

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### A. Deskripsi Teori

Deskripsi teori dalam suatu penelitian merupakan uraian sistematis tentang teori dan hasil-hasil penelitian yang relevan dengan variabel yang diteliti. Beberapa jumlah kelompok teori yang perlu dikemukakan atau dideskripsikan, akan tergantung pada luasnya permasalahan dan secara teknis tergantung pada jumlah variabel yang diteliti.

Deskripsi teori paling tidak berisi tentang penjelasan terhadap variabel- variabel yang diteliti, melalui pendefinisian, dan uraian yang lengkap dan mendalam dari berbagai referensi, sehingga ruang lingkup, kedudukan dan prediksi terhadap hubungan antar variabel yang akan diteliti menjadi lebih jelas dan terarah.

##### 1. Pengertian Sistem

Sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. System adalah kumpulan dari komponen apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berhubungan satu sama lain dan bekerjasama secara harmonis untuk mencapai satu tujuan.

Menurut sedarmayanti (2008:18) system adalah setiap kesatuan secara konseptual atau fisik yang terdiri dari bagian dalam kedaan saling tergantung satu sama lain. Sebuah system terdiri dari bagian saling berkaitan yang beroperasi bersama untuk mencapai sasaran dan maksud tertentu. Sebuah system bukanlah seperangkat

unsur yang tersusun secara tak teratur, tetapi terdiri dari unsur yang dapat dikenal sebagai saling melengkapi karena satu maksud tujuan dan sasaran.

Adapun karakteristik yang dimiliki oleh sistem menurut Sutanta (2003:3) dijelaskan sebagai berikut :

a. Mempunyai komponen

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berintegrasi yang artinya bekerja sama membentuk suatu kesatuan. Komponen sistem dapat berupa subsistem-subsistem yang dapat mempunyai sistem yang lebih besar (*supra system*).

b. Mempunyai batas (*boundary*)

Batas sistem diperlukan untuk membedakan satu sistem dengan sistem yang lain. Tanpa adanya batas sistem, maka sangat sulit untuk menjelaskan suatu sistem. Batas sistem akan memberikan batasan scope tinjauan terhadap sistem.

c. Mempunyai lingkungan (*environments*)

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

d. Mempunyai penghubung atau antar muka (*interface*) antar komponen

Penghubung/antar muka merupakan komponen sistem,

yaitu segala sesuatu yang bertugas menjembatani hubungan antar komponen dalam sistem. Penghubung/antar muka merupakan sarana yang memungkinkan setiap komponen saling berinteraksi, dan berkomunikasi dalam rangka menjalankan fungsi masing-masing komponen. Dalam dunia computer, penghubung/antar muka dapat berupa berbagai macam tampilan dialog layar monitor yang memungkinkan seseorang dapat dengan mudah mengoperasikan sistem aplikasi komputer yang digunakannya.

e. Mempunyai masukan(*input*)

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

f. Mempunyai pengolah(*processing*)

Pengolah merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Pengolahan adalah berupa program aplikasi komputer yang dikembangkan untuk keperluan khusus. Program aplikasi tersebut mampu menerima masukan, mengolah masukan, dan menampilkan hasil olahan sesuai dengan kebutuhan pemakai.

g. Mempunyai keluaran(*output*)

Keluaran merupakan komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Keluaran adalah informasi yang dihasilkan oleh program aplikasi yang akan digunakan oleh para

pemakai sebagai bahan pengambil keputusan.

h. Mempunyai sasaran (*objectives*) dan tujuan (*goal*)

Setiap komponen dalam sistem perlu dijaga agar saling bekerja sama dengan harapan agar mampu mencapai sasaran dan tujuan sistem. Sasaran berbeda dengan tujuan. Sasaran sistem adalah apa yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu relatif pendek. Sedangkan tujuan merupakan kondisi/hasil akhir yang ingin dicapai oleh sistem untuk jangka waktu yang panjang. Dalam hal ini, sasaran merupakan hasil pada setiap tahapan tertentu yang mendukung upaya pencapaian tujuan.

i. Mempunyai kendali (*control*)

Setiap komponen dalam sistem perlu selalu dijaga agar tetap bekerja sesuai dengan peran dan fungsinya masing-masing.

j. Mempunyai umpan balik (*feed back*)

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

Sistem menurut Kristanto (2008:1) yaitu “kumpulan elemen-elemen yang saling terkait dan bekerja sama untuk memproses masukan (*input*) yang ditujukan kepada sistem tersebut dan mengolah masukan tersebut sampai menghasilkan keluaran (*output*) yang diinginkan”.

