**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

* 1. **Tinjauan Pustaka**
     1. **Pengertian Sistem**

Sebuah sistem terdiri atas bagian-bagian atau komponen yang terpadu untuk suatu tujuan. Model dasar dari bentuk sistem ini adalah adanya masukan, pengolahan, dan keluaran. Akan tetapi, sistem ini dapat dikembangkan hingga menyertakan media penyimpanan. Sistem dapat terbuka dan tertutup, akan tetapi sistem informasi biasanya sistem terbuka, artinya sistem dapat menerima beberapa masukan dari lingkungan luarnya.

Menurut **Prof. Dr. Mr. S. Prajudi Atmosudirdjo** dalam bukunya menyatakan bahwa :

**“Suatu sistem terdiri atas objek-objek atau unsur-unsur atau komponen-komponen yang berkaitan dan berhubungan satu sama lain sedemikian rupa sehingga unsur-unsur tersebut merupakan suatu kesatuan pemrosesan atau pengolahan yang tertentu.”**

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa suatu sistem merupakan satu kesatuan dari beberapa unsur atau komponen yang saling berkaitan guna mendukung proses pengolahan tertentu.

* + 1. **Karakteristik Sistem**

Model umum sebuah sistem adalah input, proses, output. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana sebab sebuah sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran. Selain itu, sebuah sistem

memiliki karakteristik atau sifat-sifat tertentu yang mencirikan bahwa hal tersebut bisa dikatakan suatu sistem. Adapun karakteristik yang dimaksud adalah :

1. Komponen Sistem (*Components)*

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerjasama membentuk satu kesatuan.

1. Batasan Sistem *(Boundary)*

Ruang lingkup sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem dengan sistem yang lain atau sistem dengan lingkungan luarnya.

1. Lingkungan Luar Sistem *(Environtment)*

Bentuk apapun yang ada diluar ruang lingkup atau batasan sistem yang mempengaruhi operasi sistem tersebut disebut lingkungan luar sistem.

1. Penghubung Sistem *(Interface)*

Penghubung ini memungkinkan sumber-sumber daya mengalir dari satu subsistem ke subsistem lain.

1. Masukan Sistem *(Input)*

Energi yang dimasukan ke dalam sistem tersebut dapat berupa pemeliharaan *(maintenance)* dan sinyal *(signal input).*

1. Keluaran Sistem *(Output)*

Hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna.

1. Pengolah Sistem *(Proses)*

Suatu sistem dapat mempunyai suatu proses yang akan mengubah masukan menjadi keluaran.

1. Sasaran Sistem *(Objective)*

Suatu sistem memiliki tujuan dan sasaran yang pasti dan bersifat deterministik.

* + 1. **Unsur-Unsur Sistem**

Untuk mengetahui apakah segala sesuatu dapat dikatakan sistem, maka harus mencakup lima unsur utama yaitu sebagai berikut :

1. Adanya sekumpulan objek (*Objectives*) (unsur-unsur, bagian-bagian, atau elemen-elemen).
2. Adanya interaksi atau hubungan (*Interrealatedness*) antara unsur-unsur.
3. Adanya sesuatu yang mengikat unsur-unsur (*working independently and jointly)* tersebut menjadi satu kesatuan.
4. Berada pada suatu lingkungan yang kompleks.
5. Terdapat tujuan bersama (*output)* sebagai hasil akhir.
   * 1. **Tujuan Sistem**

Suatu sistem yang dibuat tentunya memeliki maksud tertentu. Sistem dibuat untuk mencapai suatu tujuan (*goal)* dan sasaran *(objective)*. Tujuan *(goal)* meliputi ruang lingkup yang luas. Sedangkan sasaran *(objective)* meliputi ruang lingkup yang sempai, jadi lebih dikenai pada sub sistemnya. Jadi perbedaan tujuan dengan sasaran terletak pada ruang lingkupnya.

