

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Sistem Informasi

2.1.1 Konsep Dasar Sistem

Sistem pada dasarnya merupakan susunan atau objek-objek yang teratur dari kegiatan-kegiatan yang saling bergantung dan prosedur-prosedur yang saling berhubungan, yang mempermudah kegiatan organisasi. Menurut Azhar (2000: 3), sistem adalah kumpulan atau group dari bagian atau komponen apapun baik fisik maupun nonfisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan tertentu.

Menurut Sudirjo (2006: 21) sistem adalah setiap sesuatu yang terdiri atas objek-objek, atau unsur-unsur, atau komponen-komponen yang bertata kait dan bertata hubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.

Menurut Moekijat (1991:35), sistem adalah suatu keseluruhan yang terdiri dari sejumlah variabel yang berinteraksi suatu sistem pada dasarnya adalah suatu susunan yang teratur dari kegiatan yang berhubungan dengan satu sama lainnya dan prosedur-prosedur yang berkaitan yang melaksanakan kegiatan utama dari suatu organisasi

Menurut FitzGerald (1997: 14), sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

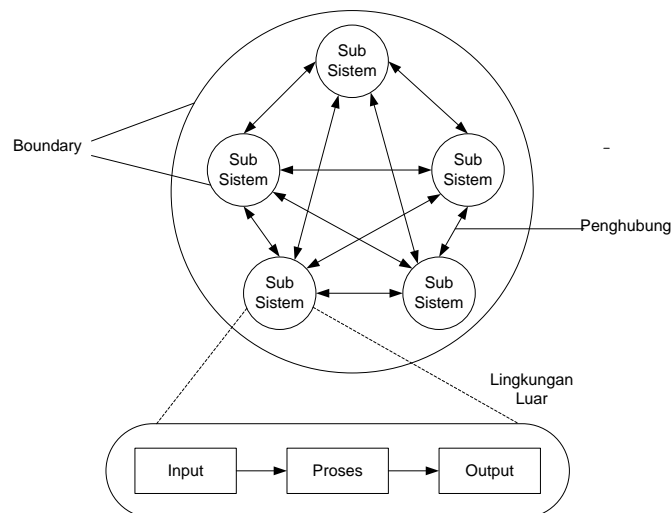
Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sistem merupakan kumpulan dari komponen-komponen yang saling terstruktur dan terpadu serta saling bekerja sama untuk melakukan fungsi dari sistem sehingga adanya ketercapaian tujuan dari sistem.

Menurut Jogiyanto (2005: 12), suatu sistem mempunyai karakteristik atau sifat-sifat tertentu yaitu sebagai berikut:

1. **Komponen-komponen (*components*)**
Setiap sistem baik sistem dalam skala besar maupun sistem dalam skala kecil sekalipun memiliki komponen-komponen atau elemen-elemen. Komponen-komponen ini saling berhubungan dan bekerja sama sehingga tercipta satu kesatuan fungsi dari sistem. Sehingga sistem dapat mencapai tujuannya.
2. **Penghubung Sistem (*System Interface*)**
Penghubung sistem merupakan media perantara antara subsistem yang satu dengan subsistem yang lainnya. Melalui penghubung sistem ini, maka subsistem-subsistem dapat saling memberi dan menerima sumber daya sehingga terjalin kerja sama dan dapat membentuk satu kesatuan fungsi dari sistem.
3. **Lingkungan luar (*Environment*)**
Lingkungan luar dari sistem adalah segala sesuatu yang berada di luar batas sistem. Lingkungan luar ini bisa juga berupa ekosistem dimana sistem tersebut berada. Walaupun keberadaannya diluar sistem, tapi lingkungan luar dapat mempengaruhi sistem. Adanya ketidakserasian antara lingkungan luar dengan sistem dapat menyebabkan terganggunya fungsi sistem. Oleh karena itu harus senantiasa tercipta keharmonisan antara sistem dengan lingkungan luarnya.
4. **Batas Sistem (*Boundary*)**
Batas sistem merupakan daerah pemisah antara satu sistem dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batas sistem ini memberikan ruang lingkup yang jelas dari suatu sistem. Dengan adanya ruang lingkup yang jelas dari sistem tersebut, maka kita dapat memisahkan dan membedakan satu sistem dengan sistem yang lainnya maupun sistem dengan lingkungan luar.

5. Masukan Sistem (*System Input*)
Masukan adalah bahan atau energi yang dimasukkan kedalam sistem. Energi ini dimasukkan kedalam sistem untuk diproses oleh sistem sesuai dengan fungsi dari sistem agar dapat menghasilkan keluaran.
6. Keluaran Sistem (*System Output*)
Keluaran merupakan hasil dari pengolahan suatu sistem. Keluaran ini tentunya diharapkan dapat berguna sesuai dengan tujuan dari sistem. Selain sebagai hasil akhir, sebagian keluaran bisa juga dijadikan masukan untuk sistem lainnya.
7. Pengolah Sistem (*System Processing*)
Pengolah sistem adalah mesin atau mekanisme yang digunakan untuk mengubah masukan menjadi keluaran. Pengolah memiliki peranan yang penting, karena disinilah proses perubahan dan pendayagunaan masukan terjadi sehingga menghasilkan keluaran yang sesuai dengan tujuan sistem.
8. Sasaran dan Tujuan (*goal objective*)
Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Tujuan merupakan hal akhir yang ingin dicapai oleh suatu sistem, sedangkan sasaran merupakan hal-hal yang menjadi objek dan titik fokus untuk meraih tujuan. Suatu sistem bisa dikatakan berhasil menjalankan fungsinya bila berhasil mencapai sasaran dan tujuan dari sistem tersebut.

Karakteristik atau sifat-sifat suatu sistem tersebut dapat dilihat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.1
Karakteristik Sistem

(Sumber: Jogyanto, 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Penerbit Andi Yogyakarta)

Menurut Jogiyanto (2005: 24-26) sistem dapat dikalsifikasikan sebagai berikut:

1. Sistem Tertutup dan Terbuka
Sistem tertutup yaitu sistem yang dapat berdiri sendiri atau yang serba lengkap dan dapat mengadakan pertukaran bahan, informasi, atau tenaga dengan lingkungan. Sedangkan sistem terbuka yaitu sistem yang mengadakan pertukaran, informasi bahan atau tenaga dengan lingkungannya.
2. Sistem Abstrak dan Fisik
Sistem abstrak berisi tentang ide-ide atau pemikiran. Sedangkan sistem fisik merupakan sistem yang terlihat nyata secara fisik.
3. Sistem Alamiah dan Buatan
Sistem alamiah adalah sistem yang terbentuk secara alami. Sedangkan sistem buatan adalah sistem yang sengaja dibuat untuk keperluan manusia.

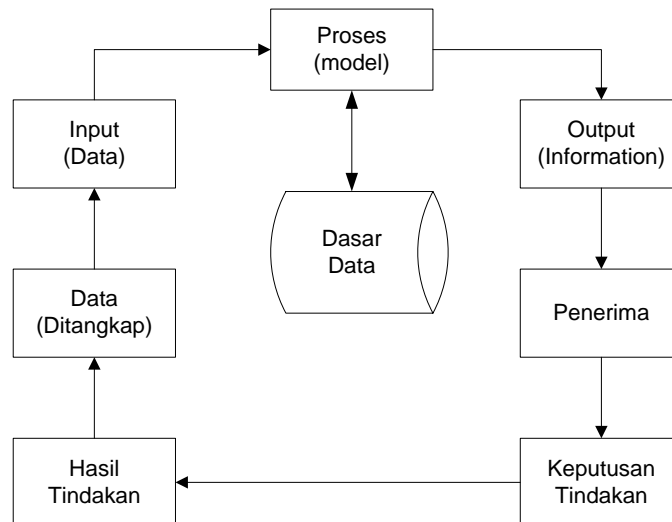
2.1.2 Konsep Dasar Informasi

Informasi pada dasarnya merupakan data yang telah diolah menjadi bentuk yang berguna bagi penerimanya dan nyata, berupa nilai yang dapat dipahami di dalam keputusan sekarang maupun masa depan. Menurut Azhar (2000: 3), informasi adalah data yang diolah menjadi suatu bentuk yang berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil suatu keputusan untuk saat ini dan mendatang.

Menurut Sudirjo (2006: 21):

Informasi adalah informasi adalah data yang penting yang memberikan pengetahuan yang berguna. Kualitas suatu informasi harus akurat, tepat waktu, relevan dan yang menentukan nilai dari informasi adalah manfaat dan biaya untuk mendapatkan data yang diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian memberi informasi tersebut, membuat suatu keputusan dan melakukan tindakan, yang berarti menghasilkan suatu tindakan yang lain yang membuat sejumlah data kembali.