Menurut Davis (2002:73) bahwa system diklarifikasikan menjadi beberapa kriteria:

a. System deterministic dan probabilistic

Sebuah system deterministic beroperasi dalam cara yang dapat diramalkan secara tepat. Interaksi bagian-bagian diketahui dengan pasti. Sebagai contoh adalah program computer yang melaksanakan secara tepat sesuai rangkaian intruksinya.

Sedangkan system probabilistic dapat diuraikandalam istilah perilaku yang mungkin, tetapi selalu ada sedikit kesalahan atas ramalan terhadap terdahap jalannya system. System persediaan barang adalah sebuah system probabilistic. Kebutuhan rata-rata untuk memulihkan dan sebagainya dapat didefinisikan tetapi nilai tepat sesaat tidak dapat diketahui.

b. System tutup dan terbuka

Sebuah system yang tertutup dalam fisika didefinisikan sebagai sebuah system yang mandiri (*self-contained*). System ini tidak bertukar materi, informasi atau energy dengan lingkungannya. Dalam organisasi dan pengolahan informasi, ada system yang relative terisolasi dari lingkungan tetapi tidak sama sekali tertutup dalam arti fisik. Ini akan disebut system tertutup atau system yang secara relative tertutup. System terbuka mengadakan pertukaraan informasi, materi atau energy dengan lingkungannya. Pertukaran dapat meliputi masukan yang acak dan tak tentu. System terbuka cenderung memiliki sifat adaptasi, berarti system dapat menyesuaikan terhadap perubahan dalam lingkungannya sedemikian hingga dapat meneruskan eksistensinya.

## 2. Pengertian Informasi

Informasi adalah sesuatu yang sangat berharga bagi organisasi, baik itu organisasi swasta maupun organisasi pemerintahan. Informasi merupakan salah satu hal yang penting dalam sebuah manajemen. Sebuah informasi dapat mengalir lancar dengan syarat utamanya adalah seorang manajer harus mendapatkan informasi dalam suatu kerangka sistem, oleh karena itu agar dapat mencapai suatu tujuan yang ditetapkan.

Informasi merupakan data atau fakta yang telah diproses sedemikian rupa, sehingga berubah bentuknya menjadi informasi. Disamping itu informasi dapat mengurangi ketidakpastian serta mempunyai nilai dalam keputusan karena dengan adanya informasi kita dapat memilih tindakan-tindakan dengan resiko yang paling kecil.

Untuk menghasilkan kebijaksanaan dan keputusan yang baik diperlukan pengolahan data menjadi informasi yang relevan dengan masalah perusahaan yang sedang dihadapi. Dengan demikian data itu merupakan bahan mentah yang harus diproses lebih dahulu baru kemudian dapat digunakan. Data tidak akan dapat bercerita tentang suatu persoalan apabila tidak diolah terlebih dahulu. Sedangkan informasi itu sendiri adalah data yang telah diproses dan berperan untuk mengurangi sifat ketidakpastian tentang situasi yang dihadapi yang berguna bagi pengambilan keputusan yang tepat.

Dalam pemakaian sehari-hari, informasi sering diartikan data. Dalam ruang lingkup sistem informasi manajemen kedua hal tersebut berbeda walaupun hubungan keduanya sangat erat. Apabila dianalogikan dengan proses produksi, data adalah bahan baku yang setelah mengalami proses keluar menjadi bahan baru, yaitu

informasi. Informasi merupakan data atau fakta yang telah diproses sedemikian rupa, sehingga berubah bentuknya menjadi sebuah informasi.

Menurut Davis (2002:28) informasi adalah data yang telah diolah menjadi sebuah bentuk yang nantinya berarti bagi penerimanya dan bermanfaat dalam mengambil keputusan saat ini atau mendatang.

