

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Efektivitas

Efektivitas dalam kamus besar bahasa Indonesia berasal dari kata efektif yang diartikan dengan : a) ada efeknya (ada akibatnya, pengaruh, ada kesannya), b) manjur atau mujarab, c) dapat membawa hasil, berhasil guna (usaha, tindakan) (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2005: 284).Efektivitas berkaitan dengan bagaimana suatu organisasi atau lembaga berhasil mendapatkan dan memanfaatkan sumber daya dalam usaha mewujudkan tujuan operasional (Mulyana, 2009: 82).

Pendapat H. Emerson yang dikutip Soewarno Handyaningrat S. (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Hidayat (1986) yang menjelaskan bahwa :“Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kuantitas, kualitas dan waktu) telah tercapai. Dimana makin besar persentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya”.

Menurut pendapat Mahmudi mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: “Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan”(Mahmudi, 2005:92). Efektivitas berfokus pada outcome (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang

dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan spending wisely. Musanef dalam bukunya Manajemen Kepegawaian di Indonesia (1996:22) mengemukakan pendapatnya yaitu: “yang dimaksud efektif adalah dapat diselesaikan tepat waktunya sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Stoner (dalam Darsono & Siswandoko, Tjatjuk, 2011:196) menjelaskan efektifitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor di dalam maupun di luar organisasi, yang berhubungan dengan tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi

Berdasarkan pengertian di atas, dapat dikemukakan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas pokok, tercapainya tujuan, ketepatan waktu dan adanya partisipasi aktif dari semua anggota. Dengan demikian, efektivitas sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) berarti bagaimana siskohat berhasil melaksanakan semua tugas pokok yang berkaitan dengan sistem komputer dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, peran siskohat dalam penyelenggaraan ibadah haji dan umroh, sarana prasarana dalam pemanfaatan sumber daya untuk mewujudkan tujuan lembaga penyelenggaraan ibadah haji dan umroh di Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Utara, serta hasil dari sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu yang diterima oleh seluruh calon jamaah haji.

Dalam mencapai efektivitas suatu lembaga, sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor yang berbeda-beda tergantung pada sifat dan bidang kegiatan atau usaha suatu lembaga (<http://2frameit.blogspot.com/teori faktor-faktor>

yang mempengaruhi. (Diakses pada tanggal 11 Januari 2017). Adapun faktor yang mempengaruhi tingkat keefektifan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (siskohat) di lembaga penyelenggaraan ibadah haji dan umroh yaitu :

- a. Kecanggihan sistem
- b. Sarana dan fasilitas sistem informasi
- c. Sumber daya manusia atau tenaga ahli
- d. Standar operasional yang berlaku

Suatu sistem dinilai efektif dan mempunyai nilai aplikatif yang tinggi apabila sistem tersebut dapat memberikan kontribusi nyata dalam memperlancar kegiatan manajemen kelembagaan (Siagian, 2002:18) sistem yang efektif meliputi :

- a. Validitas informasi yang diterima
- b. Signifikansi informasi
- c. Kegunaan spesifiknya, termasuk mendukung proses pengambilan keputusan
- d. Hubungan informasi tersebut dengan informasi lain.

2.2. Pengertian Pelayanan Publik

Pengertian Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh

penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan kondisi yang sebenarnya atau mekanisme atau prosedurnya tidak berbelit-belit, akan mengurangi biaya atau beban bagi pihak pemberi pelayanan dan juga penerima pelayanan.

Penyelenggara Pelayanan Publik adalah instansi pemerintah yang terbagi ke dalam unit-unit pelayanan yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat. Ukuran keberhasilan pelayanan akan tergambar pada indeks kepuasan masyarakat yang diterima oleh para penerima pelayanan berdasarkan harapan dan kebutuhan mereka yang sebenarnya. Namun sebenarnya pelayanan publik dapat bekerja sama dengan pihak swasta atau diserahkan kepada swasta apabila memang dipandang lebih efektif dan sepanjang mampu memberikan kepuasan maksimal kepada masyarakat. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang harus dimiliki dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Menurut Moenir, A.S (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat. Selanjutnya Lijan Poltak Sinambela (2008:5) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan

atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan berkaitan dengan kepuasan batin dari penerima pelayanan.