**2.1.5 Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen merupakan kumpulan komponen dalam sebuah organisasi yang berhubungan dengan proses penciptaan dan pengaliran informasi. Suatu sistem informasi yang baik dalam organisasi terletak pada keterkaitan antar komponen yang ada sehingga dapat mengahasilkan informasi yang berguna, akurat, terpercaya, detail, cepat, dan relevan bagi proses kegiatan organisasi. Definisi Sistem Informasi menurut **Joseph F. Kelly** yang dikutip oleh **Tata Sutabri dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen (2005:83)** sebagai berikut :

**“Sistem Informasi Manajemen adalah perpaduan sumber daya manusia dengan sumber daya yang berbasis komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, komunikasi, dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien serta perencanaan bisnis.”**

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat diketahui bahwa sistem informasi manajemen merupakan proses pengumpulan hingga penggunaan data dari perpaduan sumberdaya manusia dan komputer untuk mewujudkan tujuan operasi manajemen agar lebih efisien.

**Drs. Komaruddin** dalam bukunya *Ensiklopedia Manajemen*  mendefinisikan Sistem Informasi Manajemen sebagai berikut:

**“Sistem Informasi Manajemen adalah suatu pendekatan yang terorganisir dan terencana untuk memberi eksekutif bantuan informasi yang tepat dan dapat memberikan kemudahan bagi proses manajemen.”**

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu pendekatan agar dapat memberikan kemudahan bagi proses manajemen.

Menurut **Burch dan Strater** yang dikutip oleh **Tata Sutabri, S.Kom., MMSI dalam bukunya Sistem Informasi Manajemen (2016:33)** yang menjadi alat ukur sistem informasi yaitu:

1. **Mudah Diperoleh, artinya sistem informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Kecepatan memperoleh dapat diukur. Akan tetapi, berapa nilainya bagi pemakai informasi sulit mengukurnya.**
2. **Luas dan Lengkap, hal ini menunjukkan lengkapnya isi informasi. Hal ini tidak berarti hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai keluaran informasinya.**
3. **Ketelitian,yaitu berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. Dalam hubungannya dengan volume data yang besar biasanya terjadi dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.**
4. **Kecocokan, artinya isi informasi harus ada hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi.**
5. **Ketepatan Waktu, hal ini berhubungan dengan waktu yang dilalui lebih pendek daripada siklus untuk mendapatkan informasi. Masukan, pengolahan, dan pelaporan keluaran kepada para pemakai biasanya tepat waktu.**
6. **Kejelasan, tingkat keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas.**
7. **Keluwesan, hal ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan lebih dari satu keputusan, tetapi juga dengan lebih dari seorang pengambil keputusan.**
8. **Dapat Dibuktikan, hal ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.**
9. **Tidak Ada Prasangka, yaitu berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.**
10. **Dapat Diukur, pada hakikatnya informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal.**

**2.1.6. Pengertian Kependudukan**

Berbagai macam informasi yang berkaitan dengan kependudukan sangat dibutuhkan bagi pihak-pihak yang ada dalam masyarakat. Bagi pihak pemerintah informasi mengenai kependudukan sangat membantu dalam menyusun berbagai macam perencanaan.

Kependudukan adalah hal-hal yang berhubungan dengan struktur, jumlah, jenis kelamin, umur, perkawinan, kehamilan, kelahiran, kematian dan lain-lain, hingga ketahanan yang berhubungan dengan ekonomi, sosial, budaya serta politik.

Pengelolaan kependudukan dan juga pembangunan keluarga yaitu segala upaya yang terencana untuk mengarahkan perkembangan kependudukan meupun pembangunan keluarga agar dapat terwujud penduduk yang tumbuh seimbang dan kualitasnya meningkat. Perkembangan kependudukan merupakan suatu kondisi yang dimana ada kaitannya dengan perubahan keadaan kependudukan, berpengaruh dan dipengaruhi oleh keberhasilan pembangunan secara kontinyu atau berkelanjutan.