Adapun pengertian informasi menurut Sutanta (2003:10) yaitu "Informasi merupakan hasil pengolahan data sehingga menjadi bentuk yang penting bagi penerimanya dan mempunyai kegunaan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan yang dapat dirasakan akibatnya secara langsung saat itu juga atau secara tidak langsung pada saat mendatang".

Dimensi informasi menurut Mc.Leod (2004:115) mengandung dimensi-dimensi sebagai berikut :

- a. Relevansi informasi memiliki relevansi jika berkaitan dengan masalah yang ada. Manajer harus mampu memilih informasi yang diperlukan tanpa membaca seluruh informasi yang tidak ada hubungannya dengan permasalahan. Pada dasarnya yang seharusnya dinamakan informasi adalah hanya data yang relevan dengan keputusan yang akandibuat.
- b. Akurasi idealnya, semua informasi harus akurat tetapi peningkatan ketelitian sistem memerlukan biaya tambahan, karena alasan tersebut pengguna harus menerima informasi yang tidak sepenuhnya akurat.
- c. Ketepatan waktu untuk memecahkan masalah seharusnya telah

tersedia sebelum terjadi situasi kritis. Bila hal ini tidak tercapai maka satu kesempatan akan hilang, pengguna harus mampu memberikan informasi mengenai apa yang sedang terjadi saat ini ditambah apa yang telah terjadi sebelumnya. Informasi yang datang setelah keputusan dibuat tidak ada nilainya.

- d. Kelengkapan pengguna harus mampu memberikan informasi yang menggambarkan masalah atau solusi secara lengkap. Namun, sistem yang menyebabkan pengguna terjebak dalam lautan informasi tidak seharusnya diciptakan.

Kualitas informasi tergantung dari tiga hak yang sangat dominan yaitu keakuratan informasi, ketepatan waktu, dan relevan. Menurut Kristanta (2008:11) penjelasan tiga hal tersebut sebagai berikut :

- a. Akurat

Informasi yang dihasilkan harus bebas dari kesalahan-kesalahan dan tidak menyesatkan bagi orang yang menerima informasi tersebut.

- b. Tepat waktu

Informasi yang diterima harus tepat pada waktunya, sebab kalau informasi yang diterima terlambat maka informasi tersebut sudah tidak berguna lagi. Informasi yang dihasilkan atau dibutuhkan tidak boleh terlambat (usang). Informasi yang usang tidak mempunyai nilai yang baik.

- c. Relevan

Informasi harus mempunyai manfaat bagi si penerima, sebab



informasi akan digunakan untuk pengambilan suatu keputusan dalam pemecahan suatu permasalahan. Relevansi informasi untuk tiap-tiap orang satu dengan yang lainnya berbeda.

Dari beberapa definisi informasi menurut para ahli tersebut di atas, maka dapat disimpulkan bahwa informasi merupakan suatu data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi dengan cara tertentu yang telah memiliki arti sehingga informasi tersebut dapat digunakan oleh pihak-pihak yang membutuhkan dalam mengambil suatu kebijaksanaan. Data adalah elemen dari informasi, dimana data belum memberikan tambahan pengetahuan atau suatu temuan tertentu.

### **3. Pengertian Sistem Informasi Manajemen**

Dalam suatu organisasi tidak akan terlepas dari berbagai macam masalah yang ada didalam organisasi, dan didalam suatu organisasi perubahan sering sekali timbul, sehingga perubahan ini sering sekali menjadi hambatan bagi manajer, maka akibatnya dari perubahan ini menimbulkan masalah. Oleh karena itu diperlukan suatu sistem informasi manajemen untuk mendukung manajer dalam mengatasi masalah-masalah tersebut. Sistem informasi tidak hanya memproses data menjadi informasi tetapi juga menyalurkan informasi untuk mendukung proses pengambilan keputusan.

Istilah Sistem Informasi Manajemen atau lebih dikenal dengan SIM terdiri dari atas tiga kata kunci yaitu: sistem, informasi dan manajemen. Tiga kata kunci tersebut merupakan suatu sistem yang

biasanya diterapkan dalam suatu organisasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan informasi yang dihasilkan dan dibutuhkan oleh semua tingkatan manajemen atau dengan kata lain pengolahan informasi dalam suatu organisasi (Kristanto, 2008:29).

