

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Konsep Sistem Informasi

Pada era globalisasi, peranan sistem informasi sangat diperlukan oleh berbagai instansi guna untuk membantu perusahaan dalam mencapai tujuan bisnisnya. Oleh karena itu, sistem informasi sangat diperlukan pada era ini, sehingga harus memiliki pemahaman yang benar dan tepat untuk dapat mengerti konsep dasar sistem informasi. Adapun hal-hal dasar yang perlu dipahami yaitu mengenai pengertian sistem, informasi, dan sistem informasi itu sendiri [1].

##### 2.1.1 Pengertian Sistem

Sistem merupakan suatu kesatuan yang terdiri dari dua atau lebih komponen atau subsistem yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan [2]. Selain itu, sistem juga saling berkaitan dalam melakukan kegiatan bersama dalam mencapai suatu tujuan, dengan kata lain sistem mampu memenuhi kebutuhan manusia untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Di dalam sistem terdapat beberapa karakteristik sistem, yaitu [3]:

1. **Komponen Sistem (*Component*)**, dalam hal ini suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang mampu untuk saling berinteraksi, dengan kata lain saling bekerjasama untuk membentuk satu kesatuan. Komponen sistem dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem.
2. **Batasan Sistem (*Boundary*)** Batasan sistem merupakan daerah yang membatasi antara suatu sistem dengan sistem yang lainnya.
3. **Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)** Lingkungan luar dari suatu sistem adalah apapun diluar batas dari sistem yang mempengaruhi operasi sistem.
4. **Penghubung Sistem (*Interface*)** Penghubung sistem merupakan media penghubung antara suatu sistem dengan subsistem lainnya.
5. **Masukan Sistem (*Input*)** Masukan adalah energi yang dimasukkan ke dalam sistem.

Keluaran Sistem (*Output*) Keluaran adalah hasil energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.

6. Pengolah Sistem (*Process*) Suatu sistem dapat mempunyai suatu bagian pengolah yang akan merubah masukan menjadi keluaran.
7. Sasaran Sistem (*Objective*) Suatu sistem pasti mempunyai tujuan (*goal*) atau sasaran (*objective*). Sasaran dari sistem sangat menentukan sekali masukan yang dibutuhkan sistem dan keluaran yang akan dihasilkan sistem.

### 2.1.2 Pengertian Informasi

Informasi merupakan suatu hasil yang didapat dari suatu pengolahan data yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian yang nyata dan digunakan untuk pengambilan keputusan. Informasi didapat dari data yang masuk dan diolah sehingga keluaran dari data tersebut dapat disebut sebagai informasi, akan tetapi data yang diolah tersebut bisa saja tidak langsung menjadi informasi, tetapi disimpan dulu dalam tempat penyimpanan yang disebut basis data (*Database*). Informasi juga tidak selalu diolah dari data yang baru dimasukkan, tetapi dapat pula dihasilkan dari data yang sudah ada di dalam basis data atau informasi didapat dari hasil gabungan antara data yang telah disimpan dengan data yang baru masuk [2].

Informasi dapat diibaratkan sebagai darah yang mengalir di dalam tubuh manusia, seperti halnya informasi di dalam sebuah perusahaan yang sangat penting untuk mendukung kelangsungan perkembangannya, sehingga terdapat alasan bahwa informasi sangat dibutuhkan bagi perusahaan. Apabila perusahaan kekurangan informasi maka perusahaan akan mengalami ketidakmampuan mengontrol sumber daya, sehingga untuk mengambil keputusan-keputusan strategis sangat tergantung, yang mengakibatkan perusahaan mengalami kekalahan dalam bersaing [2].

### 2.1.3 Pengertian Sistem Informasi

Secara umum, sistem informasi ini dapat didefinisikan sebagai suatu sistem yang merupakan kombinasi dari orang-orang, fasilitas, teknologi, media prosedur-

prosedur dan pengendalian yang memiliki tujuan untuk mendapatkan jalur komunikasi yang baik. Selain itu, sistem informasi juga mampu membantu instansi dalam hal memproses tipe transaksi rutin tertentu, memberi sinyal kepada manajemen dan yang lainnya terhadap kejadian *internal* dan *eksternal*, serta menyediakan suatu dasar informasi dalam pengambilan keputusan [4].

Dengan adanya sistem informasi di dalam suatu instansi akan mampu mengatasi kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi, membantu perusahaan dalam mencapainya bahkan sampai ke tahap pengambilan keputusan. Sistem informasi pada dasarnya menjadi suatu hal yang sangat diperlukan dengan era saat ini, dimana perkembangan zaman sudah semakin cepat sehingga untuk mendukung proses bisnisnya sistem informasi mampu membantu instansi agar tidak ketinggalan [3].

## 2.2 System Development Life Cycle (SDLC)

SDLC atau Siklus Hidup Pengembangan merupakan suatu siklus yang bertujuan untuk menyelesaikan masalah secara efektif. SDLC terdiri dari beberapa langkah yang harus dilakukan untuk memproses pengembangan suatu sistem [1].

Tahapan / fase – fase dalam SDLC yaitu sebagai berikut: [5]

### 1. Mengidentifikasi masalah, peluang, dan tujuan

Mengidentifikasi masalah-masalah apa saja terdapat pada perusahaan dan apa peluang dan tujuan dari hasil rancangan aplikasi *mobile* yang akan dibuat. Setelah diidentifikasi, maka akan dilakukan pengumpulan data melalui proses wawancara, survei dan studi pustaka. Selain itu, fase pertama mengharuskan analisis untuk melihat dengan jujur apa yang terjadi dalam bisnis.

