

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Tinjauan Konsep Sistem Informasi Manajemen (SIM)

1. Teori Administrasi

a. Pengertian Administrasi

Secara etimologis perkataan Indonesia “Administrasi” yang bahasa Inggrisnya “*Administration*”, berasal dari kata Latin, yaitu: “*Ad + ministrare*” dan “*Administration*”. “*Ad + ministrare*” berarti melayani, membantu atau memenuhi. Sedangkan artian dalam lingkup sempit merupakan kegiatan pencatatan, surat menyurat, pembukuan ringan, mengetik, agenda dan lain sebagainya. Administrasi dalam artian luas adalah seluruh proses kerjasama antara dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan dengan menggunakan infrastruktur tertentu yang efisien dan efektif.

Menurut Caiden (Revid dkk, 2020), administrasi publik adalah

fungsi dari pembuatan keputusan, perencanaan, perumusan tujuan dan sasaran, penggalangan kerja sama dengan DPR dan organisasi-organisasi kemasyarakatan untuk memperoleh dukungan rakyat dan dana bagi program pemerintah, pemantapan dan perubahan organisasi, pengerahan dan pengawasan pegawai, kepemimpinan, komunikasi, pengendalian dan lain-lain yang dijalankan oleh lembaga eksekutif dan lembaga-lembaga pemerintah lainnya.

Menurut Pasolong (Revid dkk, 2020), administrasi publik adalah “bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”. Menurut Ibrahim (Revid dkk, 2020) administrasi publik adalah “seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah seperti perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan terhadap pembangunan, dengan sebuah

mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia”. Menurut Hughes (Revidia dkk, 2020) administrasi publik merupakan “aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayanan dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain”.

Berdasarkan beberapa pendapat di kemukakan diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa administrasi publik adalah sistem tata kelola pemerintahan dimana didalamnya terdapat perencanaan yang sangat matang dalam menunjang pelaksanaan kebijakan yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan, agar masyarakat sebagai tujuan dibuatnya kebijakan merasa puas akan kebijakan yang diberikan.

b. Ciri-Ciri Administrasi

Menurut Thoha (Revidia dkk, 2020), memberikan batasan ciri-ciri administrasi publik sebagai berikut :

- 1) Pelayanan yang diberikan bersifat penting (*urgent*) jika dibandingkan dengan organisasi-organisasi swasta.
- 2) Pelayanan yang diberikan pada umumnya bersifat monopoli atau semi monopoli.
- 3) Dengan memberikan pelayanan kepada masyarakat berarti mengacu kepada peraturan perundangan-undangan.
- 4) Pelayanan yang diberikan tidak dikendalikan oleh pasar.
- 5) Usaha-usaha yang dilakukan sangat tergantung pada penilaian rakyat

c. Unsur-Unsur Administrasi

Menurut The Liang Gie (Sutha, 2018) ada 8 unsur administrasi yaitu sebagai berikut :

- 1) Pengorganisasi
Pengorganisasi ini sangat penting untuk membagi pekerjaan secara jelas untuk masing-masing bagian yang ada dalam instansi, lembaga maupun perusahaan.
- 2) Manajemen
Manajemen adalah suatu perencanaan, penggerak, pengatur yang jelas dalam sebuah lembaga, instansi maupun perusahaan maka tidak bisa berjalan dengan baik dan maksimal.
- 3) Tata Hubungan
Dalam unsur ini untuk menjalin hubungan baik dengan konsumen atau klien agar tercipta suatu keharmonisan dan dapat juga

menyampaikan informasi kepada para konsumen secara jelas dan tepat.

- 4) Kepegawaian
Unsur ini berkaitan dengan penggunaan tenaga kerja. Dalam administrasi ada proses yang saling berhubungan, yaitu; penerimaan, penempatan, pendayagunaan dan pemberhentian kerja.
- 5) Keuangan
Administrasi juga mencakup pembiayaan dalam suatu usaha seperti penjualan, pembelian, kontrak atau sewa termasuk juga sumber dana.
- 6) Pembekalan
Dalam beberapa kasus, administrasi meliputi pembekalan terkait dengan pemilihan barang yang akan digunakan atau tidak. Kemudian berbagai barang-barang tersebut disisihkan dan dikelompokkan sesuai dengan fungsinya.
- 7) Tata Usaha
Kegiatan tata usaha meliputi aktivitas pencatatan, penyimpanan dan pengiriman dokumen/data. Unsur tata usaha sangat penting dalam administrasi karena dapat menjadi sumber informasi bagi organisasi dalam mengambil keputusan.
- 8) Perwakilan
Pada unsur ini merupakan segala perbuatan yang menciptakan hubungan yang baik dengan perusahaan dan berusaha untuk tetap mendapat dukungan dari masyarakat sekitar terhadap usaha kerjasama yang dilakukan.