Data tersebut akan ditangkap sebagai input, diproses kembali lewat suatu model dan seterusnya membentuk suatu siklus. Seperti yang terdapat pada gambar berikut ini:



Gambar 2.2
Siklus Informasi

(Sumber: Jogiyanto, 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*, Penerbit Andi Yogyakarta)

Informasi mempunyai nilai suatu kejutan atau mengungkapkan sesuatu yang penerimanya tidak tahu, tidak dikira atau tidak disangka. Dalam waktu yang tidak menentu informasi mengurangi ketidakpastian, dan kemungkinan besar hasilnya yang di harapkan dalam sebuah keputusan merupakan nilai dalam proses keputusan. Menurut Jogiyanto (2005: 65-66), informasi agar bermanfaat harus memiliki kualitas sebagai berikut:

- a. Relevan, yaitu menambah pengetahuan atau nilai bagi para pembuat keputusan, dengan cara mengurangi ketidakpastian, menaikkan kemampuan untuk memprediksi, atau menegaskan ekspektasi semula;
- b. Dapat dipercaya, yaitu bebas dari kesalahan atau bisa secara akurat menggambarkan kejadian atau aktivitas organisasi;
- c. Lengkap, yaitu tidak menghilangkan data penting yang dibutuhkan oleh para pemakai;
- d. Tepat waktu, yaitu disajikan pada saat yang tepat untuk mempengaruhi
- e. Proses pembuatan keputusan;
- f. Mudah dipahami, yaitu disajikan dalam format mudah dimengerti;
- g. Dapat diuji kebenarannya, yaitu memungkinkan dua orang yang kompeten untuk menghasilkan informasi yang sama secara independen.

Nilai informasi ditentukan dari dua hal yaitu manfaat dan biaya mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih efektif dibandingkan dengan mendapatkannya. Akan tetapi perlu diperhatikan bahwa informasi yang digunakan dalam suatu sistem informasi umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan. Sebagian informasi tidak dapat ditaksir keuntungannya dengan suatu nilai tetapi dapat ditaksir nilai keefektifannya.

2.1.3 Pengertian Sistem Informasi

Sistem Informasi (SI) merupakan sistem pembangkit informasi. Dengan integrasi yang dimiliki antar sub-sistemnya, Sistem Informasi akan mampu menyediakan informasi yang berkualitas, tepat, cepat, dan akurat sesuai dengan manajemen yang membutuhkannya. Sistem Informasi Berbasis Komputer (*Computer Based Information System – CBIS*) mengandung arti bahwa komputer memainkan peranan penting dalam sebuah Sistem Informasi. Lebih jelasnya, CBIS merupakan sistem pengolah data menjadi sebuah informasi yang berkualitas dan dipergunakan untuk suatu alat bantu pengambilan keputusan. Beberapa istilah yang terkait dengan CBIS antara lain adalah data, informasi, sistem, sistem informasi, dan “basis komputer” sebagai kata kuncinya.

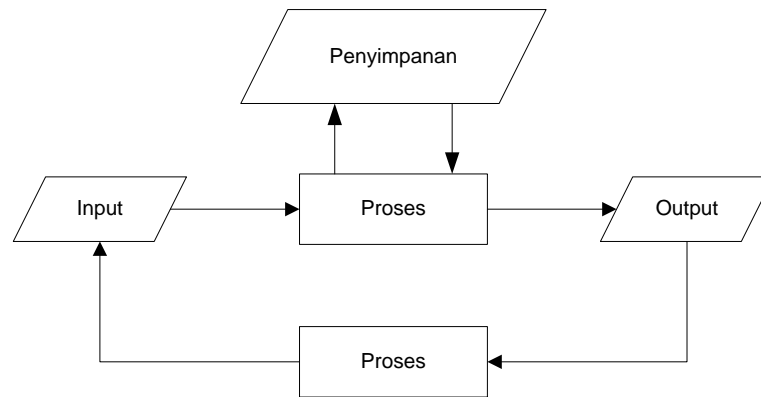
Dengan semakin majunya teknologi sekarang saat ini, diperusahaan- perusahaan selau diterapkan suatu sistem informasi yang baru dengan mengikuti perkembangan jaman. Dengan diterapkannya sistem yang dirancang dengan baik akan mempermudah didalam pengoreksian jika terjadi kesalahan-kesalahan atau kendala yang terjadi di dalam perusahaan.

Menurut Leitch dan Davis dalam Jogiyanto (2005: 33), Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, bersifat manajerial dan kegiatan strategis dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Informasi dihasilkan oleh suatu proses sistem informasi dan bertujuan menyediakan informasi untuk membantu pengambilan keputusan manajemen, operasi perusahaan dari hari ke hari dan informasi yang layak untuk pihak perusahaan.

Menurut Azhar (2000: 26-27), sistem informasi adalah kumpulan dari sub-sub sistem komponen baik phisik maupun non phisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan yaitu mengolah data menjadi informasi yang berguna.

Selanjutnya menurut Azhar (2000: 28), sistem informasi merupakan perpaduan antara manusia, alat teknologi, media, prosedur dan pengendalian yang bertujuan untuk menata jaringan komunikasi sehingga dapat membantu dalam pengambilan keputusan yang tepat. Kegiatan yang terdapat pada sistem informasi antara lain:

- a. Input, menggambarkan suatu kegiatan untuk menyediakan data yang akan diproses.
- b. Proses, menggambarkan bagaimana suatu data diproses untuk menghasilkan suatu informasi yang bernilai tambah
- c. *Output*, suatu kegiatan untuk menghasilkan laporan dari proses diatas.
- d. Penyimpanan, suatu kegiatan untuk memelihara dan menyimpan data.
- e. Kontrol, suatu aktifitas untuk menjamin bahwa sistem informasi tersebut berjalan sesuai dengan yang diharapkan



Gambar 2.3
Kegiatan Sistem Informasi

(Sumber: Azhar, 2000. *Sistem Informasi Manajemen Konsep dan Pengembangannya*. Penerbit Andi. Yogyakarta)

Sistem Informasi merupakan sistem pembangkit informasi. Dengan integrasi yang dimiliki antar subsistemnya, sistem informasi akan mampu menyediakan informasi yang berkualitas, tepat, cepat dan akurat sesuai dengan manajemen yang membutuhkannya. Sistem Informasi Berbasis Komputer mengandung arti bahwa komputer memainkan peranan penting dalam sebuah sistem informasi. Secara teori, penerapan sebuah Sistem Informasi memang tidak harus menggunakan komputer. Tetapi pada prakteknya tidak mungkin sistem informasi yang sangat kompleks itu dapat berjalan dengan baik jika tanpa adanya komputer. Sistem Informasi yang akurat dan efektif, dalam kenyataannya selalu berhubungan dengan istilah “*computer-based*” atau pengolahan informasi yang berbasis pada komputer. Informasi yang cepat, akurat dan dapat dipercaya tersebut sangat diperlukan misalnya dalam rangka pengambilan keputusan-keputusan strategis.

Terbentuknya sistem informasi yang akurat untuk membantu setiap pengambilan keputusan. Di tengah lajunya kemajuan industri yang berbasis teknologi

telekomunikasi dan informatika, informasi yang cepat dan akurat semakin menjadi kebutuhan pokok para *decision maker*. Informasi merupakan kebutuhan dasar yang diperlukan oleh setiap manajemen untuk melakukan pengambilan keputusan. Sedangkan suatu sistem informasi bertujuan untuk memasok segala kebutuhan informasi bagi mereka yang membutuhkannya. Sistem informasi yang tepat akan membantu kebijakan level manajerial dalam hal program-program dan rencana-rencana operasional serta sasaran yang akan dicapai misalnya oleh organisasi atau perusahaan.

Menurut Azhar (2000: 30-31) Pelaku dan pengembangan sistem informasi manajemen terdiri dari tujuh kelompok sebagai berikut:

1. Pemakai;

Pada umumnya 3 ada jenis pemakai, yaitu operasional, pengawas dan eksekutif.
2. Manajemen;

Umumnya terdiri dari 3 jenis manajemen, yaitu manajemen pemakai yang bertugas menangani pemakaian dimana sistem baru diterapkan, manajemen sistem yang terlibat dalam pengembangan sistem itu sendiri dan manajemen umum yang terlibat dalam strategi perencanaan sistem dan sistem pendukung pengambilan keputusan. Kelompok manajemen biasanya terlibat dengan keputusan yang berhubungan dengan orang, waktu dan uang, misalnya ;“ sistem tersebut harus mampu melakukan fungsi x,y,z, selain itu harus dikembangkan dalam waktu enam bulan dengan melibatkan programmer dari departemen w, dengan biaya sebesar x”.
3. Pemeriksa;

Ukuran dan kerumitan sistem yang dikerjakan dan bentuk alami organisasi dimana sistem tersebut diimplementasikan dapat menentukan kesimpulan perlu tidaknya pemeriksa. Pemeriksa biasanya menentukan segala sesuatunya berdasarkan ukuran-ukuran standar yang dikembangkan pada banyak perusahaan sejenis.
4. Penganalisa sistem;

Penganalisa sistem merupakan bagian dari tim yang berfungsi mengembangkan sistem yang memiliki daya guna tinggi dan memenuhi kebutuhan pemakai akhir. Fungsi-fungsinya antara lain sebagai:

 - a. Arkeolog; yaitu yang menelusuri bagaimana sebenarnya sistem lama berjalan, bagaimana sistem tersebut dijalankan dan segala hal yang menyangkut sistem lama.

- b. Inovator; yaitu yang membantu mengembangkan dan membuka wawasan pemakai bagi kemungkinan-kemungkinan lain.
 - c. Mediator; yaitu yang menjalankan fungsi komunikasi dari semua level, antara lain pemakai, manajer, programmer, pemeriksa dan pelaku sistem yang lainnya yang mungkin belum punya sikap dan cara pandang yang sama.
 - d. Pimpinan proyek; Penganalisa sistem haruslah personil yang lebih berpengalaman dari programmer atau desainer. Selain itu mengingat penganalisa sistem umumnya ditetapkan terlebih dahulu dalam suatu pekerjaan sebelum yang lain bekerja, adalah hal yang wajar jika penanggung jawab pekerjaan menjadi porsi penganalisa sistem.
5. Pendesain sistem;
Pendesain sistem menerima hasil penganalisa sistem berupa kebutuhan pemakai yang tidak berorientasi pada teknologi tertentu, yang kemudian ditransformasikan ke desain arsitektur tingkat tinggi dan dapat diformulasikan oleh programmer.
 6. Programmer;
Mengerjakan dalam bentuk program dari hasil desain yang telah diterima dari pendesain.
 7. Personel pengoperasian;
Bertugas dan bertanggungjawab di pusat komputer misalnya jaringan, keamanan perangkat keras, keamanan perangkat lunak, pencetakan dan backup. Pelaku ini mungkin tidak diperlukan bila sistem yang berjalan tidak besar dan tidak membutuhkan klasifikasi khusus untuk menjalankan sistem.