### 2. Menentukan syarat-syarat informasi

Pada tahapan ini, proses-proses yang dikerjakan adalah mengumpulkan dan menganalisis dokumen-dokumen masukan dan keluaran sesuai dengan proses-proses yang terdapat dalam sistem berjalan. Pada tahapan ini, analisis berusaha untuk mengetahui apa yang dibutuhkan oleh pengguna. Setelah itu, analisis berusaha membuat sistem yang berguna bagi orang-orang yang terlibat.

### 3. Menganalisis kebutuhan sistem

Pada tahapan ini, penulis menganalisis kebutuhan sistem. Terdapat 2 kebutuhan yaitu kebutuhan fungsional dan kebutuhan non fungsional. Analisis kebutuhan fungsional dengan menggunakan deskriptif analisis dan kebutuhan non-fungsional dengan menggunakan kerangka kerja PIECES (*Performance, Economy, Control, Efficiency, and Service*) yang dilakukan dengan membuat perbandingan antara sistem lama dan baru. Sehingga dengan tahapan ini, analisis sistem mampu melibatkan analisis kebutuhan sistem serta alat dan teknik khusus dalam membuat penentuan kebutuhan.

### 4. Merancang sistem yang direkomendasikan

Dengan mengkaji kekurangan yang ada pada sistem yang berjalan, maka dibuat rancangan DFD (*Data Flow Diagram*), kamus data, *input*, normalisasi, struktur *database* dan *output* sistem usulan sesuai dengan syarat-syarat informasi yang telah ditentukan sebelumnya. Selain itu, juga akan dirancang desain *user interface* sesuai kebutuhan. Dengan kata lain, pada tahapan ini analisis merancang prosedur bagi pengguna untuk membantu pegawai memasukkan data secara akurat sehingga data yang masuk ke sistem informasi benar.

### 5. Mengembangkan dan mendokumentasikan perangkat lunak

Pada tahap ini penulis mulai membuat *coding* program atas rancangan sistem yang telah dikerjakan pada tahap sebelumnya. DBMS (*Database Management System*) yang digunakan adalah SQL untuk merancang basis data dari aplikasi yang dikembangkan. Selain itu, pada fase ini analisis juga bekerja dengan pengguna untuk mengembangkan dokumentasi yang efektif untuk perangkat lunak, termasuk manual prosedur, bantuan *online*, dan situs *web* [5].

## 2.3 Alat Bantu Pengembangan Sistem

Dalam mengembangkan suatu sistem diperlukan alat bantu, yaitu dapat menggunakan alat bantu *Fishbone*, DFD, Normalisasi, Kamus Data, dan lain sebagainya.

### 2.3.1 Fishbone Diagram

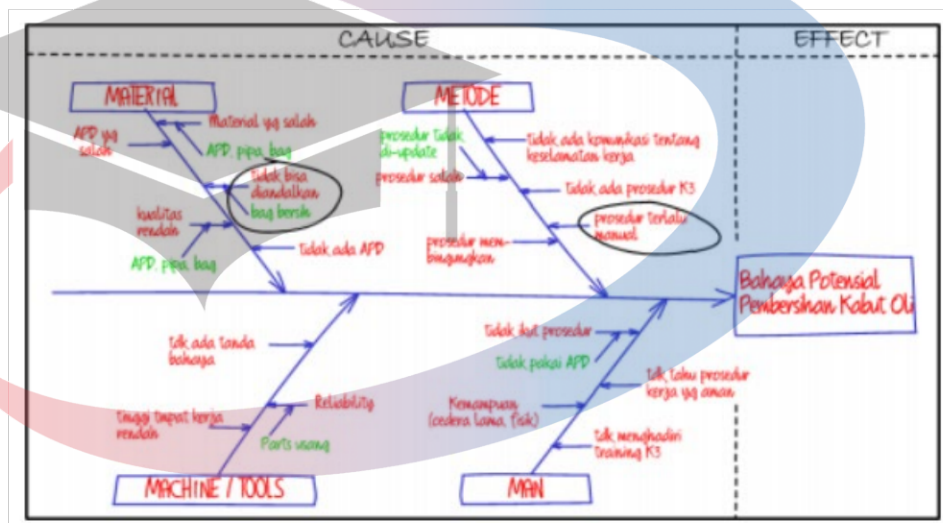
*Fishbone Diagram* sering disebut *Cause and Effect Diagram* adalah sebuah diagram yang menyerupai tulang ikan yang dapat menunjukkan sebab akibat dari suatu permasalahan. *Fishbone diagram* juga merupakan salah satu *tool* dari *7 basic quality tools*. *Fishbone diagram* digunakan ketika ingin mengidentifikasi kemungkinan penyebab masalah dan terutama ketika sebuah tim cenderung jatuh berpikir pada rutinitas [6].

Faktor-faktor yang menjadi penyebab utama yang mempengaruhi kualitas pada *fishbone diagram* terdiri dari 5M + 1E yaitu *machine* (mesin), *man* (manusia), *method* (metode), *material* (bahan produksi), *measurement* (pengukuran), dan *environment* (lingkungan). Faktor-faktor tersebut berguna untuk mengelompokkan jenis akar permasalahan ke dalam sebuah kategori. *Fishbone diagram* menunjukkan faktor-faktor yang mengakibatkan sebuah masalah. Enam buah faktor yakni 5M + 1E dituliskan pada bagian tulang dari pada diagram tulang ikan dan permasalahan yang ingin diketahui penyebabnya terletak pada bagian kepala ikan.

