

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pengertian Penerapan

Penerapan dapat diartikan sebagai suatu tindakan atau proses yang dilakukan untuk menerapkan, mengimplementasikan, atau menyalurkan suatu ide, metode, kebijakan, atau konsep ke dalam situasi atau konteks tertentu. Dalam berbagai bidang, penerapan mencakup langkah-langkah praktis untuk mengubah ide atau rencana menjadi kenyataan atau untuk mengadopsi suatu konsep ke dalam praktik sehari-hari.

Penerapan dapat terjadi dalam berbagai konteks, seperti ilmu pengetahuan, teknologi, pendidikan, bisnis, atau kebijakan publik. Misalnya, penerapan teknologi dapat merujuk pada penggunaan teknologi informasi dalam suatu organisasi. Penerapan kebijakan dapat merujuk pada pelaksanaan kebijakan tertentu di tingkat pemerintahan atau organisasi. Dalam konteks penelitian atau pengembangan, penerapan mencakup upaya untuk menerapkan temuan atau inovasi ke dalam kehidupan nyata.

Penting untuk memahami bahwa penerapan tidak hanya melibatkan perencanaan dan pengenalan suatu konsep, tetapi juga melibatkan langkah-langkah konkret untuk mengintegrasikan atau menggunakan konsep tersebut secara efektif dalam praktik. Keberhasilan penerapan sering kali bergantung pada pemahaman yang baik terhadap konteks, dukungan yang memadai, dan kemampuan untuk mengatasi hambatan atau tantangan yang mungkin muncul selama proses penerapan.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) mengungkapkan bahwa penerapan merupakan suatu perbuatan atau tindakan menerapkan suatu hal. Adapun pengertian penerapan menurut (Rahman, 2018) yaitu suatu perbuatan mempraktekkan suatu teori, metode dan hal lain untuk mencapai tujuan tertentu dan untuk suatu kepentingan yang diinginkan

oleh suatu kelompok atau golongan yang telah terencana tersusun sebelumnya.

Sehingga dari beberapa pendapat di atas maka calon peneliti menyimpulkan bahwa penerapan merupakan satu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan menerapkan suatu hal untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Sehingga dari dua pendapat di atas, peneliti menyimpulkan bahwa penerapan merupakan satu tindakan yang dilakukan oleh seseorang dengan menerapkan suatu hal untuk mencapai tujuan yang diharapkan. Dalam konteks ini, penerapan dapat mencakup penggunaan metode atau teknik tertentu, implementasi kebijakan, atau bahkan pengaplikasian konsep-konsep teoritis dalam praktik sehari-hari. Adapun keberhasilan penerapan dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk pemahaman yang baik terhadap konteks, dukungan dari pihak terkait, dan adaptabilitas terhadap perubahan kondisi atau kebutuhan. Oleh karena itu, penting bagi pelaku penerapan untuk mempertimbangkan dengan cermat strategi dan langkah-langkah yang diambil guna memastikan bahwa tujuan yang diinginkan dapat tercapai secara efektif dan efisien.

2.2 Sistem Informasi Manajemen (SIM)

2.2.1 Sistem

a. Pengertian Sistem

Sistem berasal dari bahasa Latin (*systēma*) dan bahasa Yunani (*sustēma*). Pengertian sistem secara bahasa adalah adalah suatu kesatuan yang terdiri atas komponen atau elemen yang dihubungkan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi, atau energi untuk mencapai suatu tujuan. Adapun menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), sistem adalah perangkat unsur yang secara teratur saling berkaitan sehingga membentuk suatu totalitas. Sistem juga diartikan sebagai susunan yang teratur dari pandangan, teori, asas, dan sebagainya. Adapun definisi sistem menurut (Jogiyanto H.M. 2010) dalam bukunya *Analisis dan Desain* menyebutkan bahwa: “sistem adalah kumpulan elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Sehingga dari beberapa pengertian sistem diatas calon peneliti menyimpulkan bahwa sistem merupakan suatu susunan yang saling berkaitan satu sama lain yang bertujuan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

b. Karakteristik Sistem

1. Komponen Sistem

Suatu sistem terdiri atas sejumlah komponen yang saling berhubungan, yang berarti saling berkerjasama untuk membentuk satu kesatuan. Pada komponen sistem tersebut terdiri atas komponen berupa bagian-bagian dari sistem atau subsistem.

