BAB 2

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Profil Instansi

2.1.1 Sejarah Instansi

Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat adalah kelanjutan dari organisasi sejenis yang semula sudah ada di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat dengan nama Pusat Pengolahan Data (PUSLAHTA) Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat.

Keberadaan PUSLAHTA di Jawa Barat dimulai pada tahun 1977, yaitu dengan adanya Proyek Pembangunan Komputer Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Proyek tersebut dimaksudkan untuk mempersiapkan sarana prasarana dalam rangka memasuki era komputer. Dalam perkembangan selanjutnya, pada tanggal 8 April 1978 dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat Nomor : 294/Ok.200-Oka/SK/78 diresmikan pembentukan/pendirian Kantor Pusat Pengolahan Data (PUSLAHTA) Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat yang berkedudukan di jalan Tamansari No. 57 Bandung.

Sebagai tindak lanjut dari Surat Keputusan Gubernur Nomor : 294/Ok.200-Oka/SK/78, maka pada tanggal 29 Juni 1981 pendirian Kantor PUSLAHTA dikukuhkan dengan Peraturan Daerah Nomor : 2 Tahun 1981 tentang Pembentukan Pusat Pengolahan Data (PUSLAHTA) Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat dan Peraturan Daerah Nomor : 3 Tahun 1981 tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pusat Pengolahan Data Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat. Dengan kedua Peraturan Daerah tersebut keberadaan PUSLAHTA di lingkungan Pemerintah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat semakin berperan, khususnya dalam melaksanakan kebijaksanaan Gubernur Kepala Daerah di bidang komputerisasi. Akan tetapi keberadaan kedua Peraturan

Daerah tersebut tidak mendapat pengesahan dari pejabat yang berwenang dalam hal ini Menteri Dalam Negeri, sehingga keberadaan PUSLAHTA di lingkungan Pemerintah Daerah Tingkat I Jawa Barat kedudukan organisasi menjadi non struktural. Akan tetapi dengan keberadaan Puslahta Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat pada masa itu telah banyak dirasakan manfaatnya selain oleh lingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Barat juga oleh instansi lain dalam bentuk kerja sama penggunaan mesin komputer IBM S-370/125 seperti : IPTN, PJKA, ITB dan pihak Swasta lainnya.

Dalam perjalanan waktu yang cukup panjang, yaitu lebih kurang 14 tahun sejak PUSLAHTA didirikan, pada tanggal 27 Juni 1992 dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat Nomor : 21 Tahun 1992 Organisasi PUSLAHTA Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat dibubarkan. Di dalam salah satu pasal Surat Keputusan Gubernur No. 21 tahun 1992 dinyatakan bahwa tugas dan wewenang PUSLAHTA dialihkan ke Kantor Bappeda Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat.

Pada tanggal yang sama dengan terbitnya Surat Keputusan Gubernur No. 21 tahun 1992 tentang Pembubaran PUSLAHTA Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat, keluar Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Barat Nomor : 22 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik (KPDE) Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat sebagai pelaksana dari Instruksi Menteri Dalam negeri Nomor : 5 tahun 1992 tentang Pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik Pemerintah Daerah di seluruh Indonesia.

Sebagai tindak lanjut dari Instruksi Menteri Dalam Negeri Nomor : 5 Tahun 1992 tentang Pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik, pada tanggal 30 Juni 1993 keluar persetujuan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) dengan Nomor : B-606/I/93 perihal Persetujuan Pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik untuk Provinsi Daerah Tingkat I Kalimantan Selatan, Jawa Barat, Sumatera Barat dan Daerah Istimewa Yogyakarta.

Dengan keluarnya Surat Persetujuan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) tersebut, maka untuk mengukuhkan Keputusan Gubernur Nomor 22 Tahun 1992 diajukan Rancangan Peraturan Daerahnya, dan akhirnya

pada tanggal 21 Juni 1994 berhasil ditetapkan Peraturan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat Nomor : 4 tahun 1994 tentang Pengukuhan Dasar Hukum Pembentukan Kantor Pengolahan Data Elektronik Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat dan Nomor 5 tahun 1994 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pengolahan Data Elektronik Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat.

Selanjutnya kedua Peraturan Daerah tersebut diajukan ke Menteri Dalam Negeri untuk mendapat pengesahan, dan pada tanggal 10 Juli 1995 keluar Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor : 59 Tahun 1995 tentang Pengesahan Peraturan Daerah Nomor : 4 dan Nomor : 5 Tahun 1994, dengan demikian KPDE Provinsi Daerah Tingkat I Jawa Barat secara resmi menjadi salah satu Unit Pelaksana Daerah yang struktural.

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor : 16 Tahun 2000 tanggal 12 Desember 2000 tentang Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Barat telah ditetapkan Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah disingkat BAPESITELDA sebagai pengembangan dari Kantor Pengolahan Data Elektronik yang dibentuk berdasarkan Keputusan Gubernur Nomor : 22 Tahun 1992 dan dikukuhkan dengan Peraturan Daerah Nomor : 5 Tahun 1994. Sedangkan Kantor Pengolahan Data Elektronik itu sendiri merupakan pengembangan dari Pusat Pengolahan Data (PUSLAHTA) Provinsi Jawa Barat yang berdiri pada tanggal 8 April 1978 melalui Surat Gubernur KDH Tingkat I Jawa Barat No. 294/OK.200-Oka/SK/78, dan keberadaannya dikukuhkan dengan Peraturan Daerah No. 2 Tahun 1981 tanggal 29 Juni 1981.