d. Fungsi Administrasi

Menurut (Sutha, 2018), fungsi dari administrasi yaitu:

- 1) Perencanaan (*Planning*)
Perencanaan adalah suatu kegiatan perencana yang membutuhkan aktivitas administrasi di mulai dari pengumpulan data, pengolahan data, hingga penyusunan perencanaan.
- 2) Penyusunan (*Organizing*)
Penyusunan adalah kegiatan menyusun dan membangun komunikasi baik anat anggota-anggota di dalam organisasi sehingga tujuan organisasi tercapai.
- 3) Penempatan (*Staffing*)
Penempatan adalah kegiatan yang berhubungan dengan SDM, SDA, sumber daya lainnya dalam sebuah organisasi, mulai dari perkutan tenaga kerja, pengembangan, perlengkapan di dalam organisasi.
- 4) Pengarahan atau Bimbingan (*Directing*)
Pengaruh atau Bimbingan adalah mampu berinteraksi dengan anggota organisasi dalam bentuk memberi bimbingan, saran, perintah-perintah, agar tugas dijalankan dengan baik untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.
- 5) Kordinasi (*Coordinating*)
Kordinasi adalah kegiatan yang melakukan aktivitas agar berjalan baik dengan menjauhi terjadinya suatu permasalahan yang dilaksanakan dengan menghubungkan, menyatukan dan

menyesuaikan sehingga terdapat kerjasama yang terencana dalam mencapai tujuan organisasi.

6) Laporan (*Reporting*)

Laporan adalah kegiatan penyampaian perkembangan atau hasil dari kegiatan yang membuat dan memberikan laporan dari tugas dan fungsi yang lebih tinggi baik itu lisan maupun tulisan untuk mendapatkan gambaran tentang pelaksanaan tugas para anggota organisasi.

7) Penyusunan Anggaran (*Budgeting*)

Penyusunan Anggaran adalah kegiatan perencanaan dan pengelolaan keuangan atau anggaran dalam organisasi yang dilakukan secara transparansi.

2. Teori Layanan Informasi

a. Pengertian Layanan Informasi

Menurut Prayitno dan Amti dalam Tohirin (2007) menyatakan bahwa layanan informasi adalah

Kegiatan memberikan pemahaman kepada individu-individu yang berkepentingan tentang berbagai hal yang diperlukan untuk menjalani suatu tugas atau kegiatan, atau untuk menentukan arah suatu tujuan atau rencana yang dikehendaki. Dengan demikian, layanan informasi itu pertama-tama merupakan perwujudan dari fungsi pemahaman dalam bimbingan dan konseling.

Layanan informasi merupakan layanan yang memungkinkan individu untuk memperoleh pemahaman dari suatu informasi dan pengetahuan yang diperlukan sehingga dapat dipergunakan untuk mengenali diri sendiri dan lingkungan.

b. Tujuan Layanan Informasi

Menurut Tohirin dalam Tohirin (2007) berpendapat bahwa:

Layanan informasi juga bertujuan agar individu (siswa) mengetahui menguasai informasi yang selanjutnya dimanfaatkan untuk keperluan hidupnya sehari-hari dan perkembangan dirinya. Selain itu apabila merujuk pula fungsi pemahaman, layanan informasi bertujuan agar individu memahami berbagai informasi dengan segala seluk beluknya.