Setiap faktor pada tulang memiliki akar permasalahannya masing-masing, melalui *Fishbone diagram* maka akar-akar permasalahan dengan mudah untuk diketahui. Berikut ini langkah-langkah untuk membuat *Fishbone Diagram*:

UNIVERSITAS  
MIKROSKIL

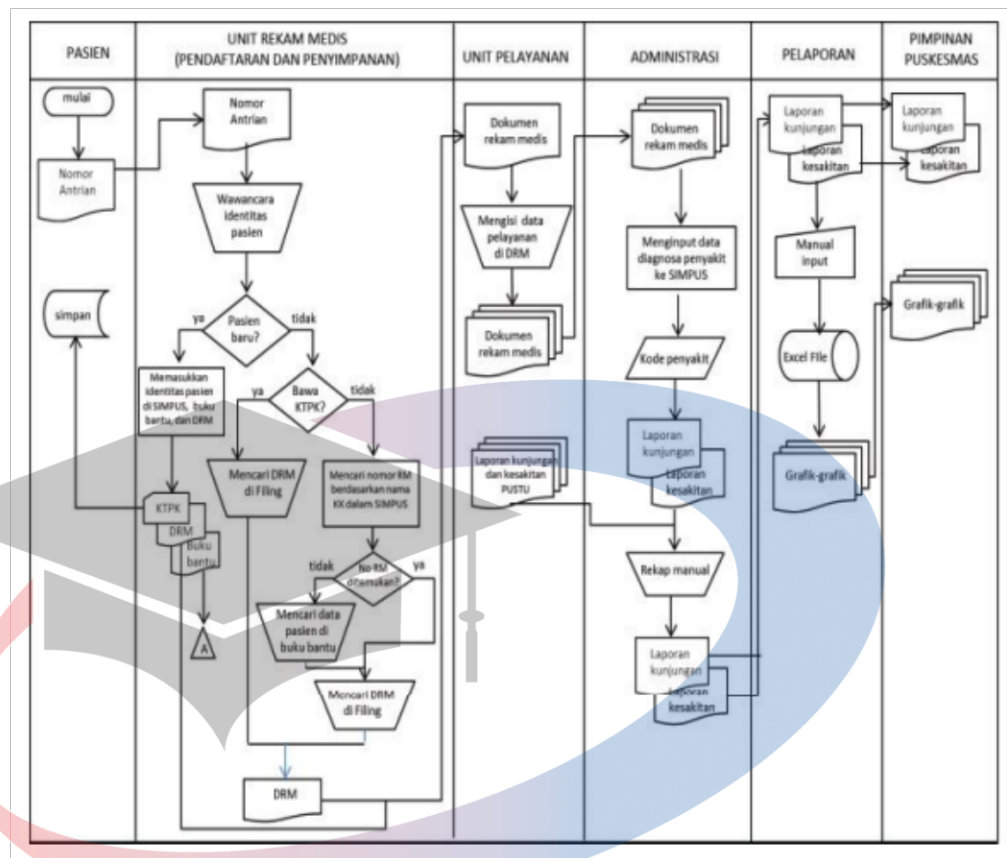
1. Tulis permasalahan utama pada bagian kanan (kepala ikan). Gambar garis panah dari kiri ke kanan mengarah ke permasalahan.
2. Identifikasi semua kategori utama penyebab masalah mulai dari *man*, *method*, *machine*, *material*, *measurement*, dan *environment*.
3. Gunakan panah yang lebih kecil untuk menjelaskan akar permasalahan sehingga menjadi lebih detail.
4. Ulangi langkah 3 berulang-ulang sehingga menemukan akar permasalahan yang paling mendasar [6].



Gambar 2. 1 Gambar *Fishbone*

### 2.3.2 Flow of Document (FOD)

*Flow of Document (FOD)* ialah gambaran grafis dari langkah-langkah dan urutan program. Diagram alir digunakan untuk menggambarkan urutan program alur kerja sistem produksi. Dapat juga diartikan sebagai suatu langkah-langkah eksternal dan hubungan proses dalam suatu bisnis. *Flowchart* biasanya dapat digunakan sebagai suatu proses dari bisnis yang berjalan, adanya *flowchart* ini yaitu untuk membantu dalam memahami suatu proses bisnis atau alur kerja dari perusahaan atau instansi tersebut. [7]



Gambar 2. 2 Gambar *Flow of Document*

### 2.3.3 Data Flow Diagram (DFD)

*Data Flow Diagram* (DFD) merupakan suatu alat Bantu yang dapat menggambarkan sistem secara lengkap dan jelas, baik itu sistem yang sudah ada atau pun sistem sistem yang masih dalam tahap perancangan. *Data Flow Diagram* (DFD) menjelaskan mengenai suatu aliran data, informasi proses, basis data, dan sumber tujuan data yang dilakukan oleh sistem.

Beberapa simbol digunakan di DFD untuk maksud mewakili [3]:

#### 1. Entitas Eksternal (*Eksternal entity*)

Entitas Eksternal (*eksternal entity*) merupakan kesatuan di lingkungan luar sistem yang dapat berupa orang, organisasi atau sistem lainnya yang berada di lingkungan luarnya yang akan memberikan *input* atau menerima *output* dari sistem. Suatu kesatuan luar dapat disimbolkan dengan suatu notasi kotak.

## 2. Arus Data (*Data Flow*)

Arus Data (*Data Flow*) di DFD diberi simbol suatu panah. Arus data ini mengalir diantara proses (*process*), simpanan data (*data store*) dan kesatuan luar (*external entity*). Arus data ini menunjukkan arus dari data yang dapat berupa masukan untuk sistem atau hasil dari proses sistem.

