

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan kepada masyarakat yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017). Pelayanan publik sangat dekat dengan kehidupan sehari-hari dan kebutuhan akan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia. Pada dasarnya, setiap manusia membutuhkan pelayanan untuk menunjang berbagai kebutuhan setiap harinya, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela dalam Sawir, 2020), sehingga penyelenggara pelayanan publik bertanggung jawab dan perlu terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah dan pemerintah daerah, termasuk BUMN/BUMD dan BHMN (Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017). Beberapa Perguruan Tinggi Negeri (PTN) di Indonesia berbentuk BHMN (Badan Hukum Milik Negara). Universitas Pendidikan Indonesia (UPI) merupakan salah satu PTN yang ditetapkan sebagai Perguruan Tinggi BHMN berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2004 tentang Penetapan Universitas Pendidikan Indonesia sebagai Badan Hukum Milik Negara. Namun saat ini, Perguruan Tinggi BHMN telah berubah menjadi Perguruan Tinggi Negeri Badan Hukum atau disingkat PTN-BH yang diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.

Unit Layanan Terpadu (ULT) merupakan pelayanan publik pada bidang pelayanan informasi di lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia. Tugas dan fungsi ULT UPI adalah melaksanakan kegiatan pelayanan publik terkait layanan informasi publik, layanan aspirasi, dan layanan pengaduan bagi pengguna dan masyarakat. Dengan menjalankan tugas dan fungsinya, ULT UPI memberikan pelayanan dengan menyediakan data dan informasi kepada publik secara luas, transparan, dan mudah diakses.

Saat ini, pelayanan publik masih memiliki banyak kekurangan dari segi kinerjanya, sehingga belum dapat memenuhi harapan masyarakat. Hal tersebut terlihat dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap lembaga penyelenggara pelayanan publik (Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017). Fenomena tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan belum optimal atau belum mencapai pelayanan prima (*excellent service*). Pelayanan prima (*excellent service*) adalah suatu pelayanan yang terbaik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat (Juwita, 2018).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan adalah dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk memperoleh data tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja penyelenggara pelayanan publik. Masyarakat menilai kinerja pelayanan publik dengan membandingkan antara tingkat harapan dengan pengalaman yang dirasakan ketika memperoleh layanan. Hasil pengukuran IKM dapat digunakan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai upaya tindak lanjut atas hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dan menjadi pendorong setiap pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya dalam rangka memberikan pelayanan yang lebih baik.

Berdasarkan wawancara yang telah dilakukan dengan Bapak Cawaludin Saputra selaku Staf ULT UPI, saat ini ULT UPI melaksanakan kegiatan SKM secara berkala setiap satu tahun sekali untuk mengukur IKM. Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik Google Form yang disebarakan melalui *website* ULT UPI serta disebarakan kepada setiap masyarakat yang telah menerima layanan melalui Email dan WhatsApp Blast untuk memperoleh penilaian dari masyarakat terkait kinerja pelayanan ULT UPI. Kemudian, tanggapan responden yang telah terkumpul diolah menggunakan Microsoft Excel.

Namun, ditemukan kendala dalam pelaksanaan dan pengolahan data hasil SKM. Menurut penjelasan narasumber, kendala yang ditemukan pada tahap pelaksanaan survei yaitu kuesioner perlu disebarakan terlebih dahulu kepada setiap masyarakat yang telah menerima layanan. Sedangkan pada tahap pengolahan data,

kendala terletak pada orang yang mengolah data hasil survei. Jika dilakukan oleh seseorang yang bukan merupakan tim pelaksana SKM bagian pengolahan data, maka perlu dijelaskan terlebih dahulu alur proses perhitungan nilai IKM. Selain itu, proses perhitungan masih dilakukan secara manual dengan memasukkan setiap rumus ke dalam Microsoft Excel. Hal tersebut membutuhkan waktu yang lama dan menyulitkan tim pelaksana dalam melakukan perhitungan nilai IKM. Sehingga proses pengolahan data menjadi kurang efisien.

Berdasarkan permasalahan yang ditemukan, diperlukan suatu solusi berupa sistem aplikasi yang dapat mempermudah proses pengukuran IKM. Sehingga, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem aplikasi pengukuran IKM. Sistem yang dikembangkan berbasis *website* agar mudah diakses oleh pengguna dimana saja dan kapan saja, serta dapat diakses menggunakan berbagai macam perangkat dan sistem operasi. Sistem aplikasi dikembangkan menggunakan model *Waterfall*, bahasa pemrograman PHP dengan *framework* CodeIgniter 3, dan *database* MySQL. Sedangkan metode yang digunakan dalam pengolahan data hasil survei menggunakan metode perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (NRR) atau *Weighted Average*.

