatu sistem dapat memunyai sistem yang lebih besar, yang disebut supra sistem.
2. Batasan Sistem (*bourdary*)
   Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi sistem dengan sistem yang lain. Batasan ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai satu kesatuan yang tidak dapat dipisahkan.
3. Lingkungan Luar Sistem (*enveriontment*)
   Lingkungan luar sistem ini dapat menguntungkan bahkan merugikan sistem tersebut. Hal yang menguntungkan merupakan energi bagi

sistem tersebut, yang secara otomatis lingkungan luar tersebut harus dijaga dan dipelihara. Hal yang merugikan harus dikendalikan karena kalau tidak maka akan mengganggu kelangsungan kehidupan sistem tersebut.

4. Penghubung Sistem (*interface*)
   Penghubung sistem tersebut memungkinkan sumber daya mangalir dari satu subsistem ke subsistem yang lain. Keluaran subsistem akan menjadi masukan subsistem yang lain dengan melewati penghubung. Oleh karena itu terjadi suatu integrasi sistem yang membentuk satu kesatuan.
5. Masukan Sistem (*input*)
   Energi yang dimasukan ke dalam sistem disebut masukan sistem, yang dapat berupa pemeliharaan (*mainternance input*) dan sinyal (*signal input*).
6. Keluaran Sistem (*output*)
   Hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna. Keluaran tersebut menjadi masukan bagi subsistem yang lain.
7. Pengolahan Sistem (*prosses*)
   Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.
8. Sasaran Sistem (*objective*)
   Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deresministik. Suatu sistem tidak memiliki sasaran, maka operasi sistem tidak ada gunanya. Suatu sistem dikatakan berhasil bila mengenai sasaran atau tujuan yang telah direncanakan

(Sutabri, 2004:12-13)".

Berdasarkan definisi di atas dapat diartikan bahwa, keterkaitan antara komponen dan karakteristik suatu sistem adalah subsistem yang berkaitan dengan subsistem lainnya dihubungkan oleh *interface*, membentuk satu-kesatuan guna mencapai *objective*, dan pada akhirnya diharapkan akan mencapai *goal*. Subsistem bisa jadi memuat komponen *input*, *process*, dan *output* yang dikendalikan oleh bagian *control* yang melakukan kembali berdasarkan *feedback*, yang dalam suatu sistem subsistem satu berperan sebagai *input*, sedangkan bagi subsistem dua yang berperan sebagai proses.

2.3.2 Pengertian Informasi

Informasi dapat diperoleh dan ditunjang dengan adanya data yang diolah dari unit pengolah. Istilah informasi sering kali kurang tepat dalam pemaknaannya. Informasi dapat merujuk pada suatu data mentah, data tersusun, kapasitas sebuah saluran komunikasi dan lain sebagainya, dengan kata lain informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diinterprestasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan (Sutabri, 2004:18).

Menurut Sutanta dalam bukunya *Sistem Informasi Manajemen*, mendefinisikan bahwa:

> "suatu informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimana dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang (Sutanta, 2003:10)".

Berdasarkan definisi di atas tersebut dapat diartikan bahwa, suatu informasi merupakan hasil dari pengolahan data yang diproses melalui subsistem-subsistem dengan mempertimbangkan tingkat batasannya itu sendiri. Pemahaman konsep dasar informasi adalah sangat penting (*vital*), dalam mendesain sebuah sistem informasi yang efektif (*effective business sistem*).

Informasi merupakan salah satu hal yang penting dalam sebuah manajemen. Informasi dapat mengalir lancar dengan syarat utamanya adalah seorang manajer harus mendapatkan informasi dalam suatu kerangka sistem, oleh karena itu agar dapat mencapai suatu tujuan yang ditetapkan, masing-masing tingkat manajemen harus dapat mengatasi masalah yang dihadapi sesuai dengan karakteristiknya. Informasi tersebut akan berguna untuk mengurangi ketidak-

pastian yang dihadapi oleh manajemen. Karakteristik masalah yang sedang dihadapi masing-masing tingkat manajemen berbeda-beda, masing-masing manajemen membutuhkan tingkat informasi yang sifatnya juga berbeda disesuaikan dengan kebutuhannya. Menurut Kristanto dalam bukanya *Perencanaan Sistem Informasi dan Aplikasinya*, mengatakan bahwa:

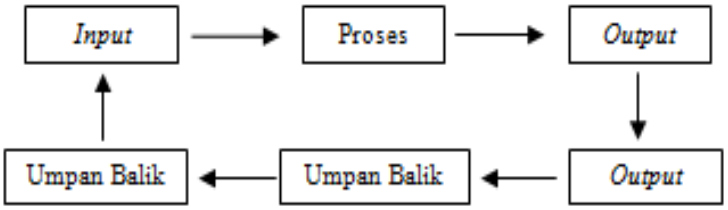
> "Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, seperti halnya informasi di dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi setiap perusahaan" (Kristanto, 2008:7).