2. Batasan Sistem

Batasan sistem termasuk daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Batasan pada sistem tersebut memungkinkan suatu sistem itu dipandang sebagai suatu kesatuan.

3. Lingkungan Luar Sistem

Lingkungan luar sistem yaitu diuar batas dari sistem yang telah mempengaruhi operasi sistem tersebut. Lingkungan bisa saja bersifat menguntungkan yang harus tetap dijaga dan yang tidak menguntungkan mesti dijaga dan dikendalikan, kalau tidak akan mengganggu kelangsungan hidup dari sistem tersebut.

4. Penghubung Sistem

Penghubung sistem adalah media penghubung antara satu subsistem dengan subsistem yang lainnya. Lewat penghubung tersebut maka dapat memungkinkan sumber-sumber daya akan mengalir dari subsistem kepada subsistem yang lainnya.

5. Masukan

Input atau masukan adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem dan selanjutnya menjadi bahan yang diproses. Masukan dapat berupa hal-hal yang berwujud (tampak secara fisik) maupun yang tidak tampak.

6. Keluaran

Keluaran (output) merupakan hasil dari pemrosesan. Keluaran sistem merupakan hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi output yang bermanfaat dan sisa pembuangan. Pada sistem informasi, keluaran bisa berupa suatu informasi, saran, cetakan laporan, dan sebagainya.

7. Pengolah Sistem

Suatu sistem menjadi suatu bagian pengolah yang akan mengubah masukan menjadi keluaran. Sistem produksi akan mengolah bahan baku tersebut menjadi bahan jadi.

8. Sasaran Sistem

Suatu sistem pasti memiliki tujuan atau sasaran berupa objek. Sasaran dari sistem tersebut sangat menentukan masukan atau input yang dibutuhkan oleh sistem dan keluaran yang akan dihasilkan oleh sistem.

2.2.2 Informasi

a. Pengertian Informasi

Pengertian Informasi adalah sekumpulan data atau fakta yang telah diproses dan diolah sedemikian rupa sehingga menghasilkan sesuatu yang bisa dipahami dan memberikan manfaat bagi penerimanya. Data dan fakta adalah “bahan baku” informasi, tetapi tidak semuanya bisa diolah menjadi informasi. Menurut (Sidharta Lani., 1995) “Sistem informasi adalah sistem buatan manusia yang berisi himpunan terintegrasi dari komponen-komponen manual dan komponen-komponen terkomputerisasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data, memproses data, dan menghasilkan informasi untuk pemakai.

b. Manfaat Informasi

- Meminimalkan resiko dalam mengambil keputusan yang salah.
- Memberikan gambaran yang tepat dan faktual sesuai dengan kondisi yang ada saat ini.
- Mengurangi potensi keresahan akibat kondisi yang tidak pasti.
- Menjadi dasar dalam menentukan solusi dari sebuah permasalahan.

- Mengefektifkan alur kerja dalam sebuah organisasi.
- Mempertahankan citra positif perusahaan dan meningkatkan kepercayaan.
- Membantu menyusun materi promosi agar lebih jelas dan terarah.
- Menjadi dasar pertanggungjawaban atas sebuah keputusan atau tindakan yang sudah dilakukan.
- Memberikan bukti valid (bukan kesan, opini, atau isu) kepada pihak lain.

2.2.3 Manajemen

Manajemen adalah suatu proses di mana seseorang dapat mengatur segala sesuatu yang dikerjakan oleh individu atau kelompok. Manajemen perlu dilakukan guna mencapai tujuan atau target dari individu ataupun kelompok tersebut secara kooperatif menggunakan sumber daya yang tersedia. Selain itu, manajemen juga dapat diartikan menurut etimologi yang berarti seni mengatur dan melaksanakan. Berdasarkan bahasa Prancis kuno, manajemen juga dapat diartikan sebagai usaha perencanaan, koordinasi, serta pengaturan sumber daya yang ada demi mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Dengan menerapkan ilmu manajemen, diharapkan sesuatu yang sedang dikerjakan dapat selesai tepat waktu dan tanpa ada hal yang menjadi sia-sia. Tujuan tercapai karena terorganisir secara baik.