Selanjutnya menurut Azhar (2000: 32), hal mendasar dalam pengembangan sistem adalah sebagai berikut:

1. Produktifitas, saat ini dibutuhkan sistem yang lebih banyak, lebih bagus dan lebih cepat. Hal ini membutuhkan lebih banyak programmer dan penganalisa sistem yang berkualitas, kondisi kerja ekstra, kemampuan pemakai untuk mengembangkan sendiri, bahasa pemrograman yang lebih baik, perawatan sistem yang lebih baik (umumnya 50 % sampai 70 % sumber daya digunakan untuk perawatan sistem), disiplin teknis pemakaian perangkat lunak dan perangkat pengembangan sistem yang terotomasi.
2. Realibilitas, waktu yang dihabiskan untuk testing sistem secara umum menghabiskan 50% dari waktu total pengembangan sistem.
Dalam kurun waktu 30 tahun sejumlah sistem yang digunakan di berbagai perusahaan mengalami kesalahan dan ironisnya sangat tidak mudah untuk mengubahnya. Jika terjadi kesalahan, ada dua cara yang bisa dilakukan, yaitu melakukan pelacakan sumber kesalahan dan harus menemukan cara untuk mengoreksi kesalahan tersebut dengan mengganti program, menghilangkan sejumlah statement lama atau menambahkan sejumlah statement baru.

3. Maintabilitas, perawatan mencakup ;modifikasi sistem sesuai perkembangan perangkat keras untuk meningkatkan kecepatan pemrosesan (yang memegang peranan penting dalam pengoperasian sistem). Modifikasi sistem sesuai perkembangan kebutuhan pemakai. Antara 50% sampai 80% pekerjaan yang dilakukan pada kebanyakan pengembangan sistem dilakukan untuk revisi, modifikasi, konversi,peningkatan dan pelacakan kesalahan.

2.1.4 Model Kesuksesan Sistem Informasi

Menurut DeLone dan McLean (2003), Model Kesuksesan Sistem Informasi mulai dikembangkan pada tahun 1992, yang didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari enam dimensi pengukur yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), Penggunaan (*use*); Kepuasan pemakai (*user satisfaction*); dan manfaat-manfaat bersih (*net benefit*)

Pada model DeLone dan McLean, dimensi-dimensi kesuksesannya saling berkaitan. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan bagi *user satisfaction*. *System quality* dan *information quality* merupakan prediktor yang signifikan terhadap *intended use*. *User satisfaction* merupakan prediktor yang signifikan untuk *intended use* dan *individual impact*. *Intended use* juga merupakan prediktor yang signifikan terhadap *user satisfaction* dan *individual impact* berpengaruh terhadap kinerja organisasi (*organizational impact*).

Model kesuksesan Delone dan McLean Tahun 1992 didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari dimensi-dimensi di model. Model kesuksesan sistem Delone

McLean ini tidak mengukur ke enam dimensi pengukuran kesuksesan sistem informasi secara terpisah tetapi mengukurnya secara keseluruhan dengan variabel yang satu mempengaruhi variabel yang lainnya. Pembuatan dari model kesuksesan sistem informasi D&M (*D&M Information System Success Model*) dipicu oleh suatu proses pembuatan informasi dan dampak dari penggunaan sistem informasinya. DeLone & McLean mendasarkan modelnya pada model proses yang terdiri dari tiga komponen proses, yaitu pembuatan dari suatu sistem informasi, penggunaan sistem informasi tersebut dan konsekuensi atau dampak dari penggunaan sistem.

Pada tahun 2003, DeLone dan McLean memperbaharui Model Kesuksesan Sistem Informasi. Hal-hal yang yang diperbaharui ini adalah sebagai berikut:

1. Menambahkan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*) sebagai tambahan dari dimensi-dimensi kualitas yang sudah ada, yaitu kualitas sistem (*system quality*) dan kualitas informasi (*information quality*)
2. Menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*). Tujuan penggabungan ini adalah untuk menjaga model tetap sederhana (*parsimony*)
3. Menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Pengukuran dari pemakaian (*use*) mempunyai banyak dimensi, seperti misalnya pemakaian sukarela atau wajib, mendapat informasi (*informed*) atau tidak mendapat informasi (*uninformed*), dan lainnya. De Lone dan McLean (2003) mengusulkan pengukuran alternatif, yaitu minat memakai (*intention to use*). Minat memakai adalah suatu sikap (*attitude*). Sedang pemakaian (*use*) adalah suatu perilaku (*behaviour*)
4. Pemakaian (*use*) dan kepuasan pemakaian (*user satisfaction*) sangat erat berhubungan. Pemakaian (*use*) harus mendahului kepuasan pemakai (*user satisfaction*) sebagai suatu proses, tetapi pengalaman yang positif karena menggunakan (*use*) akan mengakibatkan kepuasan pemakaian yang lebih tinggi sebagai suatu kausal. Secara sama, peningkatan kepuasan pemakai akan mengakibatkan peningkatan minat menggunakan (*intention to use*) dan kemudian menggunakan (*use*).

5. Dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampak sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, kontraktor, sosial bahkan negara. DeLone dan McLean (2003) mengusulkan untuk menamakannya semua manfaat mejadi suatu manfaat tunggal yang disebut dengan nama manfaat-manfaat bersih (*net nbenefits*) Jika manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) positif akan menguatkan minat memakai, dan menggunakan serta tingkat kepuasan pemakai. Umpan balik ini masih valid bahkan untuk manfaat-manfaat bersih yang negatif.

2.1.4.1 Kualitas sistem

Kualitas sistem berarti kualitas dari kombinasi hardware dan software dalam sistem informasi. Kualitas sistem dalam penelitian ini didefinisikan sebagai kualitas dari software akuntansi. Fokusnya adalah performa dari sistem tersebut, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, dan prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi bagi kebutuhan pengguna (DeLone dan McLean, 2003).

Berkaitan dengan pengembangan suatu sistem dan agar sistem tersebut dapat memenuhi harapan pemakainya, sistem yang dibuat harus berkualitas sehingga harapan pemakai untuk meningkatkan kinerja dapat tercapai. Oleh karena itu, mengapa setiap pengembangan sistem harus berkualitas, hal tersebut didasari oleh alasan-alasan sebagai berikut (Steinbert dan Romney, 2005: 5): 1) konsistensi, 2) efisiensi, 3) terkemuka, 4) Pengurangan biaya, dan 5) Kemampuan adaptasi.

Kualitas sistem biasanya berfokus pada karakteristik kinerja sistem. Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas sistem merupakan sistem ciri karakteristik kualitas yang diinginkan dari sistem informasi itu sendiri, dan kualitas informasi yang diinginkan informasi karakteristik produk. Kualitas sistem memerlukan

indikator untuk dapat mengukur seberapa besar kualitas dari sistem tersebut. Indikator diperlukan karena kualitas sistem merupakan variabel laten yang tidak dapat diukur secara langsung.

Menurut Gaspersz (2001), Kualitas system merupakan sekumpulan prosedur terdokumentasi dan praktek-praktek standar untuk manajemen sistem yang bertujuan menjamin kesesuaian dari suatu proses dan produk (barang dan atau jasa) terhadap kebutuhan atau persyaratan tertentu. Kebutuhan atau persyaratan itu ditentukan atau dispesifikasikan oleh pelanggan dan organisasi. Kualitas sistem mendefinisikan bagaimana organisasi menerapkan praktek-praktek manajemen kualitas secara konsisten untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dan pasar. Terdapat beberapa karakteristik umum dari sistem manajemen kualitas, antara lain sebagai berikut:

- a. Kualitas sistem mencakup suatu lingkup yang luas dari aktivitas-aktivitas dalam organisasi modern. Kualitas dapat didefinisikan melalui lima pendekatan utama, antara lain sebagai berikut: transcendent quality yaitu suatu kondisi ideal menuju keunggulan; product based quality yaitu suatu atribut produk yang memenuhi kualitas; user based quality yaitu kesesuaian atau ketepatan dalam penggunaan produk; manufacturing based quality yaitu kesesuaian terhadap persyaratan-persyaratan standar; value based quality yaitu derajat keunggulan pada tingkat harga yang kompetitif.
- b. Kualitas sistem berfokus pada konsistensi dari proses kerja. Hal ini sering mencakup beberapa tingkat dokumentasi terhadap standar-standar kerja.
- c. Kualitas sistem berlandaskan pada pencegahan kesalahan sehingga bersifat proaktif, bukan pada deteksi kesalahan yang bersifat reaktif. Patut diakui pula bahwa banyak kualitas sistem tidak akan efektif sepenuhnya pada pencegahan semata, sehingga kualitas sistem juga harus berlandaskan pada tindakan korektif terhadap masalah-masalah yang ditemukan. Dalam kaitan dengan hal ini, kualitas sistem merupakan suatu closed loop system yang mencakup deteksi, umpan balik, dan korelasi. Proporsi terbesar harus diarahkan pada pencegahan kesalahan sejak tahap awal.
- d. Kualitas sistem mencakup elemen-elemen: tujuan (*objectives*), pelanggan (*customer*), hasil-hasil (*outputs*), proses-proses (*processes*), masukan-masukan (*inputs*), pemasok (*suppliers*), dan pengukuran untuk umpan balik dan umpan maju (*measurement for feedback and feedforward*).

