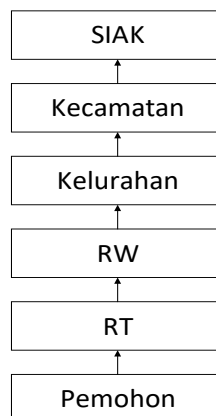


# BAB 1 PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang Penelitian

Menurut UU no 23 tahun 2006, administrasi kependudukan adalah rangkaian kegiatan penataan dan penertiban dalam penerbitan dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Saat ini dalam menata sistem administrasi kependudukan di Indonesia, pemerintah memfasilitasi pengelolaan informasi administrasi kependudukan di tingkat penyelenggara dan instansi pelaksana dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi yaitu Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (SIAK). Adapun data kependudukan yang dapat dikelola oleh SIAK antara lain: Nomor Induk Kependudukan (NIK), Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Akta Nikah, dan sebagainya. Semenjak diterapkannya SIAK pada tahun 2011, data kependudukan di Indonesia sudah terekam dalam satu database kependudukan nasional. Namun SIAK dengan pelaksanaannya saat ini, pemohon pelayanan masih harus melengkapi berkas fisik dan mendatangi tempat perekaman data, kantor kelurahan, kantor kecamatan, hingga Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil. Alur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan saat ini dapat dilihat pada gambar berikut ini:

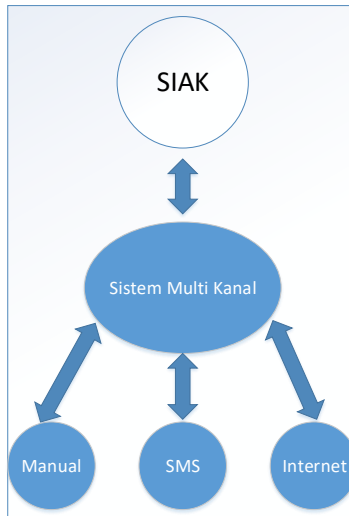


**Gambar 1.1** Alur Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Saat Ini

Agar alur permohonan pelayanan semakin efisien, dengan memanfaatkan beragam saluran telekomunikasi pada tempat-tempat yang memiliki perbedaan infrastruktur, maka diusulkanlah

Sistem Pemuktahiran Data Kependudukan Multi-Kanal. Dalam proses pengajuannya, sistem multikanal melibatkan tiga jalur, yaitu manual, sms dan internet (Kerlooza. Y, et al, 2018).

Adapun Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Multi-Kanal memiliki arsitektur seperti gambar berikut:



**Gambar 1.2** Arsitektur Sistem Informasi Kependudukan Multi Kanal

Dalam upaya meningkatkan pelayanan publik, pemerintah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penilaian kinerja pelayanan saat ini menggunakan 14 unsur pelayan yang tercantum pada Kep. Men. PAN 25 Th 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Keempat belas unsur pelayanan tersebut dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1.114** Unsur Pelayanan Menurut Kep. Men PAN no 25 Tahun 2004

| 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        |
| 11. | Kepastian biaya pelayanan        |
| 12. | Kepastian jadwal pelayanan       |
| 13. | Kenyamanan lingkungan            |
| 14. | Keamanan pelayanan               |

Pada SIAK yang diterapkan saat ini, pengukuran kinerja sistem masih menggunakan metode manual, yaitu dengan menggunakan survei. Metode ini masih memiliki kekurangan yaitu sangat bergantung pada manusia, rentan pemalsuan, verifikasi dan validasi manual serta pengukuran kinerja subjektif. Dengan diterapkannya SIAK multi-kanal, maka penilaian kinerja tidak akan hanya dilakukan pada sistem permohonan manual, namun juga akan dilakukan pada sistem yang menggunakan sms dan internet.