Dasar Hukum :

1. Keputusan Presiden RI Nomor 50 Tahun 2000 tentang Tim Koordinasi Telematika Indonesia ;
2. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat No. 16 Tahun 2000 tentang Lembaga Teknis Daerah Provinsi Jawa Barat.

Nomenklatur :

BAPESITELDA adalah singkatan dari Badan Pengembangan Sistem Informasi dan Telematika Daerah. Telematika singkatan dari Telekomunikasi, Multimedia dan Informatika.

Selanjutnya, berdasarkan Perda Nomor 21 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Provinsi Jawa Barat, maka Bapesitelda Provinsi Jawa Barat diganti menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat disingkat DISKOMINFO, yang berlokasi di Jalan Tamansari no. 55 Bandung.

Perubahan ini merupakan kenaikan tingkat dan memiliki ruang lingkup serta cakupan kerja lebih luas. Sasarannya tidak hanya persoalan teknis, tapi juga kebijakan, baik hubungannya kedalam maupun menyentuh kepentingan publik khususnya dibidang teknologi informasi. Dengan *platform* dinas, maka Diskominfo dapat mengeluarkan regulasi mengenai teknologi informasi dalam kepentingan Provinsi Jawa Barat, terutama pencapaian Jawa Barat *Cyber Province* Tahun 2012.

Adapun visi yang mereka pegang saat ini adalah ***"Terwujudnya masyarakat Informasi Jawa Barat melalui penyelenggaraan Komunikasi dan Informatika yang Efektif dan Efisien".***

Misi dari Diskominfo adalah:

1. Meningkatkan sarana dan prasarana dan profesionalisme sumber daya apartur bidang Komunikasi dan Informatika;
2. Mengoptimalkan pengelolaan pos dan telekomunikasi;
3. Mengoptimalkan pemanfaatan sarana Komunikasi dan Informasi pemerintah dan masyarakat, serta melaksanakan diseminasi informasi;
4. Mewujudkan layanan online dalam penyelanggaraan pemerintah berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi serta mewujudkan Pengadaan Barang dan Jasa Secara Elektronik;
5. Mewujudkan pengelolaan dan menuju satu data pembangunan untuk Jawa Barat.

2.1.2 Logo Instansi

Berikut ini adalah logo dari dinas komunikasi dan informasi kota Bandung:



Gambar 2.1 Logo Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung

Seperti halnya sebuah nama, logo perusahaan pun memiliki atau makna tersendiri. Adapun arti dari logo Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) yaitu :

BULAT TELUR

1. Lambang berbentuk bulat telur, bentuk ini berasal dari bentuk perisai yang banyak dipakai oleh laskar-laskar kerajaan zaman dahulu.

KUJANG

1. Gambar pokok
2. Sebuah alat serbaguna yang sangat dikenal disetiap rumah tangga sunda
3. Jika perlu dapat dipergunakan sebagai alat penjaga diri
4. 5 lubang melambangkan Lima Dasar Negara "Pancasila

PADI

1. Melambangkan PANGAN yang merupakan bahan makanan pokok di Jawa Barat
2. Jumlah padi 17 melambangkan hari ke 17 dari bulan Proklamasi

KAPAS

1. Melambangkan SANDANG
2. Jumlah kapas 8 buah melambangkan bulan ke 8 dari tahun Proklamasi
3. Padi dan Kapas pada dasar hijau melambangkan kesuburan dan kemakmuran tanah Jawa Barat

GUNUNG

1. Bagian terbesar dari daerah Jawa Barat adalah pegunungan

SUNGAI DAN PERKEBUNAN

1. Melambangkan sungai, terusan dan saluran air yang banyak terdapat di daerah Jawa Barat

SAWAH DAN PERKEBUNAN

1. Jumlah sawah terbesar di seluruh daerah Jawa Barat
2. Perkebunan berada di bagian tengah dan selatan daerah Jawa Barat

DAM DAN BENDUNGAN

1. Usaha dan pekerjaan di bidang irigasi merupakan salah satu pekerjaan yang mendapat perhatian, mengingat sifat agraris daerah Jawa Barat.

2.1.3 Badan Hukum Instansi

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Bandung merupakan salah satu lembaga teknis daerah yang sebelumnya berbentuk badan, yaitu Badan Komunikasi dan Informatika dengan singkatan BAKOMINFO. Bakominfo Kota Bandung merupakan lembaga teknis daerah yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandung Nomor 12 Tahun 2007, Tanggal 4 Desember 2007.

Akan tetapi dengan diterbirkan dan berlakunya Perda Kota Bandung Nomor : 13 Tahun 2009 tentang Perubahan Atas Perda Kota Bandung No. 13

Tahun 2007 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Dinas Daerah Kota Bandung Tgl. 07 Agustus 2009, maka Badan Komunikasi dan Informatika Kota Bandung menjadi Dinas Komunikasi dan Informatika (DISKOMINFO) Kota Bandung.

