

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Sistem informasi secara teknis sebagai satuan komponen yang saling berhubungan yang mengumpulkan atau mendapatkan kembali, memproses, menyimpan dan mendistribusikan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan kendali. informasi berarti data yang lebih dibentuk ke dalam suatu format yang mempunyai arti dan berguna bagi manusia. sebaliknya data merupakan sekumpulan baris fakta yang mewakili peristiwa yang terjadi pada organisasi atau di lingkungan fisik sebelum diolah ke dalam suatu format yang dapat dipahami dan digunakan orang. Input mengumpulkan data mentah dari dalam organisasi atau dari lingkungan eksternal. output mengalihkan informasi yang diproses kepada orang-orang yang akan menggunakannya atau kepada aktivitas yang membutuhkannya. [Laudon dan Laudon, 2005].

2.1.2 Pelayanan Publik

seluruh kepentingan dari masyarakat (publik) harus dapat dilaksanakan dan dipenuhi oleh pemerintah sebagai penyelenggara negara dalam berbagai sektor, salah satunya menyangkut kebutuhan dasar masyarakat.

menurut Lukman (1999:6) menyatakan, bahwa Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung dengan seseorang orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Pelayanan tersebut tentunya harus berorientasi di masyarakat sebagai penerima layanan.

Pelayanan publik permanen menjadi prioritas bagi sebuah instansi pemerintahan dalam menjalankan tugasnya buat memenuhi kebutuhan masyarakat akan sebuah pelayanan. Adapun pelayanan publik yg berkembang saat ini, yakni pelayanan yang berbasis website.

menurut Nandari, B.A dan Sukadi (2014) menyatakan dengan menggunakan website data yg diolah mampu lebih mudah serta praktis dibandingkan dengan sistem yg mana data yang di olah secara tak jarang kali mengalami kesulitan. menggunakan demikian pelayanan publik saat ini sudah bertransformasi ke pelayanan digital atau daring.

Teori Administrasi Publik

1. Transparansi

Yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Yaitu pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

tiga. Kondisional

Yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan

pemberi dan penerima pelayanan menggunakan permanen berpegang di prinsip efisiensi serta efektifitas.

4. Partisipatif

Yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran dan masyarakat pada penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

5. kesamaan Hak

Yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial serta lain-lain.

6. keseimbangan hak dan kewajiban

Yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan publik.

2.1.3 Ilmu tiga Ilmu pemerintahan adalah sebuah cabang ilmu dari kajian ilmu politik. sampai saat ini masih terdapat beberapa perdebatan mengenai ilmu pemerintahan dan ilmu politik. Kajian utama kepemimpinan pemerintahan adalah kebijakan pemerintahan (publik policy). pada intinya membuat suatu kebijakan pemerintahan merupakan suatu studi tentang proses kebijakan itu sendiri karena kebijakan publik merupakan decision making (memilih dan menilai informasi yang ada untuk memecahkan masalah). Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni, dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan karena pemerintahan sudah memenuhi syarat- syarat ilmu pengetahuan seperti dapat dipelajari

dan diajarkan, memiliki objek baik material maupun formal, bersifat universal serta sistematis dan spesifik (khas).

2.1.4 Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaan sudah dianggap sempurna. menurut Nurdin Usman, implementasi adalah bermuara di aktivitas, aksi, tindakan atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar kegiatan, akan tetapi suatu kegiatan yg bersiklus dan buat mencapai tujuan kegiatan. menurut Purwanto dan Sulistyastuti, Implementasi intinya adalah kegiatan untuk mendistribusikan keluaran kebijakan (to deliver policy output) yang dilakukan oleh para implementor kepada kelompok sasaran (target class) sebagai upaya untuk mewujudkan kebijakan.

2.1.5 Pengertian kebijakan publik juga disampaikan oleh Gerston. Menurutny, kebijakan publik adalah upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau pejabat. Upaya tersebut dilakukan di dalam setiap tingkatan pemerintahan yang bertujuan untuk memecahkan masalah publik. Proses penentuan di sebuah kebijakan publik mencakup 5 tahapan. di antaranya adalah sebagai berikut: Mengidentifikasi sebuah informasi kebijakan publik, mengembangkan proposal kebijakan publik, Melakukan advokasi kebijakan publik, Melaksanakan kebijakan publik, Mengevaluasi kebijakan yang akan dilaksanakan.