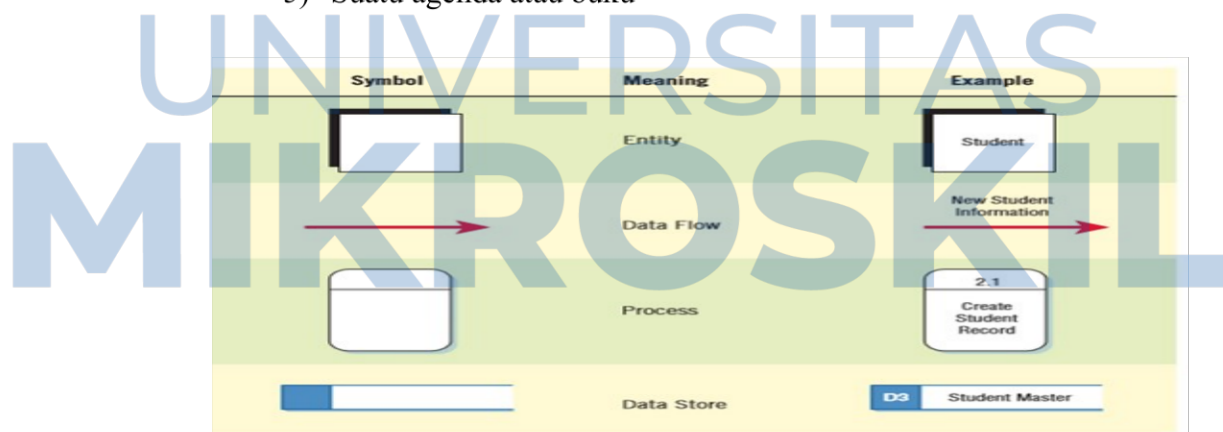
## 3. Proses (*Process*)

Suatu proses adalah kegiatan atau kerja yang dilakukan oleh orang, mesin atau komputer dari hasil suatu arus data yang masuk ke dalam proses untuk dihasilkan arus data yang keluar dari proses. Suatu proses dapat ditunjukkan dengan simbol lingkaran.

## 4. Simpanan Data (*Data Store*)

Simpanan Data (*Data Store*) merupakan simpanan dari data yang dapat berupa sebagai berikut ini:

- 1) Suatu *file* atau *database* di komputer
- 2) Suatu arsip atau catatan manual
- 3) Suatu kotak tempat data di meja seseorang
- 4) Suatu tabel acuan manual
- 5) Suatu agenda atau buku



Gambar 2. 3 *Data Flow Diagram*



### 2.3.4 PIECES

PIECES merupakan metode yang menggunakan 6 dimensi yaitu [8]:

#### 1. *Performance*

Performance merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur keandalan suatu sistem dalam memproses atau mengolah data untuk menghasilkan informasi yang diharapkan.

#### 2. *Information*

Information merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur nilai dari informasi atau data yang disajikan. Komponen yang penting diperhatikan pada dimensi ini adalah *outputs, inputs* dan *stored data*.

#### 3. *Economy*

Economy merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur nilai investasi dan manfaat dari sistem yang ada saat ini. Komponen yang diperhatikan pada dimensi ini adalah biaya dan keuntungan.

#### 4. *Control*

Control merupakan dimensi yang digunakan untuk pengendalian dan pengamanan dari sistem yang ada saat ini.

#### 5. *Efficiency*

Efficiency merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat efisiensi dari sistem yang beroperasi saat ini. Acuan yang dapat digunakan adalah jumlah *user* yang dibutuhkan untuk mengoperasikan sistem dan pemenuhan kebutuhan material.

#### 6. *Service*

Service merupakan dimensi yang digunakan untuk mengukur tingkat layanan dari sistem yang ada saat ini. Hal – hal yang perlu diperhatikan adalah keakuratan, konsistensi informasi yang dihasilkan, kemudahan penggunaan sistem, fleksibel dan kompatibel.

Berikut merupakan contoh tabel PIECES pada pengolahan data penilaian diklat prajabatan:

Tabel 2. 1 Contoh Tabel PIECES

ANALISIS	SISTEM LAMA	SISTEM BARU
<i>Performance</i>	Proses pengolahan data penilaian diklat prajabatan masih dilakukan secara konvensional sehingga mengakibatkan lambatnya penentuan kelulusan diklat prajabatan peserta, lambatnya pemberian informasi kelulusan kepada peserta dan terjadinya keterlambatan dalam proses pelaporan diklat prajabatan	Proses pengolahan data dapat dilakukan dengan pemanfaatan sistem (otomasi), dan informasi kelulusan peserta dapat diakses secara <i>online</i>
<i>Information</i>	Informasi kelulusan peserta diklat prajabatan hanya disampaikan melalui mading atau peserta harus datang secara langsung ke kantor BPSDM Provinsi Lampung.	Informasi kelulusan peserta diklat prajabatan dan disertai informasi jadwal diklat prajabatan disampaikan secara detail yang dapat diakses secara <i>online</i>
<i>Economic</i>	Pengolahan data penilaian diklat prajabatan yang dilakukan menggunakan prosedur konvensional memerlukan memerlukan waktu yang cukup lama dan dirasa kurang efektif dalam segi operasional	Proses pengolahan data penilaian diklat prajabatan otomasi dan melihat informasi jadwal diklat serta pengumuman kelulusan diklat dapat diakses dimana saja secara <i>online</i> sehingga