Sistem Informasi Manajemen, disingkat SIM, adalah sebuah sistem informasi yang berfungsi mengelola informasi bagi manajemen organisasi. Dalam organisasi banyak kita lihat manfaat suatu sistem informasi bila digunakan sebaik mungkin. Peranan manajemenlah yang menuntut penyebaran dan penggunaan sumber-sumber yang efisien untuk mencapai suatu tujuan, dengan demikian akan membantu fungsi manajemen dengan diterimanya suatu informasi dengan cepat dan tepat. Maka diperlukan sistem informasi manajemen yang baik untuk mendukung tujuan organisasi.

Menurut Davis (2002:3) Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah sebuah sistem manusia/mesin yang terpadu (*integrated*), untuk menyajikan informasi guna mendukung fungsi operasi, manajemen, dan pengambilan keputusan dalam sebuah organisasi. Sistem ini menggunakan perangkat keras, dan perangkat lunak komputer, prosedur pedoman, model manajemen dan keputusan dan sebuah "*database*".

Sedangkan menurut Sutanta (2003:10) SIM adalah merupakan kumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara bagian satu dengan yang lainnya dengan cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, menerima masukan input berupa data-data, kemudian

mengolahnya, dan menghasilkan keluaran berupa informasi sebagai dasar bagi pengambilan keputusan yang berguna dan mempunyai nilai nyata yang dapat dirasakan akibatnya baik pada saat itu juga maupun masa mendatang, mendukung kegiatan operasional, manajerial, dan strategis organisasi dengan memanfaatkan berbagai sumber daya yang ada dan tersedia bagi fungsi tersebut guna mencapai tujuan.

Tujuan dari sistem informasi manajemen yaitu menyediakan informasi seluruh kejadian atau kegiatan yang diperlukan untuk mengendalikan operasi organisasi. Jadi dapat dilihat bahwa sistem informasi manajemen sangat membantu manajemen di dalam suatu organisasi, fungsi-fungsi manajemen, pengambilan keputusan, yang berarti bahwa semua orang di dalam organisasi yang berhubungan dengan manajemen bertanggungjawab atas kegiatan dan hasil perusahaan, terutama sekali bagi seorang manajer dalam mencapai suatu tujuan perusahaan.

Adapun sebuah sistem informasi manajemen mengandung elemen-elemen fisik menurut Davis (2002:15) adalah sebagai berikut

- a. Perangkat keras komputer, adalah suatu sarana pengoperasian yang terdiri dari alat-alat berwujud fisik.
- b. Perangkat lunak, adalah sistem pengoperasian yang digunakan dalam sistem informasi. Perangkat lunak terdiri dari beberapa subsistem, yaitu:
  - 1) Perangkat lunak sistem umum, adalah program untuk melaksanakan pengolahan komputer.
  - 2) Perangkat lunak terapan umum, adalah untuk membuat

terapan menjadi operasional (formulir, petunjuk untuk operator, petunjuk untuk pemakai, dan seterusnya).

3) Program aplikasi, adalah subsistem yang mendukung pengolahan data.

c. *Database* adalah data yang tersimpan dalam media penyimpanan komputer.

d. Prosedur adalah mekanisme yang harus dilalui untuk menjalankan operasi sistem.

e. Petugas pengoperasian, adalah operator yang bertugas untuk mengoperasikan jalannya sistem.

Berdasarkan beberapa definisi teoritik di atas mengenai sistem informasi manajemen dapat diartikan bahwa suatu sistem informasi manajemen merupakan unsur-unsur atau elemen-elemen yang membentuk satu kesatuan yang tidak bisa terpisahkan, kemudian dirancang untuk menyajikan informasi yang berorientasi kepada keputusan yang dibutuhkan manajemen untuk merencanakan, mengawasi serta menilai aktivitas organisasi dengan tujuan tertentu yang telah disepakatibersama.

#### 4. Pengertian Efektivitas

Efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang telah dicapai. Efektivitas dapat dilihat dari berbagai sudut pandang (*view point*) dan dapat

dinilai dengan berbagai cara dan mempunyai kaitan yang erat dengan efisiensi.