Berdasarkan penjelasan di atas, bahwa informasi merupakan kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerima. Sistem tanpa suatu informasi tidak akan berjalan dengan lancar dan akhirnya bisa mati. Kurang mendapat informasi dalam waktu tertentu, perusahaan atau instansi pemerintahan akan mengalami ketidak mampuan dalam mengontrol sumber daya, sehingga dalam mengambil keputusan-keputusan srtategis sangat terganggu.

Informasi secara keseluruhan dapat diartikan bahwa informasi merupakan suatu kumpulan data yang diolah sehingga menjadi bentuk yang lebih berguna berupa informasi. Suatu informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimana, dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, dimana informasi dalam suatu jaringan komunikasi merupakan garis hidup bagaikan aliran darah dalam tubuh yang saling berkaitan fungsinya.

Data yang masih merupakan bahan mentah apabila tidak diolah maka data tersebut tidak akan berguna. Data tersebut akan bergunan dan menghasilkan informasi apabila diolah melalui suatu model. Model yang digunakan untuk mengolah data tersebut dikatakan model pengolahan data atau lebih dikenal dengan nama siklus pengolahan data.

Gambar 2.2
Siklus Pengolahan Data



Sumber: Sutanta, 2003:10

Gambar di atas menjelaskan bahwa data merupakan suatu kejadian yang menggambarkan kenyataan yang terjadi dimasukan melalui elemen *input*, kemudian akan diolah dan diproses menjadi suatu *output*. *Output* tersebut adalah informasi yang dibutuhkan. Informasi akan diterima oleh pemakai atau penerima, kemudian penerima akan memberikan umpan balik yang berupa evaluasi terjadinya informasi dan hasil dari umpan balik tersebut akan menjadi data yang dimasukan menjadi *input* kembali, berikut seterusnya.

2.3.3 Pengertian Manajemen

Manajemen dapat diartikan sebagai proses pemanfaatan berbagai sumber daya yang tersedia untuk mencapai suatu tujuan. Manajemen juga dapat dimaksudkan sebagai suatu sistem kekuasaan dalam suatu organisasi agar orang-

orang menjalankan pekerjaannya. Umumnya, sumber daya yang tersedia dalam manajemen meliputi manusia, material dan modal (Sutanta, 2003:17).

Manajemen selalu terdapat dan sangat penting dalam mengatur suatu kegiatan rumah tangga, sekolah, koperasi, yayasan-yayasan, pemerintahan dan lain sebagainya termasuk di dalamnya mencakup tentang organisasi. Pentingnya peranan manajemen dalam kehidupan sehari-hari, baik manusia sebagai mahluk individu, kelompok kepentingan sampai pada pemberi pelayanan yaitu pemerintah. Menurut Malayu S.P. Hasibuan, mangemukakan dalam bukunya *Manajemen Dasar, Pengertian, dan Masalah*, bahwa manajemen adalah " ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu" (Hasibuan, 2009:2).

Berdasarkan penjelasan teoritik di atas, dapat diartikan bahwa manajemen merupakan serangkaian proses yang mana di dalamnya terjadi kegiatan-kegiatan pemanfaatan, baik dari sumber daya manusianya maupun kegiatan pemanfaatan sumber daya lainnya, dengan tujuan untuk mencapai hasil tertentu yang di inginkan. Keterkaitan manajemen dengan organisasi sangat erat, oleh karena itu apabila fungsi manajemen diterapkan dalam suatu organisasi dan atau dalam kehidupan sehari-hari, maka pembinaan, kemakmuran menjadi hal yang mudah untuk ditingkatkan.

Menurut Talizuduhu Ndraha yang kemudian dikutip oleh Istianto dalam bukunya mendefinisikan manajemen bahwa:

> "manajemen mempelajari bagaimana menciptakan *effektiviness* usaha ["*doing right things*] secara *effisien* [*doing things right*"] dan produksi, melalui fungsi dan siklus tertentu, dalam rangka mencapai tujuan organisasional yang telah ditetapkan (dalan Isnanto, 2009:32)".