2.1.4 Struktur Organisasi dan Deskripsi Pekerjaaan

Pada bagian ini akan membahas bentuk dari struktur organisasi yang ada pada Dinas Komunikasi dan Informatika serta deskripsi pekerjaan pada setiap bidang. Adapun penjelasannya sebagai berikut:

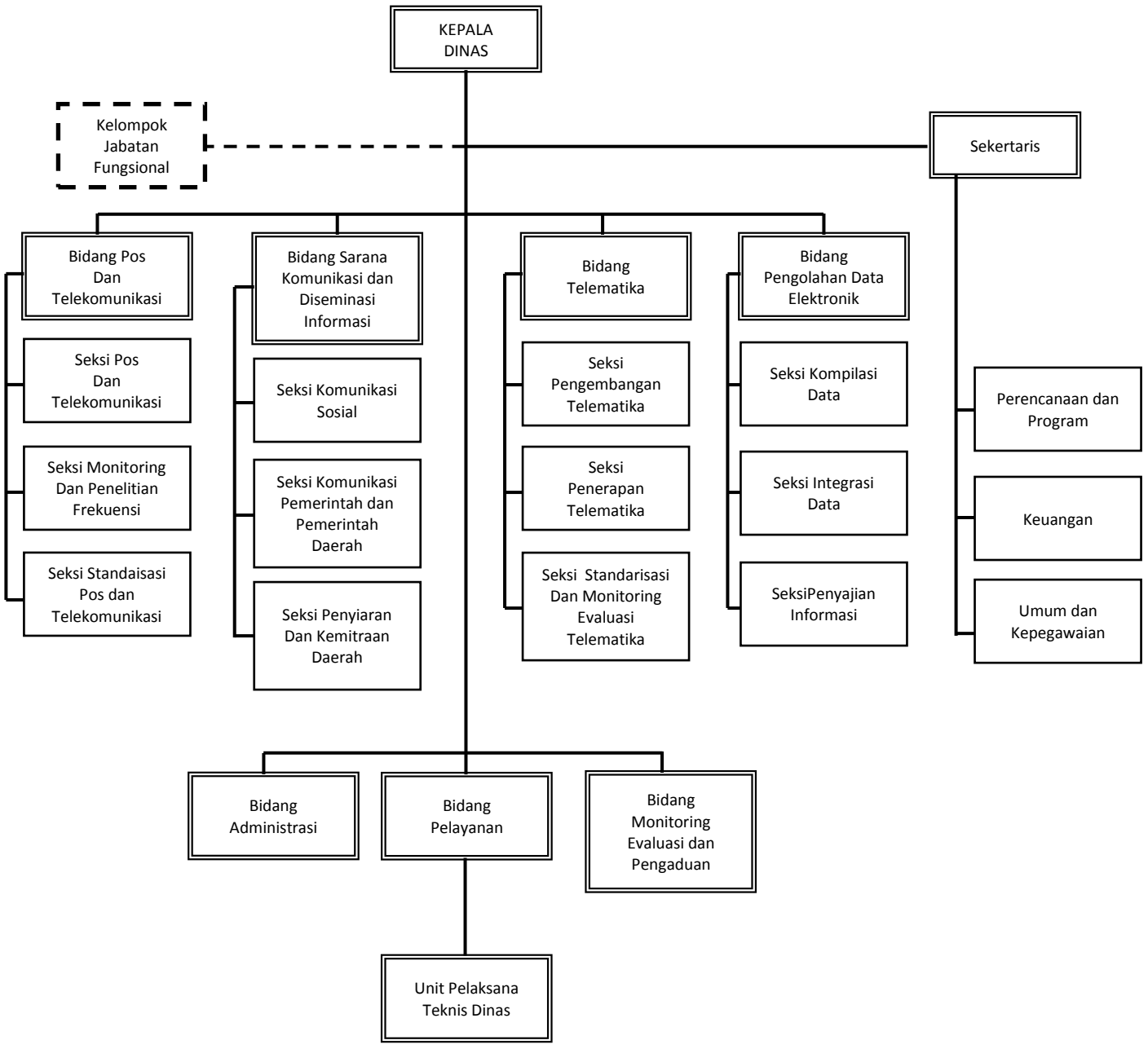
2.1.4.1 Struktur Organisasi

Struktur Organisasi adalah suatu susunan dan hubungan antara tiap bagian serta posisi yang ada pada suatu organisasi atau perusahaan dalam menjalankan kegiatan operasional untuk mencapai tujuan. Struktur Organisasi menggambarkan dengan jelas pemisahan kegiatan pekerjaan antara yang satu dengan yang lain dan bagaimana hubungan aktivitas dan fungsi dibatasi. Dalam struktur organisasi yang baik harus menjelaskan hubungan wewenang siapa melapor kepada siapa.

Empat elemen dalam struktur organisasi yaitu :

1. Adanya spesialisasi kegiatan kerja
2. Adanya standardisasi kegiatan kerja
3. Adanya koordinasi kegiatan kerja
4. Besaran seluruh organisasi.

STRUKTUR ORGANISASI
DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA



Gambar 2.2 Struktur Organisasi Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Bandung

2.1.4.2 Deskripsi Tugas

Adapun rincian jabatan dan tugas pokok serta keahlian Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Barat adalah sebagai berikut:

1. Dinas memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan urusan bidang komunikasi dan informatika.
2. Dalam melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud diatas, Dinas Komunikasi dan Informatika mempunyai fungsi:
    a. Perumusan dan penetapan kebijakan teknis urusan bidang pos dan telekomunikasi, sarana komunikasi dan diseminasi informasi, telematika, serta pengolahan data elektronik;
    b. Penyelenggaraan bidang urusan komunikasi dan informatikameliputi bidang pos dan telemunikasi,sarana komunikasi dan diseminasi informas, telematika, serta pengolahan data elektronik;
    c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas-tugas komunikasi dan informasi meliputi bidang pos dan telekomunikasi, sarana komunikasi dan diseminasi informasi, telematika, serta pengolahan data elektronik;
    d. Pengkoordinasian dan pembinaan UPTD;
    e. Pelaksanaan tugas lain dari Gubernur sesuai dengan tugas da fungsinya.