Dalam mempelajari tentang kependudukan terdapat beberapa komponen terpenting yang perlu diperhatikan diantaranya seperti kelahiran, kematian, dan migrasi penduduk. Sedangkan terdapat dua faktor penunjang lain yang tidak kalah penting yaitu tingkat dari mobilitas sosial dan perkawinan.

**2.1.7 Macam-Macam Penduduk**

Penduduk dibagi menjadi beberapa macam yaitu sebagai berikut :

1. Penduduk asli/pribumi, yaitu warga negara atau penduduk yang lahir disuatu wilayah atau negara dan menetap diwilayah tersebut dengan status asli dan diakui sebagai suku bangsa bukan dari negeri lain.
2. Penduduk pendatang, yaitu penduduk yang melakukan perpindahan ke suatu daerah yang baru.
3. Penduduk asing, yaitu penduduk yang melakukan perpindahan dari suatu negara ke negara lain.
4. Warga Negara Asing Tinggal Tetap adalah orang asing yang berada dalam wilayah negara Republik lndonesia dan telah mendapat ijin masuk dan surat ijin tinggal tetap dari instansi yang berwenang.
5. Warga Negara Asing Tinggal Sementara adalah orang asing yang berada dalam wilayah negara Republik lndonesia dan telah mendapat ijin masuk dan surat ijin tinggal sementara dari instansi yang berwenang.

**2.1.8 Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yaitu suatu sistem informasi yang disusun berdasarkan prosedur-prosedur dan memakai standarisasi khusus yang bertujuan menata sistem administrasi kependudukan. Administrasi kependudukan meliputi Pendataran Penduduk dan Pencatatan Sipil.

Tujuan adanya Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK) yaitu :

1. *Database* kependudukan terpusat;
2. *Database* kependudukan dapat diintegrasikan untuk kepentingan lain (statistik, pajak, imigrasi, dll);
3. Sistem SIAK terintegrasi (RT/RW, kelurahan, kecamatan, pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, dll)
4. Standarisasi Nasional
5. Nomor pengenal tunggal (NIK)
6. Blangko Standar Nasional (KK, KTP, Buku, Register, Akta Capil)
7. Formulir-formulir standar nasional (termasuk kodefikasinya)

Pada hakekatnya bahwa upaya tertib administrasi kependudukan, tidak sekedar pengawasan terhadap pengadaan blangko-blangko yang dipersyaratkan dalam penerbitan dokumen, tapi hendaknya tersistem, konkrit dan pragmatis. Artinya mudah dipahami oleh penduduk dan diyakini bermakna secara hukum berungsi melindungi, mengakui atau mengesahkan status kependudukan atau peristiwa vital yang dialami penduduk, sehingga dibutuhkan oleh penduduk kerena dapat memudahkan atau melancarkan urusannya dalam kehidupan sehari-hari dengan kata lain dokumen kependudukan memiliki insentif bagi pemegang dokumen atau penduduk.

**2.1.9 Peraturan Undang-Undang Mengenai Sistem Informasi Administrasi Kependudukan**

1. Peraturan Pemerintah R.I. Nomor 27 Tahun 1994 tentang Pengelolaan Perkembangan Kependudukan;

1. Keputusan Presiden R.I. Nomor 88 Tahun 2004 tentang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan;
2. Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 94 Tahun 2003 tentang Spesifikasi, Pengadaan dan Pengendalian Blangko Kartu Keluarga, Kartu Tanda Penduduk, Buku Register Akta dan Kutipan Akta Catatan Sipil;

Peraturan Undang-Undang diatas merupakan sebagian landasan hukum yang menjadi pedoman dalam pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka, guna terciptanya sistem administrasi kependudukan yang berkualitas, dan sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan.