Berdasarkan beberapa definisi teoritik tentang manajemen di atas, dapat artikan bahwa manajemen merupakan tindakan yang dilakukan seseorang kelompok dalam organisasi dengan proses bagaimana menciptakan efektivitas usaha secara efisien dan produktif melalui fungsi dan siklus tertentu untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Oleh karena itu, manajemen sangat perlu diterapkan dalam suatu organisasi pemerintahan guna meningkatkan kualitas pelayanan serta ditunjang dengan kualitas SDM yang profesianal, agar dalam prosesnya berjalan sesuai dengan tujuan yang telah disepakati bersama sebelumnya.

Diperlukan alat-alat (*tools*) sarana (*Man* dan *machine*) untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan. *Tools* merupakan syarat suatu usaha untuk mencapai hasil yang ditetapkan yang kemudian *tools* tersebut dikenal dengan 6M, yaitu *men, money, materials, machines, method, dan markets.*

1. *"Man* merujuk pada sumber daya manusia yang dimiliki oleh organisasi. Faktor manusia dalam manajemen, adalah yang paling menentukan. Manusia yang membuat tujuan dan manusia pula yang melakukan proses untuk mencapai tujuan. Tanpa ada manusia tidak ada proses kerja, sebab pada dasarnya manusia adalah makhluk kerja. Oleh karena itu, manajemen timbul karena adanya orang-orang yang berkerja sama untuk mencapai tujuan.
2. *Money* atau uang merupakan salah satu unsur yang tidak dapat diabaikan. Uang merupakan alat tukar dan alat pengukur nilai. Besar-kecilnya hasil kegiatan dapat diukur dari jumlah uang yang beredar dalam perusahaan. Oleh karena itu uang merupakan alat (*tools*) yang

penting untuk mencapai tujuan karena segala sesuatu harus diperhitungkan secara rasional. Hal ini akan berhubungan dengan berapa uang yang harus disediakan untuk membiayai gaji tenaga kerja, alat-alat yang dibutuhkan dan harus dibeli serta berapa hasil yang akan dicapai dari suatu organisasi.

3. *Material* terdiri dari bahan setengah jadi (*raw material*) dan bahan jadi. Hal tersebut, dalam dunia usaha untuk mencapai hasil yang lebih baik, selain manusia yang ahli dalam bidangnya juga harus dapat menggunakan bahan/materi-materi sebagai salah satu sarana. Sebab materi dan manusia tidak dapat dipisahkan, tanpa materi tidak akan tercapai hasil yang dikehendaki.
4. *Machine* atau mesin digunakan untuk memberi kemudahan atau menghasilkan keuntungan yang lebih besar serta menciptakan efesiensi kerja.
5. *Metode* adalah suatu tata cara kerja yang memperlancar jalannya pekerjaan manajer. Sebuah metode dapat dinyatakan sebagai penetapan cara pelaksanaan kerja suatu tugas dengan memberikan berbagai pertimbangan-pertimbangan kepada sasaran, fasilitas-fasilitas yang tersedia dan penggunaan waktu, serta uang dan kegiatan usaha. Perlu diingat meskipun metode baik, sedangkan orang yang melaksanakannya tidak mengerti atau tidak mempunyai pengalaman maka hasilnya tidak akan memuaskan. Dengan demikian, peranan utama dalam manajemen tetap manusianya sendiri.
6. *Market* atau pasar adalah tempat di mana organisasi menyebarluaskan (memasarkan) produknya. Memasarkan produk berupa barang tentu sangat penting, sebab bila barang yang diproduksi tidak laku, maka proses produksi barang akan berhenti. Artinya, proses kerja tidak akan berlangsung. Oleh karena itu, penguasaan pasar dalam arti menyebarkan hasil produksi merupakan faktor menentukan dalam perusahaan. Agar pasar dapat dikuasai maka kualitas dan harga barang harus sesuai dengan selera konsumen dan daya beli (kemampuan) konsumen.

(Hasibuan, 1996:21)".

Hakekatnya dari enam unsur yang dikemukakan Hasibuan tersebut merupakan syarat suatu usaha bersama berupa tujuan yang ditetpkan secara logis, rasional, realistis dan ideal. Suatu tujuan pada dasarnya adalah rencana dari suatu organisasi, perusahaan ataupun instansi pemerintahan yang mana suatu tujuan tersebut dapat dilihat atau ditentukan oleh UU yang berlaku.