		mengurangi biaya operasional
<i>Control</i>	Belum adanya pembagian akses fungsi seperti bagian pimpinan dan panitia diklat.	Sistem baru dapat digunakan berdasarkan hak akses masing-masing sehingga menjaga tanggung jawab pada bagiannya
<i>Efficiency</i>	Proses Pengolahan data penilaian diklat prajabatan yang saat ini dilakukan masih kurang efisien sebab membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menentukan kelulusan peserta diklat prajabatan	Sistem yang diusulkan dapat mengolah data data penilaian diklat prajabatan sehingga akan memprcepat dalam penentuan kelulusan peserta diklat prajabatan
<i>Service</i>	Belum adanya pelayanan berupa fasilitas informasi online untuk mempermudah peserta mendapatkan informasi diklat prajabatan	Penambahan fasilitas informasi diklat prajabatan menjadi salah satu layanan yang dapat di gunakan peserta unuk melihat jadwal diklat prajabatan serta melihat informasi kelulusan peserta diklat

### 2.3.5 Kamus Data

Kamus Data merupakan bagian dari spesifikasi terstruktur yang melakukan pencatatan tentang definisi elemen *Data Flow Diagram*, yaitu elemen data, penyimpanan data, sehingga merupakan suatu spesifikasi [3].

Kamus Data adalah penjabaran dari aliran-aliran data yang ada di dalam sebuah *Data Flow Diagram*. Kamus data dibuat pada tahap analisis sistem dan digunakan baik pada tahap analisis maupun pada tahap perancangan sistem. Pada tahap analisis sistem, kamus data dapat digunakan sebagai alat komunikasi antara analisis sistem dengan pemakai sistem tentang data yang mengalir di sistem, yaitu tentang data yang masuk ke sistem dan tentang informasi yang dibutuhkan oleh pemakai sistem (*user*) [3]. Berikut contoh simbol-simbol kamus data:

SIMBOL	KETERANGAN
=	Disusun terdiri dari
+	Dan
[   ]	baik... Atau....
{ } <sup>n</sup>	n kali diulang/bernilai banyak
()	Data opsional
*...*	Batas komentar

Gambar 2. 4 Simbol Kamus Data

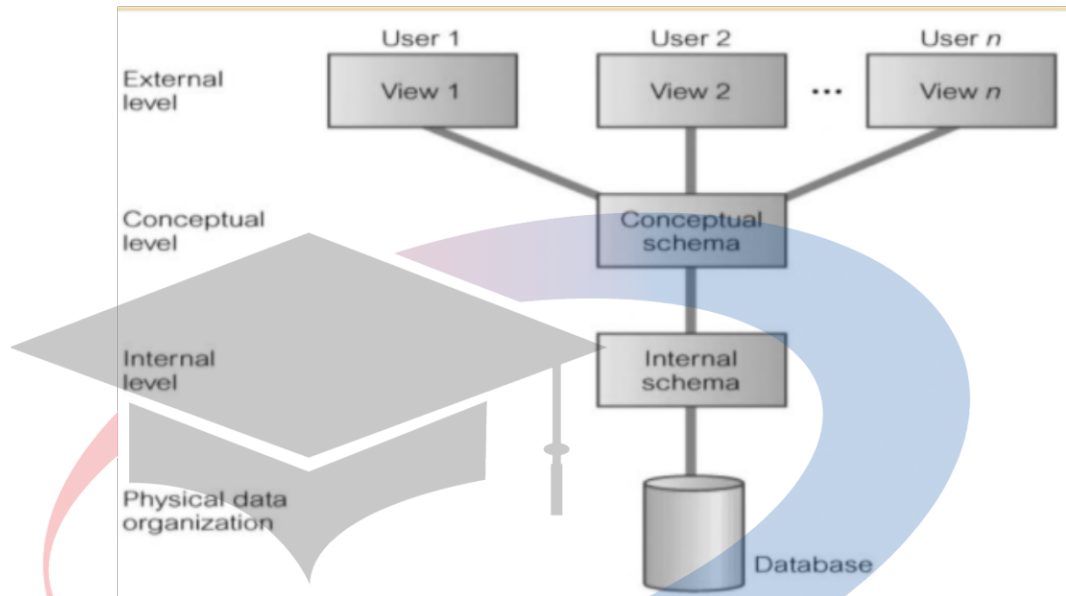
### 2.3.6 Basis Data (*DataBase*)

Basis data terdiri dari dua kata yaitu basis dan data. Basis diartikan sebagai markas atau gudang tempat berkumpul atau bersarang, sedangkan data adalah referensi fakta dari dunia nyata yang mewakili suatu objek seperti manusia, barang, hewan, peristiwa, konsep dan sebagainya yang direkam didalam bentuk angka, huruf, simbol, bunyi atau kombinasinya [3].