2.2.4 Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Perkembangan teknologi mendorong kemajuan peradaban manusia. Dan kemajuan teknologi lah yang lebih dominan mendorong kemajuan manusia. Perkembangan ekonomi yang sering kali berlangsung mendadak dan tak terduga sebelumnya membuat orang menyadari bahwa nilai uang dapat berubah, bahkan secara drastis sehingga hanya dalam hitungan hari suatu kekayaan dapat hilang dalam sekejap mata, misalnya ketika nilai mata uang disuatu negara jatuh. Dilain pihak semakin nyata bahwa orang yang menguasai ilmu pengetahuan akan selalu mampu untuk terus berkembang. Latar belakang inilah yang menjadi pendorong pada masa sekarang, berlomba-lomba melanjutkan studi ke jenjang S2 bahkan ke S3.

Orang semakin menyadari bahwa mereka yang memiliki ilmu pengetahuan/informasi akan mempunyai kekuasaan, sebagaimana dikatakan : siapa yang menguasai informasi akan menguasai dunia.

Sistem informasi menurut teori dan praktek telah mengalami perubahan, sehingga untuk menghadapinya mereka tidak cukup hanya dengan keterampilan, akan tetapi lebih dari pada itu mereka harus memahami adanya suatu pendekatan sistem atau manajemen serta mampu dalam merencanakan dan memanfaatkan sistem informasi manajemen. Untuk memperoleh pemahaman tentang sistem informasi manajemen, akan dikemukakan beberapa pengertian dan konsep informasi. Menurut Robert Murdick (2018: 102) menyatakan bahwa informasi terdiri dari data yang telah diambil kembali diolah atau sebaliknya digunakan untuk tujuan sebagai dasar untuk peramalan atau pengambilan keputusan. Sedangkan, Vincent Gaspersc (2018:25) memberikan definisi bahwa informasi adalah data yang telah diolah menjadi suatu bentuk yang bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau saat yang akan datang. Adapun menurut Gordon B. Davis (2019:3) mengungkapkan bahwa, sistem informasi manajemen adalah sistem antara manusia dan mesin yang terpadu (integrasi), untuk menyajikan informasi guna mendukung target operasi, manajemen dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi.

Selanjutnya, sistem informasi manajemen tersebut digambarkan dalam sebuah bentuk piramida, yang mana lapisan dasarnya terdiri dari informasi untuk pengolahan transaksi, penjelasan status dan sebagainya, lapisan berikutnya terdiri dari sumber-sumber informasi untuk mendukung operasi bagi manajemen setiap hari. Kemudian lapisan ketiga terdiri dari sumber daya sistem informasi untuk mendukung perencanaan taktis pengambilan keputusan untuk pengendalian manajemen dan lapisan terakhir pada puncak piramida yang terdiri dari sumber daya informasi untuk mendukung perencanaan dan perumusan kebijaksanaan pada tingkat manajemen.

Dari beberapa pendapat mengenai pengertian sistem informasi manajemen diatas calon peneliti menyimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu susunan maupun sistem yang terdiri dari informasi yang digunakan untuk mencapai tujuan yang diharapkan dengan pengendalian manajemen yang baik.

2.2.5 Indikator Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Adapun indikator sistem informasi manajemen yang baik menurut Kumotoromo dalam (Taqia & Anggreani, 2022) yaitu

1. Ketersediaan akan informasi itu sendiri.
2. Sistem Informasi Manajemen mampu menyediakan informasi yang mudah dipahami, sesuai dengan yang dibutuhkan dan benar adanya.
3. Sistem Informasi Manajemen mampu menyediakan informasi yang akurat dan konsisten.

Demikian juga menurut (Sholeh & Wahyudin, 2021). Indikator sistem informasi manajemen ada beberapa yaitu:

1. Akurasi, informasi harus benar.
2. Informasi harus tepat waktu pada saat dibutuhkan.
3. Tepat bila sesuai, artinya informasi yang diberikan harus sesuai dengan yang diminta.
4. Lengkap, artinya informasi yang diberikan harus lengkap.

Dari beberapa pendapat diatas maka calon peneliti menyimpulkan bahwa indikator sistem informasi manajemen yaitu akurat, menyediakan informasi yang mudah dipahami, tepat saat dibutuhkan, konsisten dan lengkap adanya.