2.1.6 Moenir 2010:128(dalam Teori administrasi Publik), mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Sedangkan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara(1993), mengemukakan bahwa pelayanan dalam bentuk barang serta jasa dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat (dalam Harbani Pasolong, 2010:128).

2.1.7 ‘Menurut tata Sutabri, S.Kom. MM Sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi organisasi yang bersifat manajerial dalam aktivitas strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan " laporan yang diperlukan.

2.1.8 Kedisiplinan adalah kesediaan dan kerelaan seseorang untuk menaati dan mematuhi segala peraturan yang ada diorganisasi di mana pun dia berada. Untuk meningkatkan kedisiplinan aparat desa terutama dalam disiplin bekerja, perlu adanya pembinaan khusus dari kepala desa, sebab dengan disiplin bekerja maka kantor desa tersebut akan lebih giat dan bertanggung jawab dalam melaksanakan tugas dan pekerjaan yang di berikan oleh pimpinan/kepala desa.

2.1.9 Kemampuan Aparatur dalam Pelaksanaan Tugas Administrasi Pemerintahan Desa hendaknya dapat mencapai tujuan yang

dipersyaratkan sesuai dengan kondisi yang diharapkan. Pemberdayaan Aparatur yang mempunyai tujuan untuk peningkatan kemampuan sangat perlu dilakukan. Oleh sebab itu peranan sumber daya manusia dalam organisasi pemerintahan harus memiliki kemampuan yang optimal dalam melaksanakan tugas administrasi sesuai dengan kedudukannya di dalam organisasi, baik sumber daya manusia yang ada di pusat, di daerah maupun di tingkat desa. Jadi pembangunan nasional yang multi dimensi pengelolaannya melibatkan segenap aparat pemerintahan, dari tingkat Pusat Daerah maupun Desa.

2.2. Penelitian Terdahulu

No	Nama dan Judul penelitian	Jenis	Hasil	Perbedaan dan Persamaan
1.	Rasmah Hasman, (2015) Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa Di Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi.	Deskriptif Kualitatif	Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa Di Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi berjalan kurang baik. Karena, Dimensi Komunikasi dilihat dari aspek sosialisasi kebijakan Alokasi Dana Desa Di Kecamatan Kinovaro Kabupaten Sigi, kurang dilaksanakan oleh Kecamatan dan Desa. Dimensi sumber daya kurang memadai, baik dilihat dari sumber daya	Persamaan terletak pada implementasi kebijakan alokasi dana desa, sedangkan Agustino, Leo.2008. Dasar-Dasar Kebijakan Publik. Bandung: Alfabeta.

			manusia maupun sarana prasarana. Dimensi disposisi.	
			dalam hal ini komitmen pengelola maupun masyarakat dalam pelaksanaan ADD berjalan kurang baik, karena usulan tidak berbasis kebutuhan masyarakat.	

2.	Ayu Ningsi Slamet Dkkimplementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa (Suatu Studi di Desa Kalasey Dua Kecamatan Mandolang Kabupaten Minahasa) 2015	Deskriptif Kualitatif	Berdasarkan hasil penelitian melalui pengamatan, pengumpulan data dan proses wawancara yang peneliti lakukan mengenai Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa di Desa Kalasey Dua Kecamatan Mandolang Kabupaten Minahasa dapat menyimpulkan pada indikator isi kebijakan (konten kebijakan), bahwa ADD memang benar – benar untuk masyarakat.	Persamaan terletak pada alokasi dana desa, perbedaan terletak pada lokasi dan fokus penelitian.
----	--	-----------------------	--	--