Sedangkan menurut Mahmudi (2010:223), pelayanan publik adalah:

Segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003 sebagai berikut:

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam keputusan No.63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyatakan bahwa “hakikat layanan publik adalah pemberian layanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dari kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan bahwa pemerintah melalui instansi-instansi penyedia layanan publik, mereka bertanggung jawab memberikan layanan prima kepada masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

2.2.1 Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Zeithaml, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- a. Tangible (berwujud)

- b. Reliability (kehandalan)
 - c. Responsiviness (ketanggapan)
 - d. Assurance (jaminan).
 - e. Emphaty.(Empati).
1. Tangibles (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
 2. Realibility (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
 3. Responsivess (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
 4. Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
 5. Emphaty (Empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen

Sedangkan Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayann publik yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

1. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sedangkan Kumorotomo (1996) meyakini kualitas pelayanan publik terdiri dari atas empat dimensi, yaitu dimensi :

1. Efisiensi
2. Efektivitas
3. Keadilan
4. Daya tanggap



Berdasarkan uraian pembahasan di atas, maka penulis dapat menyimpulkan bahwa untuk mengukur kualitas pelayanan tidak cukup hanya menggunakan indikator tunggal, tapi harus menggunakan multi indikator atau indikator ganda. Kualitas pelayanan dapat dilihat dari aspek proses pelayanan maupun dari output atau hasil pelayanan.

2.3. Sistem

2.3.1. Pengertian Sistem

Sistem adalah jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau

menyelesaikan suatu sasaran tertentu (Kristanto, 2008 :1). Dalam bukunya sistem akuntansi, M Samsul menyatakan bahwa sistem merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling berkaitan untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Samsul, 1992: 49).

Terdapat dua kelompok pendekatan dalam mendefinisikan sistem, yaitu yang menekankan pada prosedurnya dan yang menekankan pada komponen atau elemennya. Pendekatan sistem yang lebih menekankan pada prosedur, mendefinisikan sistem sebagai suatu jaringan kerja dari prosedur prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran tertentu. (Sutabri, 2005: 9). Prosedur merupakan suatu urutan operasi tulis menulis dan biasanya melibatkan beberapa orang di dalam satu atau lebih departemen yang diterapkan, untuk menjamin penanganan yang seragam dari transaksi-transaksi bisnis yang terjadi (Kristanto, 2008 :1).

Pendekatan yang lebih menekankan pada elemen atau komponennya mendefinisikan sistem sebagai kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu (Sutabri, 2005: 9). Suatu sistem yang baik harus mempunyai tujuan dan sasaran yang tepat karena hal ini akan sangat menentukan dalam mendefinisikan masukan yang dibutuhkan sistem dan juga keluaran yang dihasilkan (Kristanto, 2008 :1).

Norman L Enger menyatakan bahwa suatu sistem dapat terdiri atas kegiatan-kegiatan yang berhubungan guna mencapai tujuan-tujuan perusahaan/lembaga seperti pengendalian inventaris atau penjadwalan

produksi. Sedangkan Mr. S. Prajudi Atmosudirojo menyatakan, suatu sistem terdiri atas objek objek atau unsur-unsur atau komponen komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu (Sutabri, 2005: 9).

Dalam buku yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya” Andri Kristanto menyatakan sistem merupakan kumpulan elemen-elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk memproses masukan (input) yang ditujukan kepada sistem tersebut dan mengolah masukan tersebut sampai menghasilkan keluaran (output) yang diinginkan (Kristanto, 2008: 1-2)

Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa suatu sistem merupakan sekumpulan hal, kegiatan, elemen, atau subsistem yang saling bekerja sama atau saling berhubungan dengan cara-cara tertentu sehingga membentuk satu kesatuan untuk melaksanakan suatu fungsi guna mencapai suatu tujuan yang telah direncanakan.

2.3.2 Tujuan Sistem

Pendekatan sistem memberikan banyak manfaat dalam memahami lingkungan kita. Pendekatan sistem berusaha menjelaskan sesuatu yang dipandang dari sudut pandang sistem serta berusaha menemukan struktur unsur yang membentuk sistem tersebut. Dengan memahami struktur sistem dan proses sistem, seseorang akan dapat menjelaskan mengapa tujuan suatu sistem itu dibuat. Pada dasarnya tujuan sistem merupakan tujuan dari sistem tersebut dibuat.