Bagian-bagian dari Struktur Organisasi Dinas Komunikasi dan Informatika tersebut yaitu:

1. Kepala Dinas
    a. Kepala Dinas mempunyai tugas pokok merumuskan, menetapkan pemimpin, mengkoordinsani dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan tugas pokok dinas serta mengkordinasikan dan membina UPTD.
    b. Dalam menyelenggaraan tugas pokok sebagaimana di atas, Kepala Dinas mempunyai fungsi :
        a) Perumusan, penetapan, pengaturan dan koordinasi pelaksanaan kebijakan teknis operasional di bidang pos dan telekomunikasi, sarana komunikasi dan diseminasi dan informasi, telematika, serta pengolahan data elektronik;

b) Fasilitasi dan pengendalian pelaksanaan tugas-tugas di bidang komunikasi dan informatika;
c) Penyelengaraan koordinasi dan kerjasama dalam rangka tugas pokok dan fungsi Dinas;
d) Pengkoordinasian dan pembinaan UPTD.

c. Rincian Tugas Kepala Dinas
a) Memimpin, membina dan mengendalikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi Dinas;
b) Menetapkan kebijakan teknis operasional Dinas sesuai dengan kebijakan umum Pemerintah Provinsi jawa barat;
c) Menetapkan program kerja dan rencana pembangunan dan pengembangan komunikasi dan informasi di Provinsi;
d) Menyelenggarakan fasilitas yang berkaitan dengan penyelenggaraan program, kesekretariatan, pos dan telekomunikasi, sarana komunikasi dan diseminasi informasi, telematika, serta pengolahan data elektronik;
e) Memberikan saran pertimbangan dan rekomendasi kepada Gubernur mengenai situasi komunikasi dan informatika sebagai bahan penetapan kebijakan umum Provinsi jawa barat;
f) Menyelengaraan koordinasi dan kerjasama dengan instansi Pemerinta, Swasta dan Lembaga terkait lainnya untuk melancarkan pelaksanaan tugas Dinas;
g) Mengkoordinasikan penyusunan renacana strategis, pelaksanaan tugas-tugas teknis serta evaluasi dan peloporan yang meliputi kesekretariatan, pos dan telekomunikasi, sarana komunikasi dan diseminasi informasi, telematika, serta pengolahan data elektronik;
h) Mengkoordinasi kegiatan teknik operasional dalam rangka penyelenggaraan pelayanan umum di bidang komunikasi dan informatika;
i) Mengkoordinasi dan membina UPTD.

2. Bidang Administrasi

Bidang Administrasi mempunyai tugas pokok menyelenggarakan koordinasi dan pelayanan administrasi perizinan.

Bidang Administrasi mempunyai fungsi :

1) penyelenggaraan koordinasi dan administrasi pelayanan perizinan;
2) penyelenggaraan fasilitasi kegiatan administrasi pelayanan perizinan.

Rincian Tugas Bidang Administrasi :

a. menyelenggarakan pengkajian bahan kebijakan Bidang
b. menyelenggarakan koordinasi dan administrasi pelayanan perizinan
d. menyelenggarakan fasilitasi dan kerjasama administrasi pelayanan perizinan
e. menyelenggarakan fasilitasi dan kerjasama administrasi pelayanan perizinan
f. menyelenggarakan penerimaan permohonan, pemeriksaan, pemeriksaan berkas, penerimaan biaya dan penyerahan naskah perizinan
g. menyelenggarakan sosialisasi pelayanan perizinan
h. menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan bidang Administrasi
i. menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan
j. melaksanakan koordinasi dengan unit kerja terkait
k. menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

3. Bidang Pelayanan

   Bidang Pelayanan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan koordinasi dan pelayanan perizinan terpadu

   Bidang Pelayanan mempunyai fungsi :

   1) penyelenggaraan pengkajian program kerja Bidang Pelayanan;
   2) penyelenggaraan fasilitasi pelayanan perizinan terpadu.

   Rincian Tugas Bidang Pelayanan :

   1) menyelenggarakan pengkajian program kerja Bidang Pelayanan
   2) menyelenggarakan koordinasi dengan tim teknis dan pengolahan pelayanan perizinan
   3) menyelenggarakan validasi berkas permohonan perizinan
   4) menyelenggarakan perhitungan dan penetapan retribusi perizinan
   5) menyelenggarakan penyusunan naskah perizinan dan pedoman teknis pengolahan perizinan
   6) menyelenggarakan penerbitan naskah perizinan
   7) menyelenggarakan pengembangan pelayanan perizinan terpadu
   8) menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan Bidang Pelayanan
   9) menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan
   10) menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait
   11) menyelenggarakan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

4. Bidang Monitoring Evaluasi dan Pelayanan

Bidang Monitoring, Evaluasi dan Pengaduan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan fasilitasi, koordinasi, monitoring, evaluasi dan penanganan pengaduan

Bidang Monitoring, Evaluasi dan Pengaduan mempunyai fungsi :

1) penyelenggaraan fasilitasi kegiatan monitoring, evaluasi dan penanganan pengaduan
2) penyelenggaraan koordinasi, monitoring, evaluasi dan penanganan pengaduan.