Layanan informasi bertujuan untuk membekali individu dengan berbagai pengetahuan dan pemahaman tentang berbagai hal yang

berguna untuk mengenali diri, merencanakan dan mengembangkan pola kehidupan sebagai pelajar, anggota keluarga dan masyarakat.

c. Teknik Penyampaian Layanan Informasi

Layanan informasi dapat dilakukan secara terbuka, klasikal dan berkelompok. Prayitno mengemukakan bahwa cara penyampaian informasi yang paling biasa dipakai dalam layanan adalah ceramah, yang diikuti dengan tanya jawab untuk mendalami informasi tersebut dapat dilakukan diskusi antara peserta layanan.

Selain dengan metode caramah atau yang disebut dengan teknik lisan, Winkel juga mengemukakan bentuk yang lain yaitu:

- 1) Lisan
- 2) Tertulis
- 3) Audio visual
- 4) Disket program computer

Menurut Tohirin, menyebutkan bahwa teknik yang yang biasa digunakan untuk layanan informasi adalah:

- 1) Ceramah, tanya jawab, dan diskusi.
- 2) Melalui media penyampaian informasi
- 3) Acara khusus
- 4) Narasumber

Berdasarkan uraian di atas maka dapat diambil kesimpulan teknik yang digunakan dalam pelaksanaan layanan informasi dilakukan secara lisan, tertulis maupun menggunakan alat/media.

3. Teori Sistem Informasi

a. Definisi Sistem Informasi

Sistem adalah kumpulan orang yang saling bekerja sama dengan ketentuan-ketentuan aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan yang melaksanakan fungsi untuk mencapai tujuan. Sistem memiliki beberapa karakteristik atau sifat yang terdiri dari komponen sistem, batasan sistem, lingkungan luar sistem, penghubung sistem, masukan sistem, keluaran sistem, pengolahan sistem dan sasaran sistem. Sedangkan informasi adalah data yang diolah menjadi lebih berguna dan berarti bagi penerimanya, serta untuk mengurangi ketidakpastian dalam proses pengambilan keputusan mengenai suatu keadaan. Sistem informasi merupakan suatu kombinasi teratur dari orang-orang, *hardware*, *software*, jaringan informasi dan sumber daya data yang mengumpulkan, mengubah, dan menyebarkan informasi dalam sebuah organisasi (Anggraeni, 2017).

d. Tujuan Sistem Informasi

Menurut Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, tujuan sistem informasi yaitu sebagai berikut:

- 1) Menjamin hak warga Negara untuk mengetahui rencana pembuatan kebijakan publik dan proses pengambilan keputusan publik, serta alasan pengambilan suatu keputusan publik.
- 2) Mendorong partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan kebijakan publik.
- 3) Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan publik dan pengelolaan badan publik yang baik.
- 4) Mewujudkan penyelenggaraan Negara yang baik, yaitu transparan, efektif dan efisien, serta akuntabel.
- 5) Mengetahui alasan kebijakan publik yang mempengaruhi kehidupan masyarakat.
- 6) Meningkatkan pengelolaan dan pelayanan informasi dilingkungan badan publik untuk menghasilkan layanan informasi yang berkualitas.

e. Manfaat Sistem Informasi

Informasi adalah hal yang sangat penting bagi semua pihak sebab informasi dijadikan sebagai landasan dalam pengambilan sebuah keputusan yang utuh, dengan adanya sistem informasi maka setiap pihak bisa dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi yang diinginkan, hal ini dapat mempermudah kehidupan masyarakat dalam melakukan pekerjaan, mendapatkan pengetahuan baru, serta pelayanan yang lebih mudah, sehingga kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik akan semakin baik.

f. Fungsi Sistem Informasi

Sistem informasi berfungsi untuk mempermudah perancangan, pemantauan, pengarahan, serta pendelegasian pekerjaan, meningkatkan efisiensi dan efektivitas data/informasi yang tersaji secara akurat dan tepat waktu, juga dapat meningkatkan kualitas sumber daya manusia karena unit kerja terkordinasi secara sistematis, serta hemat biaya.

g. Komponen Sistem Informasi

Sistem informasi memiliki enam komponen yaitu sebagai berikut :

- 1) *Input block*, ialah penyimpanan data yang berupa dokumen-dokumen.
- 2) *Model block*, terdiri dari kombinasi prosedur, logika, dan model matematik yang akan memanipulasi data input dan data yang tersimpan di basis data untuk menghasilkan *output* yang diinginkan.
- 3) *Output block*, keluaran yang berupa informasi berkualitas serta dokumentasi yang berguna bagi pengguna sistem.
- 4) *Teknologi block*, digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran serta membantu pengendalian sistem

secara keseluruhan, terdapat tiga bagian utama pada teknologi ini yaitu teknisi (*brainware*), perangkat lunak (*software*), dan perangkat keras (*hardware*).