2.3 Efektifitas

2.3.1 Pengertian Efektifitas

Efektifitas adalah suatu unsur pokok pencapaian suatu tujuan yang telah ditetapkan dalam sebuah organisasi. Program atau kegiatan akan dikatakan efektif apabila suatu tujuan atau sasaran telah tercapai. Efektivitas juga adalah suatu pengertian yang mengandung keadaan yang terjadi atau suatu efek atau akibat yang ditakdirkan. Dalam Mahmudin

(2018 :92), kata efektif menjadi efektivitas adalah pencapaian prestasi yang sebesar-besarnya dari suatu kegiatan melalui suatu produktivitas kerja, untuk mencapai suatu tujuan tertentu dengan melalui perencanaan sebelumnya. Menurut The Liang Gie (2019 : 30) menyatakan efektivitas adalah suatu kegiatan terbaik antara usaha dengan hasilnya, antara suatu kerja dengan hasil yang dicapai untuk suatu tujuan.

Menurut Iga Rosalina (2018:3) efektifitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan atau pun program disebut efektif apabila tercapainya suatu tujuan atau pun sasaran seperti yang telah ditentukan. Adapun menurut Pasolong (2017: 9) efektivitas atau efektif berasal dari kata “efek” yang berarti dalam istilah ini adalah mengandung sebuah hubungan sebab akibat dalam suatu organisasi. Efektivitas juga dapat diartikan sebagai sebab dari suatu variabel lain. Efektivitas juga perencanaan dalam suatu tujuan untuk tercapainya dengan sasaran dalam suatu proses kegiatan.

Dari beberapa pemaparan teori diatas maka calon peneliti menyimpulkan bahwa efektifitas adalah merupakan suatu tolak ukur atau suatu ukuran, struktur, gambaran dalam wadah atau organisasi, untuk efektifnya suatu tujuan yang akan dicapai dalam organisasi. Efektif juga menggambarkan suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan atau pencapaian suatu tujuan yang di ukur kualitas, kuantitas, dan waktu, sesuai dengan yang telah direncanakan sebelumnya, dan juga suatu tingkat keberhasilan yang dihasilkan oleh seseorang atau organisasi dengan cara tertentu sesuai dengan tujuan yang hendak dicapai.

2.3.2 Unsur-Unsur Efektivitas

Menurut Makmur (2018: 7) ada beberapa unsur efektifitas antara lain:

- 1) Ketetapan penentuan waktu, sebagai mana kita ketahui bahwa waktu adalah suatu yang dapat menentukan keberhasilan sesuatu kegiatan yang dilakukan dalam sebuah organisasi.
- 2) Ketetapan perhitungan biaya. Setiap pelaksanaan sesuatu kegiatan baik yang melekat pada individu, kegiatan yang melekat pada

organisasi. Maupun kegiatan yang melekat pada negara yang bersangkutan.

- 3) Ketetapan dalam pengukuran. Ketetapan ukuran yang digunakan dalam melaksanakan suatu kegiatan atau tugas yang dipercayakan kepada kita adalah merupakan bagian dari keefektifitasan.
- 4) Ketetapan dalam menentukan pilihan. Kesalahan dalam memilih suatu pekerjaan, metode, benda, sahabat, pasangan dan lain sebagainya berarti tindakan yang dilakukan itu gambaran ketidak efektifitasan serta kemungkinan menciptakan penyesalan dikemudian hari.
- 5) Ketetapan berpikir. Memang kita tidak dapat menyangkal tentang pemikiran yang mengungkapkan semesta ada karena aku berpikir. Ketetapan dalam melakukan perintah. Keberhasilan aktivitas suatu organisasi sangat banyak dipengaruhi oleh kemampuan seorang pemimpin, salah satunya tuntunan kemampuan memberikan perintah yang jelas dan mudah dipahami oleh bawahan.
- 6) Ketetapan dalam menentukan tujuan, organisasi apapun bentuknya akan selalu berusaha untuk mencapai tujuan yang telah mereka sepakati sebelumnya yang biasanya senantiasa dituangkan dalam sebuah dokumen secara tulis yang sifatnya lebih strategi.

2.3.3 Pendekatan Efektivitas

Menurut Ding Dimianus (2018: 8) ada tiga pendekatan dalam mengukur efektivitas organisasi yaitu:

- 1) Pendekatan proses (*internal process Approach*) yaitu pendekatan organisasi efisiensi dan kondisi kesehatan dari suatu lembaga internal seperti observasi dan klasifikasi.
- 2) Pendekatan sasaran (*goal Approach*) yaitu pendekatan output yang mengukur sejauh mana suatu lembaga berhasil merealisasikan suatu sasaran yang akan dicapai pendekatan sasaran dalam mengukur suatu efektifitas dimulai dengan identifikasi sasaran organisasi dan mengukur tingginya suatu keberhasilan dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu seperti produk dan informasi.