Indikator kualitas sistem diwujudkan dalam seperangkat pertanyaan kualitas sistem yang dapat diukur melalui beberapa indikator menurut DeLone dan McLean (2003), sebagai berikut:

1. *Ease of use* (Kemudahan Penggunaan)
Suatu sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika sistem tersebut dirancang untuk memenuhi kepuasan pengguna melalui kemudahan dalam menggunakan sistem informasi tersebut.
2. *Response Time* (Kecepatan Akses)
Kecepatan akses merupakan salah satu indikator kualitas sistem informasi. Diukur melalui kecepatan pemrosesan, dan waktu respon.
3. *Reliability* (Keandalan Sistem)
Keandalan sistem informasi dalam konteks ini adalah ketahanan sistem informasi dari kerusakan dan kesalahan.
4. *Flexibility* (fleksibilitas)
Fleksibilitas yang dimaksud adalah kemampuan sistem informasi dalam melakukan perubahan-perubahan kaitannya dengan memenuhi kebutuhan pengguna.
5. *Security* (keamanan)
Keamanan sistem ini dapat dilihat melalui data pengguna yang aman disimpan oleh suatu sistem informasi.

2.1.4.2 Kualitas Informasi

Informasi yang berkualitas menunjukkan bahwa informasi yang disajikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan *user* berdasarkan dimensi kualitas informasi. Dimensi kualitas bisa disebut sebagai syarat sebuah informasi dikatakan berkualitas dilihat dari beberapa sudut. Menurut O'Brien (2006: 32-33) terdapat tiga dimensi kualitas informasi yaitu dimensi waktu informasi (*time dimension*), dimensi konten informasi (*content dimension*), dan dimensi bentuk informasi (*form dimension*), sebagai berikut:

1. *Time Dimension* (dimensi waktu informasi). Informasi dikatakan berkualitas jika memenuhi criteria sebagai berikut:
 - a. *Currency* alias *Up to date*. Informasi yang disampaikan tepat waktu. Buat sistem informasi yang menyajikan informasi basi. Tidak bisa digunakan apalagi untuk mengambil keputusan. Informasi yang tersaji

- cepat akan memuaskan pengguna dan mendukung pengambilan keputusan.
- b. *Timeliness* alias tersedia kapan saja *user* membutuhkan. Artinya informasi tersedia kapan pun *user* menginginkannya. Pagi, siang, sore, bahkan tengah malam.
 - c. *Frequency* yang berarti informasi tersedia dalam periode waktu tertentu atau masuk kategori *up to date*.
2. *Content Dimension* (dimensi konten informasi), yaitu sebagai berikut:
 - a. *Accuracy*. Jelas bahwa informasi yang tersedia akurat, bebas dari kesalahan sehingga tidak menjerumuskan *user* dan berakibat salah dalam mengambil keputusan.
 - b. *Relevance*. Informasi yang tersedia sesuai dengan *business core* atau kebutuhan *user*. Jangan sampai informasi yang tersedia tidak dibutuhkan *user*.
 - c. *Conciseness*. Dimaksudkan bahwa informasi yang disajikan diperlukan oleh *user*. Misalnya informasi prakiraan cuaca, *user* membutuhkan suhu sekarang berapa, akan hujan atau tidak, berapa kecepatan angin, layak tidak untuk berlayar.
 3. *Form Dimension* (dimensi bentuk informasi), yaitu apabila bentuk informasi adalah cara bagaimana informasi tersebut sampai ke *user*. Media apa yang sebaiknya digunakan. Apakah sistem informasi *stand alone* atau yang *online*. Bisa diakses melalui apa, televisi, radio, komputer, layar lebar (seperti di jalan-jalan), atau melalui ponsel. Pilihan-pilihan ini dikembalikan lagi pada kebutuhan sistem berdasarkan hasil analisis permasalahan saat ini.

Informasi dikatakan berkualitas menurut Jogiyanto (2005: 77-78), jika memiliki syarat-syarat berikut :

1. Akurat

Akurat berarti informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut. Selain itu juga berarti informasi harus jelas mencerminkan maksudnya. Komponen akurat meliputi :

 - a. *Completeness*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kelengkapan yang baik, karena bila informasi yang dihasilkan sebagian-sebagian akan mempengaruhi dalam pengambilan keputusan.
 - b. *Correctness*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki kebenaran.
 - c. *Security*, berarti informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan harus memiliki keamanan
2. Tepat waktu

Informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, sebab informasi yang usang (terlambat) tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga bila

digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan dapat berakibat fatal. Saat ini mahal nya nilai informasi disebabkan harus cepatnya informasi tersebut didapat, sehingga diperlukan teknologi mutakhir untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya.

3. Relevan
Informasi harus mempunyai manfaat bagi si penerima. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.
4. Ekonomis
Informasi yang dihasilkan mempunyai manfaat yang lebih besar dibandingkan dengan biaya mendapatkannya dan sebagian besar informasi tidak dapat tepat ditaksir keuntungannya dengan satuan nilai uang tetapi dapat ditaksir nilai efektivitasnya
5. Mudah
Informasi mudah dipahami dan mudah diperoleh pilar kualitas informasi. Data yang masih merupakan bahan mentah yang harus diolah untuk menghasilkan informasi melalui suatu model. Model yang digunakan untuk mengolah data tersebut disebut model pengolahan data atau dikenal dengan siklus pengolahan data (siklus informasi). Data diolah melalui suatu model menjadi informasi, penerima kemudian menerima informasi tersebut, sehingga bisa melakukan pengambilan keputusan, dengan keputusan tersebut bisa melakukan tindakan sehingga menghasilkan hasil sebuah tindakan, hasil tadi dijadikan data dan selanjutnya dijadikan sebagai masukan untuk diolah kembali menjadi sebuah informasi.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kualitas informasi (*quality of information*)

sangat dipengaruhi atau ditentukan oleh tiga hal, yaitu:

1. Relevan (*relevancy*) Berarti informasi harus memberikan manfaat bagi pemakainya. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda. Misalnya informasi mengenai sebab-musabab kerusakan mesin produksi kepada akuntan perusahaan adalah kurang relevan dan akan lebih relevan bila ditujukan kepada ahli teknik perusahaan
2. Akurat (*accuracy*) Informasi harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak bias atau menyesatkan, dan harus jelas mencerminkan maksudnya. Ketidakkuratan dapat terjadi karena sumber informasi (data) mengalami gangguan atau kesengajaan sehingga merusak atau merubah data-data asli tersebut.
3. Tepat waktu (*timeliness*) Informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan tidak boleh terlambat (usang). Informasi yang usang tidak mempunyai nilai yang baik, sehingga kalau digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan akan berakibat fatal atau kesalahan dalam keputusan dan tindakan. Kondisi demikian menyebabkan mahal nya nilai suatu informasi, sehingga kecepatan untuk mendapatkan, mengolah dan mengirimkannya memerlukan teknologi-teknologi terbaru.
4. Dapat dipercaya (*Reliability*). Informasi yang disajikan dalam suatu sistem informasi harus dapat dipercaya kebenarannya sehingga dapat digunakan secara langsung oleh pengguna

2.1.4.3 Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Menurut Arisutha (2005:19) bahwa keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Stemvelt (2004:210) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Konsep kualitas layanan pada dasarnya adalah suatu standar kualitas yang harus dipahami di dalam memberikan pelayanan yang sebenarnya tentang pemasaran dengan kualitas layanan. Hal tersebut bukan hanya bersifat cerita atau sesuatu yang mengada-ada, tetapi harus disesuaikan dengan suatu standar yang layak, seperti standar ISO (*International Standardization Organization*), sehingga dianggap sebagai suatu kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian, memiliki keselarasan dengan spesifikasi, membentuk kepuasan pelanggan, memiliki kredibilitas yang tinggi dan merupakan kebanggaan.

Yong dan Loh (2003:146) memberikan suatu pengertian bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu kecocokan untuk penggunaan (*fitness for yours*) yang bertujuan untuk menemukan suatu pemikiran yang jelas dari proses pemikiran yang melahirkan adanya suatu pemahaman yang tidak sulit untuk dipahami, karena tujuannya jelas dan prosesnya merupakan *continue quality improvement* (proses yang berkelanjutan).

Tinjauan mengenai konsep kualitas layanan sangat ditentukan oleh berapa besar kesenjangan (*gap*) antara persepsi pelanggan atas kenyataan pelayanan yang diterima, dibandingkan dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang harus diterima. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 176) bahwa konsep kualitas layanan yang diharapkan dan dirasakan ditentukan oleh kualitas layanan. Kualitas layanan tersebut terdiri dari daya tanggap, jaminan, bukti fisik, empati dan kehandalan. Selain itu, pelayanan yang diharapkan sangat dipengaruhi oleh berbagai persepsi komunikasi dari mulut ke mulut, kebutuhan pribadi, pengalaman masa lalu dan komunikasi eksternal, persepsi inilah yang memengaruhi pelayanan yang diharapkan ($E_p = Expectation$) dan pelayanan yang dirasakan ($P_p = Perception$) yang membentuk adanya konsep kualitas layanan.

Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 177) menyatakan bahwa konsep kualitas layanan adalah suatu pengertian yang kompleks tentang mutu, tentang memuaskan atau tidak memuaskan. Konsep kualitas layanan dikatakan bermutu apabila pelayanan yang diharapkan lebih kecil daripada pelayanan yang dirasakan (bermutu). Dikatakan konsep kualitas layanan memenuhi harapan, apabila

pelayanan yang diharapkan sama dengan yang dirasakan (memuaskan). Demikian pula dikatakan persepsi tidak memenuhi harapan apabila pelayanan yang diharapkan lebih besar daripada pelayanan yang dirasakan (tidak bermutu).

Kualitas layanan pada dasarnya memberikan persepsi secara konkrit mengenai kualitas suatu layanan. Konsep kualitas layanan ini merupakan suatu revolusi secara menyeluruh, permanen dalam mengubah cara pandang manusia dalam menjalankan atau mengupayakan usaha-usahanya yang berkaitan dengan proses dinamis, berlangsung, terus menerus di dalam memenuhi harapan, keinginan dan kebutuhan. Keberhasilan suatu tindakan jasa ditentukan oleh kualitas. Kualitas merupakan apresiasi tertinggi dari tindakan pelayanan.

Konsep kualitas layanan adalah suatu persepsi tentang revolusi kualitas secara menyeluruh yang terpikirkan dan menjadi suatu gagasan yang harus dirumuskan (formulasi) agar penerapannya (implementasi) dapat diuji kembali (evaluasi), untuk menjadi suatu proses yang dinamis, berlangsung, terus menerus dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006: 182), ada lima komponen atau karakteristik yang digunakan sebagai indikator untuk mengevaluasi kualitas pelayanan, yaitu sebagai berikut:

a. *Responsivness* (daya tanggap)

Suatu respon atau kesigapan pemberi jasa dalam membantu publik dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap dengan suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas, sehingga tidak sampai membiarkan publik menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas sehingga menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.

- b. *Assurance* (jaminan)
Kemampuan pemberi jasa atas pengetahuan terhadap produk layanan secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam memberikan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan publik terhadap organisasi. Adapun hal itu terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.
- c. *Tangibles* (kemampuan fisik)
Suatu bentuk penampilan fisik, peralatan personal, media komunikasi dan hal-hal yang lainnya yang bersifat fisik dan suatu kemampuan organisasi dalam menunjukkan eksistensi kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik organisasi dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik (gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi) dan penampilan pegawai yang profesional.
- d. *Emphaty* (perhatian)
Kemampuan organisasi dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi kepada para publik dengan berupaya memahami keinginan publik. Di mana suatu organisasi diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.
- e. *Reliability* (kehandalan)
Suatu kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan akurat dan terpercaya serta kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan dengan adanya ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa adanya kesalahan, sikap yang penuh simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi. Kehandalan mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*Performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*).

2.1.4.4 Kepuasan

Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Harapan masyarakat dapat dibentuk oleh masyarakat masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi pemasar dan saingannya. Masyarakat yang puas akan setia lebih

lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang organisasi publik.

Menurut Supranto (1997: 23), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan diharapkan.

Menurut Lupiyoadi (2006: 155), faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan sebagai berikut:

- 1) Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat
- 2) Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan
- 3) Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik
- 4) Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat

Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus

menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia.

Penelitian mengenai *Customer – Perceived Quality* pada industri jasa oleh Berry, Parasuraman, dan Zeithaml dalam Rangkuti (2003: 22), mengidentifikasi lima kesenjangan yang menyebabkan kegagalan penyampaian jasa yaitu:

- 1) Kesenjangan tingkat kepentingan masyarakat dan persepsi manajemen. Pada kenyataannya pihak manajemen suatu organisasi publik tidak selalu merasakan atau memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh para masyarakatnya.
- 2) Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap tingkat kepentingan masyarakat dan spesifikasi kualitas jasa. Kadangkala manajemen mampu memahami secara tepat apa yang diinginkan oleh masyarakatnya, tetapi mereka tidak menyusun standar kinerja yang jelas. Hal ini dapat terjadi karena tiga faktor, yaitu tidak adanya komitmen total manajemen terhadap kualitas jasa, kurangnya sumberdaya atau karena adanya kelebihan permintaan.
- 3) Kesenjangan antara spesifikasi kualitas dan penyampaian jasa. Beberapa penyebab terjadinya kesenjangan ini, misalnya pemberi jasa memenuhi standar kinerja, atau bahkan ketidak mauan memenuhi standar kinerja yang diharapkan.
- 4) Kesenjangan antara penyampaian jasa komunikasi eksternal. Seringkali tingkat kepentingan masyarakat dipengaruhi oleh iklan dan pernyataan atau janji yang dibuat oleh organisasi publik. Apabila diberikan ternyata tidak dipenuhi, maka terjadi persepsi negatif terhadap kualitas jasa organisasi publik.
- 5) Kesenjangan antara jasa yang dirasakan dan jasa yang diharapkan kesenjangan ini terjadi apabila masyarakat mengukur kinerja atau prestasi

organisasi publik dengan cara yang berbeda, atau apabila masyarakat keliru mempersepsikan kualitas jasa tersebut.

Menurut Supriatna (2003: 27), pelaksanaan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat berkaitan erat dengan upaya untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan. Hal ini sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Menurut DeLone dan McLean (2003), kepuasan pengguna sering digunakan sebagai ukuran pengganti efektivitas sistem informasi. Jika sistem yang efektif didefinisikan sebagai salah satu yang memberikan nilai tambah bagi perusahaan, maka sistem yang efektif harus memiliki beberapa pengaruh positif pada perilaku pengguna yaitu meningkatkan produktivitas, pengambilan keputusan, dan lain-lain.

Penggunaan sistem informasi merupakan perilaku yang muncul akibat adanya keuntungan atas pemakaian sistem informasi tersebut. Perilaku yang ditimbulkan dari pemakaian sistem informasi ini dalam proses selanjutnya diharapkan akan memberi kepuasan dan pada akhirnya memberi dampak terhadap kinerja individu.

Keberhasilan sistem informasi suatu perusahaan tergantung bagaimana sistem itu dijalankan, kemudahan sistem itu bagi para pemakainya, dan pemanfaatan

teknologi yang digunakan. Kepuasan pengguna akhir sistem informasi lebih menekankan kepuasan (satisfaction) pengguna akhir terhadap aspek teknologi, dengan menilai isi, keakuratan, format, waktu dan kemudahan penggunaan dari sistem dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran keberhasilan suatu sistem informasi. Menurut DeLone dan McLean (2003), terdapat lima indikator untuk mengukur kepuasan pengguna (user) yaitu sebagai berikut:

1. *Content* adalah kepuasan pengguna (user) ditinjau dari isi. Isi biasanya berupa fungsi dan modul yang digunakan oleh pengguna dan juga informasi yang dihasilkan yang sesuai dengan kebutuhan pengguna (user).
2. *Accuracy* adalah kepuasan pengguna (user) dari sisi keakuratan data ketika menerima input kemudian mengolahnya menjadi informasi.
3. *Format* adalah kepuasan pengguna dilihat dari *output* yang dihasilkan.
4. *Ease of use* adalah kepuasan pengguna dari sisi kemudahan pengguna atau user-friendly dalam menggunakan sistem seperti proses memasukan data, mengolah data, dan mencari informasi yang dibutuhkan.
5. *Timeliness* adalah kepuasan pengguna dari sisi ketepatan waktu sistem dalam menyajikan atau menyediakan data dan informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

2.1.4.5 Manfaat Sistem Informasi Bagi Masyarakat

Menurut Azhar (2000: 12), pemanfaatan sistem informasi dalam berbagai bidang dapat menunjang pencapaian tujuan organisasi, menunjang dan mempermudah aktifitas pelaksanaan tugas/pekerjaan pada semua tingkatan organisasi, agar pelaksanaan tugas/pekerjaan dapat dicapai secara maksimal, efektif, dan efisien. Sistem informasi yang ideal sebenarnya bukannya dilihat dari besarnya biaya atau modal untuk membuat sistem tersebut, namun lebih pada kemampuan untuk menyeimbangkan antara biaya (*cost*) yang dikeluarkan dan manfaat yang akan diperoleh, sehingga sistem informasi seharusnya dibuat dengan menerapkan biaya yang hemat, mempermudah dan mempercepat pelaksanaan tugas, serta dapat meningkatkan kinerja suatu organisasi. Dengan demikian manfaat yang diperoleh

akan lebih besar dari investasi atau biaya yang dikeluarkan untuk membangun sistem tersebut.

Menurut Scott (2002: 25-26), beberapa manfaat atau fungsi sistem informasi antara lain adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya prantara sistem informasi.
- b. Menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.
- c. Mengembangkan proses perencanaan yang efektif
- d. Mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi.
- e. Menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi.
- f. Mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru.
- g. Memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem.
- h. Organisasi menggunakan sistem informasi untuk mengolah transaksi-transaksi, mengurangi biaya dan menghasilkan pendapatan sebagai salah satu produk atau pelayanan mereka.

Proses penggunaan teknologi informasi dan komunikasi merupakan dasar yang muncul dan dikenal sebagai Informatika Masyarakat. Masyarakat informatika melibatkan diri lebih dari sekedar pengadopsian teknologi informasi dan komunikasi di dalamnya, tetapi ikut dalam penerapan teknologi informasi dan komunikasi demi keuntungan masyarakat lokal. Masyarakat informatika tidak hanya menghadapi teknologi, tetapi juga gagasan sosial yang dikenal sebagai modal sosial. Masyarakat informatika juga memperkenalkan dimensi baru ke dalam konsep pembagian masyarakat berdasarkan modal budaya dan kelas sosial yang menstratifikasi masyarakat.

Scott (2002: 32), mendeskripsikan masyarakat Informatika sebagai adalah aplikasi teknologi informasi dan komunikasi untuk memungkinkan proses masyarakat dan

pencapaian tujuan masyarakat yang mencakup pembagian digital di dalam maupun antar masyarakat. Masyarakat informatika muncul sebagai kerangka untuk mendekati Sistem Informasi secara sistematis dari perspektif masyarakat dan sejajar dengan Sistem Informasi Manajemen dalam pengembangan strategi dan teknik untuk manajemen penggunaan dan aplikasi sistem informasi masyarakat.

Menurut DeLone dan McLean (2003), dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampak sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, kontraktor, sosial bahkan negara. DeLone dan McLean (2003) mengusulkan untuk menamakannya semua manfaat mejadi suatu manfaat tunggal yang disebut dengan nama manfaat-manfaat bersih (*net nbenefits*) Jika manfaat-manfaat bersih (*net benefits*) positif akan menguatkan minat memakai, dan menggunakan serta tingkat kepuasan pemakai. Umpan balik ini masih valid bahkan untuk manfaat-manfaat bersih yang negatif.

2.2 Sistem Informasi Manajemen

Menurut Brien (2006: 3), Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah serangkaian sub sistem informasi yang menyeluruh dan terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang mampu mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan gaya dan sifat manajer atas dasar kriteria mutu yang telah ditetapkan.

SIM merupakan suatu sistem berbasis komputer yang menyediakan informasi bagi beberapa pemakai dengan kebutuhan yang sama. Para pemakai biasanya membentuk suatu entitas organisasi formal, organisasi atau sub unit dibawahnya. Informasi menjelaskan organisasi atau salah satu sistem utamanya mengenai apa yang terjadi di masa lalu, apa yang terjadi sekarang dan apa yang mungkin terjadi di masa yang akan datang. Informasi tersebut tersedia dalam bentuk laporan periodik, laporan khusus dan output dari model matematika. *Output* informasi digunakan oleh manajer maupun non manajer dalam organisasi saat mereka membuat keputusan untuk memecahkan masalah.

Menurut Laudon (2008: 21):

Perancangan, penerapan dan pengoperasian SIM adalah mahal dan sulit. Upaya ini dan biaya yang diperlukan harus ditimbang-timbang. Ada beberapa faktor yang membuat SIM menjadi semakin diperlukan, antara lain bahwa manajer harus berhadapan dengan lingkungan bisnis yang semakin rumit. Salah satu alasan dari kerumitan ini adalah semakin meningkatnya dengan munculnya peraturan dari pemerintah.

Lingkungan bisnis bukan hanya rumit tetapi juga dinamis. Oleh sebab itu manajer harus membuat keputusan dengan cepat terutama dengan munculnya masalah manajemen dengan munculnya pemecahan yang memadai. SIM yang baik adalah SIM yang mampu menyeimbangkan biaya dan manfaat yang akan diperoleh artinya SIM akan menghemat biaya, meningkatkan pendapatan serta tak terukur yang muncul dari informasi yang sangat bermanfaat.

Organisasi harus menyadari apabila mereka cukup realistis dalam keinginan mereka, cermat dalam merancang dan menerapkan SIM agar sesuai keinginan serta wajar dalam menentukan batas biaya dari titik manfaat yang akan diperoleh,

maka SIM yang dihasilkan akan memberikan keuntungan dan uang. Sistem informasi manajemen (SIM) bukan sistem informasi keseluruhan, karena tidak semua informasi di dalam organisasi dapat dimasukkan secara lengkap ke dalam sebuah sistem yang otomatis. Aspek utama dari sistem informasi akan selalu ada di luar sistem komputer.

Menurut McLeod (2004), pengembangan SIM canggih berbasis komputer memerlukan sejumlah orang yang berketrampilan tinggi dan berpengalaman lama dan memerlukan partisipasi dari para manajer organisasi. Banyak organisasi yang gagal membangun SIM karena:

1. Kurang organisasi yang wajar
2. Kurangnya perencanaan yang memadai
3. Kurang personil yang handal
4. Kurangnya partisipasi manajemen dalam bentuk keikutsertaan para manajer dalam merancang sistem, mengendalikan upaya pengembangan sistem dan memotivasi seluruh personil yang terlibat.

Menurut Scott (2002: 23):

Secara teoritis komputer bukan prasyarat mutlak bagi sebuah SIM, namun dalam praktek SIM yang baik tidak akan ada tanpa bantuan kemampuan pemrosesan komputer. Prinsip utama perancangan SIM: SIM harus dijalin secara teliti agar mampu melayani tugas utama. Tujuan sistem informasi manajemen adalah memenuhi kebutuhan informasi umum semua manajer dalam organisasi atau dalam subunit organisasional organisasi. SIM menyediakan informasi bagi pemakai dalam bentuk laporan dan *output* berbagai simulasi model matematika.

Pengetahuan tentang potensi kemampuan sistem informasi yang dikomputerisasi akan memungkinkan seorang pimpinan secara sistematis menganalisis masing-masing tugas organisasi dan menyesuaikannya dengan kemampuan komputer.

SIM secara khusus memiliki beberapa kemampuan teknis sesuai yang direncanakan baginya. Secara kolektif kemampuan ini menyangkal pernyataan

bahwa komputer hanyalah mesin penjumlah atau kalkulator yang berkapasitas tinggi, sebenarnya komputer tidak dapat mengerjakan sesuatu ia hanya mengerjakan lebih cepat. Sistem informasi komputer dapat memiliki sejumlah kemampuan jauh diatas sistem non komputer. Dan kemampuan ini telah merevolusikan proses manajemen yang menggunakan informasi yang dihasilkan oleh sistem yang telah ada.

Upaya informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat berguna bagi manajemen, maka analisis sistem harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan informasi yang dibutuhkannya, yaitu dengan mengetahui kegiatan-kegiatan untuk masing-masing tingkat (level) manajemen dan tipe keputusan yang diambilnya. Berdasarkan pada pengertian-pengertian di atas, maka terlihat bahwa tujuan dibentuknya Sistem Informasi Manajemen atau SIM adalah supaya organisasi memiliki informasi yang bermanfaat dalam pembuatan keputusan manajemen, baik yang menyangkut keputusan-keputusan rutin maupun keputusan-keputusan yang strategis. Sehingga SIM adalah suatu sistem yang menyediakan kepada pengelola organisasi data maupun informasi yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas-tugas organisasi.

2.3 Tenaga Kerja

Menurut Tobing (2007: 17):

Tenaga kerja adalah orang yang siap masuk dalam pasar kerja sesuai dengan upah yang ditawarkan oleh penyedia pekerjaan. Jumlah tenaga kerja dihitung dari penduduk usia produktif (umur 15 thn–65 thn) yang masuk kategori angkatan kerja (*labourforce*). Kondisi di negara berkembang pada umumnya memiliki tingkat pengangguran yang jauh lebih tinggi dari angka resmi yang dikeluarkan oleh pemerintah. Hal ini terjadi karena ukuran sektor informal masih cukup besar sebagai salah satu

lapangan nafkah bagi tenaga kerja tidak terdidik. Sektor informal tersebut dianggap sebagai katup pengaman bagi pengangguran.

Menurut Suharto (2009: 24), angkatan kerja (*labour force*) adalah bagian dari jumlah penduduk yang mempunyai pekerjaan atau yang sedang mencari kesempatan untuk melakukan pekerjaan yang produktif. Bisa juga disebut sumber daya manusia.

Banyak sedikitnya jumlah angkatan kerja tergantung komposisi jumlah penduduknya. Kenaikan jumlah penduduk terutama yang termasuk golongan usia kerja akan menghasilkan angkatan kerja yang banyak pula. Angkatan kerja yang banyak tersebut diharapkan akan mampu memacu meningkatkan kegiatan ekonomi yang pada akhirnya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada kenyataannya, jumlah penduduk yang banyak tidak selalu memberikan dampak yang positif terhadap kesejahteraan.

Menurut Suharto (2009: 26):

Usia kerja adalah suatu tingkat umur seseorang yang diharapkan sudah dapat bekerja dan menghasilkan pendapatannya sendiri. Usia kerja ini berkisar antara 14 sampai 55 tahun. Selain penduduk dalam usia kerja, ada juga penduduk di luar usia kerja, yaitu di bawah usia kerja dan di atas usia kerja. Penduduk yang dimaksud yaitu anak-anak usia sekolah dasar dan yang sudah pensiun atau berusia lanjut. Bagian lain dari penduduk dalam usia kerja adalah bukan angkatan kerja. Kelompok yang termasuk di dalamnya adalah para remaja yang sudah masuk usia kerja tetapi belum bekerja atau belum mencari pekerjaan karena masih sekolah. Ibu rumah tangga pun termasuk ke dalam kelompok bukan angkatan kerja.

