BAB II

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1. Landasan Teori**

**2.1.1. Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Sistem Informasi Manajemen merupakan gabungan dari perangkat lunak (software), perangkat keras (hardware) dan sumber daya manusia (SDM) yang saling berkaitan dalam mengolah data menjadi informasi yang bermanfaat melalui penciptaan sebuah sistem. Selain penggunaan komputer, manusia juga turut menjadi bagian dari sistem ini. Manusia menggunakan sebuah ide, pemikiran dan perhitungan dalam menggunakan komputer yang di dalamnya terdapat software dan hardware. Selain itu terdapat pula process perencanaan, kontrol,koordinasi dan pengambilan keputusan. Oleh karena itu sistem informasi dinamakan juga sistem komplek. Beberapa pendapat ahli tentang pengertian system informasi manajemen adalah sebagai berikut :

Rahman & Saudin (2022:58): "Sistem informasi manajemen adalah sistem perencanaan yang merupakan bagian dari pengendalian internal sebuah bisnis yang meliputi pemanfaatan manusia, teknologi, dokumen, dan prosedur oleh akuntansi manajemen untuk mengatasi masalah bisnis seperti biaya produk, merancang strategi bisnis atau permasalahan layanan organisasi.

Davis dalam Rahman & Saudin (2022:59): "Sistem informasi manajemen adalah suatu sistem yang terintegrasi antara manusia dan mesin yang dapat menghasilkan informasi sedemikian rupa guna menunjang jalannya operasi, jalannya manajemen, dan fungsi pengambilan keputusan pada suatu organisasi.

Stoner dalam Rahman & Saudin (2022:59): "Sistem informasi manajemen adalah metode formal yang menyediakan pihak manajemen sebuah informasi yang tepat waktu, dapat dipercaya dan dapat mendukung proses pengambilan keputusan bagi perencanaan, pengawasan, serta fungsi operasi sebuah organisasi yang lebih efekti.

Pangestu dalam Rahman & Saudin (2022:59): "Sistem informasi manajemen adalah kumpulan dari interaksi sistem-sistem informasi yang berwenang dalam mengumpulkan dan mengolah data guna menyediakan informasi yang bermanfaat bagi semua tingkatan manajemen di dalam kegiatan perencanaan dan pengendalian.

Scott dalam Rahman & Saudin (2022:59): "Sistem informasi manajemen adalah sekumpulan sub-sistem informasi yang menyeluruh, terkoordinasi dan secara rasional terpadu yang dapat mentransformasi data sehingga menjadi informasi lewat serangkaian cara guna meningkatkan produktivitas yang sesuai dengan sifat dan gaya manajer atas dasar kriteria mutu yang telah disepakati.

Maka berdasarkan pendapat ahli diatas definisi-definisi tersebut menekankan bahwa SIM adalah sistem yang mengintegrasikan manusia, teknologi, dan prosedur untuk mengumpulkan, mengolah, dan menyediakan informasi yang bermanfaat bagi semua tingkatan manajemen dalam kegiatan perencanaan, pengawasan, dan pengambilan keputusan dalam organisasi.

**2.1.2. Tujuan Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Laudon dan Laudon (2020), tujuan sistem informasi manajemen (SIM) ebagai alat untuk mendukung efisiensi operasional, pengambilan keputusan, dan keunggulan strategis organisasi. Adapun tujuan system informasi manajemen adalah sebagai berikut:

1. Meningkatkan Efesiensi Operasional

Penerapan Sistem Informasi Manajemen bertujuan untuk meningkatkan efisiensi operasional organisasi. Dengan mengotomatiskan proses bisnis dan menyediakan akses cepat terhadap informasi yang relevan, Sistem Informasi Mananjemen membantu mengurangi waktu dan upaya yang diperlukan untuk tugas-tugas rutin.

1. Mendukung Pengambil Keputusn yang Lebih Baik

Sistem Informasi Manajemen menyediakan data yang akurat, analisis yang mendalam, dan laporan yang terstruktur, sehingga membantu manajer dalam mengevaluasi situasi bisnis, mengidentifikasi peluang, dan mengatasi tantangan.

1. Meningkatkan Aksesibilitas Data.

Sistem Informasi Manajemen meningkatkan aksesibilitas data yang tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi para pemakai, tanpa mengharuskan adanya perantara sistem informas.

1. Menjamin Kualitas dan Keterampilan Pengguna

Sistem Informasi Manajemen menjamin tersedianya kualitas dan keterampilan dalam memanfaatkan sistem informasi secara kritis.

1. Mengembangkan Proses Perencanaan yang Efektif

Sistem Informasi Manajemen membantu dalam mengembangkan proses perencanaan yang efektif dengan menyediakan informasi yang diperlukan untuk perencanaan strategis

1. Mengidentifikasi Kebutuhan Keterampilan Pendukung

kebutuhan akan keterampilan pendukung sistem informasi, sehingga organisasi dapat memastikan sumber daya manusia yang kompeten dalam mengoperasikan dan mengelola sistem informasi.

1. Menetapkan Investasi pada Sistem Informasi

SIM membantu menetapkan investasi yang akan diarahkan pada sistem informasi, memastikan bahwa sumber daya dialokasikan secara optimal untuk mendukung tujuan organisasi.