- 3) Pendekatan sumber (*system resource approach*) adalah pendekatan input atau sumber untuk mengukur suatu efektivitas melalui keberhasilan suatu lembaga dalam mendapatkan berbagai macam sumber yang dibutuhkan, seperti tenaga kerja, material, energi dan modal.

2.3.4 Manfaat Efektivitas

Menurut Gie, (2018:26) manfaat efektivitas adalah sebagai berikut:

- 1) Berorientasi pada kondisi ekonomi secara menyeluruh dan bersifat umum untuk daerah tertentu.
- 2) Menjamin terhadap perkembangan industri dan pertumbuhannya, sehingga dapat melahirkan suatu hasil tertentu dalam pernyataan.
- 3) Menentukan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program.
- 4) Mengikut sertakan tindakan tertentu bagi pemerintah dan menjalankan program.

2.3.5 Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas

Menurut Gibson dalam Winardi, (2018 : 75) Faktor-faktor yang dapat mempengaruhi efektivitas antara lain :

- 1) Kemampuan

Kemampuan yang dimaksud diatas adalah kemampuan seseorang atau organisasi dalam dirinya baik kemampuan teknis maupun kemampuan umum, koordinasi memerlukan kemampuan ini terutama kemampuan atasan dalam mengarahkan anggotanya untuk mencapai hal-hal yang diinginkan

- 2) Keahlian

Keahlian adalah kemampuan spesifik dan menangani masalah teknis tertentu dalam pekerjaan, keahlian melakukan koordinasi penting dimiliki oleh seorang koordinator seperti seorang pemimpin.

- 3) Pengetahuan

Pengetahuan merupakan suatu kemampuan yang diperoleh dan pengembangan diri melalui penelusuran keilmuan.

4) Sikap

Sikap adalah kepribadian yang tercermin dari wujud perilaku seseorang dengan sikap yang baik maka koordinasi dapat dijalankan dengan baik.

5) Motivasi

Motivasi merupakan suatu dorongan yang timbul dari dalam diri seseorang untuk melakukan suatu keinginan.

6) Stres

Stres adalah tekanan yang timbul akibat tekanan lingkungan diluar diri manusia seperti pekerjaan yang dilakukan.

2.3.6 Indikator Efektivitas

Adapun indikator-indikator efektivitas kerja menurut Siagian dalam (Wulandari & Simon, 2019) yaitu

- 1). Standar waktu yang telah ditentukan (tepat waktu).
- 2). Hasil pekerjaan yang dicapai (tepat sasaran).
- 3). Biaya yang dikeluarkan sesuai dengan rencana (tepat guna).

Adapun menurut beberapa ahli yang berpendapat mengenai indikator efektivitas, salah satu diantaranya dalam (Sedarmayanti, 2019) mengungkapkan bahwa efektivitas dapat diukur melalui tiga indikator yaitu kualitas kerja, kuantitas kerja, dan waktu kerja.

2.4 Pelayanan Administrasi

2.4.1 Pengertian Administrasi

Pelayanan administrasi menurut KBBI adalah suatu kegiatan yang dilakukan sekelompok orang yang meliputi penetapan tujuan serta penetapan cara-cara penyelenggaraan pembinaan suatu organisasi. Menurut Lembaga Administrasi Negara, pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan (Lembaga Administrasi Negara. 2003:43). Menurut Kurniawan agung (2005: 6) dalam pasolong harbani (2020:128) pelayanan publik

sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan Publik adalah sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat dan daerah dan dilingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam pemenuhan suatu kebutuhan masyarakat (Erwan Agus,D,A,W,2017:8). Pelayanan umum atau pelayanan publik menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Dari beberapa pengertian pelayanan publik diatas, maka calon peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan masyarakat atau organisasi yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai aturan pokok dan tata cara yang ditentukan ditujukan untuk memberikan kepuasan pada penerima layanan tersebut. Pelayanan publik juga merupakan suatu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Pelayanan publik tercipta karena terdapat hal-hal yang tidak dapat dipenuhi oleh pasar, dan inilah yang menjadi tugas pemerintah memenuhi suatu kebutuhan tersebut melalui penyelenggaraan pelayanan publik. Kebutuhan ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, kesejahteraan, keamanan, pendidikan, pembangunan nasional dan lain-lain.