2.3.4 Pengertian Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Istilah Sistem Informasi Manajemen atau lebih dikenal dengan SIM terdiri dari atas tiga kata kunci yaitu: sistem, informasi dan manajemen. Tiga kata kunci tersebut merupakan suatu sistem yang biasanya diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan informasi yang dihasilkan dan dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen tau dengan kata lain pengolahan informasi dalam suatu organisasi (Kristanto, 2008:29).

Menurut Sutanta dalam bukunya, bahwa Sistem Informasi Manajemen didefinisikan sebagai:

> "subsistem yang saling berhubugan, berkumpul, bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerja sama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara-cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan (*input*) berupa data-data, kemudian mengolahnya (*procesing*), dan menghasilkan keluaran (*output*) berupa informasi sebagai dasar dari pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun di masa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategi organisasi, dengan memanfaatkan sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan (Sutanta, 2003:19)".

Berdasarkan penjelasan teoritik tersebut di atas, dapat diartikan bahwa sistem informasi manajemen merupakan salah satu subsistem dari sekian banyak subsistem yang tercakup oleh total sistem. Prosesnya dalam menuju suatu tujuan yang telah ditetapkan organisasi, manajemen sebagai total sistem selain dipengaruhi oleh subsistem yang merupakan aspek-aspek dalam manajemen, juga dipengaruhi oleh supra sistem, yaitu faktor-faktor di luar manajemen.

Lain halnya menurut Joseph F. Killy dalam bukunya *Computerized Management Information System,* yang kemudian dikutip Effendi mendefinisikan SIM adalah:

> "perpaduan sumber manusia dan sumber yang berlandasan komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, perolehan kembali, komunikasi dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efesien dan bagi perencanaan bisnis *[…the combination of human and computer based resources that result in the collection, storage, communication, and use of data for the purpose of officient management of operations and for business planning*] (dalam Effendy, 1996:109)".

Berdasarkan beberapa definisi teoritik di atas mengenai sistem informasi manajemen dapat diartikan bahwa suatu sistem informasi manajemen merupakan unsur-unsur atau elemen-elemen yang membentuk satu kesatuan yang tidak bisa terpisahkan, kemudian dirancang untuk menyajikan informasi yang berorientasi kepada keputusan yang dibutuhkan manajemen untuk merencanakan, mengawasi serta menilai aktivitas organisasi dengan tujuan tertentu yang telah disepakati bersama. Analisis dari aktivitas- aktivitas manajerial dapat dianggap sebagai pengambilan keputusan yang memerlukan unsur-unsur dasar dari suatu sistem: suatu perangkat bagian-bagian yang berkaitan menuju suatu sasaran. Oleh karena itu dalam manajemen, pemahaman mengenai sistem pengambilan keputusan tidak bisa ditiadakan.

2.4 Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan (NUPTK)

NUPTK adalah nomor unik pendidik dan tenaga kependidikan, yang digunakan untuk pendataan dan data yang diperlukan berupa nama, alamat, tanggal lahir, nomor KTP, status kepegawaian, tempat bekerja dan yang lainnya

yang menjadi persyaratan untuk pengisian formulir. Menurut Ditjen PMPTK Depdiknas mengatakan sebagai berikut:

> "NUPTK (Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan) menurut Ditjen PMPTK Depdiknas adalah nomor identitas yang bersifat unik untuk seluruh PTK (Pendidik dan Tenaga Kependidikan) yang berada di sekolah baik PNS maupun non PNS. NUPTK terdiri dari 16 angka yang bersifat tetap karena NUPTK yang dimilik PTK tidak akan berubah meskipun yang bersangkutan telah berpindah tempat mengajar atau terjadi perubahan data periwayatan" (Ditjen PMPTK Depdiknas, 2011)

Format NUPTK meliputi, identitas PTK, mengajar disekolah lain, riwayat pendidikan formal, riwayat pendidikan non formal, riwayat mengajar sebelumya, riwayat pekerjaan (non guru), keluarga, karya tulis, peningkatan profesi, penghargaan, kesejahteraan dan perlindungan (asuransi), beasiswa, penulisan buku, workshop, seminar atau lokakarya, penataran/diklat, tes kebahasaan/uji sertifikasi, hasil ujian dan nilai UAN dari mata pelajaran yang diajarkan (3 tahun terakhir), informasi tunjangan dan lain-lainnya. Sedangkan menurut Lembaga Penjaminan Mutu Pendidikan Jawa Barat adalah sebagai berikut:

> "NUPTK atau Nomor Unik Pendidik dan Tenaga Kependidikan adalah Nomor yang diberikan kepada setiap Individu yang sedang bekerja sebagai Pendidik dan Tenaga Kependidikan Formal dan Non Formal yang bersifat unik (PTK hanya memiliki satu NUPTK) secara Nasional" (LPMP Jabar, 2011).