Basis data juga dapat didefinisikan sebagai sekumpulan data yang terintegrasi, yang diorganisasi untuk memenuhi kebutuhan para pemakai di dalam suatu organisasi. Dalam impleentasinya, untuk memudahkan dalam mengakses data, data dapat disusun dalam suatu struktur logis yang mampu menjelaskan bahwa: [9]

1. Kumpulan tabel menyusun basis data

2. Tabel tersusun atas sejumlah *record*
3. Sebuah *record* mengandung sejumlah *field*
4. Sebuah *field* disimpan dalam bentuk kumpulan bit



Gambar 2. 5 Gambar Basis Data

### 2.3.7 Normalisasi

Normalisasi merupakan sebuah teknik dalam desain logika sebuah basis data. Teknik pengelompokan atribut dari suatu relasi sehingga membentuk struktur yang baik (tanpa redundansi). Normalisasi terbagi menjadi tiga bagian: [3]

Berikut tahapan dalam normalisasi [14]

#### 1. Bentuk yang tidak normal (*Unnormalization Form*)

Bentuk yang tidak normal adalah suatu kumpulan data yang akan diolah yang diperoleh dari format-format yang beraneka ragam, masih terdapat duplikasi atau pengulangan data, bisa saja tidak sempurna atau tidak lengkap, dan sesuai fakta lapangan. Contoh bentuk yang tidak normal dapat dilihat pada gambar berikut:

SALESPERSON NUMBER	SALESPERSON NAME	SALES AREA	CUSTOMER NUMBER	CUSTOMER NAME	WAREHOUSE NUMBER	WAREHOUSE LOCATION	SALES AMOUNT
3462	Waters	West	18765	Delta Systems	4	Fargo	13540
			18830	A. Levy and Sons	3	Bismarck	10600
			19242	Ranier Company	3	Bismarck	9700
3593	Dryne	East	18841	R. W. Flood Inc.	2	Superior	11560
			18899	Seward Systems	2	Superior	2590
			19565	Stodola's Inc.	1	Plymouth	8800
etc.							

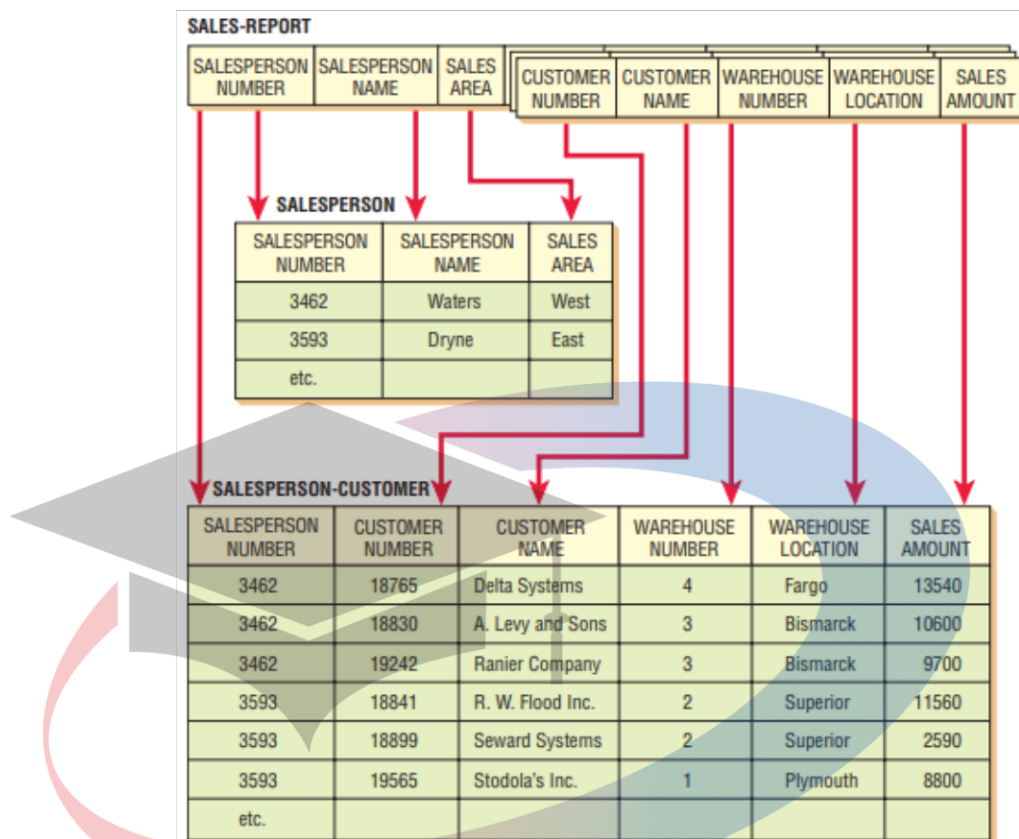
Gambar 2. 6 Tabel Unnormalisasi Tabel

## 2. Bentuk normal tahap pertama (1st Normal Form / 1NF)

Bentuk formal yang pertama atau 1NF berfungsi untuk menghilangkan perulangan grup. Bentuk ini mensyaratkan beberapa kondisi dalam sebuah *database*. Berikut adalah fungsi dari bentuk normal pertama ini.

- a. Menghilangkan duplikasi kolom dari tabel yang sama.
- b. Buat tabel terpisah untuk masing-masing kelompok data terkait dan mengidentifikasi setiap baris dengan kolom yang unik (*primary key*).

# UNIVERSITAS MIKROSKIL



Gambar 2. 7 Tabel 1NF

### 3. Bentuk normal tahap kedua (*2nd Normal Form / 2NF*)

Bentuk formal yang kedua atau 2NF berfungsi untuk menghilangkan ketergantungan parsial. Syarat untuk menerapkan normalisasi bentuk kedua ini adalah data telah dibentuk dalam 1NF. Berikut adalah beberapa fungsi normalisasi 2NF.

- Menghapus beberapa subset yang ada pada tabel dan menempatkan mereka pada tabel terpisah.
- Menciptakan hubungan antara tabel baru dan tabel lama dengan menciptakan *foreign key*.
- Tidak ada atribut dalam tabel yang secara fungsional bergantung pada *candidate key table* tersebut.