Rincian Tugas Bidang Monitoring, Evaluasi dan Pengaduan :

1) menyelenggarakan penkajian program kerja Bidang Monitoring, Evaluasi dan Pengaduan
2) menyelenggarakan fasilitasi kegiatan monitoring, evaluasi dan penanganan pengaduan
3) menyelenggarakan koordinasi, monitoring, evaluasi dan penanganan pengaduan
4) menyelenggarakan survey indeks kepuasan masyarakat
5) menyelenggarakan pengolahan data dan pelaporan pelayanan perizinan
6) menyelenggarakan penyusunan pedoman teknis monitoring, evaluasi dan penanganan pengaduan
7) menyelenggarakan penyelesaian pengaduan perizinan
8) menyelenggarakan pelaporan dan evaluasi kegiatan Bidang Monitoring, Evaluasi dan Pengaduan
9) menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan
10) menyelenggarakan koordinasi dengan unit kerja terkait
11) menyelenggarakan pengembangan tugas lain sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

2.1.5 Pelayanan Perizinan

"Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan". (Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003).

Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakikatnya, pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat.[7]

"Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama" (Rasyid, 1998).

Unsur-Unsur Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

Berdasarkan berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 bahwa di dalam memberikan pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan di ketahui sacara pasti oleh masing-masing.
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundangan-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektifitas.
3. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

4. Apabila pelayanan umum yang oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. [7]

Asas Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

A. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dipahami dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

B. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

C. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan publik dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

D. Partisipatif

Mendorong peran serta msayarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

E. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi .

F. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak. [7]

Prinsip Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

A. Kesederhanaan

Proseduran pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

B. Kejelasan

1. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik
2. Unit kerja/pejabat yang berwenang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
3. Rincian biaya pelayanan publik tata cara pembayaran

C. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

D. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah

E. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik rasa aman dengan kepastian hukum.

F. Tanggung Jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

G. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.

H. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi dan informatika.

I. Kedislipinan, Kesopanan, Dan Keramahan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan disiplin,sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan ikhlas.

J. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain. [7]

Standar Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003

1. Prosedur Pelayanan

   Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.

2. Waktu Penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan.

3. Biaya Pelayanan

   Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk Pelayanan

   Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

   Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayan publik.

6. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan

   Petugas pemberi pelayanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. [7]

2.2 Landasan Teori

Dalam bab ini akan membahas hal-hal apa saja yang berhubungan dengan aplikasi yang di bangun serta segala komponen yang ada pada instansi tersebut.

2.2.1 Sistem Informasi

Dalam pengertian sistem informasi ada baiknya terlebih dahulu mengerti dari sistem dan informasi, dengan memahami definisi sistem dan informasi akan dapat diperoleh penjelasan yang baik mengenai sistem informasi[6].

2.2.2 Pengertian Sistem

Istilah sistem merupakan suatu istilah yang tidak asing lagi dan banyak digunakan secara luas pada lembaga-lembaga atau bidang-bidang ilmu pengetahuan dan teknologi. Istilah sistem berasal dari bahasa yunani yaitu sistema. Ditinjau dari asal katanya, sistem berarti sekumpulan objek yang bekerja bersama-sama untuk menghasilkan suatu kesatuan metode yang digabungkan dan diatur sedemikian rupa yang berfungsi mencapai tujuan. Suatu sistem dapat berdiri dari beberapa sub-sistem yang saling berhubungan membentuk suatu kesatuan sehingga sasaran atau tujuan sistem tersebut dapat dicapai. Pada umumnya ciri-ciri sistem bertujuan, punya batas, terbuka, tersusun dari subsistem dan saling berkaitan dan saling ketergantungan, merupakan suatu kebulatan yang utuh, melakukan kegiatan transformasi, ada mekanisme kontrol dan memiliki kemampuan mengatur dan menyesuaikan diri sendiri[2].

2.2.3 Pengertian Informasi

Informasi merupakan data yang telah diproses, transformasi data, sehingga berubah bentuk menjadi informasi. Informasi adalah data yang telah diambil kembali, diolah atau sebaliknya digunakan untuk tujuan informatif, argumentasi ataupun sebagai dasar untuk pengambilan keputusan. Informasi adalah hasil proses data yang bentuknya kurang berguna menjadi data yang berguna. Kualitas suatu sistem informasi tergantung dari tiga hal, yaitu informasi harus akurat, tepat pada waktunya dan relevan[4].

1. Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan.
2. Tepat pada waktunya berarti informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat.
3. Relevan berarti informasi tersebut mempunyai manfaat untuk pemakainya.

Kegunaan informasi itu sendiri adalah untuk memberitahukan kepada pengguna informasi mengenai suatu masalah agar pengguna informasi lebih dapat menguasai masalah yang dihadapinya. Informasi juga tentang suatu masalah yang dapat digunakan untuk memilih resiko yang paling kecil dan keuntungan yang besar dalam pemilihan alternatif bagi suatu proses pengambilan keputusan[4].

2.2.4 Pengertian Sistem Informasi

Dari definisi sistem dan informasi dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah suatu sistem didalam organisasi yang merupakan kombinasi dari orang, aktivitas, fasilitas, teknologi, media, prosedur dan pengendalian, yang ditujukan untuk mendapatkan jalur komunikasi penting, memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian-kejadian internal dan eksternal yang penting dan menyediakan suatu dasar informasi untuk pengambilan keputusan yang cerdik[3].