Tujuan sistem dapat berupa tujuan organisasi, kebutuhan organisasi, permasalahan yang ada dalam suatu organisasi maupun urutan prosedur untuk mencapai tujuan organisasi. Dalam mencapai tujuan sistem batasan sistem perlu diperhatikan. Batasan sistem dapat berupa peraturan-peraturan yang ada dalam suatu organisasi/lembaga, biaya-biaya yang dikeluarkan, orang-orang yang ada dalam organisasi/lembaga, fasilitas, baik itu sarana dan prasarana maupun batasan yang lain (Kristanto, 2008: 3).

2.3.3. Karakteristik Sistem

Model umum sebuah sistem adalah input, proses, dan output. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana sebab sebuah sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran. Selain itu, sebuah sistem memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu, yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan sebagai suatu sistem (Sutabri, 2005: 11).

Menurut Sutanta (2003:4-6) suatu sistem mempunyai karakteristik sebagai berikut :

a. Mempunyai komponen sistem (*Components*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerja sama untuk membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen sistem tersebut dapat berupa suatu bentuk subsistem. Setiap subsistem memiliki sifat dari sistem yang menjalankan suatu fungsi tertentu dan mempengaruhi proses sistem secara keseluruhan.

b. Mempunyai batasan sistem (*Boundary*)

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem yang lain atau sistem dengan lingkungan luarnya. Batasan sistem ini memungkinkan suatu sistem dipandang sebagai suatu kesatuan yang tidak dapat dipisah-pisahkan.

c. Mempunyai lingkungan sistem (*Environment*)

Lingkungan sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar sistem. Lingkungan sistem dapat menguntungkan ataupun merugikan. Umumnya, lingkungan yang menguntungkan akan selalu dipertahankan untuk menjaga keberlangsungan sistem. Sedangkan lingkungan sistem yang merugikan akan diupayakan agar mempunyai pengaruh seminimal mungkin atau bahkan ditiadakan.

d. Mempunyai penghubung sistem (*Interface*)

Penghubung sistem adalah segala sesuatu yang bertugas menjembatani hubungan antar komponen dalam sistem. Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem yang lain.

e. Mempunyai masukan sistem (*Input*)

Masukan merupakan segala sesuatu yang perlu dimasukkan ke dalam sistem sebagai bahan yang akan diolah lebih lanjut untuk menghasilkan keluaran yang berguna.

f. Mempunyai pengolahan sistem (*Processing*)

Pengolah merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya.

g. Mempunyai keluaran sistem (*Output*)

Keluaran merupakan komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan.

h. Mempunyai sasaran (*Objective*) dan tujuan (*Goal*)

Setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar saling bekerja sama dengan harapan agar mampu mencapai sasaran dan tujuan sistem. Sasaran berbeda dengan tujuan. Sasaran sistem adalah apa yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang relatif pendek. Sedangkan tujuan sistem merupakan kondisi/ hasil akhir yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang panjang.

i. Mempunyai kendali (*Control*)

Setiap komponen dalam sistem perlu selalu dijaga agar tetap bekerja sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing. Hal ini bisa dilakukan jika ada bagian yang berperan menjaganya, yaitu bagian kendali. Bagian kendali mempunyai peran utama menjaga agar proses dalam sistem dapat berlangsung secara normal sesuaibatasan yang telah ditetapkan sebelumnya.

j. Mempunyai umpan balik (*Feed back*)

Umpan balik diperlukan oleh bagian kendali (control) sistem untuk mengecek terjadinya penyimpangan proses dalam sistem dan mengembalikannya ke dalam kondisi normal.

2.3.4. Klasifikasi Sistem

Sistem merupakan suatu bentuk integrasi antara satu komponen dengan komponen lain karena sistem memiliki sasaran yang berbeda untuk setiap kasus yang terjadi yang ada di dalam sistem tersebut (Sutabri, 2005: 13). Tinjauan tentang suatu sistem dapat diklasifikasikan menjadi beberapa bagian (Sutanta, 2003: 8) yang meliputi:

a. Sistem abstrak dan sistem fisik.