Contoh bentuk 2NF dapat dilihat pada gambar. Pada gambar menunjukkan bagaimana hubungan *SALESPERSON-CUSTOMER* dibagi menjadi dua hubungan baru: *SALES* dan *CUSTOMER-WAREHOUSE*.

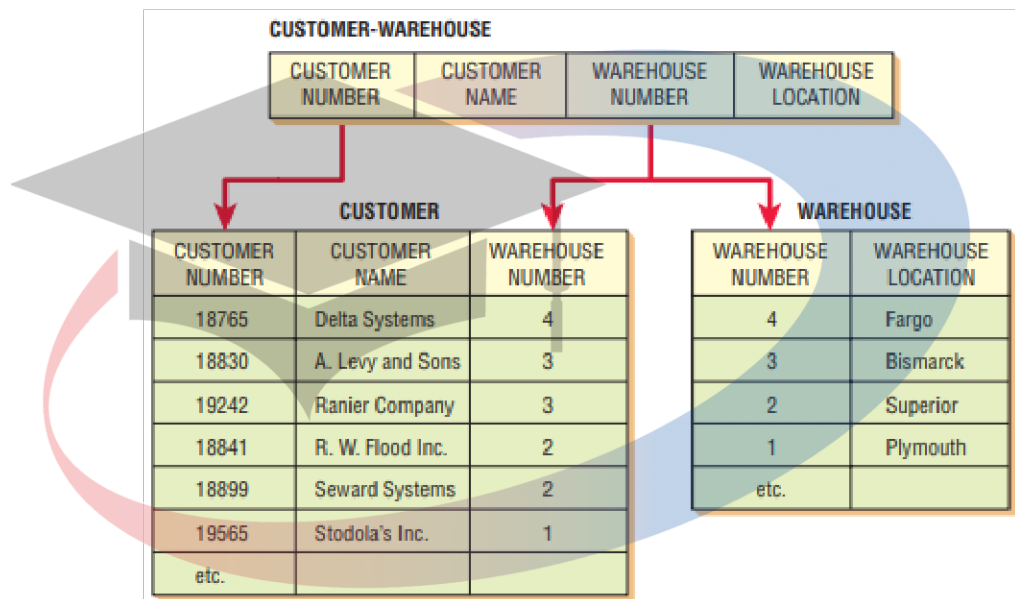




- b. Menghapus kolom yang tidak bergantung pada *primary key*.

Contoh bentuk 3NF dapat dilihat pada gambar 2.11. Pada gambar 2.11 memisahkan relasi *CUSTOMER-WAREHOUSE* menjadi dua relasi baru yang disebut *CUSTOMER* dan *WAREHOUSE*.

*Primary key* untuk relasi *CUSTOMER* adalah *CUSTOMER-NUMBER*, dan *primary key* untuk relasi *WAREHOUSE* adalah *WAREHOUSE-NUMBER*.

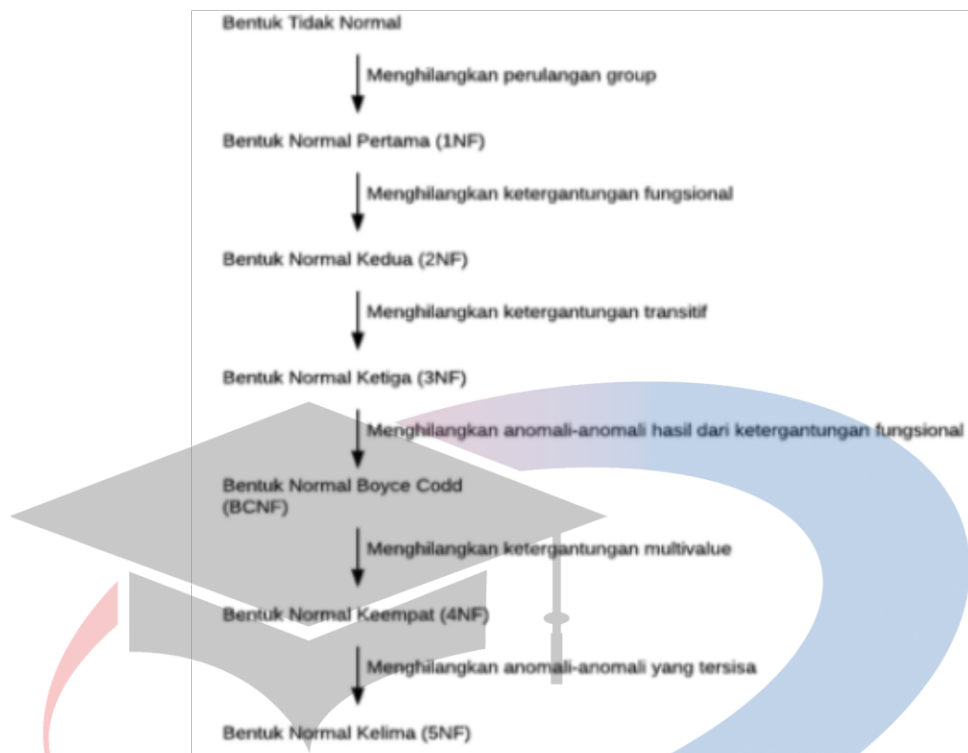


Gambar 2.12 Tabel 3NF

Tujuan *normalisasi* adalah:

1. Untuk menghilangkan kerangkapan data.
2. Untuk mengurangi kompleksitas.
3. Untuk mempermudah pemodifikasian data.

*Normalisasi* dilakukan pada tabel (bukan pada ERD). Pada *normalisasi* kita melakukan dekomposisi tabel atau pemecahan tabel dengan persyaratan tertentu. Saat melakukan *normalisasi* pada tabel, yang perlu diperhatikan adalah informasi dari tabel yang dinormalisasikan. Tahapan *normalisasi* diawali dengan bentuk tidak normal hingga bentuk normal kelima. Tidak semua tahapan normalisasi harus dilakukan, jika tabel sudah memenuhi bentuk optimal, maka tabel dikatakan sudah normal [15]. Detail tahapan *normalisasi* terlihat dalam gambar.



