

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

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 (IKM) 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.

Pemerintah Kota Yogyakarta sebagai salah satu instansi pemerintah melakukan evaluasi terhadap tingkat pelayanan kepada masyarakat dengan cara memberikan kuesioner yang harus diisi oleh warga masyarakat sebagai responden. Jawaban-jawaban dari kuesioner tersebut akan direkap, dihitung dan dilakukan perbandingan untuk diambil satu kesimpulan bahwa pelayanannya tersebut tidak baik, kurang baik, baik, atau sangat baik.

Semua proses itu masih dilakukan secara manual, yaitu dengan membagikan kertas kuesioner, mengumpulkan lalu menghitung hasilnya menggunakan Microsoft Excel. Perekapan lembar kuesioner ini dilakukan setiap akhir semester. Hasil penilaian kuesioner IKM ini nantinya akan dijadikan sebagai bahan pengambilan keputusan untuk perbaikan pelayanan pada instansi pemerintah kota Yogyakarta.

Karena masih dilakukan secara manual, maka proses tersebut memakan waktu cukup lama dan tentu saja memerlukan biaya untuk pengadaan kertas kuesioner. Oleh karena itu penulis melakukan penelitian dengan judul "Sistem Penunjang Keputusan Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Pelayanan Publik Milik Pemerintah Kota Yogyakarta" dengan tujuan untuk mempersingkat waktu proses dan menghemat biaya.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah yang telah dijelaskan di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

Bagaimana merancang dan membuat suatu sistem penunjang keputusan yang dapat membantu Pemerintah Kota Yogyakarta dalam melakukan penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit pelayanan publik secara lebih cepat, tepat dan akurat sehingga dapat diambil keputusan untuk perbaikan mutu dan kinerja pelayanan.

1.3 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan terbatasnya waktu sehingga peneliti membuat batasan masalah penelitian yaitu :

1. Unit pelayanan publik dibatasi pada Kecamatan Gedongtengen sebagai salah satu unit organisasi (SKPD) pemerintah Kota Yogyakarta.
2. Bahan kuesioner menggunakan pertanyaan-pertanyaan pada lembar kuesioner IKM yang sudah ada sebelumnya.
3. Menggunakan metode *scoring* dengan bobot nilaidan range konversi yang sudah diatur dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
4. Pada sistem ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini berdasarkan pada permasalahan di atas adalah:

Membuat aplikasi sistem penunjang keputusan yang dapat membantu pengambilan keputusan dalam melakukan penilaian terhadap mutu dan kinerja pelayanan publik di suatu unit atau badan pemerintah apakah sudah baik atau masih perlu perbaikan.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diperoleh dari pembuatan aplikasi sistem penunjang keputusan ini yaitu:

1. Pemerintah Kota Yogyakarta, dalam hal ini Kecamatan Gedongtengen mempunyai aplikasi penilaian IKM yang dapat melakukan penghitungan IKM secara cepat, tepat dan akurat sehingga memudahkan dalam mengambil keputusan penilaian mutuan kinerja pelayanan suatu unit instansi pemerintah.
2. Memudahkan warga masyarakat dalam melakukan pengisian kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) karena sistemnya yang mudah.
3. Dapat mempersingkat waktu proses penilaian IKM dan mengurangi biaya pengadaan kertas kuesioner.

1.6 Metode Penelitian

Dalam menyusun skripsi ini penulis melakukan beberapa metode penelitian yaitu dengan cara :

1. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Observasi

Observasi atau pengamatan dilakukan dengan tujuan untuk mendapatkan data tentang permasalahan yang terjadi dalam penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Kegiatan ini dilakukan di kantor Kecamatan Gedongtengen untuk mendapatkan informasi mengenai proses pengisian lembar kuesioner IKM oleh warga masyarakat dan penghitungan hasil kuesioner oleh petugas IKM.

b. Wawancara

Kegiatan wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab tatap muka dengan narasumber. Pada penelitian ini narasumber adalah petugas pengolah data IKM pada kantor Kecamatan Gedongtengen dan warga masyarakat Gedongtengen sebagai responden yang melakukan pengisian kuesioner.

c. Kepustakaan

Pada tahap ini dilakukan studi kepustakaan yaitu proses pengumpulan bahan-bahan referensi baik dari buku, artikel, paper, jurnal, makalah maupun situs internet mengenai Sistem Pendukung Keputusan, software XAMPP maupun database MySQL.

2. Metode Analisis

Berdasarkan hasil observasi atau pengamatan penulis pada obyek penelitian yaitu Kecamatan Gedongtengen, maka dapat dilakukan analisis PIECES dari proses penilaian IKM yang sudah ada sebelumnya.

3. Metode Perancangan

Pada tahap ini dilakukan perancangan dari aplikasi yang akan dibuat, mulai dari perancangan flowchart, diagram aliran data (*Data Flow Diagram* atau DFD), struktur tabel, relasi antar tabel hingga perancangan antar muka (*interface*).

4. Metode Coding

Tahap ini merupakan tahap penerjemahan data atau pemecahan masalah yang telah dirancang ke dalam bahasa pemrograman tertentu. Pada tahap ini penulis akan menggunakan software XAMPP dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dalam pembuatan aplikasi Sistem Penunjang Keputusan Penilaian IKM.

5. Metode Testing

Merupakan tahap pengujian terhadap aplikasi atau *software* yang dibangun. Peneliti akan menggunakan metode *white-box testing* dan *black-box testing*

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan skripsi ini terdiri dari lima bab yang menggambarkan secara menyeluruh permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian. Pembagian bab tersebut adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang latar belakang masalah yang menjelaskan tentang pentingnya penelitian yang dilakukan, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan yang digunakan dalam laporan skripsi ini.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tinjauan pustaka dan teori-teori yang melandasi permasalahan, khususnya tentang pembuatan Sistem Penunjang Keputusan. Pada bab ini juga dituliskan tentang *tools/software* yang digunakan dalam pembuatan aplikasi.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Pada bab ini akan membahas tentang analisis serta desain sistem yang digunakan dalam penelitian, mulai dari analisis proses maupun sistem yang sedang berjalan dan sistem yang akan dibangun, analisis kebutuhan dan kelayakan sistem yang diusulkan, metode yang digunakan, perancangan basis data yang digunakan, hingga desain antar muka (*interface*).

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan hasil-hasil dari tahapan penelitian, mulai dari tahap analisis, desain, implementasi desain, hasil testing dan juga implementasinya.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi tentang kesimpulan dan saran yang sebaiknya dilakukan untuk penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

Bagian ini memuat keterangan mengenai buku-buku maupun literaturlain yang menjadi acuan dalam penyusunan skripsi ini.

LAMPIRAN

Bagian ini memuat keterangan atau informasi tambahan seperti surat keputusan pemerintah mengenai penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat, surat keterangan penelitian dari instansi terkait dan lampiran-lampiran pendukung lain yang diperlukan.