Sistem abstrak merupakan sistem yang komponennya tidak bisa dilihat secara kasat mata atau dijamah oleh tangan manusia. Contoh sistem abstrak adalah sistem operasi (Operating System) komputer yang terdiri atas sekumpulan instruksi dalam bahasa yang dipahami oleh mesin komputer. Sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang komponennya berupa benda nyata yang dapat dilihat atau dijamah oleh tangan manusia. Contoh sistem fisik adalah sistem perangkat keras (hardware) komputer yang terdiri dari cpu, monitor, keyboard dan lain sebagainya. Umumnya suatu sistem terdiri atas gabungan komponen fisik dan abstrak yang saling bekerja sama.

b. Sistem alamiah dan sistem buatan

Sistem alamiah adalah sistem yang keberadaanya terjadi secara alamiah/natural tanpa campur tangan manusia. Sedangkan sistem buatan manusia ada sebagai hasil kerja manusia. Contoh sistem alamiah adalah sistem tata surya yang terdiri atas sekumpulan planet, gugusan bintang dan lainnya. Contoh sistem buatan dapat berupa sistem komputer yang ada sebagai hasil karya teknologi yang dikembangkan oleh manusia.

c. Sistem tertentu dan sistem tidak tertentu

Sistem tertentu adalah sistem yang tingkah lakunya dapat ditentukan/ dapat diprediksi sebelumnya. Sedangkan sistem tidak tertentu tingkah lakunya tidak dapat ditentukan/ diprediksi sebelumnya. Sistem aplikasi komputer merupakan contoh sistem yang tingkah lakunya dapat ditentukan sebelumnya. Program aplikasi komputer dirancang dan dikembangkan oleh manusia dengan menggunakan prosedur yang jelas, terstruktur dan baku. Dengan demikian, untuk nilai-nilai masukan yang diberikan akan diketahui nilai keluarannya secara pasti sebelumnya.

d. Sistem tertutup dan sistem terbuka

Sistem tertutup merupakan sistem yang tingkah lakunya tidak dipengaruhi oleh lingkungan luarnya. Sebaliknya, sistem terbuka mempunyai perilaku yang dipengaruhi oleh lingkungannya. Dalam kenyataannya hampir tidak ada suatu sistem yang benar-benar tertutup. Yang ada adalah sistem yang relatif tertutup, yaitu sistem yang relatif tidak dipengaruhi oleh lingkungannya. Sistem aplikasi komputer merupakan contoh sistem relatif tertutup, karena tingkah laku sistem aplikasi komputer tidak dipengaruhi oleh kondisi yang terjadi di luar sistem.

2.4. Informasi

2.4.1. Pengertian Informasi

Informasi merupakan data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasi untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan. Sistem pengolahan informasi mengolah data menjadi informasi atau tepatnya

mengolah data dari bentuk tak berguna menjadi berguna bagi penerimanya (Sutabri, 2005:23).

Informasi merupakan sesuatu yang sudah siap dipakai sebagai dasar monitoring, evaluasi dan pengambilan keputusan. Sedang sumber informasi itu adalah buku-buku, laporan-laporan, surat kabar, radio, televisi dan lain lain (Samsul, 1992: 89). 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 sebuah perusahaan/lembaga. Akibat bila kurang mendapatkan informasi, dalam waktu tertentu perusahaan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumber daya, sehingga dalam pengambilan keputusan-keputusan strategis dapat terganggu (Kristanto, 2008:7).

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwasannya informasi merupakan kumpulan data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Dalam dunia manajemen, informasi diklasifikasikan berdasarkan beberapa aspek (Sutabri, 2005: 28 29) yaitu :

a. Informasi berdasarkan persyaratan

Suatu informasi harus memenuhi persyaratan sebagaimana dibutuhkan oleh seorang manajer dalam rangka pengambilan keputusan yang harus segera dilakukan. Berdasarkan persyaratan itu informasi dalam manajemen diklasifikasikan sebagai berikut :

a) Informasi yang tepat waktu

- b) Informasi yang relevan
- c) Informasi yang bernilai
- d) Informasi yang dapat dipercaya

b. Informasi berdasarkan dimensi waktu

Informasi yang disajikan berdasarkan oleh waktu, yaitu mengenai peristiwa masa lampau ataupun peristiwa yang sedang terjadi pada masa kini. Informasi berdasarkan dimensi waktu ini diklasifikasikan menjadi 2 macam yaitu :

- a) Informasi masa lalu
- b) Informasi masa kini

c. Informasi berdasarkan sasaran.

Informasi yang ditujukan kepada seseorang atau sekelompok orang, baik yang terdapat didalam organisasi maupun diluar organisasi. Informasi jenis ini diklasifikasikan sebagai berikut :

- a) Informasi individual
- b) Informasi komunitas

2.4.2. Fungsi Informasi

Suatu informasi dapat memiliki beberapa fungsi, (Sutanta, 2003: 11) antara lain :

- a. Menambah pengetahuan
- b. Mengurangi ketidakpastian
- c. Mengurangi resiko kegagalan
- d. Mengurangi keanekaragaman/ variasi yang tidak diperlukan

- e. Memberi standar, aturan-aturan, ukuran-ukuran, dan keputusan keputusan yang menentukan pencapaian sasaran dan tujuan.