3.	Samsul Baharam, (2017).Studi Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa Dan Dana Desa Di Desa Bungi Kecamatan Kontunaga Kabupaten Muna.	Deskriptif Kualitatif	Persepsi masyarakat terkait implementasi kebijakan Alokasi Dana Desa dan Dana Desa dalam meningkatkan pembangunan di Desa Bungi Kecamatan Kontunaga Kabupaten Muna secara umum yaitu sudah baik.	Persamaan terletak pada alokasi dana desa, perbedaan terletak pada lokasi dan teori implementasi yang digunakan.
----	--	-----------------------	--	--

4.	Atika Wulan Ompi, (2016)Implementasi Kebijakan Alokasi Dana Desa (Add) Dalam Meningkatkan Pembangunan Desa (Studi Di Desa Pangu Kec.Ratahan Kab.Minahasa Tenggara).	Deskriptif Kualitatif	Terdapat Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi kebijakan Alokasi Dana Desa (ADD) dalam upaya Meningkatkan Partisipasi Masyarakat dalam Pembangunan Desa di Desa Pangu yaitu Faktor Disposisi, Faktor Komunikasi, Faktor Sruktur Birokrasi dan Faktor Sumber Daya.	Persamaan terletak pada program palokasi dana desa desa, perbedaan terletak pada lokasidan fokus penelitian.
5.	Haeruddin, Muhammad Ikbal, JURNAL OF GOVERNMENT – JOG (Kajian manajemen Pemerintahan & Otonomi	Deskriptif Kualitatif	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui optimalisasi layanan melalui penggunaan teknologi informasi dan komunikasi di desa Timoreng Panua Kecamatan	pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif,

	Daerah), Volume 5 Nomor 1, Juli – Desember 2019. Universitas Muhammdiyah Sidenreng Rappang. Dengan judul Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Pemanfaatan Teknologi Informasi Di Desa Timoreng Panua Kabupaten Sidenreng Rappang”		Pancarijang Kabupaten Sidenreng Rappang, dalam hal delapan jenis data pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Jenis pendekatan penelitian ini adalah deskriptif, penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya untuk mengetahui solusi dari masalah yang ada berdasarkan data. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan teknik-teknik berikut: pengumpulan data reduksi, tampilan data, verifikasi dan kesimpulan kesimpulan. Layanan	penelitian deskriptif adalah penelitian yang berupaya untuk mengetahui solusi dari masalah yang ada berdasarkan data. Teknik analisis data.
--	--	--	--	--

			yang dilakukan di Desa Timoreng Panua masih dengan sistem. manual karena berbagai hal yang dihadapi termasuk data yang tidak akurat sehingga pejabat masih melakukan perbaikan. untuk data populasi seperti yang ditemukan di situs web. datakartu keluarga meskipun data seluruh masyarakat di Timoreng Panua telah dimasukkan di situs desa sehingga sementara layanan berbasis web belum sepenuhnya dilaksanakan sampai dibuat untuk meningkatkan data populasi.	
--	--	--	---	--

6.	Haura Atthahara, Jurnal Politikom Indonesiana, Vol.3 No.1 Juli 2018. e- ISSN : 2528 – 2069.Universitas Singaperbangsa Karawang. Dengan judul “<i>Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas Komunikasi Dan Informatika Di Kabupaten Purwakarta</i>”	Deskriptif Kualitatif	internet atau electric government di tingkat pusat hingga tingkat pemerintahan daerah. Aplikasi Ogan lopian merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta yang sejatinya menginginkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat setempat di bidang kesehatan, keamanan, laporan pengaduan masyarakat hingga pencarian lowongan pekerjaan. Tulisan ini akan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik lewat aplikasi Ogan Lopian dan sejauhmana aplikasi	internet atau electric government di tingkat pusat hingga tingkat pemerintahan daerah. Aplikasi Ogan lopian merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta yang sejatinya menginginkan kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat setempat di bidang kesehatan, keamanan, laporan pengaduan masyarakat hingga pencarian lowongan pekerjaan. Tulisan
----	---	-----------------------	--	---

			tersebut sudah memiliki elemen-elemen penting dalam penerapan e-goverment di Pemda Purwakarta. Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Meskipun apa yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda	ini akan menganalisis bagaimana kualitas pelayanan publik lewat aplikasi Ogan Lopian dan sejauhmana aplikasi tersebut sudah memiliki elemen-elemen penting dalam penerapan e-goverment di Pemda Purwakarta. Penggunaan aplikasi Ogan Lopian dalam pelayanan publik merupakan upaya inovasi yang dikembangkan bagi pemerintah setempat
--	--	--	--	--

			Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan e-government tersebut. Terlepas dari berbagai kekurangannya penerapan e-government lewat aplikasi Ogan Lopian ini dapat dijadikan contoh bagi pemda-pemda lain yang ingin melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik di daerahnya.	dalam memenuhi kebutuhan di bidang kesehatan, keamanan, lowongan pekerjaan, laporan pengaduan masyarakat dsb. Meskipun apa yang dilakukan oleh Kabupaten Purwakarta bukanlah sesuatu hal yang baru di Indonesia. Aplikasi Ogan Lopian yang diluncurkan oleh Diskominfo Pemda Purwakarta masih membutuhkan pematangan dan pemantapan dalam hal
--	--	--	--	--

				sumber daya infrastruktur teknologi, informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia pengelola yang dapat menunjang keberhasilan e-government
7.	Erick S. Holle, Jurnal Sasi Vol.17 No.3 Bulan Juli- September 2011. Dengan judul “ <i>Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service</i> ”	Deskriptif Kualitatif	Penelitian ini membahas mengenai Kontak langsung dalam penyediaan layanan memberikan peluang besar terjadi praktik maladministrasi (kegagalan memberikan layanan). Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meminimalkan atau bahkan menghilangkan praktik	Penelitian ini membahas mengenai Kontak langsung dalam penyediaan layanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya untuk meminimalkan atau bahkan menghilangkan praktik maladministrasi dengan memanfaatkan

			maladministrasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kerangka pemerintahan elektronik untuk penyampaian layanan, sehingga kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan tidak lagi terjadi. Di Indonesia, peluang untuk itu sudah ada dengan dikeluarkannya Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional dan Pengembangan Strategi	teknologi informasi dan komunikasi (TIK) dalam kerangka pemerintahan elektronik untuk penyampaian layanan, sehingga kontak langsung antara penyedia layanan dan pengguna layanan tidak lagi terjadi.
--	--	--	--	---

8.	Ahmad Sururi, Penelitian ini dilakukan oleh Ahmad Sururi mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Serang Raya pada tahun 2017. Dengan judul “ <i>Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual Dan Empiris)</i> ”	Deskriptif Kualitatif	Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis inovasi kebijakan publik dalam perspektif konseptual dan empiris disertai dengan berbagai contoh penerapan kebijakan publik yang berbasis inovatif dari berbagai daerah. Inovasi kebijakan publik sebagai sebuah keniscayaan secara prinsip dan substantif akan memberikan penguatan dalam merespon dan menyelesaikan problematika kebijakan publik yang berlangsung di tengah masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Teknik	Teknik yang dilakukan oleh peneliti adalah survei literatur akademis di bidang keilmuan kebijakan publik guna memperoleh konsep-konsep yang relevan dengan kajian inovasi kebijakan publik. Sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran berbagai sumber baik dari dokumen pemerintah maupun pemberitaan media massa cetak dan elektronik sebagai data sekunder yang
----	---	-----------------------	--	--

			yang dilakukan oleh peneliti adalah survei literatur akademis di bidang keilmuan kebijakan publik guna memperoleh konsep-konsep yang relevan dengan kajian inovasi kebijakan publik. Sedangkan pengumpulan data dilakukan melalui penelusuran berbagai sumber baik dari dokumen pemerintah maupun pemberitaan media massa cetak dan elektronik sebagai data sekunder yang kemudian diolah dan dideskripsikan dalam bentuk narasi sesuai dengan kebutuhan data. Kemudian dilakukan analisis data	kemudian diolah dan dideskripsikan dalam bentuk narasi sesuai dengan kebutuhan data. Inovasi diterapkan bukan hanya pada tahap evaluasi kebijakan publik akan tetapi diterapkan sejak awal perencanaan kebijakan publik, implementasi dan evaluasi kebijakan publik.
--	--	--	--	---

			berdasarkan teori dan konsep kebijakan publik serta selanjutnya dilakukan prosesintreptasi data. Hasil yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah adanya upaya- upaya inovasi kebijakan publik yang berdimensi kebaruan dan kemanfaatan sehingga diharapkan dapat memberikandampak pada upaya yang lebih kongkrit dan membangun partisipasi masyarakat.	
--	--	--	--	--