Penelitian sebelumnya yang digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini dilakukan oleh Dongoran (2020) yang bertujuan untuk mengembangkan aplikasi yang dapat membantu pihak Pemerintah Desa Sasaran dalam memperoleh nilai IKM atas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Namun dalam penelitiannya, informasi yang disajikan masih sederhana dan belum memanfaatkan visualisasi data. Oleh karena itu, karena adanya kebutuhan akan representasi data yang mudah dipahami, hasil pengukuran IKM dalam penelitian ini disajikan dalam bentuk visualisasi data yang mencakup grafik dan tabel melalui dashboard pada sistem aplikasi pengukuran IKM yang telah dikembangkan.

Pada tahap akhir pengembangan sistem aplikasi pengukuran IKM, dilakukan evaluasi *usability* dengan melakukan pengukuran tingkat *usability* terhadap sistem aplikasi yang telah dikembangkan, karena salah satu aspek penting pada pengembangan suatu *website* adalah *usability* (Kaban et al., 2020). Salah satu metode yang umum digunakan dalam mengukur tingkat *usability* adalah *System Usability Scale* (SUS). SUS merupakan skala sepuluh item sederhana yang

memberikan gambaran menyeluruh tentang penilaian kegunaan suatu produk secara subjektif (Brooke, 1995). Metode SUS dipilih karena melibatkan pengguna, sehingga hasil evaluasi *usability* sesuai dengan apa yang dihadapi oleh pengguna (Kaban et al., 2020).

1.2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari latar belakang yang telah dipaparkan sebelumnya adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana mengembangkan sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis *website* menggunakan model *Waterfall*?
- 2) Bagaimana mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada bidang pelayanan informasi menggunakan metode perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (*Weighted Average*)?
- 3) Bagaimana hasil pengukuran tingkat *usability* sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis *website* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS)?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang dijelaskan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Mengembangkan sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis *website* menggunakan model *Waterfall*.
- 2) Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada bidang pelayanan informasi menggunakan metode perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (*Weighted Average*).
- 3) Mengukur tingkat *usability* sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis *website* menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS).

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a) Bagi Masyarakat
Mempermudah dalam memberikan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik.

- b) Bagi Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
 - 1) Mempermudah dalam memperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).
 - 2) Membantu dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas layanan.
- c) Bagi Peneliti

Penelitian ini sebagai sarana untuk mengimplementasikan ilmu yang diperoleh selama perkuliahan, serta sebagai sarana untuk menambah ilmu mengenai pengembangan sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.5. Batasan Penelitian

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Lokasi penelitian dilakukan di ULT UPI.
- 2) Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada studi kasus meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana yang merujuk pada Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berperan sebagai panduan bagi peneliti agar proses penulisan terstruktur dan sistematis. Sistematika penulisan ini terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini membahas latar belakang penelitian dengan menjelaskan bahwa untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilaksanakan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian menjelaskan bahwa pengembangan sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis *website* dapat membantu penyelenggara pelayanan publik dalam mengolah data hasil survei untuk memperoleh hasil akhir pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan

mudah, cepat, dan tepat. Bab ini terdiri dari latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Bab ini membahas konsep dan teori yang berhubungan dengan penelitian. Teori yang dibahas yaitu pelayanan publik, kepuasan masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), metode perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (*Weighted Average*), sistem informasi, *website*, model *Waterfall*, *Unified Modelling Language* (UML), *Black-box Testing*, dan *System Usability Scale* (SUS).

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini. Tahapan tersebut dimulai dari tahap perumusan masalah, studi literatur, pengumpulan data, pengembangan sistem aplikasi, simulasi sistem aplikasi, serta evaluasi *usability* sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas hasil penelitian yang telah dilakukan, meliputi hasil pengumpulan data, hasil pengembangan sistem aplikasi, hasil simulasi sistem aplikasi, serta hasil evaluasi *usability* sistem. Semua pertanyaan mengenai masalah yang diangkat dalam topik penelitian dibahas pada bab ini, meliputi pengembangan sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis *website* menggunakan model *Waterfall*, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan metode perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (*Weighted Average*), dan pengukuran tingkat *usability* sistem.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan yang diperoleh dari hasil penelitian serta saran yang dapat dilakukan pada penelitian selanjutnya.