Kesempatan kerja merupakan hubungan antara angkatan kerja dengan kemampuan penyerapan tenaga kerja. Pertambahan angkatan kerja harus diimbangi dengan investasi yang dapat menciptakan kesempatan kerja. Dengan demikian, dapat menyerap pertambahan angkatan kerja. Dalam ilmu ekonomi,

kesempatan kerja berarti peluang atau keadaan yang menunjukkan tersedianya lapangan pekerjaan sehingga semua orang yang bersedia dan sanggup bekerja dalam proses produksi dapat memperoleh pekerjaan sesuai dengan keahlian, keterampilan dan bakatnya masing-masing. Kesempatan Kerja (*demand for labour*) adalah suatu keadaan yang menggambarkan/ketersediaan pekerjaan (lapangan kerja untuk diisi oleh para pencari kerja). Dengan demikian kesempatan kerja dapat diartikan sebagai permintaan atas tenaga kerja.

Penduduk dalam usia kerja yang termasuk angkatan kerja, dikelompokkan menjadi tenaga kerja (bekerja) dan bukan tenaga kerja (mencari kerja atau menganggur). Tenaga Kerja (man power) adalah bagian dari angkatan kerja yang berfungsi dan ikut serta dalam proses produksi serta menghasilkan barang atau jasa.

Pengangguran adalah angkatan kerja yang belum dan sedang mencari pekerjaan. Pengangguran terjadi karena jumlah penawaran tenaga kerja lebih besar daripada permintaan tenaga kerja. Dengan kata lain, terjadinya surplus penawaran tenaga kerja di pasar tenaga kerja. Pengangguran seringkali menjadi salah satu permasalahan negara-negara berkembang, disatu sisi jumlah penduduk dari tahun ketahun terus bertambah, disisi lain peningkatan kemampuan ekonomi, baik pemerintah maupun swasta tidak secepat peningkatan jumlah penduduk. Terjadinya ketimpangan antara laju permintaan lapangan kerja dengan laju penawaran lapangan kerja mengakibatkan semakin meningkatnya jumlah pengangguran.

Menurut Tobing (2007: 19-20), cara-cara mengatasi pengangguran adalah sebagai berikut:

- a. Bagi penganggur sendiri, dapat mengembangkan kreativitasnya melalui berwirausaha mandiri.
- b. Pengembangan sekolah-sekolah yang mengarah kepada peningkatan kecakapan hidup, seperti SMK.
- c. Pengembangan program kerjama dengan luar negeri dalam pemanfaatan Tenaga Kerja Indonesia (TKI)
- d. Pengembangan sector informal seperti home industry.
- e. Pengembangan program transmigrasi, untuk menyerap tenaga kerja di sektor agraris dan sector informal lainnya di wilayah tertentu.
- f. Perluasan kesempatan kerja, misalnya melalui pembukaan industri padat karya di wilayah yang banyak mengalami pengangguran.
- g. Peningkatan investasi, baik yang bersifat pengembangan maupun investasi melalui pendirian usaha-usahabaruyang dapat menyerap tenaga kerja
- h. Pembukaan proyek-proyek umum, hal ini bisa dilakukan oleh pemerintah seperti pembangunan jalanraya, jembatandanlain-lain.
- i. Mengadakan pendidikan dan pelatihan yang bersifat praktis sehingga seseorang tidak harus menunggu kesempatan kerja yang tidak sebanding dengan para pencari kerja, melainkan ia sendiri mengembangkan usaha sendiri yang menjadikannya bisa memperoleh pekerjaan dan pendapatan sendiri.

Masalah ketenaga kerjaan yang paling menonjol sampai saat ini masih berkisar pada pengangguran. Tingkat pengangguran memang merupakan salah satu indikator perekonomian yang penting. Maka tidak mengherankan bila itu dijadikan permasalahan yang penting pula. Secara sederhana pengangguran disebabkan oleh dua hal yaitu banyaknya tenaga kerja dan atau sempitnya kesempatan kerja.

Menurut Badan Pusat Statistik (2013: 2):

Pengangguran meliputi penduduk yang sedang mencari pekerjaan, atau mempersiapkan suatu usaha, atau tidak mungkin mendapatkan pekerjaan, atau sudah punya pekerjaan tetapi belum mulai bekerja. Mencari pekerjaan adalah upaya yang dilakukan untuk memperoleh pekerjaan pada *periode rujukan*. Mempersiapkan usaha adalah suatu kegiatan yang dilakukan seseorang dalam rangka mempersiapkan suatu usaha yang baru, bertujuan untuk memperoleh penghasilan/keuntungan atas resiko sendiri, dengan

atau tanpa memperkerjakan buruh/karyawan/pegawai dibayar atau tidak dibayar.

Menurut Mantra (2002: 1):

Pengangguran adalah bagian dari angkatan kerja yang sekarang ini tidak bekerja dan tidak aktif mencari pekerjaan. Konsep ini sering diartikan sebagai keadaan pengangguran terbuka. Penganggur merujuk pada orang yang tidak mempunyai pekerjaan atau orang yang tidak bekerja dan masih atau sedang mencari kerja.

Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa pengangguran adalah sebutan bagi angkatan kerja yang tidak bekerja, tidak memiliki pekerjaan, atau sedang mencari pekerjaan.

Menurut Edward (dalam Dumairy, 2010: 2), bentuk-bentuk pengangguran adalah sebagai berikut:

1. Pengangguran terbuka.
Terbagi menjadi: (1) sukarela (mereka yang tidak mau bekerja karena mengharapkan pekerjaan yang lebih baik) dan (2) terpaksa (mereka yang mau bekerja tetapi tidak memperoleh pekerjaan)
2. Setengah menganggur (*underemployment*).
Adalah mereka yang bekerja tetapi lamanya berkerja (hari, minggu, musiman) kurang dari waktu yang normal
3. Tampaknya bekerja tetapi tidak bekerja secara penuh.
Adalah mereka yang tidak digolongkan sebagai pengangguran terbuka dan setengah pengangguran, termasuk di sini adalah:
 - a. Pengangguran tak kentara (*disguised unemployment*), misalnya para petani yang bekerja di ladang selama sehari penuh, padahal pekerjaan itu sebenarnya tidak memerlukan waktu selama sehari penuh.
 - b. Pengangguran tersembunyi (*hidden unemployment*), misalnya orang yang bekerja tidak sesuai dengan tingkat atau jenis pendidikannya.
 - c. Pensiun lebih awal. Fenomena ini merupakan kenyataan yang terus berkembang di kalangan pegawai pemerintah. Di beberapa negara, usia pensiun dipermuda sebagai alat menciptakan peluang bagi yang muda untuk menduduki jabatan di atasnya.
4. Tenaga kerja yang lemah (*impaired*), yaitu mereka yang mungkin bekerja *full time*, tetapi intensitasnya lemah karena kurang gizi atau penyakit.
5. Tenaga kerja yang tidak produktif, yaitu mereka yang mampu untuk bekerja secara produktif tetapi karena sumberdaya penolong kurang memadai maka mereka tidak bisa menghasilkan sesuatu dengan baik.

2.4 Satuan Kerja Perangkat Daerah

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah dinyatakan bahwa penyelenggaraan pemerintahan daerah, kepala daerah perlu dibantu oleh perangkat daerah yang dapat menyelenggarakan seluruh urusan pemerintahan yang dilaksanakan oleh pemerintahan daerah. Sesuai dengan Pasal 128 ayat (1) dan ayat (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, Susunan dan Pengendalian Organisasi Perangkat Daerah dilakukan dengan berpedoman pada peraturan pemerintah.

Pemerintahan daerah adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan oleh pemerintah daerah dan DPRD menurut asas otonomi dan tugas pembantuan dengan prinsip otonomi seluas-luasnya dalam sistem dan prinsip Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Pemerintah daerah adalah gubernur, bupati, atau walikota, dan perangkat daerah sebagai unsur penyelenggara pemerintahan daerah. Otonomi daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Perangkat daerah provinsi adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari sekretariat daerah, sekretariat DPRD, dinas daerah dan lembaga teknis daerah. Sementara itu Perangkat daerah kabupaten/kota adalah unsur pembantu kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah yang terdiri dari sekretariat daerah,

sekretariat DPRD, dinas daerah, lembaga teknis daerah, kecamatan, dan kelurahan.

Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah ditetapkan dengan peraturan daerah dengan berpedoman pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah. Peraturan daerah mengatur mengenai susunan, kedudukan, tugas pokok organisasi perangkat daerah. Rincian tugas, fungsi, dan tata kerja diatur lebih lanjut dengan peraturan gubernur/bupati/walikota.

Dinas daerah merupakan unsur pelaksana otonomi daerah yang mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan. Dinas daerah dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan fungsi:

- (a) Perumusan kebijakan teknis sesuai dengan lingkup tugasnya;
- (b) Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum sesuai dengan lingkup tugasnya;
- (c) Pembinaan dan pelaksanaan tugas sesuai dengan lingkup tugasnya; dan
- (d) Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh bupati/walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Dinas daerah dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada bupati/walikota melalui sekretaris daerah. Pada dinas daerah dapat dibentuk unit pelaksana teknis dinas untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau beberapa kecamatan.

Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, Pembinaan dan pengendalian organisasi

perangkat daerah provinsi dilakukan oleh Pemerintah, sedangkan Pembinaan dan pengendalian organisasi perangkat daerah kabupaten/kota dilakukan oleh gubernur. Pembinaan dan pengendalian organisasi dilaksanakan dengan menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi dalam penataan organisasi perangkat daerah. Pembinaan dan pengendalian organisasi perangkat daerah dilakukan melalui fasilitas terhadap rancangan peraturan daerah tentang organisasi perangkat daerah yang telah dibahas bersama antara pemerintah daerah dan DPRD.