- 5) *Database block*, kumpulan data yang saling berkaitan dan berhubungan antara satu dengan yang lainnya, terdapat pada *software* dan *hardware* serta akses basis data menggunakan perangkat lunak paket yang disebut DBMS (Database Manajemen Sistem).

h. Perencanaan Sistem Informasi

Sistem informasi bukanlah sesuatu hal yang kaku melainkan sistem informasi sangatlah fleksibel yang dapat dibentuk sesuai dengan keinginan dan kebutuhan, oleh karena itu untuk menerapkan suatu sistem informasi yang efektif dan efisien sangat diperlukan perencanaan, pelaksanaan, pengaturan, dan evaluasi, tujuan sistem informasi yang efektif dan efisien adalah untuk mendapatkan keunggulan dan kualitas yang baik, semua orang dapat menggunakan sistem informasi akan tetapi kesesuaian kebutuhan tiap-tiap orang berbeda-beda. Terdapat tiga strategi untuk menilai sistem informasi :

- 1) Masukan, yang bertujuan menilai perencanaan informasi yang berdasarkan fakta.
- 2) Proses, bertujuan menilai pelaksanaan transformasi informasi, mulai dari pengumpulan data, pengolahan, analisis dan penilaian, penyajian dan penyebarluasan, dokumentasi dan komunikasi, yang merupakan proses yang berkesinambungan.
- 3) Penilaian, berfungsi untuk ,menilai produk-produk informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi. Dengan demikian penilaian menjadi hal yang sangat penting dalam perkembangan sistem informasi yang unggul dan berkualitas.

i. Website

1) Pengertian *Website*

Website adalah salah satu aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, video) didalamnya yang menggunakan protokol HTTP (*Hyper Text Transfer Protocol*) dan untuk mengaksesnya menggunakan perangkat lunak yang disebut *browser*.

Website atau situs dapat diartikan menjadi kumpulan halaman - halaman yang digunakan untuk menampilkan liputan teks, gambar diam atau mobilitas, animasi, suara, dan atau adonan berdasarkan semuanya baik yang bersifat tidak aktif juga dinamis yang membangun satu rangkaian bangunan yg saling terkait, yang masing-masing dihubungkan menggunakan jaringan-jaringan halaman. Hubungan antara satu laman *web* dengan laman *web* yang lainnya dianggap *hyperlink*, sedangkan teks yang dijadikan media penghubung disebut *hypertext*.

Prosesnya dilakukan oleh komponen yang terdapat didalam aplikasi browser yang biasa disebut *web engine*. Semua dokumen *web* ditampilkan dengan cara diterjemahkan (Rudyanto, 2011).

2) Tujuan *Website*

Website menjelaskan halaman informasi yang disediakan melalui internet sehingga bisa diakses siapa saja selama terkoneksi dengan jaringan internet. Dengan adanya *website* maka permasalahan yang dihadapi Kelurahan Tawanga dapat teratasi serta dapat memberikan informasi yang lebih cepat dan akurat juga dapat memberikan pelayanan yang lebih efektif dan efisien kepada masyarakat setempat, manfaat terciptanya sistem informasi *website* ialah masyarakat akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada mereka sebagai pihak yang dilayani kelurahan.

3) Fungsi *Website*

Website berfungsi sebagai media penghubung secara praktis antara pemerintah setempat dan masyarakat setempat untuk mempermudah penyebaran informasi dan pelayanan daerah setempat.

4) Jenis-Jenis *Website*

a) Jenis *Website* Berdasarkan Sifat dan *Style*

- (1) *Website* Dinamis, merupakan *website* yang menyediakan *content* atau isi yang selalu berubah-ubah setiap saat.
- (2) *Website* Statis, merupakan *website* yang *content* sangat jarang di ubah.

b) Jenis *Website* Berdasarkan Fungsinya

- (1) *Personal Website*, merupakan *website* yang bersangkutan dengan informasi-informasi pribadi seseorang.
- (2) *Commercial Website*, merupakan *website* yang dimiliki suatu perusahaan yang bersifat bisnis.
- (3) *Government Website*, merupakan *website* yang dimiliki suatu instansi pemerintahan, pendidikan yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan bagi pengguna.
- (4) *Non-Profit Organization Website*, merupakan *website* yang dimiliki suatu organisasi yang berisikan non-profit atau tidak bersifat bisnis (Batubara, 2015).

