

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan merupakan segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah.

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas produk dan proses penyelenggaraan pelayanan dapat diamati, dirasakan, dan dinilai secara langsung oleh masyarakat. Karena pelayanan publik merupakan tanggung jawab pemerintah maka kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini menjadi salah satu indikator dari kualitas pemerintahan.

Pemerintah mendefinisikan pelayanan umum sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat, daerah dan termasuk badan-badan usaha milik negara lainnya yang menyediakan barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. UPTB Pusdalibang (Unit Pelaksana Teknis Badan Pusat Data dan Analisis Pembangunan) adalah unsur pelaksana tugas teknis operasional dan teknis penunjang pada Bappeda Provinsi Jawa Barat. Jadi

semua data serta analisa pembangunan ada di UPTB Pusdalisbang. Data-data tersebut tidak hanya disimpan di UPTB Pudalisbang tetapi juga akan di berikan kepada instansi atau individu yang membutuhkan data – data tertentu. Selain menyajikan data-data tentang pembangunan jawa barat, UPTB Pusdalisbang melalui *website* resminya menghadirkan layanan informasi serta komunikasi publik yang di beri nama “OUTLET JABAR MENJAWAB”. Layanan “OUTLET JABAR MENJAWAB” ini merupakan bentuk peningkatan pelayanan data dan informasi untuk memudahkan *stakeholder* (Pemerintah, Akademisi, Dunia Usaha serta Masyarakat) dalam memperoleh data dan informasi serta melakukan komunikasi terkait pembangunan Jawa Barat. Berbagai data, informasi maupun hasil-hasil kajian yang dilakukan oleh UPTB Pusdalisbang dapat lebih didekatkan kepada *stakeholder* . Penyebaran data dan informasi terkait pembangunan Jawa Barat dapat lebih menjangkau masyarakat dan keterbukaan informasi dapat terwujud.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas dan akuntabilitas layanan perencanaan pembangunan di Jawa Barat yang dikelola oleh Pusat Data dan Analisa Pembangunan (Pusdalisbang) pada Bappeda Provinsi Jawa Barat, Dari hal tersebut penulis ingin menyusun laporan kerja praktek dengan judul “**ANALISIS SISTEM INFORMASI PELAYANAN DAN PERMINTAAN DATA LANGSUNG DI UPTB PUSDALISBANG**”.

1.2 Identifikasi dan Rumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Pentingnya didalam sistem informasi pelayanan dan permintaan data langsung ini yang telah berjalan di UPTB Pusdalisbang umumnya telah berjalan dengan baik,

tetapi penulis melihat masih terjadi adanya masalah dan kekurangan pada sistem informasi pelayanan dan permintaan data langsung ini. Adapun masalah dan kekurangannya, sebagai berikut :

1. Proses pelayanan kepada masyarakat masih kurang maksimal.
2. Belum efektifnya sistem informasi pelayanan dan permintaan data langsung kepada masyarakat.
3. Adanya data yang kurang lengkap dalam penyajiannya kepada masyarakat, serta kebanyakan data yang diminta oleh masyarakat harus dibuat terlebih dahulu oleh pihak UPTB Pusdalibang sehingga proses permintaan data membutuhkan waktu lama.
4. Masih terdapat data yang belum *update* (data yang lama belum diganti dengan data yang baru).

1.2.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana sistem pelayanan di UPTB Pusdalibang ini memberikan pelayanan secara baik dan maksimal ?
2. Bagaimana agar sistem informasi pelayanan dan permintaan data langsung bisa tersampaikan dengan baik kepada masyarakat ataupun instansi dan sesuai dengan prosedur ?
3. Bagaimana sistem yang dibuat bisa menyajikan data yang lengkap kepada masyarakat serta bagaimana sistem informasi pelayanan dan permintaan data langsung ini agar bisa menyampaikan aspirasi dan keluhan masyarakat ?

4. Bagaimana cara kerja sistem permintaan data langsung ?

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dan Tujuan dilakukannya Kerja Praktek ini adalah untuk menganalisis masalah Sistem Informasi Pelayanan dan Permintaan Data Langsung yang terjadi di UPTB Pusdalibang, yaitu :

1.3.1 Maksud

1. Untuk memperbaiki sistem informasi pelayanan dan permintaan data langsung pada UPTB Pusdalibang.
2. Untuk mengetahui dan memahami prinsip kerja dari sistem informasi yang sedang berjalan.

1.3.2 Tujuan

1. Mengetahui sistem yang dipakai dalam pelayanan dan permintaan data langsung terhadap masyarakat.
2. Untuk menjadikan suatu sistem yang baru lebih baik dari sistem yang sedang berjalan.

1.4 Batasan Masalah

Agar pembatasan masalah ini dapat dilakukan secara terarah dan tercapai tujuannya, maka perlu ditetapkan batasan dari masalah yang akan dibahas. Batasan-batasan masalah dari penelitian ini, yaitu :

1. Bagian Seksi Pelayanan Informasi dan Komunikasi bertanggung jawab penuh dalam melakukan layanan dan permintaan data langsung kepada masyarakat.
2. Proses pembuatan data dan peng *update*-an data dilakukan oleh bagian seksi Pendataan dan Analisa.

1.5 Lokasi dan Jadwal Kerja Praktek

1. Lokasi :

Lokasi Kerja Praktek ini dilakukan di UPTB Pusdalisbang yang berlokasi di Jalan Sangkuriang, No. 2 Bandung.

2. Jadwal Praktek :

Jadwal Kerja Praktek ini dilaksanakan pada tanggal 1 Agustus sampai dengan 31 Agustus 2016 dengan waktu kerja praktek Senin s/d Jum'at , Pukul 08.00 s/d 16.00.