1. Mengatisipasi Konsukuensi Ekonomis Teknologi Baru

SIM mengantisipasi dan memahami konsekuensi-konsekuensi ekonomis dari sistem informasi dan teknologi baru, sehingga organisasi dapat merespons perubahan teknologi dengan tepat

1. Memperbaiki Produktivitas dan Pengembangan Sistem

SIM memperbaiki produktivitas dalam aplikasi pengembangan dan pemeliharaan sistem, memastikan bahwa sistem informasi terus berkembang sesuai dengan kebutuhan organisasi.

**2.1.3. Ruang Lingkup Sistem Informasi Manajemen**

Menurut Laudon dan Laudon (2020), tujuan sistem informasi manajemen (SIM) ebagai alat untuk mendukung efisiensi operasional, pengambilan keputusan, dan keunggulan strategis organisasi. Adapun tujuan system informasi manajemen adalah sebagai berikut:

Ruang lingkup Sistem Informasi Manajemen melibatkan berbagai aspek penting yang terkait dengan pengelolaan informasi dalam organisasi. Hal ini mencakup kegiatan pengumpulan, pemrosesan, penyimpanan, dan distribusi informasi yang relevan untuk pengambilan keputusan. SIM tidak hanya terbatas pada pengolahan data finansial, tetapi juga mencakup pengelolaan data terkait dengan berbagai fungsi bisnis lainnya, seperti produksi, pemasaran, serta sumber daya manusia (Suyanto & Wijaya, 2023:72).

Ruang lingkup SIM juga mencakup beberapa tingkatan keputusan dalam organisasi, yaitu keputusan operasional, keputusan manajerial, dan keputusan strategis (Pramudito & Ramadhan, 2024:33). Oleh karena itu, ruang lingkup SIM sangat luas dan berperan penting di berbagai lini dalam organisasi.

**2.1.4. Fungsi Sistem Informasi Manajemen**

Fungsi utama dari SIM adalah untuk menyediakan informasi yang tepat, tepat waktu, dan relevan bagi manajer di semua tingkat organisasi. Menurut Puspita & Hidayah (2021:85), SIM memiliki tiga fungsi dasar yaitu:

1. **Mengumpulkan data dari berbagai sumber**

Fungsi pertama dari SIM adalah mengumpulkan data yang berasal dari berbagai sumber, baik internal maupun eksternal organisasi. Sumber internal bisa berupa laporan keuangan, data produksi, atau informasi karyawan, sementara sumber eksternal bisa berupa data pasar, tren industri, atau data pelanggan. Pengumpulan data yang efisien ini memungkinkan organisasi memiliki gambaran yang lebih jelas mengenai kondisi yang ada. SIM mengotomatisasi proses ini melalui berbagai platform dan aplikasi, seperti form input online atau sistem integrasi antar departemen, sehingga data dapat dikumpulkan dengan cepat dan akurat (Rahman & Saudin, 2022:58).

1. **Menyimpan data secara terstruktur dan aman**

Setelah data dikumpulkan, SIM bertugas untuk menyimpan data tersebut dalam struktur yang terorganisir dengan baik, sehingga memudahkan pengaksesannya di kemudian hari. Penyimpanan yang terstruktur ini dilakukan dengan memanfaatkan sistem database yang menggunakan metode penyimpanan relasional atau non-relasional. Selain itu, SIM juga memastikan keamanan data melalui pengamanan digital seperti enkripsi, kontrol akses, dan pencadangan rutin untuk mencegah kehilangan data (Purnama & Arifin, 2024:45). Keamanan ini sangat penting untuk melindungi informasi yang bersifat sensitif, seperti data keuangan atau informasi pribadi pelanggan.

1. **Mengolah data mentah menjadi media informasi yang berguna**

SIM memiliki kemampuan untuk mengolah data mentah menjadi informasi yang bermakna melalui proses analisis, transformasi, dan pengolahan. Data mentah yang terkumpul, misalnya angka-angka transaksi atau hasil survei pelanggan, diubah menjadi informasi yang bisa digunakan dalam pengambilan keputusan. Proses ini bisa mencakup pengolahan statistik, pembuatan grafik, atau perhitungan-perhitungan lain yang memberikan wawasan yang berguna bagi pengelola organisasi (Sutrisno & Alam, 2020:98).

1. **Mendistribusikan informasi kepada pihak yang membutuhkan**

Setelah data diolah menjadi informasi yang berguna, SIM bertugas untuk mendistribusikan informasi tersebut kepada pihak yang membutuhkan, seperti manajer, staf, atau departemen lain yang relevan. Sistem ini memungkinkan informasi disampaikan dalam bentuk yang mudah dipahami melalui laporan, dashboard, atau aplikasi lainnya. Pendistribusian yang tepat waktu dan tepat sasaran dapat mempercepat proses pengambilan keputusan dan meningkatkan respons organisasi terhadap perubahan atau situasi yang ada (Puspita & Hidayah, 2021:85).

1. **Mendukung Pengambilan Keputusan**

Salah satu fungsi utama dari SIM adalah untuk mendukung pengambilan keputusan. Dengan menyediakan informasi yang tepat, SIM memungkinkan manajer di berbagai tingkatan untuk membuat keputusan yang lebih cepat dan akurat. Keputusan ini bisa berupa keputusan operasional yang berkaitan dengan kegiatan sehari-hari, keputusan manajerial terkait alokasi sumber daya, atau keputusan strategis yang berhubungan dengan arah jangka panjang organisasi (Suyanto & Wijaya, 2023:72). Dengan akses informasi yang terorganisir, risiko kesalahan keputusan dapat diminimalkan.