B. Tinjauan Pustaka Terkait Permasalahan

1. Informasi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik menjelaskan informasi publik itu merupakan informasi yang dihasilkan, disimpan, dikelola, dikirim ataupun diterima oleh suatu

badan publik yang berkaitan dengan penyelenggara dan penyelenggaraan Negara ataupun publik lainnya yang sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik serta informasi lainnya yang berkaitan dengan kepentingan publik.

Setiap informasi pastinya harus bersifat terbuka dan dapat di akses oleh masyarakat sebagai pengguna informasi publik serta harus juga diperoleh setiap yang membutuhkan informasi publik dengan cepat dan tepat waktu, meringankan biaya dan cara sederhana untuk mengefektikan dan mengefisienkan waktu. Informasi publik yang dikecualikan itu bersifat rahasia yang sesuai dengan apa yang telah ditentukan baik itu di dalam undang-undang, kepatutan ataupun kepentingan umum yang didasarkan pada pengujian tentang konsekuensi yang akan timbul jika suatu informasi yang disebarluaskan ke masyarakat luas. Keterbukaan informasi publik ini akan mendorong masyarakat untuk berpartisipasi dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik itu dalam lingkup sosial maupun budaya. Menurut Eko Susanto (Nababan, 2010), menyatakan bahwa

upaya yang dapat dilakukan untuk mewujudkan keterbukaan informasi harus adanya dukungan dari kemauan yang bersungguh-sungguh dari badan publiknya itu sendiri, tanpa memikirkan atau mengkhawatirkan dampak-dampak negatif terhadap keterbukaan informasi ke masyarakat.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik, keterbukaan informasi publik bertujuan untuk memberikan hak bagi masyarakat sekitar untuk mengetahui kebijakan-kebijakan program dari pemerintah terkhususnya yang berkaitan dengan:

- a. Pengambilan keputusan menyangkut kepentingan publik.
- b. Mendorong partisipasi publik dalam proses pengambilan keputusan.
- c. Meningkatkan peran aktif masyarakat dalam pengambilan kebijakan dan pengelolaan badan publik secara baik.
- d. Mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik.

- e. Mengetahui alasan pengambilan kebijakan yang berpengaruh terhadap kehidupan masyarakat terutama untuk mendapatkan layanan informasi di Kelurahan Tawangan yang digunakan untuk peningkatan dalam pengelolaan informasi-informasi penting.

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberikan definisi “pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Lewis dan Gilman (Hayat, 2017), mengemukakan bahwa “pelayanan publik adalah kepercayaan publik”. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat yang adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Berdasarkan dua pengertian pelayanan publik yang dikemukakan diatas penulis mengambil kesimpulan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian pemenuhan kebutuhan terkait dengan urusan administrasi, kebutuhan barang atau jasa publik yang diberikan kepada masyarakat oleh pemerintah, guna menciptakan kepercayaan masyarakat agar sistem pemerintahan berjalan

dengan baik, ketika pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan aturan maka akan tercipta masyarakat yang peduli dan taat akan aturan yang berlaku.

b. Fungsi Pelayanan Publik

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 2 disebutkan bahwa

pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga Negara dalam penerima pelayanan publik, masyarakat mempunyai hak untuk menerima pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, mudah, murah, tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum digunakan sebagai akuntabilitas aparatur kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang berpedoman pada aturan perundang-undangan yang berlaku, kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat harus siap dipenuhi oleh pemerintah, akan tetapi agar pelayanan berjalan baik, masyarakat pun harus sadar akan peraturan perundang-undang sebelum dilayani, dengan demikian masyarakat harus memenuhi syarat-syarat yang berlaku jika ingin mendapatkan pelayanan yang prima.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 4, disebutkan bahwa

penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan pada kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu; dan kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

c. Tujuan Pelayanan Publik

Pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat yang berupa kebutuhan dari segi administratif, serta pemenuhan barang dan jasa, tolak ukur penilaian kualitas pelayanan publik terdapat pada kepuasan masyarakat, jika masyarakat puas akan pelayanan yang didapatkan maka

kualitas pelayanan publik pun juga baik begitupun sebaliknya. Pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pasal 3, menyebutkan tujuan pelayanan publik sebagai berikut :