Jadi NUPTK merupakan kode pengenal guru yang bersifat unik dan membedakan satu guru dengan guru lainnya yang bertujuan untuk mendukung pemerintah (Depdiknas) dalam menyediakan data yang lengkap, akurat dan mutakhir berdasarkan identifikasi melalui kepemilikan NUPTK oleh setiap individu PTK agar dapat menunjang berbagai pelaksanaan program dan kegiatan

yang berkaitan dengan pendidikan dalam rangka peningkatan mutu pendidik dan tenaga kependidikan.

2.5 Sistem Informasi Manajemen NUPTK

Globalisasi yang ditandai dengan perkembangan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi khususnya dibidang Informasi dan Komunikasi membuat dunia menjadi transparan, seolah-olah menjadi satu kawasan tanpa mengenal batas Negara. Berkenaan dengan hal tersebut untuk mempermudah pendataan PTK diperlukan adanya suatu sistem informasi manajemen yang dapat memberikan kemudahan dalam membuat NUPTK.

Karena format NUPTK ini cenderung bersifat kode identitas minimal makna (kecuali hanya kode departemen) maka jumlah karakter yang dibutuhkan relatif sedikit. Namun demikian, format ini mempunyai konsekuensi di satu sisi, antara lain:

1. Untuk mengetahui informasi lebih rinci tentang sekolah (pemilik NUPTK) dibutuhkan sebuah sistem penyedia informasi yang bersifat publik, mudah diakses, dan selalu *up-to-date*.
2. Pemberian NPSN pada sekolah tidak bisa dilakukan secara manual, melainkan harus disediakan oleh sebuah sistem manajemen yang terpusat, terpadu dan terintegrasi secara nasional untuk menghindari kesalahan pemberian NUPTK

Melihat 2 konsekuensi utama di atas, maka solusi paling tepat untuk mengatasinya adalah dengan membangun sebuah Sistem Informasi Manajemen NUPTK.

> "Sistem Informasi Manajemen NUPTK Departemen Pendidikan Nasional adalah sistem informasi yang terpadu dan tersedia secara luas dengan memanfaatkan teknologi informasi, khususnya internet atau intranet. Sistem inilah yang akan bertugas sebagai penyedia informasi NUPTK lebih rinci sekaligus sebagai entry-point yang menjaga validitas NUPTK yang akan diberikan pada guru". (www. nuptk.diknas.go.id)

Walaupun demikian, sistem ini harus mampu menjaga kerahasiaan data sekolah dan memastikan data sekolah hanya bisa diakses oleh pihak-pihak yang memang berwenang dan berhak untuk mengetahuinya. Misal, dinas pendidikan kota/kabupaten hanya bisa melihat data guru yang ada di kota/kabupatennya masing-masing, dinas pendidikan propinsi hanya bisa melihat data guru di kota/kabupaten di wilayah propinsinya saja, demikian seterusnya. Solusi ini sejalan dengan program kerja Depdiknas yang akan membangun Jardiknas (Jaringan Pendidikan Nasional) yang akan menjangkau ke seluruh kota/kabupaten dan sekolah di Indonesia.

Berdasarkan pengertian diatas, Sistem Informasi Manajemen NUPTK adalah suatu aplikasi nomor unik pendidik dan tenaga kependidikan untuk membuat *data base* PTK yang ada di seluruh Indonesia. Dalam penelitian ini NUPTK yang dimaksud adalah NUPTK untuk PTK yang berada di Kota Bandung yang bertujuan sebagai penunjang kegiatan pemerintah yang bertujuan agar tidak terjadi *double counting* atau data PTK yang ganda dalam menunjang pembuatan sertifikasi untuk meningkatkan kompetensi dan profesionalisme guru.