1. **Membantu Pengelolaan Operasional**

SIM juga memainkan peran penting dalam membantu pengelolaan operasional sehari-hari organisasi. Sistem ini memungkinkan manajer untuk memantau kinerja operasional dengan lebih mudah, misalnya dalam pengelolaan inventaris, pengaturan jadwal produksi, atau pemantauan kinerja karyawan. Dengan adanya SIM, kegiatan operasional menjadi lebih efisien, karena semua informasi yang diperlukan sudah tersedia secara real-time, mengurangi waktu yang dibutuhkan untuk pencarian informasi atau pemecahan masalah (Pramudito & Ramadhan, 2024:33).

1. **Merancang strategi kedepan**

SIM juga mendukung perancangan strategi jangka panjang. Melalui analisis data yang dikumpulkan, manajer dapat memproyeksikan tren yang akan datang, menganalisis kekuatan dan kelemahan organisasi, serta mengevaluasi peluang dan ancaman di pasar. Hal ini memungkinkan organisasi untuk merumuskan strategi yang lebih akurat dan berbasis data, yang selanjutnya dapat mengarahkan langkah-langkah pengembangan organisasi di masa depan (Wulandari & Mulyani, 2023:104).

1. **Membantu mengatasi berbagai permasalahan**

SIM tidak hanya mendukung keputusan yang berhubungan dengan strategi dan operasional, tetapi juga membantu dalam mengidentifikasi dan mengatasi berbagai masalah yang mungkin timbul. Misalnya, SIM dapat memberikan informasi yang diperlukan untuk menganalisis penyebab masalah operasional, seperti penurunan produktivitas atau peningkatan biaya, dan memberikan rekomendasi berbasis data untuk mengatasinya (Satriawan & Fitriani, 2021:44).

1. **Memastikan efisiensi di semua tingkatan**

SIM berperan dalam memastikan efisiensi di setiap level organisasi. Dengan menyediakan data yang akurat dan real-time, serta mengotomatisasi berbagai proses bisnis, SIM membantu meminimalkan duplikasi tugas, mengurangi kesalahan, dan mempercepat alur kerja. Efisiensi ini tidak hanya terbatas pada level operasional, tetapi juga meliputi level manajerial dan strategis, yang memungkinkan organisasi beroperasi dengan biaya yang lebih rendah dan kinerja yang lebih tinggi (Rahman & Saudin, 2022:58).

Di samping itu, SIM juga berfungsi untuk mendukung efisiensi dan efektivitas operasional organisasi, membantu dalam perencanaan dan pengendalian, serta meningkatkan kemampuan dalam menghadapi persaingan pasar (Sutrisno & Alam, 2020:98).

**2.1.5. Komponen Sistem Informasi Manajemen**

Komponen sistem informasi manajemen terbagi menjadi dua komponen sistem informasi manajemen secara fungsional dan sistem informasi secara fisik

1. Komponen Sistem informasi Manajemen secara Fungsional

Komponen sistem informasi adalah seluruh komponen yang berhubungan dengan Teknik pengumpulan data, pengolahan, pengiriman, penyimpanan, dan penyajian informasi yang dibutuhkan untuk manajemen, meliputi:

1. Sistem Administrasi dan Operasional

Sistem Administrasi dan Operasional mencakup bagian-bagian dari manajemen yang melakukan kegiatan rutin dengan prosedur yang telah ditentukan. Prosedur ini terdapat di bagian personalia, administrasi, dan lainnya. Komponen ini harus diawasi dengan teliti karena perubahan yang terjadi dapat segera diperhitungkan.

1. Sistem Pelaporan Manajemen

Sistem Pelaporan Manajemen adalah elemen informasi manajemen yang meliputi bagian yang memiliki tugas khusus untuk membuat laporan kinerja baik secara periodik maupun secara teratur

1. Sistem Database

Sistem Basis Data adalah sistem yang dirancang untuk mengelola, menyimpan, dan mengambil data secara efisien. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk melakukan operasi seperti penambahan, penghapusan, dan pembaruan data dengan mudah.

1. Sistem Pencarian

Sistem Pencarian adalah komponen dalam sistem informasi yang memungkinkan pengguna untuk mencari dan mengambil informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien.

1. Manajemen data

Manajemen Data adalah proses pengelolaan data yang mencakup pengumpulan, penyimpanan, pengolahan, dan distribusi data untuk memastikan kualitas, keamanan, dan ketersediaan data bagi pengguna.

1. Komponen Sistem Informasi Manajemen secara Fisik

Komponen sistem informasi manajemen secara fisik adalah keseluruhan perangkat dan peralatan fisik yang digunakan untuk menjalankan sistem informasi manajemen . komponen-komponen tersebut meliputi:

1. Perangkas Keras (Hadware)

Hadware adalah merupakan peralatan yang digunakan untuk mengumpulkan, memasukkan, memproses, menyimpan dan mengeluarkan hasil pengolahan data dalam bentuk informasi.