Efektivitas mengacu pada dua kepentingan yaitu baik secara teoritis maupun secara praktis, artinya adanya ketelitian yang bersifat komprehensif dan mendalam dari efisiensi serta kebaikan-kebaikan untuk memperoleh masukan tentang produktivitas. Efektivitas merupakan keadaan yang berpengaruh terhadap suatu hal yang berkesan, kemandirian, keberhasilan usaha, tindakan ataupun hal yang berlaku.

Menurut pendapat Mahmudi dalam bukunya *Manajemen Kinerja Sektor Publik* mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut:

“Efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan” (Mahmudi, 2005:92).

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila *output* yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada mengenai hubungan arti efektivitas berikut ini:

**Gambar 2.1**  
**Hubungan Efektivitas**

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{OUTCOME}}{\text{OUTPUT}}$$

Sumber: Mahmudi, 2005:92.

Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan *output* yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauh mana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target- targetnya. Hal ini berarti, bahwa pengertian efektivitas yang dipentingkan adalah semata-mata hasil atau tujuan yang dikehendaki.

#### 5. Pengertian Pelayanan Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari para birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan berblit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan Pemerintah kepada publik haruslah

sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan publiknya, karena pelayanan merupakan penyediaan kepuasan untuk masyarakat atau publik.

Pelayanan hakekatnya adalah serangkaian kegiatan, karena itu pelayanan merupakan proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan atau hasilnya. Dengan adanya standar, manajemen dapat merencanakan agar hasil akhir memuaskan semua pihak yang memperoleh pelayanan. Pelaksanaan pelayanan dapat diukur, oleh karena itu dapat ditetapkan standar baik dalam waktu yang diperlukan atau hasilnya.

Di Indonesia, konsepsi mengenai pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan, pelayanan umum, serta pelayanan publik. Keempat istilah tersebut dipakai sebagai terjemahan dari *public service*. Hal ini dapat dilihat dalam dokumen-dokumen pemerintah sebagaimana dipakai oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik, pelayanan publik dapat dibagi menjadi 3 jenis kelompok, antara lain :

a. Kelompok Pelayanan Administrasi

Pelayanan yang menghasilkan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik.

b. Kelompok PelayananBarang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik.

c. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik.

Pelayanan publik merupakan segala kegiatan guna memenuhi kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak seluruh warga negara dan penduduk atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seorang, kelompok dan atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

6. **Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM)**

Suatu data dan informasi keimigrasian sangat penting bagi penyusunan kebijakan, strategi dan program keimigrasian dalam rangka pembangunan dan pemecahan masalah keimigrasian saat ini dan masa datang. Untuk dapat menyediakan data dan informasi keimigrasian yang akurat dan benar tersebut ditentukan oleh dukungan sistem informasi keimigrasian yang baik dan handal. Sistem informasi keimigrasian yang dimaksud adalah menyangkut arus data dan informasi dari sumber data ke tempat pengolahan dan seterusnya ke pengguna data dan informasi keimigrasian khususnya para pengambil dan penyusun kebijakan, strategi dan program



keimigrasian.

Dalam Undang-undang Nomor 6 Tahun 2011 tentang Keimigrasian, dijelaskan bahwa Sistem informasi Manajemen Keimigrasian adalah sistem teknologi informasi dan komunikasi yang digunakan untuk mengumpulkan, mengolah dan menyajikan informasi guna mendukung operasional, manajemen pengambilan keputusan dalam melaksanakan fungsi keimigrasian.

Implementasi SIMKIM secara normative telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2011 Tentang Keimigrasian yang dapat dilihat dalam pasal (7) dibawah ini :

- a. Direktur Jenderal bertanggung jawab menyusun dan mengelola Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian sebagai sarana pelaksanaan Fungsi Keimigrasian di dalam atau di luar Wilayah Indonesia.
- b. Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian dapat diakses oleh instansi dan/atau lembaga pemerintah terkait sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) itu sendiri merupakan suatu kumpulan sub sistem (module) kegiatan sejenis yang berhubungan satu sama lain sebagai sebuah sistem untuk mencapai sasaran pelaksanaan tugas pokok keimigrasian dengan baik dan benar.