Rancangan peraturan daerah disampaikan kepada gubernur bagi organisasi perangkat daerah kabupaten/kota dan kepada Menteri bagi organisasi perangkat daerah provinsi. Fasilitas yang dilakukan oleh Menteri dan gubernur dilakukan paling lama 15 hari kerja setelah diterima rancangan peraturan daerah. Apabila dalam tenggang waktu tersebut tidak memberikan fasilitas, maka rancangan peraturan daerah dapat ditetapkan menjadi peraturan daerah. Peraturan daerah provinsi tentang organisasi perangkat daerah harus disampaikan kepada Menteri paling lama 15 hari kerja setelah ditetapkan.

Peraturan daerah kabupaten/kota tentang organisasi perangkat daerah harus disampaikan kepada gubernur paling lama 15 (lima belas) hari kerja setelah ditetapkan, dengan tembusan Menteri. Peraturan daerah tentang organisasi perangkat daerah dan peraturan pelaksanaannya yang bertentangan dengan ketentuan dalam Peraturan Pemerintah ini dapat dibatalkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Menteri melakukan pemantauan dan evaluasi penataan organisasi perangkat daerah. Dalam melakukan pemantauan dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Menteri berkoordinasi dengan menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pendayagunaan aparatur negara.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, pemerintahan daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah. Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah tersebut, pemerintahan daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Penyelenggaraan desentralisasi mensyaratkan pembagian urusan pemerintahan antara Pemerintah dan Pemerintahan Daerah. Urusan pemerintahan terdiri dari urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah dan urusan pemerintahan yang dikelola secara bersama antartingkatan dan susunan pemerintahan atau konkuren.

Menurut Pasal 10 Ayat (1) dan (2) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, pemerintah daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan yang menjadi urusan pemerintah pusat. Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya daerah, pemerintah daerah menjalankan otonomi seluas-luasnya untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembagian. Menurut Pasal 10 Ayat (3), urusan pemerintah yang menjadi

wewenang Pemerintah pusat adalah politik luar negeri, pertahanan, keamanan, yustisia, moneter dan fiskal serta agama.

2.5 Kerangka Pikir

Sistem Informasi yang diterapkan di organisasi merupakan komponen yang menjadi bagian dari organisasi dan bersama-sama dengan individu-individu di dalam organisasi saling berinteraksi dan memanfaatkan sistem informasi diaplikasikan untuk mendapatkan hasil kerja yang efektif dan efisien.

Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung mempunyai tugas pokok yaitu melaksanakan urusan ketenagakerjaan yang meliputi penempatan tenaga kerja, pelatihan dan produktivitas, hubungan industrial dan kesejahteraan pekerja, pengawasan ketenagakerjaan, keselamatan kerja, kesejahteraan tenaga kerja, tuna karya dan purna karya serta urusan ketenagakerjaan.

Salah satu program Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dalam upaya mengurangi angka pengangguran adalah dengan melaksanakan Sistem Informasi Pasar Kerja melalui sistem informasi tenaga kerja. Bursa kerja dilaksanakan agar penyebaran tenaga kerja sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja dan ketersediaan tenaga kerja yang siap pakai dan memenuhi kualifikasi yang ditentukan oleh perusahaan atau badan usaha. Penerapan sistem informasi Sistem Informasi Pasar Kerja ini merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi oleh Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dalam rangka menjadi mediator yang menghubungkan tenaga kerja dengan perusahaan pencari tenaga kerja.

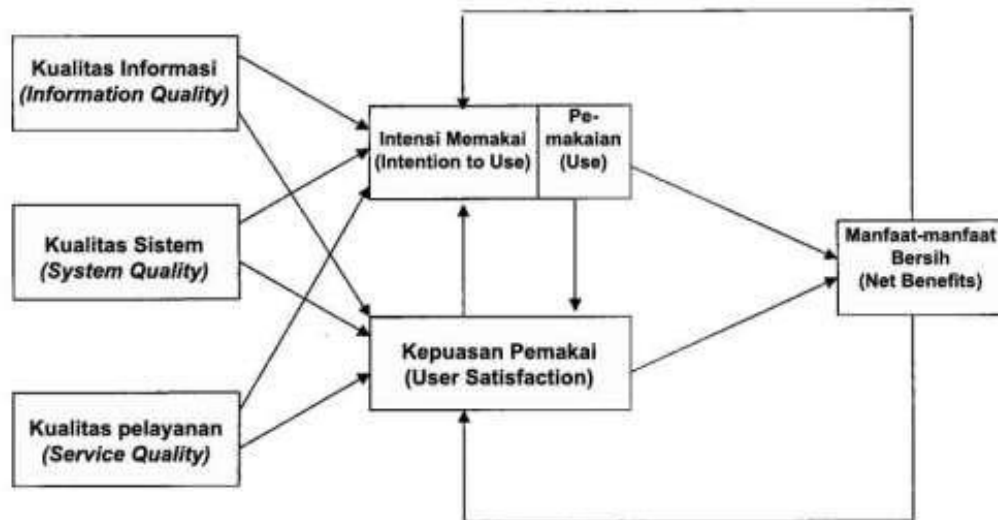
Penelitian ini dilaksanakan untuk menganalisis pengaruh *information quality*, *system quality* dan *service quality* terhadap minat dan kepuasan pengguna Sistem Informasi Pasar Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, dengan mengadopsi Model Kesuksesan Sistem Informasi DeLone dan McLean (2003) yang didasarkan pada proses dan hubungan kausal dari enam dimensi pengukur yaitu kualitas informasi (*information quality*), kualitas sistem (*system quality*), kualitas pelayanan (*service quality*), Penggunaan (*use*); Kepuasan pemakai (*user satisfaction*); dan manfaat-manfaat bersih (*net benefit*)

DeLone dan McLean memperbaharui Model Kesuksesan Sistem Informasi pada tahun 2003, adapun hal-hal yang yang diperbaharui ini adalah menambahkan dimensi kualitas pelayanan (*service quality*), menggabungkan dampak individual (*individual impact*) dan dampak organisasional (*organizational impact*) menjadi satu variabel yaitu menjadi manfaat-manfaat bersih (*net benefits*), menambahkan dimensi minat memakai (*intention to use*) sebagai alternatif dari dimensi pemakaian (*use*). Pemakaian (*use*) dan kepuasan pemakaian (*user satisfaction*) sangat erat berhubungan. Dampak dari sistem informasi sudah meningkat tidak hanya dampaknya pada pemakai individual dan organisasi saja, tetapi dampak sudah ke grup pemakai, ke antar organisasi, konsumen, kontraktor, sosial bahkan negara.

Berdasarkan model di atas maka dalam penelitian peneliti memodifikasi Model kesuksesan DeLone dan McLean (2003) dalam konteks Sistem Informasi Bursa Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung, yaitu pada dimensi *information quality*, *system quality* dan *service quality* dalam Sistem Informasi

Pasar Kerja pada Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung dan pengaruhnya terhadap kepuasan dan manfaat bagi masyarakat .

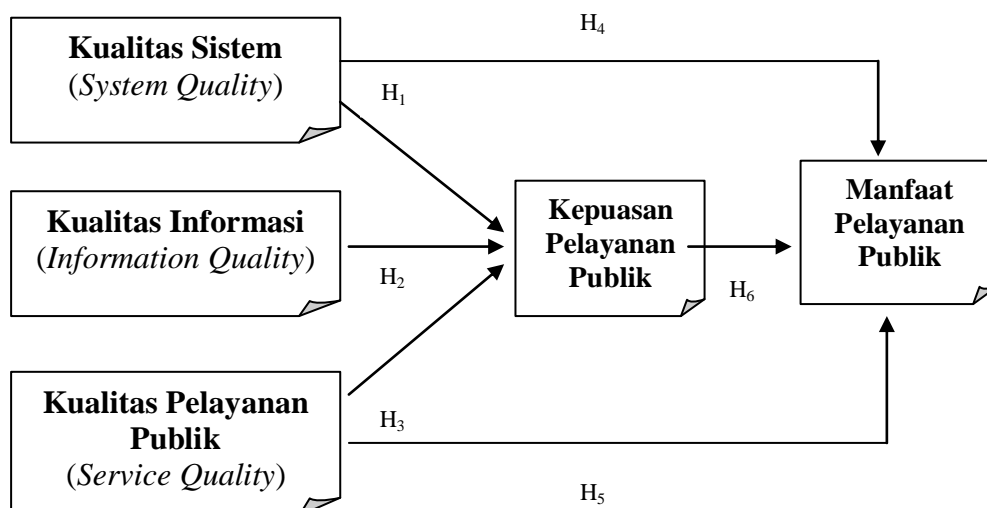
Berdasarkan uraian di atas maka penelitian ini dapat digambarkan dengan bagan kerangka pikir sebagai berikut:



Gambar 2.4
Kerangka Pikir Penelitian

2.8 Model Hipotesis

Berdasarkan kerangka pikir maka dapat disajikan model hipotesis sebagai berikut:



Gambar 2.5
Model Hipotesis

Berdasarkan model di atas maka hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas sistem dalam Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
2. Kualitas informasi dalam Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
3. Kualitas pelayanan dalam Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung berpengaruh terhadap kepuasan pengguna
4. Kualitas sistem berpengaruh terhadap manfaat Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung bagi masyarakat
5. Kualitas informasi berpengaruh terhadap manfaat Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung bagi masyarakat
6. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap manfaat Sistem Informasi Pasar Kerja Dinas Tenaga Kerja Kota Bandar Lampung bagi masyarakat