Contoh Hadware:

* Perangkat Keras : Keyboard, Mouse, Scanner
* Perangkat Proses : Processor (CPU)
* Perangkat Output : Monitor, Printer, Speaker
* Perangkat Penyimpanan : Hard disk, SSD, Flaash drive

1. Perangkat Lunak (Sofware)

Software adalah sekumpulan data elektronik yang disimpan dan diatur oleh komputer, berupa program yang berguna untuk menjalankan suatu perintah. Menurut Tri Rachmadi (2020), software adalah program yang digunakan untuk menjalankan berbagai tugas pada komputer.

Contoh software:

* + - Sistem operasi: Windows, Linux, Mac OS.
    - Aplikasi perkantoran: Microsoft Office, LibreOffice.
    - Peramban web: Google Chrome, Mozilla Firefox.
    - Perangkat lunak desain grafis: Adobe Photoshop, CorelDRAW

c) Brainware

Brainware adalah manusia yang terlibat dalam mengoperasikan serta mengatur sistem komputer. Menurut Tri Rachmadi (2020), brainware adalah individu yang menggunakan dan mengendalikan perangkat keras dan perangkat lunak dalam sistem komputer.

Contoh brainware:

* Programmer: Orang yang membuat program atau aplikasi yang digunakan dalam perangkat komputer.
* Operator: Orang yang menjalankan program atau aplikasi sesuai petunjuk penggunaannya.
* Administrator sistem: Orang yang mengelola dan memelihara sistem komputer dan jaringannya.

Ketiga komponen ini harus bekerja sama agar sistem komputer dapat berfungsi dengan baik. Hardware menyediakan sarana fisik, software memberikan instruksi dan aplikasi untuk dijalankan, sementara brainware memastikan bahwa kedua komponen tersebut digunakan secara efektif untuk mencapai tujuan yang diinginkan.

**2.2. Pelayanan Publik**

**2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Hardiyansyah (2020:224): Pelayanan publik adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Abu Bakar (2020:86): Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Istilah pelayanan merujuk pada kata 'services' dalam bahasa Inggris. Pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu. Kebutuhan akan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia di sebuah negara. Setiap individu membutuhkan barang dan jasa untuk menjamin kelangsungan hidupnya. Pelayanan publik adalah serangkaian proses kegiatan yang berlangsung secara rutin dan berkesinambungan. Meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat.

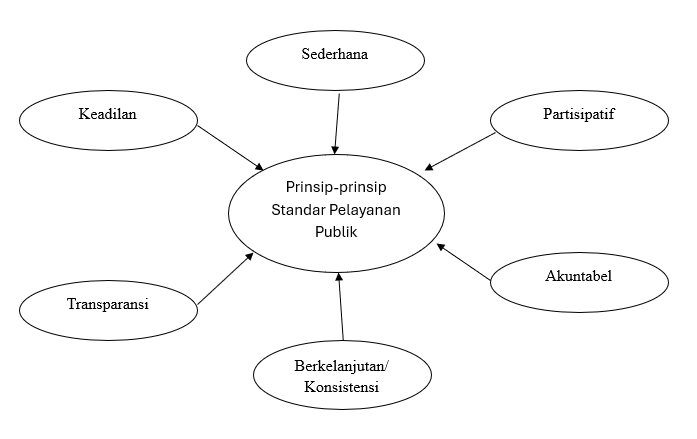
Definisi pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kata "barang, jasa dan pelayanan administratif" dalam bagian penjelasan dianggap sudah jelas, tetapi sebenarnya maksud "barang" bukanlah barang yang bisa diperdagangkan oleh manusia sehari-hari tetapi yang dimaksud adalah barang publik (public goods) yang penyediannya dilakukan oleh pemerintah.

Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas kepentingan umum, kepastian hukum, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban, profesional, partisipatif, persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakukan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu, serta kecepatan kemudahan dan keterjangkauan.Menurut Handoko dalam Amalia (2023:33), komunikasi adalah pemindahan pengertian dalam bentuk gagasan atau informasi dari seseorang ke orang lain. Perpindahan pengertian tersebut melibatkan lebih dari sekedar katakata yang digunakan dalam percakapan, tetapi juga ekspresi wajah, intonasi, titik putus vokal dan sebagainya. Sedangka menurut Effendi (2018:188) komunikasi ialah kapasitas individu atau kelompok untuk menyampaikan perasaan, pikiran dan kehendak kepada individu dan kelompok lain.

Maka berdasarkan definisi di atas menekankan bahwa pelayanan publik adalah upaya yang dilakukan oleh organisasi, terutama instansi pemerintah, untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kepuasan kepada masyarakat sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku.

**2.2.2. Prinsip Pelayanan Publik**

Pada hakekatnya perbaikan sistem dan prosedur pelayanan publik yang menuju pelayanan publik yang prima yang diberikan oleh aparatur/birokrat kepada masyarakat sebaiknya dilakukan dengan penuh perhatian sehingga diharapkan akan menimbulkan pandangan positif baik dari kalangan pelanggan, maupun aparatur yang memberikan pelayanan. Oleh karena itu dalam pelaksanaan pelayanan publik harus dilasanakan dan berjalan berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Adapun yang menjadi prinsip - prinsip dalam pelayanan publik adlah sebagai berikut:

**Gambar 2.1**. Prinsip-prinsip standart pelayanan publik

* 1. Kesederhanaan

Pelayanan publik dapat dikatakan pelayanan prima apabila dalam pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.