2.4.3. Nilai dan kualitas informasi.

Nilai informasi ditentukan oleh 2 hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaat lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Suatu informasi tidak dapat persis ditafsir keuntungannya dengan suatu nilai uang, tetapi dapat ditafsir nilai efektifitasnya. Pengukuran nilai informasi biasanya dihubungkan dengan analisis cost effectiveness atau cost benefit. Nilai informasi didasarkan atas 10 sifat (Sutabri, 2005: 31-32) diantaranya:

- a. mudah diperoleh
- b. luas dan lengkap
- c. ketelitian (*accuracy*)
- d. kecocokan dengan pengguna
- e. ketepatan waktu
- f. kejelasan (*clarity*)
- g. keluwesan/ fleksibilitas
- h. dapat dibuktikan
- i. tidak ada prasangka
- j. dapat diukur

Pemakaian informasi merupakan suatu komponen yang tak dapat dipisahkan dari pengelolaan sistem informasi itu sendiri karena mereka itulah yang sesungguhnya mendayagunakan produk informasi tersebut sesuai dengan

kebutuhannya. Hal ini berarti produk informasi dapat dinyatakan bermanfaat bila informasi itu memenuhi kebutuhan pihak pemakainya (Sutabri, 2005 :38).

Kualitas informasi tergantung dari 3 hal yang sangat dominan yaitu informasi harus akurat (*accurate*), tepat waktu (*timelines*), dan relevan(*relevance*) (Kristanto, 2008:11).

Kesalahan dalam penyampaian informasi merupakan masalah yang besar dalam sistem informasi manajemen. Dalam kebanyakan sistem informasi, penerima informasi tidak mempunyai pengetahuan, baik tentang penyimpangan maupun tentang kesalahan yang dapat mempengaruhi kualitasnya. Kesalahan informasi disebabkan oleh hal-hal (Sutanta, 2003: 17) yaitu:

- a. Metode pengumpulan dan pengukuran data yang tidak tepat
- b. Tidak dapat mengikuti prosedur pengolahan yang benar
- c. Hilang/ tidak terolahnya sebagian data
- d. Pemeriksaan/ pencatatan data yang salah
- e. Kesalahan dalam prosedur pengolahan (misal: kesalahan program aplikasi komputer yang digunakan)
- f. Kesalahan yang dilakukan secara sengaja

Kesalahan dalam penyimpangan/ penyampaian informasi dapat ditangani dalam pengolahan informasi melalui prosedur untuk menemukan dan mengukur kesalahan/ penyimpangan dan menyesuaikannya. Menurut Sutabri (2005:34) adapun penyebab kesalahan tersebut dapat diatasi dengan cara-cara sebagai berikut :

- a. Kontrol sistem untuk menemukan kesalahan
- b. Pemeriksaan internal dan eksternal
- c. Penambahan batas ketelitian data
- d. Intruksi dari pemakai yang terprogram secara baik dan dapat menilai adanya kesalahan-kesalahan yang mungkin terjadi.

2.5. Sistem Informasi

2.5.1. Konsep Sistem Informasi

Sistem informasi merupakan kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut. Sistem Informasi merupakan sistem buatan manusia yang terdiri dari komponen– komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu memberikan informasi bagi pengambil keputusan dan untuk mengendalikan organisasi atau lembaga (Kristanto, 2008: 13).

Sistem informasi dalam penyelenggaraan ibadah haji mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian dalam mendukung operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada para pihak dengan laporan-laporan yang diperlukan.

2.5.2. Komponen Sistem Informasi

Untuk mendukung lancarnya suatu sistem informasi dibutuhkan beberapa komponen yang fungsinya sangat vital di dalam sistem informasi.