2.2.5 Database dan Sistem Database

2.2.5.1 Database

Basis data terdiri dari 2 kata yaitu basis dan data. Basis kurang lebih dapat diartikan sebagai markas atau gudang, tempat bersarang atau berkumpul. Sedangkan data adalah refresentasi fakta dunia yang mewakili suatu objek seperti manusia (pegawai, siswa, pembeli, pelanggan), barang, hewan, peristiwa, konsep, keadaan dan sebagainya yang direkam dalam bentuk angka, huruf, simbol, teks, gambar, bunyi atau kombinasinya [5].

Basis data sendiri dapat didefinisikan dalam sejumlah sudut pandang seperti :

1. Himpunan kelompok data (arsip) yang saling berhubungan yang diorganisasikan sedemikian rupa agar kelak dapat dimanfaatkan kembali dengan cepat dan mudah.
2. Kumpulan data yang saling berhubungan yang disimpan secara bersamaan sedemikian rupa dan tanpa pengulangan (redudansi) yang tidak perlu, untuk memenuhi berbagai kebutuhan.
3. Kumpulan *file/table*, arsip yang saling berhubungan yang disimpan dalam media penyimpanan elektronis.

2.2.5.2 Sistem Database

Secara umum dapat disimpulkan bahwa sistem database adalah sebuah sistem yang terdiri atas kumpulan file (tabel) yang saling berelasi atau berhubungan dan sekumpulan program (DBMS) yang memungkinkan beberapa pemakai atau program lain untuk mengakses dan memanipulasi file-file tersebut [5].

Database hanyalah sebuah objek yang pasif karena keberadaannya tidak akan berguna jika tidak ada pengelola atau penggeraknya. Yang menjadi penggeraknya secara langsung adalah program (software). Gabungan keduanya (database dan pengelolanya) menghasilkan sebuah sistem [5].

Operasi pada suatu sistem database dapat diatasi atau dikontrol sesuai dengan kebutuhan. Dalam suatu sistem database yang terpadu mutlak diperlukan empat komponen dasar, yaitu:

1. Data

   Data yaitu masukan yang dibutuhkan oleh sistem database untuk diolah dan dimodifikasi menjadi informasi yang berguna.

2. *Hardware*

   Hardware adalah peralatan fisik database untuk menyimpan dan mengolah data menjadi informasi.

3. *Software*

   Diantara database physical dan end user terdapat *software* database manajemen (DBMS) yang mengatur permintaan akses ke dalam sistem. Database manajemen sistem (DBMS) adalah kumpulan file yang saling berkaitan bersama program pengelolanya.

4. User

   User adalah pemakai yang berinteraksi dengan sistem database melalui pemanggilan satu program aplikasi permanen [5].

DBMS merupakan perangkat lunak yang dirancang untuk dapat melakukan utilisasi dan mengelola koleksi data dalam jumlah yang besar. DBMS juga dirancang untuk dapat melakukan manipulasi data secara lebih mudah. DBMS merupakan antamuka antara pengguna database (baik pengguna langsung maupun aplikasi) dengan data yang tersimpan. Penyimpanan data oleh DBMS disesuaikan dengan bentuk model datanya [2].

Perangkat lunak yang termasuk DBMS seperti dBase III, dBase IV, FoxBase, Rbase, MS-Access, Borland paradox, Borland-Interbase, MS-SQLServer, CA-Open Ingres, Oracle, Informix dan Sybase (untuk kelas kompleks/berat)[2].

2.2.6 Flow Map

Flowmap adalah penggambaran secara grafik dari langkah-langkah dan urut-urutan prosedur dari suatu program. Merupakan suatu diagram yang menggambarkan sistem yang didalamnya terdapat subsistem-subsistem. Didalam subsistem-subsistem tersebut terdapat dokumen-dokumen yang mengalir yang menghubungkan antara subsistem-subsistem yang ada di sistem tersebut [2].

2.2.6.1 Aturan Membuat Flowmap

Untuk membuat sebuah analisis menggunakan flowmap seorang analis dan programer memerlukan beberapa tahapan, diantarnya:

1. Flowmap digambarkan dari halaman atas ke bawah dan dari kiri ke kanan.
2. Aktivitas yang digambarkan harus didefinisikan secara hati-hati dan definisi ini harus dapat dimengerti oleh pembacanya.
3. Kapan aktivitas dimulai dan berakhir harus ditentukan secara jelas.
4. Setiap langkah dari aktivitas harus diuraikan dengan menggunakan deskripsi kata kerja.
5. Setiap langkah dari aktivitas harus berada pada urutan yang benar.
6. Lingkup dan range dari aktifitas yang sedang digambarkan harus ditelusuri dengan hati-hati. Percabangan-percabangan yang memotong aktivitas yang sedang digambarkan tidak perlu digambarkan pada flowchart yang sama. Simbol konektor harus digunakan dan percabangannya diletakan pada halaman yang terpisah atau hilangkan seluruhnya bila percabangannya tidak berkaitan dengan sistem.
7. Gunakan simbol-simbol flowchart yang standar.

2.2.7 Entity Relationship Diagram (ERD)

ERD adalah Pemodelan data utama dan akan membantu mengorganisasikan data dalam suatu proyek ke dalam entitas-entitas dan menentukan hubungan antar entitas [6].

a. Persegi panjang (*rectangles)* : merepresentasikan entity sets.
b. Elip (*ellipses*) : merepresentasikan atribut entity.
c. Wajik (*diamo*nds) : merepresentasikan relationalship sets.
d. Lines (*garis*) : merepresentasikan hubungan atribut ke entity sets dan entity sets ke relationalship sets.