* 1. Kejelasan dan Kepastian

Kejelasan dalam pelayanan publik ini mencakup kejelasan dalam hal:

* + 1. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik.
    2. Prosedur dan tata cara pelayanan publik.
    3. Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyesuaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
    4. Rincian biaya / tarif pelayanan public dan tata cara pembayaran.
    5. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan publik.
    6. Pejabat yang menerima keluhan masyakat apabila terjadi sesuatu yang tidak jelas dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat.
  1. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

* 1. Akurasi

Produk dari hasil pelasanaan pelayanan public dapat diterima dengan benar, tepat dan sah yang berpegangan teguh pada prinsip efektivitas dan efisiensi

* 1. Keamanan

Kriteria ini mengandung arti bahwa proses serta hasil pelayanan publik dapat memberikan rasa aman, kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum bagi Masyarakat.

* 1. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

* 1. Kelengkapan Sarana dan Prasarana

Dalam pelaksanaan pelayanan publik harus tersedia sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

* 1. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai sehingga mudah dijangkau oleh masyarakat.Selain itu, segala bentuk informasi yang berkaitan dengan pelayanan publik juga mudah diakses oleh masyarakat melalui teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

* 1. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pada pelaksanaan pelayanan publik, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan yang Ikhlas.

* 1. Kenyamanan

Lingkungan tempat pelaksanaan pelayanan publik harus tertib, tersedianya ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti area parker, toilet, sarana ibadah, dan lain-lain.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi didalam pelaksanaan tugas serta fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang di bakukan dalam penyelenggaran pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat control masyarakat dan atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan.

Unit Pengelola Terminal Terpadu Pulo Gebang sudah memiliki Standar Pelayanan sesuai dengan Draf Peraturan Gubernur Provinsi DKI Jakarta

**2.2.3. Standar Pelayanan Publik**

Menurut Ruhana (2022): Standar pelayanan merupakan persyaratan teknis dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menjadi patokan bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan layanan kepada masyarakat.

Menurut Wahyuni (2022): Standar pelayanan publik berfungsi untuk memberikan arah bertindak bagi instansi penyedia pelayanan publik, di mana standar tersebut menjadi tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan yang berkualitas.

Standar pelayanan publik merupakan ukuran yang telah ditetapkan dan di bakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh sipemberi dan penerima pelayanan. Dalam menentukan suatu standar pelayanan pada organisasi pemerintah harus memiliki berbagai jenis bentuk aturan yang ditetapkan untuk mencapai pelayanan yang baik.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik menyebutkan, adapun komponen standar pelayanan publik sekurang-kurangnya adalah sebagai berikut:

1. Dasar Hukum

Setiap bentuk kebijakan pelayanan publik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan, harus memiliki dasar hukum yang disahkan oleh Peraturan Perundangan untuk menandakan bahwa pelayanan yang diberikan merupakan pelayanan publik yang sah menurut hukum dan perundangan.

1. Persyaratan

Syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratife.

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh suatu instansi pemerintahan harus memiliki sistem yang jelas, mekanisme pelaksanaan yang mudah diimplementasikan oleh seluruh masyarakat serta harus memiliki prosedur.

1. Jangka waktu penyelesaian

Pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah dalam pelaksanaannya harus memiliki batas waktu penyelesaian kegiatan yang efisien.Pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dilakukan dalam standart waktu yang singkat.

1. Biaya/tarif

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah bentuk pelayanan yang diberikan kepadmasyarakat.Oleh sebab itu biaya atau tarif yang yang diberikan harus memiliki standart harga yang dapat dijangkau oleh masyarakat secara keseluruhan. Dengan kata lain harga untuk pelayanan publik adalah harga yang murah.

1. Produk pelayanan

Pelayanan yang diberikan oleh suatu organisasi dapat dikatakan sebagai pelayanan publik apabila produk yang dihasilkan dapat berupa public good,public service danadministration service.

1. Sarana, Prasarana dan fasilitas

Keefektivan pelayanan publik yang diberikan oleh organisasi dapat dilihat dari ketersediaan sarana dan prasaran dalam proses pemberian pelayanan serta terdapat fasilitas yang memadai demi kenyamanan pelanggan atau masyarakat.

1. Potensi pelaksanaan

Petugas pemberi pelayanan publik harus memiliki keahlian, kreativitas serta kemampuan yang menyangkut sikap dan prilaku dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan atau masyarakat.

1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem pengendalian internal dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan kerja atau atasan pelaksana langsung.

1. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Setiap organisasi pemerintahan harus memiliki sarana yang menampung aspirasi masyarakat yang berisi kritik, saran dan juga pengaduan.Hal ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pemberian pelayanan publik kepada masyarakat.

1. Jumlah Pelaksana

Organisasi pemerintahan memiliki pelaksana pelayanan yang memadai agar dalam pelaksanaan pemberian pelayanan dapat berjalan efektif.

1. Jumlah Pelaksana

Memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standart pelayanan.

1. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan

Dalam bentuk komitmen untuk memberi rasa aman bebas dari bahaya, resiko dan keraguan

1. Evaluasi kinerja pelaksana

Penilaian untuk mengetahui sevberapa jauh kegiatan sesuai dengan standar pelayanan

Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau. Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan

**2.2.4. Klasifikasi Pelayanan Publik**

Menurut Enny (2019:7) dalam Irawan (2024:16) lingkungan kerja terbagi kedalam dua bentuk lingkungan kerja yaitu lingkungan kerja fisik dan lingkungan kerja non fisik.