Komponen tersebut meliputi input, proses, output, teknologi, basis data dan kendali (Kristanto, 2008: 14)

a. Input

Input merupakan proses memasukkan data ke dalam sistem informasi, yang meliputi: dokumen-dokumen, formulir-formulir dan file-file. Dokumen-dokumen tersebut dikumpulkan dan dikonfirmasi ke suatu bentuk sehingga dapat diterima oleh pengolah yang meliputi: pencatatan, penyimpanan, pengujian dan pengkodean.

b. Proses

Proses merupakan kumpulan prosedur yang akan memanipulasi input yang kemudian akan disimpan dalam bagian basis data dan selanjutnya akan diolah menjadi suatu output yang akan digunakan oleh si penerima.

c. Output

Output merupakan semua keluaran atau hasil dari model yang sudah diolah menjadi sebuah informasi yang berguna dan dapat dipakai penerima. Komponen ini akan berhubungan langsung dengan pemakai sistem informasi dan merupakan tujuan akhir dari pembuatan sistem informasi. Komponen ini dapat berupa laporan-laporan yang dapat dibutuhkan oleh pemakai sistem untuk memantau keberhasilan suatu organisasi.

d. Teknologi

Teknologi merupakan bagian yang berfungsi untuk memasukkan input, mengolah input dan menghasilkan keluaran. Teknologi ini ditunjang oleh perangkat keras, perangkat lunak dan perangkat manusia.

e. Basis data

Basis data merupakan kumpulan data-data yang saling berhubungan satu dengan yang lain yang disimpan dalam perangkat keras komputer dan akan diolah menggunakan perangkat lunak serta mempunyai kaitan antara file satu dan file lainnya sehingga membentuk satu bangunan data.

f. Kendali

Kendali merupakan semua tindakan yang diambil untuk menjaga sistem informasi tersebut agar bisa berjalan dengan lancar dan tidak mengalami gangguan. Komponen ini sangat penting agar sistem secara keseluruhan memiliki validasi dan integritas yang tinggi. Komponen kendali diperlukan terhadap: backup file, reindexing, pengujian kebenaran data tiap entry yang dilakukan.

2.5.3. Manfaat Sistem Informasi

Adapun manfaat dari sistem informasi (Kristanto, 2008: 15) adalah:

- a. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.
- b. Bank menggunakan sistem informasi untuk mengolah cek-cek nasabah dan membuat berbagai laporan rekening koran dan transaksi yang terjadi.
- c. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengendalikan kegiatan perencanaan informasi, proses transformasi informasi, serta melaksanakan kegiatan koordinasi.

2.6. Komputer

2.6.1. Pengertian Komputer

Komputer merupakan bagian atau komponen yang disebut perangkat keras dan perangkat lunak. Bagian perangkat keras komputer yang pokok terdiri atas suatu unit peralatan masukan, unit pengolah pusat, yang mengontrol urutan dan langkah semua operasi. Mengubah jalan pikiran dan bahasa manusia kedalam pikiran dan bahasa mesin memerlukan ahli dalam bidang perangkat lunak atau program perangkat lunak yang sudah jadi. Ahli dalam bidang informasi sistem informasi manajemen (SIM) harus mengetahui kebutuhan organisasi maupun bahasa komputer dan sistem komputer itu sendiri. Komputer memiliki peranan yang penting dalam pengolahan informasi baik eksternal maupun internal bagi suatu organisasi. Istilah komputer diambil dari bahasa latin “Computare” yang berarti menghitung (to compute atau to reckon). Robert H. Blissmer dalam bukunya *Compute Annual* mendefinisikan komputer sebagai suatu alat elektronik yang mampu melakukan beberapa tugas sebagai berikut : menerima input, memproses input sesuai dengan programnya, menyimpan perintah dan hasil pengolahan serta menyediakan output dalam bentuk informasi (Sutabri, 2005 : 105-106).

2.6.2. Manfaat Penggunaan Komputer Dalam SIM

Penggunaan komputer di dalam SIM sangat banyak membantu para manajer dalam proses pengambilan keputusan. Komputer dalam sistem informasi manajemen (SIM) dirumuskan sebagai suatu perlengkapan elektronik yang mengolah data , mampu menerima masukan dan keluaran,

memiliki kecepatan yang tinggi, ketelitian yang tinggi, dan mampu menyimpan intruksi-intruksi untuk memecahkan masalah (Sutabri, 2005 : 107).

Seiring dengan perkembangan teknologi komputer yang memiliki kemampuan proses yang lebih cepat, maka muncul konsep SIM yang menyadari bahwa aplikasi komputer harus diterapkan untuk tujuan utama menghasilkan informasi manajemen disetiap area fungsional dan level aktifitasnya (Kristanto, 2008: 33).

Melalui sistem online, komputer satu di hubungkan dengan komputer-komputer lain di berbagai tempat di dunia, yang sanggup memberikan kemudahan bagi orang yang ingin mencari sejumlah data atau informasi di dalam maupun di luar negeri, bahkan praktis 24 jam sehari, kapanpun dan dimanapun (Yusup, 2009 : 469).