Berdasarkan pemaparan data dan studi literatur yang telah dilakukan, maka penulis akan melakukan pengukuran kinerja dengan penetapan *Key Performance Indicators* (KPI), studi kasus pemuktahiran data kependudukan multi-kanal. KPI akan menggunakan 14 indeks pengukuran kepuasan masyarakat yang telah ditetapkan oleh Menpan. Dengan menggabungkan survei manual dan pengukuran langsung terhadap sistem diharapkan nilai kinerja yang diperoleh akan lebih akurat. Namun penggabungan kedua metode ini masih menyisakan kemungkinan pertanyaan tidak dijawab. Untuk mengatasi hal ini maka penulis akan menggunakan Algoritma Apriori sebagai alat untuk mengatasi pertanyaan yang tidak terjawab.

## **1.2 Premis**

Adapun premis pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja dengan survei mengandung bias dan kurang akurat.
2. Pengukuran kinerja pelayanan dengan *Web Server Log Files* lebih objektif namun tidak dapat mengukur semua KPI [10].
3. Potensi tidak terjawab survei atau adanya kegagalan *Web Server Log Files* dalam pencatatan kinerja secara sistematis, teknik apriori secara statistik dapat memprediksi nilai yang kosong [5].

## **1.3 Hipotesis**

Hipotesis pada penelitian ini adalah penggabungan teknik pengukuran kinerja secara otomatis dan manual pada sistem pencatatan kependudukan multikanal dapat menghasilkan nilai kinerja yang akurat. Potensi tidak terjawabnya pertanyaan survei dapat ditutupi oleh algoritma apriori.

#### **1.4 Identifikasi Masalah**

Dengan penjabaran latar belakang sebelumnya, maka yang menjadi masalah pada penelitian ini adalah:

1. Pengukuran kinerja saat ini menggunakan metode survei berdasarkan 14 unsur pelayanan dari Kemenpan menghasilkan jawaban yang subjektif dan sangat bergantung pada manusia.
2. Belum adanya model pengukuran kinerja berbasis IT terhadap sistem dan operator yang terlibat.
3. Penggabungan penilaian kinerja metode survei dan otomatis oleh sistem tetap menyisakan kemungkinan pertanyaan tidak dijawab.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian ini adalah membangun Teknik Pengukuran Kinerja Dengan Penetapan *Key Performance Indicators* pada sistem pencatatan kependudukan multikanal agar dapat menghasilkan nilai kinerja yang objektif dan akurat.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pengukuran kinerja pada sistem multi-kanal dengan penggabungan metode survei dan otomatis oleh sistem dapat memperoleh hasil yang lebih objektif dan mengurangi ketergantungan pada manusia.
2. Model pengukuran kinerja dengan sistem multikanal dapat mencatat waktu, status, interaksi, validasi dan otorisasi proses permohonan serta dapat dijadikan alat ukur menurut Kemenpan.
3. Penggunaan algoritma apriori dapat menutupi pertanyaan yang tidak dijawab oleh survei dan yang tidak dapat diukur oleh sistem.

#### **1.7 Pembatasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Penelitian ini membangun model pengukuran kinerja berbasis IT.
2. Penelitian ini hanya sampai pada pembuatan model sistem.

3. Model dibangun dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat dari Kepmenpan, sehingga orientasi objek pengukurannya adalah tingkat kepuasan masyarakat pada sektor pelayanan pemerintahan.

## **1.8 Sistematika Penulisan**

Berikut adalah sistematika penulisan dari penelitian ini:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Bab I membahas mengenai latar belakang penelitian, identifikasi masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, pembatasan masalah dan asumsi, dan sistematika penelitian.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab II membahas teori mengenai KPI, Unsur IKM berdasarkan Kepmenpan, Arsitektur multikanal, dan Algoritma Apriori.

### **BAB III METODOLOGI**

Bab III membahas mengenai metode penelitian yang digunakan, alur pengukuran kinerja, prosedur penyusunan KPI, prosedur penggabungan hasil survei manual dan otomatis, dan prosedur penggunaan algoritma apriori.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab IV membahas mengenai hasil penelitian yang dilakukan serta masing-masing pembahasan dari hasil prosedur pengolahan data pengukuran kinerja serta keterkaitan dengan tujuan dan manfaat penelitian.

### **BAB V PENUTUP**

Bab V membahas mengenai kesimpulan penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya