

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan

instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Namun selama ini pencatatan hasil IKM dilakukan secara manual menggunakan *Microsoft Excel* dan jika ingin mengetahui hasilnya data IKM masih harus dihitung manual dengan cara memasukkan rumus – rumus ke dalam *Microsoft Excel*, jika mereka ingin mengetahui hasil diagram IKM per-periode mereka masih harus melalukannya secara manual, dan apabila mereka ingin membandingkan hasil IKM periode sebelumnya dengan periode yang baru, untuk mengetahui apakah ada peningkatan atau penurunan dalam pelayanan mereka, mereka masih harus mencari terlebih dahulu hasil IKM yang sebelumnya tersimpan dimana, masih sangat merepotkan sekali dan rawan sekali karena masih besar kemungkinan data itu hilang, seperti tempat penyimpanan rusak atau terhapus.

Maka dari itu kami membuat sebuah *software* yang dapat menghitung secara otomatis dan dapat menyimpan data hasil perhitungan IKM yang lebih aman yakni menggunakan *microsoft visual basic 6.0*, dengan menggunakan

microsoft basic 6.0 kita dapat membuat pekerjaan lebih mudah karena segala sesuatunya sudah berjalan otomatis dan dapat meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan seperti kesalahan dalam penghitungan karena kurang ketelitiannya dan jika menggunakan software ini akan lebih aman karena hanya petugas yang bersangkutan saja yang dapat mengakses software ini, jadi dapat meminimalisir data hasil survey diubah – ubah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Sebelumnya pembuatan sistem serupa sudah pernah dibuat, namun sistem tersebut berbasis *web*, sistem tersebut tidak bisa dijalankan ketika tidak ada koneksi internet, padahal hasil data IKM harus bisa diakses setiap saat. Maka dari itu harus ada *software* yang bisa diakses secara *offline*.

1.2 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan Kerja Praktek di PT.PLN (PERSERO) adalah sebagai berikut :

1. Tujuan Umum
 - a. Memperoleh pengetahuan mengenai manajemen instansi, struktur, organisasi, standar, dan etika kerja di PT.PLN (PERSERO).
 - b. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pendidikan dan pelatihan kerja berkualitas.
 - c. Dapat memecahkan permasalahan pada perusahaan sebagai wujud keterkaitan antara industri dan pendidikan.

2. Tujuan Khusus

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat pemrograman komputer untuk pengolahan data hasil sebuah survey.

1.3 Perumusan Masalah

Dari latar belakang diatas, maka dapat dirinci perumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana cara mengelola data IKM..
2. Bagaimana menampilkan kembali data-data yang sudah tersimpan sebelum – sebelumnya.
3. Bagaimana cara menampilkan hasil pencacahan data IKM ke sebuah diagram.

1.4 Batasan Masalah

Batasan masalah pada pelaksanaan kerja praktek adalah sebagai berikut:

1. Penginputan data yang akan diinputkan harus satu per satu..
2. Hanya bisa menampilkan per periode saja hasil pencacahan dalam bentuk diagram..

1.5 Waktu dan Lama Kerja Praktek

Kerja praktek di PT.PLN (PERSERO) Krian, Sidoarjo, dilaksanakan mulai tanggal 2 Februari 2015 sampai dengan 28 Februari 2015.

1.6 Ruang Lingkup Kerja Praktek

Sasaran kerja praktek adalah agar mahasiswa mendapatkan pengalaman belajar melalui pembuatan program komputer untuk pengolahan data survey, maka dapat di jabarkan ruang lingkup kerja praktek adalah sebagai berikut:.

1. Pembuatan Aplikasi yang dapat digunakan sebagai alat penghitungan IKM berbasis *Visual Basic 6.0*.
2. Aplikasi yang dibuat dapat mengelola data dan menyimpan hasil

pencacahan secara otomatis.

3. Membuat aplikasi yang aman dan dapat memudahkan pekerjaan manusia.

