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 Repbulik 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.

Selain itu, 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 kepuasaan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur

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 mayarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

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 Pemerintah Provinsi Jawa Barat 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 praktek 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 Cabang Pelayanan Dispenda Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini disusun sesuai dengan aturan-aturan dan pedoman yang telah di tetapkan oleh pemerintah yaitu Keputusan Men.PAN Nomor 63 /KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat ini di buat 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 Men.PAN NOMOR : KEP/25/M.PAN/2/2004 yang akan disajikan pada Tabel 1.2.

Tabel 1.2 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
11	Kepastian biaya pelayanan
12	Kepastian jadwal pelayanan
13	Kenyamanan lingkungan
14	Keamanan pelayanan

Pada Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I, aplikasi polling ini dibuat agar dapat menerima indeks kepuasan masyarakat yang tadinya berupa formulir, dalam lembaran kertas yang

diberikan kepada masyarakat/responden yang mungkin saja terjadi adanya kesalahan perhitungan data, formulir yang hilang ataupun arsip yang berantakan, karena belum tersimpan di database menjadi mengunakan suatu alat atau aplikasi polling dengan mengisi indeks kepuasan yang ada, selain itu dengan aplikasi ini pula terdapat solusi yang akan di berikan untuk nilai indeks yang terendah.

Polling yang dinilai meliputi 14 unsur-unsur pelayanan. Masyarakat mengisi atau memberikan nilai ke-14 unsur tersebut. Dengan menggunakan aplikasi polling ini pihak DISPENDA akan lebih mudah menganalisa nilai indeks kepuasan masyarakat sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam mencapai kualitas yang diharapkan.

Berdasarkan uraian di atas maka dalam penelitian ini diambil judul **"Aplikasi Polling Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis Website Pada Cabang Pelayanan DISPENDA Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I"**

1.2. Identifikasi dan Perumusan Masalah

Permasalahan yang di angkat dari penelitian ini adalah sulitnya masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan yang deberkikan dikarenakan:

1. Belum efektifnya system polling dengan menggunakan lembaran-lembaran atau formulir.
2. Belum terdapatnya keseluruhan unsur yang di nilai.
3. Terdapatnya penyimpanan arsip yang berantakan dan tidak tersimpan di database.

4. Tidak adanya solusi yang di berikan pada nilai indeks yang terendah.

Adapun perumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana proses polling indeks kepuasan masyarakat yang sedang berjalan pada kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I.
2. Bagaimana perancangan aplikasi polling indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan website pada kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I.
3. Bagaimana pengujian aplikasi polling indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan website pada kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I.
4. Bagaimana implementasi aplikasi polling indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan website pada kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I.

1.3. Maksud dan Tujuan

Adapun maksud dari penelitian ini adalah untuk membuat aplikasi polling indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan website pada kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I sehingga dapat memudahkan menganalisa nilai indeks kepuasan masyarakat untuk dijadikan sebagai pertimbangan peningkatan kualitas pelayanan yang sesuai dengan yang diharapkan.

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui proses polling indeks kepuasan masyarakat yang sedang berjalan pada kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I
2. Untuk membuat perancangan aplikasi polling indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan website pada kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I
3. Untuk melakukan pengujian aplikasi polling indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan website pada kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I
4. Untuk melakukan implementasi aplikasi polling indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan website pada kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I

1.4. Kegunaan Penelitian

1.4.1. Kegunaan Praktis

Adapun manfaat/kegunaan dari penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut.

1. Bagi Kantor DISPENDA (Samsat)
   a. Memudahkan surpey terhadap masyarakat.
   b. Membantu proses analisa/perhitungan indeks kepuasan masyarakat.

2. Bagi publik/masyarakat
    a. Memberikan kemudahan untuk melakukan polling terhadap unsur-unsur pelayanan yang sesuai dengan pilihan.
    b. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan.

1.4.2. Kegunaan Akademis

Adapun kegunaan akademis adalah untuk mengembangkan potensi mahasiswa dalam mengembangkan segala sesuatu yang telah di dapatkan di bangku perkuliahan.

1.5. Batasan Masalah

Agar sistem dan penelitian yang dikerjakan sesuai dengan tujuan yang ingin dicapai maka diperlukan batasan masalah agar langkah pengerjaan menjadi sistematis.

Adapun batasan masalah yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Aplikasi ini hanya di gunakan pada bagian pelayanan PKB/BBNKB saja.
2. Aplikasi polling hanya bisa digunakan oleh responden setelah mendapatkan pelayanan.
3. Database master di asumsikan sudah terintegrasi.
4. Hasil polling direkap dalam periode satu bulan satu kali.
5. Solusi yang diberikan untuk nilai unsur yang terendah.
6. Sistem dibangun dan dikembangkan dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai database-nya.

1.6. Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Wilayah Kabupaten Ciamis I yang beralamat di Jl. Jenderal Sudirman No. 231 Ciamis Tlp. (0265) 772656 Fax. (0265) 772656.

Penelitian ini dilakukan selama 5 bulan yaitu bulan February 2013 – Juni 2013

Tabel 1.3 Gant Chart Jadwal Penelitian

No.	Kegiatan	waktu (minggu)	Feb-13				Maret 2013				Apr-13				Mei 2013				Juni 2013			
			1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	Melakukan observasi	1																				
2	Melakukan analisis sistem yang berjalan	2																				
3	Pengumpulan kebutuhan	2																				
4	Membangun Prototyp	4																				
5	Evaluasi prototype	2																				
6	Mengkodekan sistem	5																				
7	Menguji sistem	2																				
8	Evaluasi sistem	1																				