2.6.3. Sistem Komputerisasi

Sistem komputerisasi merupakan elemen-elemen yang terkait untuk menjalankan suatu aktifitas dengan menggunakan komputer. Elemen sistem komputer terdiri dari perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), set instruksi (instruction set), dan pengguna (brainware). Elemen tersebut saling terlibat dalam suatu sistem komputer. Perangkat keras komputer mencakup peralatan fisik yang secara keseluruhan sering disebut komputer itu sendiri. Perangkat keras komputer dapat dikelompokkan menjadi beberapa komponen (Sutabri, 2004: 80), yaitu :

- a. Central Processing Unit (CPU)

Merupakan pusat dari komputer yang mempunyai fungsi melakukan kegiatan-kegiatan aritmatik dan logika serta mengawasi kegiatan seluruh sistem.

b. Peralatan input

Data yang akan diproses dalam komputer harus dimasukkan ke komputer. Pekerjaan memasukkan data dapat menggunakan berbagai macam alat seperti: card reader, keyboard, mouse, joystick dan scanner. Setiap alat tersebut berfungsi untuk menyediakan dan memasukkan data yang akan diproses oleh komputer.

c. Peralatan output

Alat-alat keluaran adalah peralatan yang menerima informasi dari komputer (CPU) dan mengubahnya kedalam bentuk yang dapat dibaca. Keluaran ini dapat dihasilkan dengan menggunakan terminal, printer, plotter, monitor, dan peralatan lainnya.

d. Media penyimpanan

Merupakan peralatan yang digunakan untuk menyimpan data input maupun output dari komputer. Media ini digunakan karna kapasitas memori komputer sangat terbatas dan mahal harganya.

Alat yang dapat digunakan sebagai media penyimpanan adalah: pita magnetis, disket, hardisk, magnetis drum, dan compact disk. Perangkat lunak merupakan bagian terpenting dari suatu sistem komputer, setelah pemakai. Perangkat lunak dibagi dalam tiga kategori besar (Sutabri, 2004: 79), yaitu:

a. Sistem operasi

Merupakan kumpulan program-program komputer yang merupakan bagian penghubung perangkat lunak antara pemakai perangkat keras. Sistem operasi mempunyai tiga fungsi utama yaitu: akuntansi dan pengamanan, manajemen dan alokasi sumber daya sistem komputer, serta fasilitas perangkat lunak bagi program-program aplikasi pemakai. Tambahan dari ketiga fungsi ini dapat timbul tergantung pada sistem operasi tertentu.

b. Program aplikasi

Merupakan program-program yang dikembangkan untuk memenuhi kebutuhan pemakai. Program-program seperti ini dapat dikembangkan sendiri atau dibeli dari pemasok luar.

c. Bahasa komputer

Bahasa-bahasa komputer dapat diklasifikasikan sesuai generasinya. Program generasi pertama ditulis dalam bahasa mesin, sedangkan program-program generasi kedua ditulis dengan bahasa assembler. Program yang ditulis dengan bahasa assembler harus dikonversi ke dalam bentuk biner. Akan tetapi, beberapa pemrogram memilih untuk menggunakan bahasa assembler karena memungkinkan untuk dijalankan dengan perangkat keras yang sering terjadi dalam kode program yang relatif cepat. Program-program generasi ketiga ditulis dalam bahasa tingkat tinggi seperti BASIC, COBOL, PASCAL, atau Bahasa C. Bahasa pemrograman seperti ini sangat menyederhanakan tugas-tugas programmer karena memungkinkan programmer menjalankan pernyataan program tunggal yang menggunakan

bahasa mesin atau pernyataanpernyataan bahasa assembler. Tenaga ahli (brainware) merupakan salah satu komponen penunjang keberhasilan suatu sistem. Tanpa tenaga yang ahli dibidangnya, sebagus apapun software ataupun hardware yang digunakan maka output dari sistem yang telah dijalankan tidak berjalan secara maksimal. Para tenaga ahli bekerja untuk membangun dan mengelola sistem informasi yang berbasis komputer, sebagai analis, programmer, operator, spesialis jaringan, dan database administrator.