9.	Desti Riska Sari, Dalam Skripsi “Implementasi Pelayanan Publik Berbasis Aplikasi <i>Smart Netizen</i> Pada Kabupaten Lampung Tengah (<i>Studi Kasus Desa Buyut Udik Kecamatan Gunung Sugih</i>)” tahun 2018 yang ditulis oleh Desti Riska Sari dari Universitas Islam Negeri Raden Intan Lampung	Deskriptif Kualitatif	Dalam menghadapi era globalisasi aparatur negara hendaknya memberikan pelayanan yang sebaik- baiknya. Pelayanan publik yang baik berorientasi pada kepuasan penggunanya. Penerapan standar pelayanan publik menjadi tolak ukur yang digunakan	Pelayanan publik yang baik berorientasi pada kepuasan penggunanya. Penerapan standar pelayanan publik menjadi tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.
----	---	-----------------------	--	---

			untuk acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.. Berdasarkan hasil penelitian penulis di Desa Buyut Udik, pada pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) ditemukan bahwa sistem pembuatan KTP yang selama ini berjalan dilakukan secara manual. Sistem yang berjalan secara manual itu dimulai dari pengajuan surat rekomendasi kepada Kepala Dusun setempat, pengisian	
--	--	--	---	--

			formulir pembuatan KTP, pemeriksaan berkas pembuatan KTP, sampai pengiriman pembuatan KTP ke Kecamatan. Dari sistem manual tersebut, prosedur pelayanan yang berjalan manual pada saat ini tidak efektif dan efisien dikarenakan waktu yang diperlukan dari masa pengajuan hingga pembuatannya selesai membutuhkan masa 15 hari kerja. Pemohon sering kali harus mengeluarkan uang untuk biaya yang tidak seharusnya diperlukan. Sebagian masyarakat Buyut Udik berprofesi	
--	--	--	---	--

			sebagai petani, hal ini memungkinkan masyarakat untuk menghemat waktu. Dengan adanya aplikasi <i>Smart Netizen</i> untuk pembuatan KTP secara <i>online</i> maka permasalahan prosedur pelayanan yang rumit pada sistem pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) di Desa Buyut Udik akan berjalan lebih baik. Basis data penyimpanan data pemohon KTP akan lebih terorganisir lagi, sehingga nantinya ketika akan mencari data tersebut, data akan mudah untuk diakses dan dipakai lagi. Dengan adanya pelayanan administrasi kependudukan	
--	--	--	---	--

			menggunakan aplikasi <i>Smart Netizen</i>, maka pelayanan terhadap pemohon KTP, KK, akta catatan sipil dan lain sebagainya akan lebih efektif dan efisien. Efektif karena pemohon tidak perlu melalui prosedur pelayanan yang menyita waktu, pemohon dapat membuat KTP dengan cara mengisi langsung form permohonan melalui login atau masuk ke aplikasi sehingga tidak menghabiskan waktu. Efisien karena dengan adanya aplikasi <i>Smart Netizen</i>, maka data pemohon yang diisi melalui form permohonan dapat	
--	--	--	---	--

			langsung masuk ke basis data kependudukan, data tersebut langsung di proses hanya dengan waktu singkat KTP sudah dapat di cetak. Hal ini sangat menguntungkan karena pemohon dapat terhindar dari biaya-biaya yang seharusnya tidak perlu dikeluarkan dan juga pemohon tidak perlu lama-lama menunggu KTP tersebut selesai.	
--	--	--	---	--