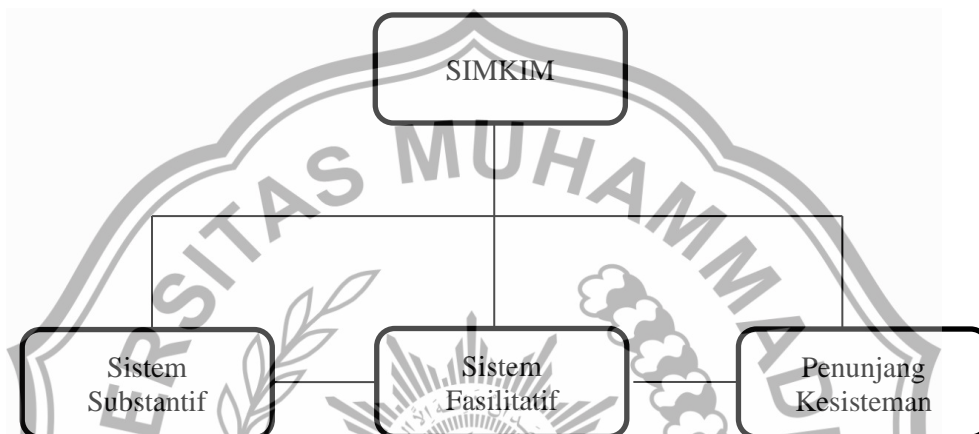
Saat ini Direktorat Jenderal Imigrasi telah memiliki sistem-sistem berbasis teknologi informasi dalam rangka mendukung pelayanan keimigrasian antara lain:

- a. Sistem *E-office* yang membantu dalam pelayanan di bidang pelayanan warga negara asing dan fasilitatif keimigrasian (kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan tataperusahaan).
- b. Sistem Penerbitan Dokumen Perjalanan Republik Indonesia yang membantu dalam pelayanan keimigrasian kepada warga negara Indonesia dalam hal penerbitan pasporRI.
- c. Sistem Cekal atau *Enhanced Cekal System* (ECS) yang membantu dalam proses pencegahan dan penangkalankeimigrasian.
- d. Sistem Perlintasan Keimigrasian atau *Border Control System* yang membantu dalam pelayanan keimigrasian di Tempat Pemeriksaan Imigrasi baik di bandar udara dan di pelabuhan laut internasional.
- e. Sistem *Autogate* Keimigrasian, yang membantu dalam peningkatan kenyamanan dan kecepatan dalam proses pemeriksaan imigrasi di Tempat Pemeriksaan Imigrasi baik di bandar udara maupun di pelabuhan laut internasional.

Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) memiliki ruang lingkup yang mencakup kesisteman substantif (sistem penerbitan SPRI atau paspor, penerbitan visa dan izin tinggal, sistem perlintasan keimigrasian atau *Border Control System* (BCS), sistem cekal atau *Enhanced Cekal System* (ECS), penyidikan dan penindakan, serta penanganan detensi). Mencakup kesisteman fasilitatif (sistem manajemen dokumen keimigrasian, keuangan PNBP, kepegawaian, dan persuratan) serta penunjang kesisteman (jaringan komunikasi keimigrasian, *Disaster Recovery Center* (DRC),

aplikasi akses pegawai, portal dan website, *helpdesk*, dan ruang kendali atau *control room*. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam gambar berikut ini :

**Gambar 2.2**  
**Ruang Lingkup SIMKIM**



Penggunaan atau penerapan sistem informasi manajemen keimigrasian berbasis komputer dalam pekerjaan kantor merupakan tuntutan dan kewajiban yang dibutuhkan oleh instansi atau organisasi tanpa menghilangkan sistem manual yang ada. SIMKIM adalah salah satu instrumen dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja keimigrasian dalam bentuk sistem keimigrasian berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang memenuhi aspek keakurasian, kecepatan, kesederhanaan, keterbukaan, dan efisien guna memberikan jaminan kepastian dan kemudahan pelayanan keimigrasian sehingga diharapkan pelayanan keimigrasian yang diberikan kepada masyarakat agar dapat memenuhi asas-asas pelayanan publik yaitu transparansi, akuntabilitas, kondisional,

partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Berikut ini akan dijelaskan mengenai bagian-bagian atau komponen-komponen yang terdapat dalam sistem informasi manajemen keimigrasian yaitu :