2.4.2 Unsur-Unsur Pelayanan Administrasi

Menurut Gaspersz dalam Kencana (2017:148) pelayanan memiliki beberapa unsur yaitu:

- 1) Semakin singkat, lama dan cepatnya waktu pelayanan ditentukan oleh penungguan publik terhadap penyelesaian pelayanan, kepastian proses pelayanan, kemudahan menjangkau setiap unit yang terkait,

tersedianya informasi dan banyaknya petunjuk untuk masyarakat.

- 2) Semakin baik, tinggi dan rendah mutu pelayanan ditentukan oleh kesopanan dan keramahan pelayanan publik, bebas dari kesalahan, kemampuan penanganan keluhan masyarakat, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan umum.
- 3) Semakin murah, banyak dan sedikitnya biaya pelayanan ditentukan oleh kegunaan biaya itu sendiri, cara penetapan harga, perubahan harga yang jelas, target pasar, kemungkinan diskon, kemungkinan kupon berhadiah, kerincian tata cara pembayaran, serta keterbukaan biaya yang jelas. Kendala pelayanan publik menurut Henry Reining dalam Kencana (2017:146) pernah melakukan penelitian bahwa ada tujuan yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini yang menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintah yaitu apatis, menolak berurusan, bersikap dingin dan memandang rendah, bekerja bagaikan robot, terlalu ketat pada prosedur, sering melempar urusan kepada pihak lain.

2.4.3 Tujuan Pelayanan Administrasi

Menurut Devila (2018:17) aspek yang menjadi dasar dalam pelayanan administrasi adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan/atau kebutuhan barang atau jasa publik. Tujuan pelayanan administrasi semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanan baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan.