2.6 Electronic Government (*E-Government*)

2.6.1 Pengertian *Electronic Government* (*E-Government*)

Pemerintah dalam hal ini sebagai suatu organisasi kekuasaan harus dapat meningkatkan kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya. Pengertian pemerintah itu sendiri menurut Dr. Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *Pengantar Konsep Dasar : Manajemen Sistem Informasi dan Teknologi Informasi* mengemukakan bahwa pemerintah merupakan entitas negara yang antara lain bertugas untuk merancang dan mengeluarkan peraturan-peraturan, kebijakan-kebijakan agar setiap komponen dalam negara dapat berfungsi dan berinteraksi dengan baik (Indrajit, 2000 : 243-244).

Sehubungan dengan hal tersebut, pemerintah suatu negara berkewajiban menyusun strategi agar penerapan teknologi informasi di setiap institusi pemerintah di masyarakat tidak bertentangan dengan strategi nasional secara umum dan prinsip-prinsip etika atau hukum internasional. Dilihat dari pengertian diatas pemerintah berfungsi sebagai organisasi dari negara, yang memperlihatkan dan menjalankan kekuasaannya.

Berikut ini definisi *e-government* menurut Bank Dunia dalam bukunya Indrajit *E-government Strategi Pembangunan Dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital* sebagai berikut :

> *"E-government refers to to the use by government agencies of information technologies (such as wide area network, the internet and mobile computing) that have the ability to transform relations with citizen, businesses, and other arms of governmen)*" (Bank Dunia dalam Indrajit, 2004: 2).

Berdasarkan definisi diatas, dapat dijelaskan bahwa *e-government* merupakan hubungan antara pemerintah dengan masyarakat atau dengan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*). *E-government* mengacu pada penggunaan teknologi informasi oleh lembaga pemerintahan (seperti area *network* yang luas, internet dan *mobile* komputer) yang mempunyai kemampuan untuk mengubah hubungan dengan penduduk, pebisnis dan cabang lain dari pemerintah). *E-government* ini dapat menciptakan suatu lingkungan baru serta memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah. Penerapan *e-government* dalam suatu organisasi memberikan peluang-peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan dan memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada para *stakeholder*-nya.

Definisi *e-government* menurut Edhy Sutanta dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* sebagai berikut :

> *"E-government* adalah penggunaan teknologi informasi yang dapat meningkatkan hubungan antara pemerintah dan pihak-pihak lain penggunaan teknologi ini kemudian menghasilkan hubungan bentuk baru, seperti pemerintah kepada masyarakat, pemerintah dan pemerintah kepada bisnis atau pengusaha" (Sutanta, 2003:150) .

Munculnya *e-government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru (*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder).* Penerapan *e-government* di Dirjen PMPTK melibatkan penggunaan teknologi informasi pelayanan publik SIM NUPTK terutama internet melalui *database Client server online* dan *website www.pmptk.kemdiknas.go.id* dengan tujuan meningkatkan mutu (kualitas)

pelayanan publik SIM NUPTK yang dikelola oleh LPMP Provinsi Jawa Barat yang memberikan wewenang kepada Dinas Pendidikan Kab/Kota salah satunya Dinas Pendidikan Kota Bandung. Penerapan *e-government* bertujuan untuk meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dalam rangka penerapan konsep *good governance* pada Dirjen PMPTK.

2.6.2 *Website Electronic Government (e-government)*

Teknologi informasi seperti internet diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berikut ini pengertian internet menurut Azhar Sutanto dalam bukunya yang berjudul *Sistem Informasi Manajemen* yaitu :

> "Internet singkatan dari *international network*. Internet merupakan jaringan komputer raksasa yang mengintegrasikan ribuan jaringan komputer dari 200 negara diseluruh dunia dengan 4.000.000 *host* atau induk komputer. Internet merupakan jaringan komputer terbesar yang digunakan saat ini. Jaringan ini bukan saja merupakan jaringan antar komputer tapi juga merupakan jaringan antar jaringan komputer di seluruh dunia " (Susanto, 2007:304).

Saat ini penggunaan internet sudah dianggap sebagai suatu hal yang penting, internet dapat menimbulkan efek yang signifikan yang ditandai dengan meningkatnya jumlah pengguna internet di seluruh dunia, termasuk di Indonesia disusul dengan menjamurnya situs-situs *website* yang menampilkan berbagai informasi. Bertambah banyaknya situs-situs *website* menjadikan internet sebagai wadah penyedia informasi yang bersifat global. *Website* dapat menjadi media komunikasi yang sangat ideal bagi orang-perorangan maupun perusahaan bahkan pemerintah yang sudah menggunakan *e-government*.