- 1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik
- 2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik
- 3) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan
- 4) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

d. Ruang Lingkup Pelayanan Publik

- 1) Pelayanan Barang, yakni pelayanan diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan atau pengolahan bahan yang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen dalam suatu sistem. Jadi, produk akhir dari pelayanan ini adalah benda atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah bagi penerima.
- 2) Pelayanan Jasa, yakni pelayanan yang diberikan oleh unit layanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.
- 3) Pelayanan Administratif, yakni pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan tata usaha yang menghasilkan produk dokumen. Pelayanan administratif biasanya dilaksanakan oleh petugas administratif dalam pelayanan kepada masyarakat.

e. Jenis-Jenis Pelayanan Publik

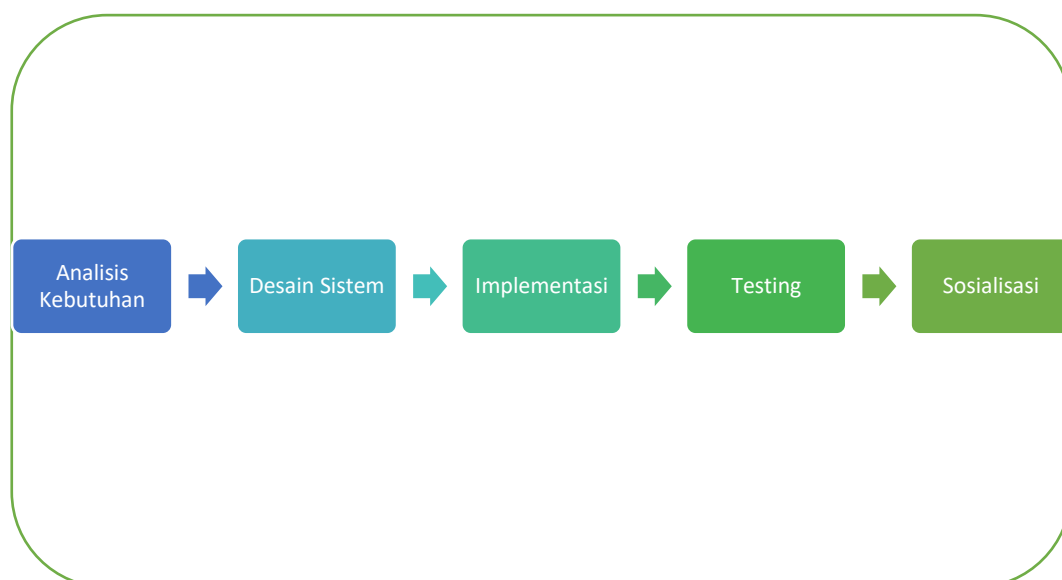
- 1) Pelayanan Pendidikan, Pelayanan pendidikan adalah jenis pelayanan umum yang terkait dengan pemenuhan arti hak pendidikan dan pengajaran bagi warga negara. Pendidikan menjadi hal yang penting dan prioritas bagi negara. Sehingga pelayanan pendidikan juga menjadi hal yang penting bagi setiap negara.
- 2) Layanan Darurat, Layanan darurat adalah salah satu pelayanan publik yang sangat penting bagi masyarakat. Pelayanan ini digunakan sewaktu orang sedang dalam berada dalam kondisi darurat, baik terkena masalah kesehatan, keamanan dan sebagainya. Pelayanan ini biasanya disediakan oleh pemerintah dengan cara menghubungi kontak yang disediakan.
- 3) Pelayanan Kesehatan, Pelayanan kesehatan berkaitan dengan pelayanan yang diberikan pemerintah atau swasta dengan anggaran yang diberikan oleh pemerintah untuk meningkatkan tingkat kesehatan dan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan kesehatan secara umum meliputi pemantaun terhadap kesehatan untuk memecahkan permasalahan kesehatan masyarakat, penyelidikan bahaya kesehatan bagi masyarakat, penginformasian dan pendidikan masyarakat tentang masalah kesehatan.
- 4) Pelayanan Keamanan Publik, Pelayanan keamanan ini adalah jenis pelayanan yang disediakan oleh pemerintah dengan tujuan untuk menciptakan keamanan dan ketertiban umum.

