

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Teknologi informasi yang berkembang pesat dewasa ini, telah mendorong percepatan di berbagai bidang. Hal ini juga yang menyebabkan munculnya kemajuan pada perangkat lunak dan diimbangi pula dengan kemajuan dan kecanggihan teknologi beserta perangkat kerasnya. Secara langsung ataupun tidak, teknologi informasi telah menjadi bagian penting dari berbagai bidang kehidupan. Karena banyak kemudahan yang ditawarkan, teknologi informasi hampir tidak dapat dilepaskan dari berbagai aspek kehidupan manusia.

Salah satu upaya guna 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 (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan

publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Sarana-sarana penyampaian kritik, saran, dan keluhan harusnya sudah menjadi prioritas pemerintah karena dengan adanya ruang yang luas untuk menyampaikan saran dan keluhan diharapkan nantinya tercipta pemerintahan yang aspiratif dan pelayanan publik yang diberikan pemerintah sesuai dengan keinginan masyarakat. Kontrol masyarakat melalui sarana penyampaian kritik dan saran yang jelas dan dikelola secara profesional oleh aparatur pemerintah juga dapat menghindarkan pemerintah dari sikap arogan dan otoriter.

Dengan menerapkan teknologi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang berbasis *e-government*, diharapkan dapat menciptakan pelayanan pengaduan masyarakat yang lebih efektif, mudah dijangkau oleh masyarakat, *informatif*, dan terintegrasi dengan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) lain sehingga pada akhirnya dapat tercipta pemerintahan yang aspiratif dan peningkatan kualitas pelayanan publik secara merata.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktik pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini disusun sesuai dengan aturan aturan dan pedoman yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat ini dibuat bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan Aparatur Pemerintah

kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Dalam indeks kepuasan masyarakat ini terdapat 4 tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Tabel 1.1 Nilai Indeks Kualitas Pelayanan

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	D	Tidak baik
2	C	Kurang baik
3	B	Baik
4	A	Sangat baik

Selain itu terdapat juga unsur-unsur pelayanan sebagai acuan penilaian indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NOMOR: KEP/25/M.PAN/2/2004 yang akan disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 Tabel Unsur Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan
1	Prosedur pelayanan
2	Persyaratan pelayanan
3	Kejelasan petugas pelayanan
4	Kedisiplinan petugas pelayanan
5	Tanggung jawab petugas pelayanan
6	Kemampuan petugas pelayanan
7	Kecepatan pelayanan
8	Keadilan mendapatkan pelayanan
9	Kesopanan dan keramahan petugas
10	Kewajaran biaya pelayanan

No.	Unsur Pelayanan
11	Kepastian biaya pelayanan
12	Kepastian jadwal pelayanan
13	Kenyamanan lingkungan
14	Keamanan pelayanan

“Aplikasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dan Keluhan Masyarakat Berbasis Desktop Guna Klinik Pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur” ini dibuat agar dapat menerima indeks kepuasan masyarakat dan keluhan masyarakat berupa kritik dan saran yang tadinya berupa *formulir*, dalam lembaran kertas yang diberikan kepada masyarakat atau responden yang mungkin saja terjadi adanya kesalahan perhitungan data, *formulir* yang hilang ataupun arsip yang berantakan, karena belum tersimpan di *database* menjadi menggunakan suatu alat atau aplikasi berbasis desktop dengan mengisi indeks kepuasan yang ada atau keluhan masyarakat, selain itu dengan aplikasi ini pula terdapat solusi yang akan di berikan untuk nilai indeks yang terendah.

Unsur yang dinilai meliputi 14 unsur-unsur pelayanan. Masyarakat mengisi atau memberikan nilai ke-14 unsur tersebut. Dengan menggunakan aplikasi ini bagian Klinik Pendidikan akan lebih mudah menganalisa nilai indeks kepuasan masyarakat dan merekap setiap keluhan sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencapai kualitas yang diharapkan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang permasalahan yang telah diuraikan diatas, maka perumusan permasalahan adalah sebagai berikut:

- a. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi yang dapat memberikan penilaian indeks kepuasan masyarakat atas kinerja satuan kerja dalam memberikan layanan informasi.
- b. Bagaimana membangun sebuah sistem informasi yang mampu menampung berbagai keluhan dan aspirasi masyarakat.