Definisi lain yang dikemukakan oleh Mico Pardosi dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Internet : Burst of Energy* bahwa internet adalah suatu alat komunikasi, sumber informasi, serta alat hiburan (Pardosi, 2004 : 7). Berdasarkan pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa, dengan adanya internet masyarakat dapat memperoleh berbagai informasi yang ada mulai dari berita, bisnis, *science*, dan teknologi. Internet memiliki manfaat yang sangat besar, karena dengan adanya internet masyarakat dapat dengan mudah memperoleh berbagai pengetahuan.

Berikut ini beberapa pengertian mengenai *website* yang diambil dari beberapa situs internet mendefinisikan *website* yaitu sebagai kumpulan dari halaman-halaman situs, yang biasanya terangkum dalam sebuah domain yang tempatnya berada di dalam *world wide web* (*www*) di internet [ramadani. (tanpa tahun) info/../47-*pengertian website*] [17/02/2011]. Dilihat dari pengertian tersebut, dapat dijelaskan bahwa *website* sebagai sebuah lokasi internet yang memiliki akses ke semua pengguna internet. *Website* dapat berfungsi untuk dapat saling bertukar dokumen dengan cara menghubungkan satu sama lain dalam suatu jaringan yang saling terhubung melalui komunikasi yang terangkum dalam sebuah domain atau subdomain yang tempatnya berada di dalam *world wide web* (www) di internet.

Pengertian *website* menurut salah satu situs *website* yang beralamatkan di [deeyan.blogspot.com/2008/03/*pengertian website*] menyatakan bahwa :

> *"Website* atau situs diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan data teks, data gambar diam atau gerak, data animasi, suara, video, dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk suatu rangkaian bangunan yang

> terkait dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (*hyperlink*)" [deeyan.blogspot.com/2008/03/*pengertian website*] [17/02/2011].

Pembuatan layanan informasi elektronik dalam bentuk *website* oleh pemerintah daerah merupakan ide positif dan sekaligus menggembirakan. Hal tersebut dapat dimanfaatkan untuk berbagai kepentingan pelayanan pemerintah kepada masyarakat. Ideal sekali jika yang ditampilkan dalam *website* tersbut informasi yang akurat dan lengkap. Informasi yang akurat dan lengkap juga memungkinkan berbagai pihak untuk dapat menyampaikan koreksi kepada instansi pendidikan apabila dalam melayani masyarakat tidak seperti yang seharusnya.

Definisi lain yang dikemukakan oleh Mico Pardosi dalam bukunya yang berjudul *Pengenalan Internet: Burst of Energy* bahwa *website* adalah suatu menu yang terdapat di dalam suatu halaman (dan biasa disingkat dengan *site*) (Pardosi, 2004:17). Berdasarkan definisi tersebut, dapat dijelaskan bahwa *website* merupakan sebuah lokasi di internet yang memilki akses ke semua pengguna internet dan dapat saling bertukar dokumen dengan cara menghubungkan satu sama lain dalam suatu jaringan yang saling terhubung melalui komunikasi seperti kabel telepon ataupun modem.

Menurut Goldschmidt yang dikutip oleh Richardus Eko Indrajit dalam bukunya yang berjudul *E-government In Action* bahwa elemen- elemen yang harus dimiliki dalam sebuah *website e-government* agar tingkat *usability*-nya tinggi sebagai berikut :

a. Sistem pengorganisasian *content* (isi *website*) haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis;
b. Navigasi *web* yang diterapkan dalam *website* haruslah mudah dalam pengoperasiannya;
c. *Content* atau isi pesan yang ada harus mudah dibaca dan enak dimata dalam arti kata tidak berbelit-belit, bergaya bahasa yang menarik, kombinasi warna yang tidak menusuk mata, pemakaian font yang sesuai, gambar dan animasi yang secukupnya;
d. *Up to date* yaitu selalu diperbaharui sehingga selalu relevan dengan kebutuhan*;*
e. Waktu untuk menampilkan satu halaman penuh *website* haruslah cepat (disarankan tidak lebih dari 10 detik), sehingga perlu dipertimbangkan ukuran memori total dari sebuah desain *website*;
f. Tampilan *website* haruslah menarik, memiliki desain grafis yang sesuai dengan karakteristik *audience*-nya;
g. Keadilan yaitu cakupan atau jangkauan kegiatan dan pelayanan yang diberikan oleh *website* harus dapat dinikmati oleh semua lapisan masyarakat, tidak boleh adanya unsur diskriminasi;
h. *Privacy* harus diperhatikan dalam arti kata pengguna *website* merasa yakin bahwa tidak adanya hal-hal yang akan merugikan dirinya terkait dengan isu keamanan berinteraksi secara digital ketika mengakses *website* pemerintah.