- 5) Pelayanan Perlindungan Lingkungan, Pelayanan perlindungan lingkungan adalah pelayanan yang disediakan pemerintah guna melindungi dan pelestarian lingkungan.
- 6) Pelayanan Angkutan, Pelayanan angkutan, maksudnya adalah pelayanan publik pemerintah yang berkaitan dengan penyediaan transportasi yang memadai bagi masyarakat. Mulai dari penyediaan sarana prasarana, hingga jasa dan layanan perbaikan.
- 7) Pelayanan Sosial, Pelayanan sosial atau kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan. Seperti halnya prinsip pelayanan publik, pelayanan bidang sosial ini tidak berorientasi pada keuntungan finansial, namun pada pemberdayaan masyarakat.
- 8) Pelayanan Ekonomi, Pelayanan ekonomi adalah pelayanan publik yang disediakan pemerintah untuk pengelolaan kehidupan bangsa dan negara.
- 9) Pelayanan Rekreasi, Pelayanan dalam bidang rekreasi juga diberikan kepada masyarakat untuk mengembangkan daerah dalam rangka menyediakan wisata bagi masyarakat dari dalam maupun dari luar daerah. Dalam arti lain, daerah yang dijadikan tempat rekreasi juga menambah nilai suatu tempat. Bagi masyarakat, rekreasi juga bertujuan untuk meningkatkan kesehatan mental.

- 10) Pelayanan Pembangunan, Pelayanan pembangunan merupakan jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara.

C. Kerangka Berfikir

Gambar 1
Kerangka Fikir



Sumber : Data Primer, 2022

Berikut penjelasan dari kerangka berfikir pengembangan sistem informasi yaitu:

1. Analisis kebutuhan

Analisis kebutuhan merupakan tahap awal untuk mengidentifikasi masalah dan menentukan tujuan sistem informasi administrasi berbasis *website* yang akan dibuat dan di terapkan di Kelurahan Tawanga, sehingga dapat mendefinisikan permasalahan yang terjadi di Kelurahan Tawanga yaitu kurang efektif dan efisien dalam hal penyampaian dan penyebaran informasi luas

kepada masyarakat Kelurahan Tawanga serta keterlambatan dalam memberikan dan mendapatkan layanan administrasi serta melakukan pengembangan sistem, maka diperlukan penilaian kebutuhan awal dan analisis tentang ide-ide atau gagasan untuk membangun maupun mengembangkan suatu sistem. Analisis ini dilakukan untuk mengetahui komponen-komponen apa saja yang dibutuhkan dan pengumpulan informasi-informasi yang nantinya akan dibutuhkan dalam pembuatan sistem informasi administrasi berbasis *website*.

2. Desain Sistem

Pada tahap desain diperlukan dengan tujuan bagaimana sistem akan memenuhi tujuannya. Bagian dari sebuah desain sistem dapat berupa konsep desain *interface*, pemodelan proses dan pemodelan data dengan tujuan menghasilkan spesifikasi sistem yang sesuai dengan kebutuhannya.

3. Implementasi

Pada tahap implementasi ini merupakan implementasi sistem yang sudah siap diterapkan dengan berbasis *website* dan selanjutnya ada proses pendampingan dan pembelajaran terhadap sistem baru serta evaluasi dalam hal teknis dan operasional sistem dan interaksi pengguna sistem.

4. Testing

Testing ini merupakan penemuan kesalahan-kesalahan terhadap sistem yang telah dibuat dan kemudian nantinya akan dapat diperbaiki jika memiliki kesalahan-kesalahan pada sistemnya.

5. Sosialisasi

Sosialisasi merupakan tahap bimbingan terhadap objek dengan tujuan memberikan pengetahuan/pembelajaran yang mana sebelumnya objek ini belum mengetahui cara menggunakan atau menjalankan sesuatu hal tersebut.