Terdapat tiga notasi dasar yang bekerja pada model E-R yaitu:

a. *Entity Sets*

   Sebuah entity adalah sebuah "benda" (*thing)* atau "objek" (*object*) didunia nyata yang dapat dibedakan dari semua objek lainnya. Kesamaan tipe ini dapat dilihat dari atribut atau property yang dimiliki oleh setiap entity.

b. *Relationalship Sets*

   Relationalship adalah hubungan diantara beberapa entity. Relationalship sets adalah sekumpulan relasi yang mempunyai tipe yang sama.

c. *Kunci Relasi (Relation Keys)*

   Nilai dari kunci relasi harus mengidentifikasikan sebuah baris yang unik didalam sebuah relasi. Kunci relasi terdiri dari satu atau lebih atribut-atribut relasi. Atribut-atribut dalam kunci relasi harus memiliki sifat sebagai berikut:

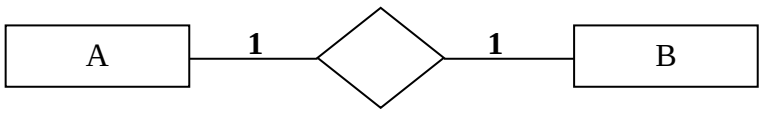
   1. Untuk satu nilai hanya mengidentifikasikan satu baris dalam satu relasi.
   2. Tidak memiliki subset yang juga merupakan kunci relasi.
   3. Tidak dapat bernilai null.

d. *Kunci Relasi (Relation Keys)*

   Term FK juga banyak digunakan dalam perancangan. Sebuah FK adalah sekumpulan atribut dalam suatu relasi sedemikian sehingga kumpulan atribut ini bukan kunci relasi tetapi merupakan dari relasi lain.

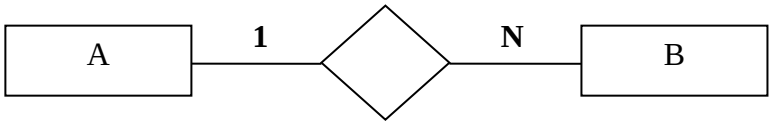
Kardinalitas pemetaan atau rasio kardinalitas menunjukkan jumlah entity yang dapat dihubungkan kesatu entity lain dengan suatu relationship sets. Kardinalitas meliputi:

1. Hubungan satu ke satu (*one to one)* yaitu satu entity dalam A dihubungkan dengan maksimum satu entity dalam B.



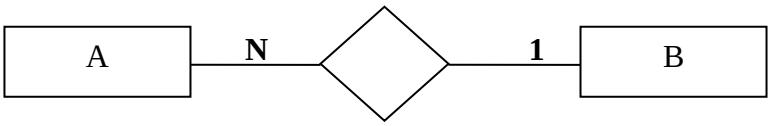
Gambar 2.3 One to One

2. Hubungan satu ke banyak (*one to many*) yaitu satu entity dalam A dihubungkan dengan sejumlah entity dalam B. Satu entity dalam B dihubungkan dengan maksimum satu entity dalam A.



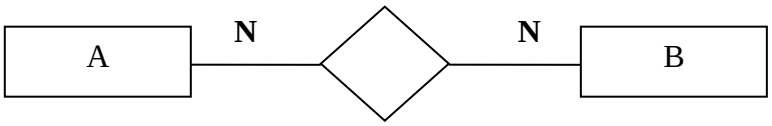
Gambar 2.4 One to Many

3. Hubungan banyak ke satu (*many to one*) yaitu satu entity dalam A dihubungkan dengan maksimum satu entity dalam B. Satu entity dalam B dapat dihubungkan dengan sejumlah entity dalam A.



Gambar 2.5 Many to One

4. Hubungan banyak ke banyak (*many to many*) yaitu satu entity dalam A dihubungkan dengan sejumlah entity dalam B, dan satu entity dalam B dihubungkan dengan entity dalamA.



Gambar 2.6 Many to Many

2.2.8 Diagram Konteks

Diagram konteks adalah diagram tingkat atas, dan merupakan diagram dari sebuah sistem yang menggambarkan aliran-aliran data yang masuk dan keluar dari sistem dan yang masuk dan keluar dari entitas [6].

Diagram konteks menyoroti sejumlah karakteristik penting sistem, yaitu :

1. Kelompok, pemakai, organisasi atau sistem lain dimana sistem melakukan komunikasi (sebagai terminator).
2. Data masuk, yaitu data yang diterima sistem dari lingkungan dan harus diproses dengan cara tertentu.
3. Data keluar, yaitu data yang dihasilkan sistem dan diberikan ke dunia luar.
4. Penyimpanan data (storage), yaitu digunakan secara bersamaan antara sistem dengan terminator. Data ini dibuat oleh sistem dan digunakan oleh lingkungan atau sebaliknya. Hal ini berarti pembuatan simbol data storage dalam diagram konteks dibenarkan, dengan syarat simbol tersebut merupakan bagian dari dunia diluar sistem.
5. Batasan, antara sistem dan lingkungan.

   Simbol yang digunakan dalam diagram konteks, antara lain :

   a. Persegi panjang, untuk berkomunikasi langsung dengan sistem melalui aliran data.
   b. Lingkaran, untuk menunjukan adanya kegiatan proses dalam sistem.