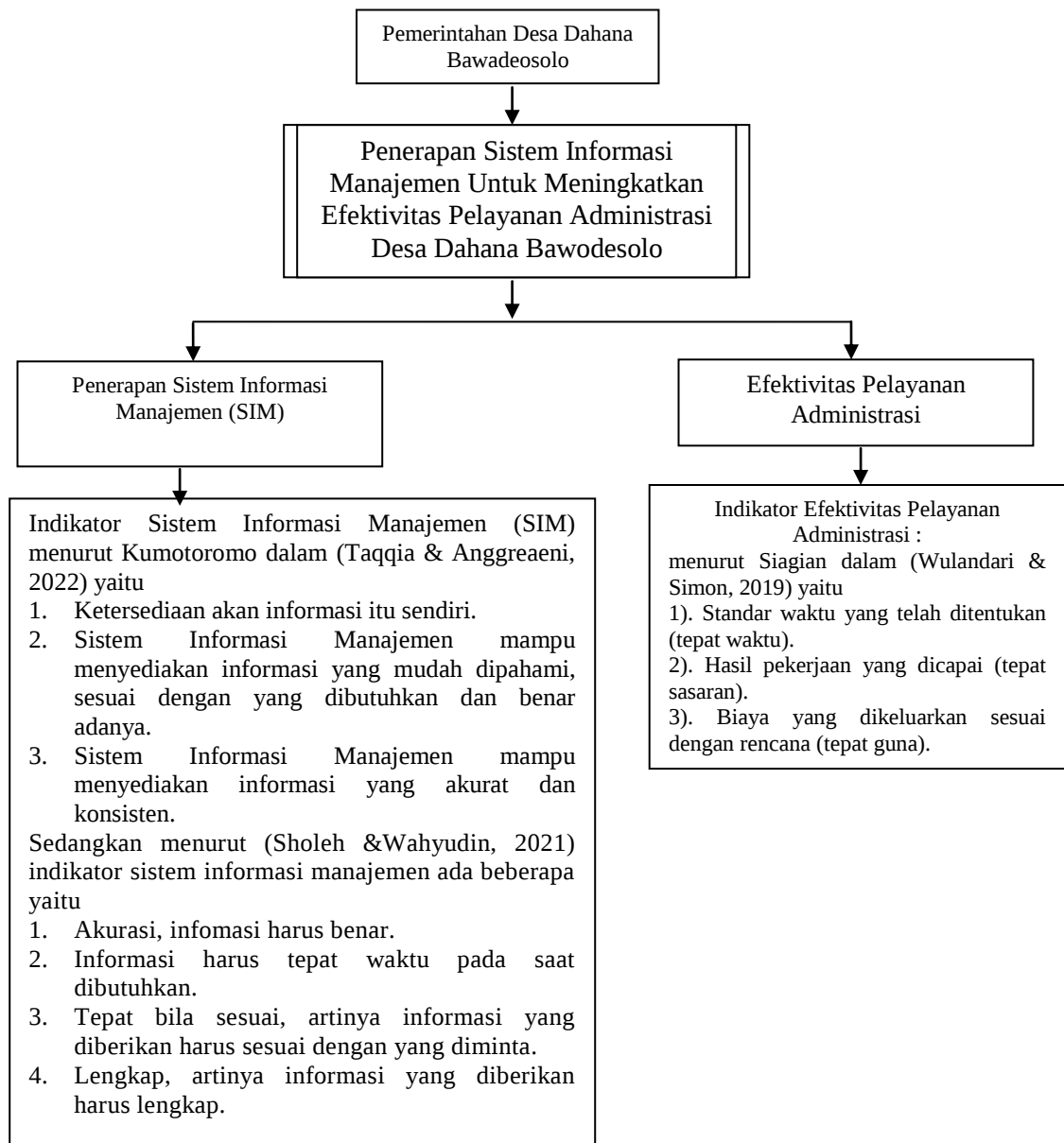
2.5 Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis	Annas Dwi Rahayu, Hesti Lestari, Dewi Rostyaningsih, 2019
1.	Judul Penelitian	EFEKTIVITAS SISTEM INFORMASI DI DESA PURWOGONDO, KECAMATAN BOJA, KABUPATEN KENDAL
	Metode Analisis Data	Deskriptif Kualitatif
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa sumber daya manusia, yakni kurangnya kemampuan untuk mengelola Sistem Informasi Desa dan belum adanya regulasi mengenai <i>job description</i> dari masing-masing tim pengelola Sistem Informasi Desa ditingkat desa, Prosedur, yakni belum adanya Standar Operasional Prosedur untuk memberikan informasi yang berkualitas, dan Komunikasi, yakni belum adanya komunikasi, dukungan atau peran yang terbangun dari Kepala Desa sebagai pelindung maupun dari Sekretaris Desa sebagai ketua pengelola Sistem Informasi Desa.
No.	Nama Penulis	MUTHMA INNA AHMAD, 2018
	Judul Penelitian	Efektivitas Penerapan Sistem Informasi Desa dalam Pembangunan Desa di Desa Mata Allo Kabupaten Enrekang
2	Metode Analisis Data	Deskriptif Kualitatif
	Hasil Penelitian	Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas penerapan sistem informasidesa di Desa Mata Allo Kabupaten Enrekang terdiri ketepatan waktu dengan sub-sub bagian yang terdiri atas pelayanan dan disiplin masih perlu di tingkatkan oleh pemerintah desa Mata Allo Kabupaten Enrekang dengan memberikan arahan kepada staf kantor desa mengenai sistem kerja dari sistem informasi desa di desa Mata Allo Kabupaten Enrekang. Selain itu ketepatan biaya dengan sub-sub bagiannya yang terdiri dari perencanaan, pengendalian dan pelaksanaan masih dalam tahap proses perbaikan. Seperti pada pengadaan sarana dan prasarana yang di butuhkan dalam mengembangkan sistem informasi desa dalam pembangunan desa, misalnya perangkat computer dan perangkat pendukung seperti jaringan internet. Selain dari pada itu pengadaan webside desa juga sudah dalam tahap proses pembuatannya. Serta ketepatan sasaran dengan sub-sub bagiannya yang terdiri atas pelayanan public yang lebih baik, pemerintah desa lebih transparan dan partisipasi aktif masyarakat dalam pembangunan desa di desa Mata Allo Kabupten Enrekang masih perlu dikembangkan lagi

2.6 Kerangka Berpikir

Kantor Desa Bawodesolo dalam menjalankan kegiatan sehari-harinya berhubungan dengan masyarakat tentang informasi berhubungan kegiatan sehari-hari masyarakat, apakah melalui situs internet dengan istilah Sistem Informasi Manajemen (SIM) mengakses komputer untuk

memudahkan informasi mengenai pelayanan informasi. Adanya kantor desa yang memberikan pelayanan pengelolaan informasi yang berkaitan dengan desa Dahana Bawodesolo dengan menggunakan Sistem informasi manajemen masyarakat menerima informasi bahwa informasi yang dibutuhkan masyarakat akan disampaikan kepada masyarakat luas. Adapun kerangka berpikir dalam penelitian ini yaitu



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir

Sumber: Diolah peneliti 2023