(dalam Indrajit, 2005:56-57)

Sistem pengorganisasian *content* (isi *website*) dari *website* haruslah memiliki arsitektur yang jelas dan terstruktur secara logis. Struktur navigasi yang mudah, isi informasi pelayanan publik yang tidak berbelit-belit dan informasi yang disajikan *up to date* dan tampilan *website* yang menarik sehingga pengunjung berniat untuk mengakses kembali *website* tersebut. Pembuat *website* dalam hal ini harus memperhatikan teknologi yang dimiliki oleh masyarakat sangat beragam, dari yang sederhana sampai ke yang paling canggih sehingga mereka tidak mendapat kesulitan untuk mengakses sebuah *website*.

Era globalisasi yang datang lebih cepat dari yang diperkirakan telah membuat isu-isu semacam demonstrasi, hak asasi manusia, hukum, transparansi, dan sebagainya menjadi hal-hal utama yang harus diperhatikan oleh setiap bangsa

jika yang bersangkutan tidak ingin diasingkan dari pergaulan dunia. Kemajuan teknologi informasi terjadi sedemikian pesatnya sehingga data, informasi, dan pengetahuan dapat diciptakan dengan teramat sangat cepat dan dapat segera disebarkan ke seluruh lapisan masyarakat di berbagai belahan dunia dalam hitungan detik.

Salah satu *website e-government* adalah *website* Dirjen PMPTK yang dikelola oleh LPMP Provinsi Jawa Barat yang beralamatkan di *www.pmptk.kemdiknas.go.id*. *Website* ini merupakan wujud aplikasi teknologi informasi dan komunikasi dari LPMP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan informasi pelayanan publik SIM NUPTK kepada masyarakat khususnya PTK dengan cara mengakses *website www.pmptk.kemdiknas.go.id* melalui internet. Informasi yang disajikan dalam *website* ini berbagai informasi mengenai pelayanan publik SIM yang diprogramkan salah satunya SIM NUPTK, mulai dari latar belakang, dan mekanisme pelayanan,.

2.6.3 Jenis-Jenis Pelayanan Pada *Electronic Government* (*e-government)*

Jenis-jenis pelayanan pada *e-goverment* yang ditawarkan pemerintah kepada masyarakat dibagi menjadi tiga kelas utama yaitu :

1. *Publish*
   Jenis *Publish* adalah sebuah komunikasi satu arah, dimana pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses oleh masyarakatnya dan pihak-pihak lain yang berkepentingan melalui internet.
2. *Interact*
   Jenis *Interact* adalah sebuah komunikasi yang dua arah terjadi antara pemerintah dengan mereka yang berkepentingan.

3. *Transact*

Jenis *Transact* adalah interaksi dua arah hanya saja terjadi sebuah transaksi yang berhubungan dengan perpindahan uang dari satu puhak ke pihak lainnya (tidak gratis, masyarakat harus membayar jasa pelayanan yang diberikan oleh pemerintah atau mitra kerjanya).

(Indrajit, 2005:29-32)

Berdasarkan penjelasan diatas, informasi pelayanan publik melalui SIM NUPTK dengan *website www.pmptk.kemdiknas.go.id* ini termasuk pada jenis *publish* karena pemerintah mempublikasikan berbagai data dan informasi yang dimilikinya untuk dapat secara langsung dan bebas diakses diantaranya, melalui *website* Ditjen PMPTK Depdiknas yang dikelola oleh LPMP Provinsi Jawa Barat. Masyarakat dan pihak-pihak lain yang berkepentingan dapat mengakses informasi pelayanan publik SIM NUPTK melalui *website* Ditjen PMPTK Depdiknas, kemudian *user* dapat melakukan *browsing* (melalui *link* yang ada) terhadap data atau informasi yang dibutuhkan misalnya masyarakat dapat *mendownload* berbagai persyaratan dalam mengurus pelayanan SIM NUPTK, baik formulir pelayanan maupun pengumuman hasil dari pelayanan yang telah diajukan.