**2.1.10 Pengertian Efektivitas**

Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, yaitu menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Menurut **Abdurahmat dalam Othenk (2008:7)**, menyatakan pendapat mengenai efektivitas yaitu:

**“Pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah pekerjaan tepat pada waktunya.”**

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas berkaitan dengan terlaksananya semua tugas poko, tercapainya tujuan, ketepatan waktu, dan partisipasi aktif dari anggota serta merupakan keterkaitan antara tujuan dan hasil yang dicapai.

**2.1.11 Pengertian Efektivitas Pelayanan**

Birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang baik dan profesional. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (public services) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (welfare state). Baik atau buruknya suatu pelayanan dapat dinilai dari tingkat efektivitas pelayanan yang diberikan, apakah proses pelayanan telah sesuai dengan standar prosedur yang berlaku atau tidak.

Menurut **Fandy Tjiptono (1995)** mengemukakan pendapat bahwa “Efektivitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.”

Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan kondisi suatu kegiatan dalam pemenuhan kebutuhan dengan melakukan segala sesuatu dengan benar.

Menurut **Yatchman & Seastore dalam Steers (1985:5)** menyebutkan bahwa:

**“Efektivitas organisasi sebagai kapasitas suatu organisasi untuk memperoleh dan memanfaatkan sumber dayanya yang langka dan berharga secara sepadan mungkin dalam usahanya mengejar tujuan organisasi dan operasionalnya”.**

Berdasarkan pengertian efektivitas tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa pada prinsipnya efektivitas merupakan segala usaha yang ditempuh demi terwujudnya tujuan organisasi, meskipun dengan keterbatasan sumber-sumber yang dimilikinya. Oleh karena itu, gunanya mengetahui efektif tidaknya tugas dan fungsi yang telah dilaksanakan oleh pegawai perlu diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi terwujudnya efektivitas. Hal tersebut dapat dilihat dari prinsip efektivitas pelayanan yaitu :

1. Kualitas Pelayanan,
2. Kuantitas Pelayanan, dan
3. Ketepatan Waktu.

Menurut **Amsyah (2003 : 131)** menyebutkan indikator efektivitas pelayanan sistem informasi sebagai berikut:

1. **Volume Pekerjaan, yaitu pengolahan data semakin banyak dan meluas;**
2. **Akurasi, informasi harus mencerminkan keadaan yang sebenarnya;**
3. **Informasi tepat waktu, informasi itu harus tersedia atau ada pada saat informasi tersebut diperlukan;**
4. **Biaya, peningkatan biaya personel dan bahan baku pemakaian komputer adalah sama dengan operasional pengolahan data nonkomputer.**

Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengkoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

* + 1. **Hubungan Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Dengan Efektivitas Pelayanan**

Mengenai sistem informasi manajemen tentu akan bersangkutan dengan teknologi informasi yang sekarang semakin berperan dalam pelayanan publik, yang ditandai dengan mudahnya untuk mengakses informasi dari titik satu ke titik yang lainnya guna mengoptimalisasi efektivitas pelayanan publik. Administrasi Kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi penduduk di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Majalengka serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain.

Menurut **Soetedjo Moeljodihardjo (1992)** mengemukakan pendapat sebagai berikut:

**“Sistem Informasi Manajemen merupakan metode yang menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan eksternal dan operasi internal sebuah organisasi, dengan tujuan untuk menunjang pengambilan keputusan dalam rangka memperbaiki perencanaan dan pengendalian.”**

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi manajemen merupakan suatu metode untuk menghasilkan informasi guna menunjang pengambilan keputusan dalam memperbaiki suatu perencanaan dan pengendalian kegiatan organisasi kearah yang lebih baik.

Menurut **Sondang P. Siagian (2003 : 20)** menyatakan bahwa:

**“Efektivitas adalah pemanfaatan berbagai sumber daya, dana, sarana dan prasarana, dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu, tepat pada waktunya”.**

Pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu proses pemanfaatan sumber daya serta sarana dan prasarana yang ada pada organisasi, guna mencapai suatu tujuan agar hasil yang dikeluarkan tepat pada waktunya.