* 1. Lingkungan kerja fisik, Lingkungan kerja fisik adalah semua keadaan berbentuk fisik yang terdapat disekitar tempat kerja dan dapat mempengaruhi karyawan baik secara langsung maupun tidak langsung. Lingkungan kerja fisik dapat dibagi kedalam dua kategori, yakni:
     1. Lingkungan yang langsung berhubungan dengan karyawan, seperti bangunan tempat kerja, peralatan kerja, fasilitas perusahaan, tersedianya sarana transportasi.
     2. Lingkungan perantara atau lingkungan umum dapat juga disebut lingkungan kerja yang mempengaruhi kondisi manusia seperti temperatur, sirklus udara, pencahayaan, getaran mekanis, bau tidak sedap dan sebagainya.
  2. Lingkungan kerja non fisik, Lingkungan kerja non fisik adalah semua keadaan yang terjadi yang berkaitan dengan hubungan kerja, baik dengan atasan maupun sesama dengan bawahan.
     1. Hubungan dengan rekan kerja, Rekan kerja adalah sesama karyawan yang kemampuannya cakap dan saling mendukung dalam pekerjaannya, rekan kerja dalam satu tim dapat mempengaruhi produktivitas kerja.
     2. Hubungan atasan dengan karyawan, Hubungan ini menjelaskan bagaimana atasan membangun suatu hubungan timbal balik secara terus menerus dengan masing – masing karyawan.

**2.3. Tingkat Kepuasan**

**2.3.1. Kepuasan Penumpang**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya, kepuasan konsumen banyak ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di lapangan. Bila pelayanan (Service) tidak sama atau tidak sesuai dengan harapan (Satisfaction) konsumen, maka pelayanan yang diberikan dinilai jelek oleh konsumen

**Kotler dan Keller (2019:138)**: Kepuasan penumpang adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jika kinerja melampaui harapan, maka penumpang akan merasa sangat puas.

**Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (dalam Lovelock & Wirtz, 2020)**: Kepuasan penumpang dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas layanan, yaitu bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy).

**Werdhani (2024:5)**: "Tingkat kepuasan penumpang dipengaruhi oleh atribut pelayanan seperti keamanan, tindak lanjut terhadap keluhan, kenyamanan fasilitas, dan kemudahan akses.

**Victoria (2024:2)**: "Kepuasan penumpang sangat dipengaruhi oleh lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, yang harus terpenuhi secara konsisten.

**Febrianti dan Najah (2024:15)**: "Faktor kenyamanan kursi, kebersihan kabin, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan staf sangat menentukan kepuasan penumpang transportasi udara.

Berdasarkan berbagai definisi Tingkat kepuasan penumpang yang dikemukakan di atas, dapat dikatakan bahwa Kepuasan penumpang adalah hasil interaksi antara harapan dan pengalaman nyata yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, atribut fasilitas, dan standar keselamatan. Fokus pada pemenuhan kebutuhan emosional dan fungsional penumpang akan memastikan tingkat kepuasan yang lebih tinggi.

**2.3.2. Kualitas Jasa**

**Febrianti dan Najah (2024:15)**: "Faktor kenyamanan kursi, kebersihan kabin, ketepatan waktu, dan kualitas pelayanan staf sangat menentukan kepuasan penumpang transportasi udara.

Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak yang lain yang tidak berwujud dan tidak dapat meningkatkan kepemilikan apapun. Jasa/pelayanan merupakan suatu kinerja penampilan, tidak berwujud dan cepat hilang, lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki, serta pelanggan lebih dapat dirasakan dari pada dimiliki,serta pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut. kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen, dan kualitas juga diartikan kepuasan pelanggan sepenuhnya. Suatu produk dikatakan berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yang sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Kualitas jasa angkutan yang menyangkut penumpang tergantung dari sudut pandang dan cara melakukan penilian perspektif terhadap kualitas jasa transportasi selalu dikaitkan dengan kepuasan penumpang). Penyedia fasilitas dan pemberian jasa palayanan pada setiap pengguna terminal bandar udara merupakan produk yang dihasilkan untuk dijual kepada konsumen pengguna jasa dan layanan tersebut yang akan mengakibatkan adanya timbal balik yang berdampak pada penerimaan atau pendapatan bandar udara.

**2.3.3. Nilai Pelanggan**

Pelanggan adalah yang membeli barang atau jasa perusahaan (Tjiptono 2011) prusahaan percaya bahwa para pelanggan memperkirakan penawaran mana yang akan menyerahkan mana yang akan menyerahkan nilai tertinggi. Para pelanggan menginginkan nilai maksimum, dengan dibatasi oleh biaya pencarian serta keterbatasan pengetahuan, mobiilitas, dan penghasilan. Mereka membentuk suatu harapan akan nilai dan bertindak berdasarkan hal itu. Kenyataan apakah suatu penawaran menentukan harapan akan nilai mempengaruhi dan kemungkinan pembelian kembali. Para pembeli akan membeli dari perusahaan yang mereka yakini menawarkan nilai bagi pelanggan (Customer delivered value) yang tertinggi ( kotller, 20013). Nilai pelanggan(Customer value) adalah rasio antara perceived benefit dibandingkan dengan perceived sacrifice