Sistem komputer yang terintegrasi dengan berbagai sistem penunjang seperti sistem akuntansi pada Bank Penerima Setoran (BPS) menjadikan sistem komputerisasi menjadi sistem yang kompleks. Sistem komputerisasi sangat penting sebagai penunjang pengambilan keputusan serta keakuratan informasi yang dikeluarkan, karena dalam perkembangannya sistem komputerisasi merupakan manajemen yang berbasis komputer yang berfokus pada data, pengolahan informasi, serta fokus pada pendukung keputusan (Kristanto,2008: 32).

2.7. Penyelenggaraan Ibadah Haji

Haji merupakan kewajiban bagi setiap muslim sesuai dengan yang diperintahkan Allah bila telah memenuhi syarat-syarat yang ditentukan.Selain syarat umum yang telah ditentukan rukun dan wajib haji merupakan kewajiban yang tidak boleh ditinggalkan. Rukun haji adalah sesuatu yang sama sekali tidak boleh tertinggal, dalam arti bila salah satu rukun yang ditentukan tertinggal

maka haji seseorang batal. Sedangkan wajib haji adalah perbuatan yang mesti dilakukan, namun bila salah satu diantaranya tertinggal maka haji tetap sah, akan tetapi wajib melakukan perbuatan lain sebagai penggantinya.

Penyelenggaraan ibadah haji telah dimulai sejak zaman Nabi Ibrahim AS, saat istri Nabi Ibrahim AS yang bernama Siti Hajar melahirkan putra pertamanya, Nabi Ismail AS. Nabi Ibrahim AS diperintahkan oleh Allah untuk membawa mereka ke sebuah padang pasir yang tandus dan kemudian Nabi Ibrahim AS meninggalkan mereka dengan penuh keyakinan dari Allah SWT. Saat Siti Hajar dan Ismail kecil mengalami kehausan, Siti Hajar berinisiatif untuk mencari sumber air dan makanan dengan berlari kecil dari satu bukit ke bukit lainnya secara terusmenerus, hingga kemudian Ismail kecil mengehentikan kaki kecilnya dan keluarlah mata air yang kemudian hingga sekarang diberi nama air zam-zam (<http://id.wikipedia.org/wiki/Isma'il/> diakses tanggal 10 November 2016 pukul 14:55).

Bagi bangsa Indonesia, penyelenggaraan haji merupakan tugas nasional. Karena di samping menyangkut kesejahteraan lahir-batin jama'ah Haji, penyelenggaraan ibadah haji juga menyangkut nama baik dan martabat bangsa indonesia di luar negeri, Khususnya di Arab saudi. Mengingat pelaksanaannya bersifat massal dan berlangsung dalam jangka waktu yang terbatas, penyelenggaraan ibadah haji memerlukan manajemen yang baik agar tertib, aman dan lancar.

Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan haji menyatakan bahwa Penyelenggaraan ibadah haji adalah rangkaian kegiatan yang

meliputi pembinaan, pelayanan, dan perlindungan pelaksanaan ibadah haji. Penyelenggaraan ibadah haji bertujuan untuk memberikan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan yang sebaik baiknya melalui sistem dan manajemen penyelenggaraan yang baik agar pelaksanaan ibadah haji dapat berjalan dengan aman, tertib, lancar dan nyaman sesuai dengan tuntunan agama serta jamaah haji dapat melaksanakan ibadah haji secara mandiri dan memperoleh predikat haji mabrur.

Peningkatan pembinaan, pelayanan, dan perlindungan terhadap jama'ah haji terus diupayakan melalui penyempurnaan sistem dan manajemen penyelenggaraan ibadah haji. Penyempurnaan sistem informasi dan komputerisasi haji terpadu (SISKOHAT) merupakan salah satu upaya untuk mengoptimalkan pelayanan untuk para calon jamaah haji. Sistem inilah yang mengintegrasikan elemen-elemen terpenting penyelenggaraan haji, yakni pendaftaran haji, dokumen haji, dan keuangan haji (Kementrian Agama, 2014:17). Dengan adanya peningkatan penyelenggaraan ibadah haji dibidang teknologi informasi diharapkan memudahkan calon jamaah dalam memperoleh pelayanan dan kecepatan informasi sehingga calon jamaah haji lebih siap dan mandiri dalam menunaikan ibadah haji sesuai dengan tuntunan agama.

2.8. Kerangka teori

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Menurut teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (1983) terdapat 5 dimensi kualitas pelayanan publik. Berikut kerangka teori yang peneliti gunakan pada penelitian mengenai Pelayanan publik yang diambil dari model Zeithaml, Parasuraman.



Gambar 2.1. Kerangka Teori