- a. Perangkat keras (*hardware*), mencakup piranti-piranti fisik seperti monitor, CPU, printer, scanner dan lainnya.
- b. Perangkat lunak (*software*) atau program yaitu sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras untuk dapat memproses data atau input.
- c. Prosedur yaitu sekumpulan aturan atau instruksi yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan untuk menghasilkan keluaran yang dikehendaki.
- d. Pengguna adalah semua pihak yang bertanggung jawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan, dan penggunaan keluaran sistem informasi.
- e. Database adalah diantaranya data, user dan sistem.

Jadi dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) merupakan satu kesatuan dari berbagai proses pengelolaan data dan informasi, aplikasi, serta perangkat berbasis teknologi informasi dan komunikasi yang dibangun untuk menyatukan dan menghubungkan sistem informasi pada seluruh pelaksana fungsi keimigrasian secara terpadu.

## B. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir ini dibangun berdasarkan dari beberapa teori

yang di kemukakan oleh para ahli yang tentunya berkaitan dengan judul ini. Menurut Sugiyono (2007:65) kerangka berfikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Pada era teknologi informasi seperti sekarang ini, semua organisasi dituntut untuk siap menghadapi berbagai dampaknya dalam sektor kehidupan. Perkembangan teknologi informasi saat ini telah mendorong setiap organisasi untuk mengolah dan mengelola segala informasi dengan tepat dan cepat guna mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan.

Kantor Imigrasi KJRI Kota Kinabalu Sabah Malaysia sebagai salah satu instansi penyedia layanan publik, guna mewujudkan pelayanan yang baik dalam pelayanan keimigrasian menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) merupakan suatu gagasan yang menghasilkan manfaat bagi pelaksanaan pelayanan operasional dan manajemen organisasi. Dengan adanya Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) ini akan berdampak pada terciptanya efektivitas pelayanan keimigrasian menjadi lebih cepat, tepat dan akurat.

Dari hasil pengamatan awal peneliti menunjukkan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Imigrasi KJRI Kota Kinabalu Sabah Malaysia dengan menggunakan Sistem Informasi Manajemen Keimigrasian (SIMKIM) belum efektif. Hal ini dilihat dari sarana dan prasarana yang kurang memadai, ketidakpastian waktu penyelesaian permohonan paspor. Selanjutnya sebagai teori analisisnya dengan menggunakan teori efektivitas pelayanan menurut Gibson dalam Makmur (2008:125) dengan indikator-indikatornya yaitu :

1. Produktivitas

Perbandingan antara hasil yang dicapai dengan keseluruhan sumber daya yang digunakan.

## 2. Efisiensi

Pemakaian sedikit mungkin sumber daya atau unit untuk menghasilkan sebanyak mungkin output. Efisiensi dalam menggunakan masukan (input) akan menghasilkan produktivitas yang tinggi, yang merupakan tujuan daripada setiap organisasi apapun bidangnya.

## 3. Fleksibilitas

Kemampuan dalam menjawab perubahan lingkungan eksternal, kemampuan individu, dan kelompok dalam organisasi yang sama dan kemampuan organisasi dalam mengadaptasikan praktik perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian serta kebijakan dalam menjawab perubahan yang ada.

## 4. Keunggulan

Kemampuan bersaing terhadap perubahan-perubahan yang ada.

## 5. Pengembangan

Pengembangan timbul untuk menanggapi kebutuhan. Tujuan umum pengembangan adalah untuk membuat lebih tanggap secara manusiawi, lebih efektif, dan lebih memperbarui diri sendiri.

## 6. Kepuasan

Kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

Adapun untuk lebih jelasnya paradigma kerangka berpikir yang digunakan dalam penelitian ini dapat digambarkan seperti di berikut ini :

**Gambar 2.3**  
**Kerangka Berpikir**