Pengaruhnya nilai pelanggan terhadap kepuasan pembeli dikuatkan oleh penelitian Warta Ardhia, (2015). Pelaanggan lebih bersedia membeli ulang dan merekomendasikan suatu produk atau jasa kepada orang lain jika produk yang ditawarkan memiliki nilai manfaat yang lebih tinggi daripada nilai pengorbanannya. Kedua variabel berpengaruh dan bekerjasama secara erat dan akan menghasilkan tujuan-tujuan jangka panjang yang berhubungan dengan pelanggan seperti rekomendasi dan pembelian ulang. Sementara itu penelitian lain juga menunjukan bahwa nilai pelanggan adalah penghubung antar minat beli ulang dan persepsi kualitas pelayanan. Slater. Menurut parasuraman (2015) menemukan nilai bahwa pelanggan merupakan suatu hal yang penting di dalam memahami perilaku pembelian pelanggan

Sementara itu pada minat beli ulang ( repurchase itention ) pelanggan dan menunjukan bahwa pengaruh tidak langsung pun juga harus dipertimbangkan untuk menjelaskan repurchase itention sepenuhnya. Nilai pelanggan sebagai peniliaian seluruh konsumen terhadap utilitas sebuah produk sebuah produk berdasarkan persepsinya terhadap apa yang diterima. Nilai pelanggan (Customer value) sebagai preferensi preceptual dan evaluasi pelanggan terhadap produk kinerja atribut, dan konsekuensi di dapatkan dari pemakaian produk yang memfasilitasi pencapaian tujuan dan sasaran dalam situasi pemakaian. Menciptakan dan memberikan nilai pelanggan superior terhadap High-value customer(nilai tinggi pelanggan) bisa meningkatkan organisasi. Dalam hal ini nilai tinggi pelanggan(High-value customer) dan nilai sebuah organisasi(Value an organization) mencerminkan nilai dari sudut pandang organisasi.

Nilai tinggi pelanggan mengukur nilai moneter pelanggan individual bagi organisasi, Sedangkan nilai sebuah organisasi (Value an organization) mengukur moneter sebuah organisasi bagi pemiliknya. Sebaliknya nilai pelanggan didasarkan pada perspektif pelanggan organisasi bersangkutan, dengan mempertimbangkan apa yang mereka inginkan dan yakin bahwa mereka dapatkan dari pembelian dan penggunaan produk tertentu.

**2.3.4. Minat Penumpang**

Minat beli adalah sesuatu diperoleh dari proses dari proses belajar dan proses pemikiran yang membentuk suatu persepsi. Minat beli ini menciptakan suatu motivasi yang terus terekam dalam benaknya dan menjadi suatu keinginan yang sangat kuat yang pada akhirnya ketika seorang konsumen harus memenuhi kebutuhannya akan mengaktualisasikan apa yang ada dalam benaknya itu Oliver (2014) dalam Aptaguna dan Pitaloka (2016). Minat beli merupakan bagian dari komponen perilaku dalam sikap mengkonsumsi. Menurut Dewi dan Nuryati(2014) mengemukakan bahwa “Minat beli merupakan bagian dari mengkonsumsi, kecenderungan responden untuk bertindak sebelum keputusan membeli dilaksanakan.

Berdasarkan beberapa definisi diatas, bahwa minat beli adalah suatu tindakansebelum melakukan proses keputusan pembelian terhadap suatu produk barang atau jasa yang diukur dengan tingkat kemungkinan konsumen melakukan pembelian. Keputusan pembelian dari segi konsumen adalah sesuatu yang berhubungan dengan keputusan untuk membeli produk atau jasa tertentu serta beberapa banyak unit produk yang dibutuhkan. Keputusan Pembelian adalah sebuah pendekatan penyelesaian masalaha dalam kegiatan dan kebutuhan yang terdiri pengenalan kebutuhan dan keinginan, pencarian informasi, evaluasi terhadap alternatif,pembelian dan keputusan pembelian, dan tingkah laku setelah pembelian.

Menurut Kotler dan Keller (20013) menyatakan bahwa minat beli adalah respon melakukan pembelian atas dasar perilaku yang sebelumnya telah dilakukan. Minat beli merupakan minat pembelian yang didasarkan atas pengalaman pembelian yang telah dilakukan dimasa lalu. Minat beli ulang yang tinggi mencerminkan tingkat kepuasan yang tinggi dari konsumen ketika memutuskan untuk mengadopsi suatu produk. Keputusan untuk mengadopsi atau menolak suatu produk timbul setelah konsumen mencoba suatu produk tersebut dan kemudian timbul rasa suka dan tidak suka terhadap produk tersebut. Rasa suka terhadap produk timbul bila konsumen mempunyai persepsi bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas baik dan dapat memenuhi atau bahkan melebihi keinginan dan harapan konsumen. Dengan kata lain produk tersebut mempunyai nilai yang tinggi di mata konsumen. Tingginya minat beli ulang ini berdampak positif terhadap keberhasilan produk di pasar.