2.2.9 Data Flow Diagram (DFD)

DFD sering digunakan untuk menggambarkan suatu sistem yang telah ada atau sistem baru yang dikembangkan secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut akan disimpan. DFD merupakan alat yang digunakan pada metodologi pengembangan sistem yang terstruktur. Sedangkan arti dari DFD tersebut adalah merupakan alat perancangan sistem yang berorientasi pada alur data dengan konsep dekomposisi dapat digunakan untuk penggambaran analisa maupun rancangan sistem yang mudah dikomunikasikan oleh profesional sistem kepada pemakai maupun pembuat program, ataupun dapat diartikan sebagai penggambaran arus data dari suatu sistem informasi, baik sistem lama maupun sistem baru secara logika tanpa mempertimbangkan lingkungan fisik dimana data tersebut berada [6].

Diagram ini menjelaskan bagaimana data masukan diubah menjadi keluaran, dimana setiap bagian pada diagram menjelaskan proses transformasi yang berbeda. DFD dapat digunakan untuk menggambarkan sistem atau perangkat lunak pada banyak tingkatan dari suatu abstraksi [6].

2.2.9.1 Komponen-Komponen dalam DFD (Data Flow Diagram)

1. *External entity* (kesatuan Luar) atau *boundary* (batas sistem).
   Setiap sistem pasti memiliki batas sistem (*boundary*) yang memisahkan suatu sistem dengan lingkungan luarnya. Kesatuan luar (*external entity*) merupakan kesatuan di lingkungan luar sistem yang dapat berupa orang, organisasi atau sistem lainya yang berada di lingkungan luarnya yang memberikan input atau menerima output dari sistem.
2. Data Flow (Arus Data)
   Arus data di DFD diberi simbol panah. Arus data ini mengalir diantara proses, simpanan, dan kesatuan luar.
3. *Process* (Proses)
   Suatu proses adalah kegiatan atau kerja yang dilakukan oleh orang, mesin atau komputer dari hasil suatu arus data yang masuk ke dalam proses untuk dihasilkan arus data yang akan keluar dari proses.
4. *Data Store* (Penyimpanan Data)
   Penyimpanan data (*data store*) merupakan simpanan dari data yang dapat berupa suatu file atau database di komputer, suatu arsip atau catatan manual dan lain sebagainya.

2.2.10 *Software* Pendukung

Software pendukung yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi ini adalah Notepad ++, Mysql, PHP.

2.2.10.1 Notepad ++

Notepad++ adalah Code Editor (*software* penyunting kode) yang mendukung berbagai bahasa pemrograman seperti HTML, CSS, PHP, XML,

JAVA, JSP, Java Script, Perl Pascal, dan lain-lain yang dapat bekerja pada System Operasi Windows. Kelebihan Notepad++ jika dibanding Notepad bawaan Windows adalah memiliki kelengkapan fitur untuk mempermudah penguna saat mengedit kode termasuk saat mengedit kode HTML dan CSS[3].

2.2.10.2 Pengenalan MySQL

MySQL adalah sebuah implementasi dari sistem manajemen basis data relasional (RDBMS) yang didistribusikan secara gratis dibawah lisensi *GPL (General Public License)*. Setiap pengguna dapat secara bebas menggunakan MySQL, namun dengan batasan perangkat lunak tersebut tidak boleh dijadikan produk turunan yang bersifat komersial. MySQL sebenarnya merupakan turunan salah satu konsep utama dalam basis data yang telah ada sebelumnya; *SQL (Structured Query Language)*. SQL adalah sebuah konsep pengoperasian basis data, terutama untuk pemilihan atau seleksi dan pemasukan data, yang memungkinkan pengoperasian data dikerjakan dengan mudah secara otomatis. Kehandalan suatu sistem basis data (DBMS) dapat diketahui dari cara kerja pengoptimasi-nya dalam melakukan proses perintah-perintah SQL yang dibuat oleh pengguna maupun program-program aplikasi yang memanfaatkannya. Sebagai peladen basis data, MySQL mendukung operasi basis data transaksional maupun operasi basis data non-transaksional. Pada modus operasi non-transaksional, MySQL dapat dikatakan unggul dalam hal unjuk kerja dibandingkan perangkat lunak peladen basis data kompetitor lainnya. Namun demikian pada modus non-transaksional tidak ada jaminan atas reliabilitas terhadap data yang tersimpan, karenanya modus non-transaksional hanya cocok untuk jenis aplikasi yang tidak membutuhkan reliabilitas data seperti aplikasi blogging berbasis web (wordpress), CMS, dan sejenisnya. Untuk kebutuhan sistem yang ditujukan untuk bisnis sangat disarankan untuk menggunakan modus basis data transaksional, hanya saja sebagai konsekuensinya unjuk kerja MySQL pada modus transaksional tidak secepat unjuk kerja pada modus non-transaksional [3]

2.2.10.3 PHP : *Hypertext Preprocessor*

PHP adalah bahasa pemrograman yang paling banyak dipakai saat ini. PHP banyak dipakai untuk membuat program situs web dinamis, walaupun tidak tertutup kemungkinan digunakan untuk pemakaian lain [3].

Contoh terkenal dari aplikasi PHP adalah phpBB dan MediaWiki (*software* di belakang Wikipedia). PHP juga dapat dilihat sebagai pilihan lain dari ASP.NET/C#/VB.NET Microsoft, ColdFusion Macromedia, JSP/Java Sun Microsystems, dan CGI/Perl. Contoh aplikasi lain yang lebih kompleks berupa CMS yang dibangun menggunakan PHP adalah Mambo, Joomla!, Postnuke, Xaraya, dan lain-lain [4].