Gambar 2.13 Tahapan Normalisasi

### 2.3.8 Logika Proses

Pada perancangan sebuah sistem perlu menggabungkan dua buah kondisi. Misalnya dari dua kondisi yang ditentukan, dua-duanya harus bernilai benar barulah blok pernyataan dieksekusi. Untuk keperluan seperti itu, digunakan operator logika. Fungsi IF memungkinkan untuk membuat perbandingan logis antara nilai dan apa yang diharapkan dengan menguji kondisi dan mengembalikan hasil jika *True* atau *False*. Oleh karena itu, pernyataan IF dapat memiliki dua hasil. Hasil pertama jika perbandingan Benar dan hasil kedua Salah. Pernyataan IF sangat kuat, dan membentuk dasar dari banyak model lembar bentang, namun pernyataan ini juga merupakan penyebab utama dari banyak masalah lembar bentang. Secara ideal, pernyataan IF harus berlaku terhadap kondisi minimal, seperti Pria/Wanita, Ya/Tidak/Mungkin, misalnya, namun terkadang Anda mungkin perlu mengevaluasi skenario lebih kompleks yang membutuhkan penumpukan\* lebih dari 3 fungsi IF secara bersamaan [10].

### 2.3.9 Pengertian Pelayanan

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang memiliki arti menolong menyediakan segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Pelayanan memiliki arti yang sangat penting karena pada dasarnya manusia membutuhkan kegiatan pelayanan dari orang lain didalam memenuhi kebutuhan hidup. Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi [10].

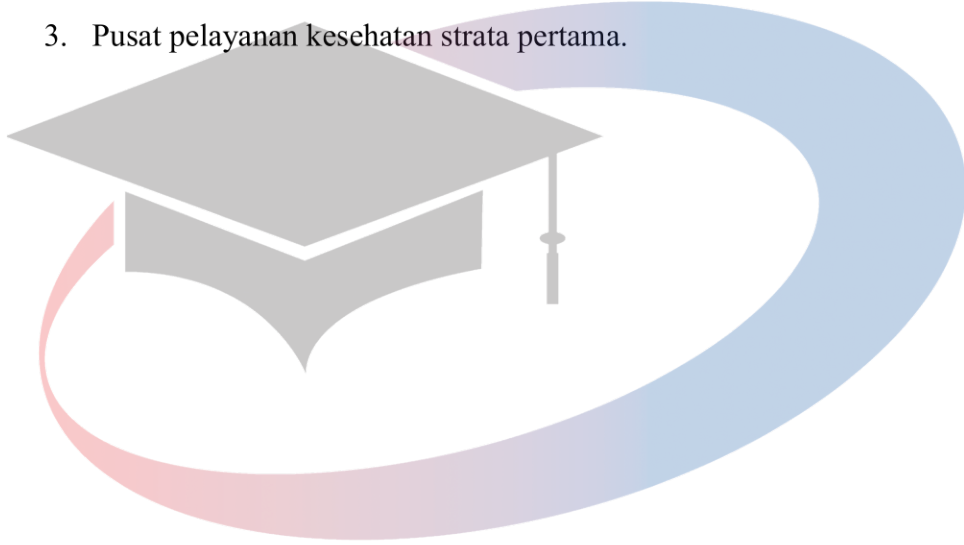
Pelayanan didefinisikan sebagai “perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa”. Dan didalam Kamus Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sehingga, pelayanan merupakan suatu upaya yang diberikan oleh puskesmas kepada masyarakat, mencakup perencanaan, pelaksanaan, evaluasi, pencatatan, dan pelaporan yang dituangkan dalam suatu sistem [11].

### 2.3.10 Pengertian Puskesmas

Pusat Kesehatan Masyarakat yang dikenal dengan sebutan Puskesmas adalah Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama (FKTP) yang bertanggung jawab atas kesehatan masyarakat di wilayah kerjanya pada satu atau bagian wilayah kecamatan. Dalam Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 75 Tahun 2014 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat dinyatakan bahwa puskesmas berfungsi menyelenggarakan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM) dan Upaya Kesehatan Perseorangan (UKP) tingkat pertama [12]. Puskesmas merupakan unit pelaksana teknis kesehatan dibawah supervisi Dinas kesehatan kabupaten/kota. Secara umum, pegawai harus memberikan pelayanan preventif, promotif, kuratif sampai dengan rehabilitasi baik melalui upaya kesehatan perorangan (UKP) atau upaya kesehatan masyarakat (UKM).

Puskesmas dapat memberikan perawatan rawat inap selain pelayanan guna mencapai derajat kesehatan yang optimal bagi seluruh masyarakat. Dengan adanya puskesmas, setidaknya dapat menjawab kebutuhan pelayanan masyarakat yang memadai yakni pelayanan kesehatan yang mudah menjangkau. Puskesmas berfungsi sebagai [10]:

1. Pusat penggerak pembangunan berwawasan kesehatan.
2. Pusat pemberdayaan keluarga dan masyarakat.
3. Pusat pelayanan kesehatan strata pertama.



# UNIVERSITAS MIKROSKIL