Faktor-faktor yang mempengaruhi minat beli berhubungan dengan perasaan dan emosi, bila seseorang merasa senang dan puas dalam membeli barang atau jasa maka hal itu akan memperkuat minat pembeli, kegagalan biasanya menghilangkan minat. Minat konsumen adalah seberapa besar konsumen membeli suatu merek atau seberapa besarkemuungkinan konsumen untuk berpindah dari satu merek ke merek lainnya (Kotler,2014). Konsumen dimanapun dan kapanpun akan dihadapkan dengan sebuah keputusan pembelian untuk melakukan transaksi pembelian

Minat di gambarkan sebagai situasi seseorang sebelum melakukan tindakan yang dapat dijadikan dasar untuk memprediksi perilaku atau tindakan tersebut, minat beli merupakansesuatu yang berhubungan dengan rencana konsumen untuk membeli produk tertentu serta berapa banyak unit produk yang dibiutuhkan beberapa priode tertentu, dapat di katakan bahwa minat beli merupakan pernyataan mental dari diri konsumen yang mereflesikan rencana pembelian sejumlah merek dengan produk tertentu.

**2.4. Penelitian Terdahulu**

Hasil Penelitan terdahulu sangat penting guna menetahui apa yang telah dihasilkan dari peneliti terdahulu dan menjadi aspirasi baru untu penelitian selanjutnya, berikut hasil penelitan sebelumnya yang digunakan pada penelitian:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Nama dan  Tahun Penelitian | Judul Penelitian | Hasil Penelitian |
| Kumar, A. dan Prakash, A. (2018) | Analisis Kepuasan Penumpang Berdasarkan Dimensi Kualitas Layanan pada Transportasi Umum di India | Menganalisis kepuasan penumpang dalam transportasi umum di India, fokus pada dimensi kualitas layanan |
| Zhang, H. dan Liu, Y. (2019) | Pengaruh Kualitas Pelayanan Bus terhadap Kepuasan Penumpang di Perkotaan: Pendekatan Kuantitatif | Mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan bus dan kepuasan penumpang di perkotaan, dengan metode kuantitatif. |
| Ali, F. dan Amin, M. (2020) | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penumpang: Studi Kasus pada Faktor Kehandalan dan Kenyamanan | Penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang, menyoroti faktor-faktor seperti kehandalan dan kenyamanan. |
| Cheng, L. dan Zhao, Y. (2021) | Analisis Pengalaman Penumpang dan Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan di Layanan Transportasi Umum | Penelitian tentang pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang, menyoroti faktor-faktor seperti kehandalan dan kenyamanan. |
| Prajogo, D. I. dan Sohal, A. S. (2022) | Dampak Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan: Studi pada Transportasi Umum dengan Fokus pada Kualitas Pelayanan | Meneliti dampak inovasi layanan terhadap kepuasan pelanggan dalam konteks transportasi umum, termasuk analisis kualitas pelayanan |
| Wijaya, S.C., Mahendra, A.A., Hamdan, T.N., Ramdan, H., & Aditya, R. (2024) | Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untuk Pemerintah Daerah | Penelitian ini mengembangkan sistem informasi pelayanan publik yang inovatif bagi pemerintah daerah guna meningkatkan efisiensi dan transparansi |
| Nidaul Fajrin, (2020) | Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Publik terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta | Implementasi sistem informasi di PTSP Kantor Kementerian Agama Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa sistem pelayanan publik yang melibatkan unsur kemudahan, kecepatan, akurasi, dan akuntabilitas berjalan efektif dan efisien |

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

**2.5. Model Penelitian**

**Gambar 2.1**. Model Penelitian

Menurut Sugiyono (2020): Sugiyono memberikan kontribusi signifikan dalam metode penelitian, terutama dalam teknik pengambilan sampel. Dia menjelaskan berbagai teknik sampling, termasuk probability sampling dan non-probability sampling, serta menekankan pentingnya menentukan teknik yang sesuai dengan tujuan penelitian).

Jenis Penelitian ini adalah kuantitatif. Populasi dalam peneletian ini adalah Penumpang Bus Antar Kota Antar Provinsi (AKAP) di Terminal Terpadu Pulo Gebang Jakarta Timur yang berjumlah 60 orang. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data dengan angket, wawancara, observasi, uji (test) dokumentasi. Teknik analisis data dengan melakukan verifikasi data pengolahan angket, dan pengolahan data:

1. Uji validitas data
2. Uji reliabilitas data
3. Pengujian hipotesis

**2.6. Hipotesis Penelitian**

Dalam penelitian ini rumusan hipotesis yang penulis ajukan adalah sebagai berikut:

1. H0: Diduga Sistem Informasi Manajemen tidak berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus antar kota antar provinsi di Terminal Terpadu Pulo Gebang Dinas Perhubungan Jakarta Timur.

H1: Diduga Sistem Informasi berpengaruh secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus antar kota antar provinsi di Terminal Terpadu Pulo Gebang Dinas Perhubungan Jakarta Timur.

1. H0: Diduga Pelayanan Publik tidak berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus antar kota antar provinsi di Terminal Terpadu Pulo Gebang Dinas Perhubungan Jakarta Timur.

H2: Diduga Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap kinerja tingkat kepuasan penumpang bus antar kota antar provinsi di Terminal Terpadu Pulo Gebang Dinas Perhubungan Jakarta Timur.

1. H0: Diduga Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Publik secara simultan tidak berpengaruh signifikan tingkat kepuasan penumpang bus antar kota antar provinsi di Terminal Terpadu Pulo Gebang Dinas Perhubungan Jakarta Timur.

H3: Diduga Sistem Informasi Manajemen, Pelayanan Publiksecara simultan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang bus antar kota antar provinsi di Terminal Terpadu Pulo Gebang Dinas Perhubungan Jakarta Timur.