## 1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam membuat sistem informasi penjadwalan ini, diperlukan agar dapat mengatasi permasalahan yang sedang terjadi. Adapun batasan masalah yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a. Aplikasi penilaian indeks kepuasan masyarakat dan keluhan masyarakat ini berbasis *desktop application*
- b. Tindak lanjut atas keluhan masyarakat tidak dibahas pada aplikasi ini
- c. Aplikasi ini hanya di gunakan pada bagian Klinik Pendidikan saja.
- d. Aplikasi ini tidak berbasis *client server*.

## 1.4 Tujuan

Tujuan yang hendak dicapai melalui pembangunan Aplikasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dan Keluhan Masyarakat ini adalah terciptanya wadah dalam penilaian pelayanan dan keluhan dari seluruh lapisan masyarakat Jawa Timur.

### 1.5 Manfaat

Manfaat diterapkannya “Aplikasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dan Keluhan Masyarakat Berbasis Desktop pada Klinik Pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur” ini adalah:

#### a. Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat yang dapat diperoleh mahasiswa dengan diterapkannya “Aplikasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dan Keluhan Masyarakat Berbasis Desktop pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur” adalah:

- a. Dapat memahami berbagai sistem kerja yang ada di perusahaan.
- b. Dapat menerapkan sekaligus mengembangkan ilmu yang di pelajari selama perkuliahan dengan kerja lapangan
- c. Menambah wawasan dan pengetahuan untuk mempersiapkan diri baik secara teoritis maupun secara praktis, untuk menghadapi dunia pekerjaan.

#### b. Bagi Perusahaan

Adapun manfaat yang dapat diperoleh perusahaan dengan diterapkannya “Aplikasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dan Keluhan Masyarakat Berbasis Desktop pada Klinik Pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur” adalah:

- a. Mempererat hubungan antara industri dan perguruan tinggi.
- b. Perusahaan mendapatkan bantuan tenaga dari mahasiswa–mahasiswa yang melakukan kerja praktik.

### c. Bagi Akademik

Adapun manfaat yang dapat diperoleh akademik dengan diterapkannya “Aplikasi Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat dan Keluhan Masyarakat Berbasis Desktop pada Klinik Pendidikan di Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur” adalah:

- a. Sebagai bahan masukan untuk mengevaluasi sampai sejauh mana kurikulum yang telah diterapkan sesuai dengan kebutuhan tenaga kerja yang terampil di bidangnya.
- b. Dijadikan sebagai tambahan referensi khususnya mengenai perkembangan teknologi informasi pada sektor industri maupun pemerintahan di Indonesia yang dapat digunakan oleh pihak-pihak yang memerlukan serta mampu menghasilkan sarjana-sarjana yang handal dan memiliki pengalaman di bidangnya dan dapat membina kerja sama yang baik antara lingkungan akademis dengan lingkungan kerja yang ada.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika pada penulisan laporan kerja praktik ini adalah sebagai berikut:

### BAB I PENDAHULUAN

Pada bab pendahuluan ini menjelaskan mengenai latar belakang masalah, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan yang ingin dicapai, dan kontribusi serta sistematika penulisan laporan kerja praktik.



## BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab gambaran umum perusahaan berisi penjelasan secara singkat mengenai penjelasan dari Klinik Pendidikan, Visi, Misi, Struktur Organisasi, Tujuan, Penjelasan Bidang dari Klinik Pendidikan, Sasaran, Jaringan Kerjasama dan Fasilitas Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

## BAB III LANDASAN TEORI

Pada bab landasan teori membahas secara singkat landasan teori yang digunakan untuk mendukung dalam pembuatan laporan kerja praktik dan menjelaskan tentang sistem yang terkait yaitu: *e-government*, UU No 25 Tahun 2009, dan lain sebagainya.

## BAB IV DESKRIPSI PEKERJAAN

Pada bab deskripsi pekerjaan menjelaskan mengenai uraian tentang tugas – tugas yang dikerjakan selama pelaksanaan kerja praktik, mulai dari analisis sistem, perancangan sistem berupa *System Flow*, *Data Flow Diagram* (DFD), Struktur Tabel, Desain *Input / Output* sampai dengan implementasi sistem berupa implementasi dari setiap *form* aplikasi.

## BAB V PENUTUP

Pada bab penutup berisi mengenai kesimpulan dari sistem informasi yang dibuat dan saran untuk pengembangan sistem ke depannya.