

SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DENGAN
METODE SCORING

SKRIPSI



Disusun oleh :

RADITIYA AGUNG .S
NPM. 0834315072

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR

SURABAYA

2013

SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SCORING

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagai Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Jurusan Teknik Informatika



Oleh :

RADITIYA AGUNG .S
NPM. 0834315072

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
SURABAYA
2013

LEMBAR PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DENGAN
METODE SCORING

Disusun Oleh :

RADITIYA AGUNG .S
NPM. 0834315072

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Negara Lisan
Periode IV Tahun Akademik 2012/2013

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

I Gede Susrama, ST, M.Kom
NPT. 37006 060 2101

Sugiarto, S.Kom
NPT. 38702 110 3431

Mengetahui,
Ketua Program Studi Teknik Informatika
Fakultas Teknologi Industri
UPN "Veteran" Jawa Timur

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP. 19650731 199203 2 001

SKRIPSI

SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SCORING

Disusun Oleh :

RADITIYA AGUNG .S
NPM. 0834315072

Telah dipertahankan di hadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 20 Juni 2013

Pembimbing :

1.

I Gede Susrama, ST, M.Kom
NPT. 37006060 2101

2.

Sugiarto, S.Kom
NPT. 38702 110 3431

Tim Penguji :

1.

Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT
NIP. 196507311992032001

2.

Rizky Parlika, S.Kom, M.Kom
NPT. 3840 5070 2191

3.

Eko Prasetyo, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0718077901

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknologi Industri
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Ir. Sutiyono, MT.
NIP. 19600713 198703 1001



YAYASAN KESEJAHTERAAN PENDIDIKAN DAN PERUMAHAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
PANITIA UJIAN SKRIPSI / KOMPREHENSIF



KETERANGAN REVISI

Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Raditiya Agung .S
NPM : 0834315072
Jurusan : Teknik Informatika

Telah mengerjakan revisi/ ~~tidak ada revisi*~~ pra rencana (design)/ skripsi ujian lisan periode IV, TA 2012/2013 dengan judul:

” SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SCORING”

Surabaya, 20 Juni 2013

Dosen Penguji yang memerintahkan revisi:

- | | | |
|--|---|---|
| 1) <u>Dr. Ir. Ni Ketut Sari, MT</u>
NIP. 196507311992032001 | { | } |
| 2) <u>Rizky Parluka, S.Kom, M.Kom</u>
NPT. 3840 5070 2191 | { | } |
| 3) <u>Eko Prasetyo, S.Kom, M.Kom</u>
NIDN. 0718077901 | { | } |

Mengetahui,

Pembimbing Utama

Pembimbing Pendamping

I Gede Susrama, MT, S.Kom
NPT. 37006 060 2101

Sugiarto, S.Kom
NPT. 38702 110 3431

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ini saya persembahkan sebagai perwujudan rasa syukur yang sebesar-besarnya atas terselesaikan Laporan Skripsi. Ucapan terima kasih ini saya tujukan kepada :

1. Allah SWT., karena atas Kuasa, Rahmat, Berkah dan Pencerahan dari-Nya saya dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Skripsi ini. Alhamdulillah hirob'bil alamin.
2. Bapak Wahyu Saputra SJ, S.Kom, M.Kom selaku dosen pengajar yang telah meng-gembleng secara studi pada saya, sehingga selalu menjadi inspirasi dan penyemangat dalam pembelajaran ini.
3. Bapak I Gede Susrama, ST, M.Kom. selaku dosen pembimbing utama pada Proyek Skripsi ini di UPN "Veteran" Jawa Timur yang telah banyak memberikan petunjuk, masukan, bimbingan serta kritik yang bermanfaat sejak awal hingga terselesainya skripsi ini.
4. Bapak Sugiarto, S.Kom selaku dosen pembimbing Pendamping (Pembimbing II) yang telah memberikan banyak ide, petunjuk, masukan, bimbingan, dorongan serta bantuan yang sangat berarti dan bermanfaat bagi tugas akhir ini.
5. Mama dan Papa-ku tersayang, yang selalu memberikan semangat, inspirasi, penguatan dan wejangan-wejangan bermanfaat. Tak lupa doa indah yang selalu mereka berikan untuk aku. Panjang umur buat Mama, Papa dan selalu diberi kesehatan oleh Allah. Semoga anakmu ini bisa menjadi anak yang membanggakan dan memenuhi harapan kalian nantinya. Amin.

6. Adikku Tika yang sedang menempuh Studi S1 di Perguruan Tinggi Negeri yang sebelumnya telah memberikan banyak dukungan, segala kebaikan dan doa-nya. Semangat belajarku semakin meningkat setiap melihat adik sedang belajar di kamar.
7. Kakakku Mbak Ami, kakak ipar Mas Toni dan anak-anaknya yang lucu, yang selalu membuat tersenyum dan tertawa setiap saat. Terima kasih sudah memberikan pinjaman yang berarti saat kuliah, aku sayang kalian. Love You nonik Ata and Cita.
8. Terima kasih buat teman seperjuangan sekaligus sahabat yang baik yaitu komunitas LIBSINK yang selalu memberikan info-info update dan seringnya info gak penting juga, haha. Nice to know you guys! And keep tweet.
9. Teman-teman veteran UPN angkatan 2008-2009 (Genk Rouet) yang selalu saling memberikan semangat, berbagi informasi dan selalu merepotkan orang-orang TU dan Dikjar.
10. Bapak Marsono (Ka.Bag.TU), Bapak Imam (Dikjar TF), Bapak Sugeng (TU) yang selalu menyempatkan diri untuk memberikan segala informasi dan data yang saya butuhkan. Anda pasti akan merindukan saya dan Genk Rouet yang selalu me-ruwet-kan pekerjaan Anda, hehe.

KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah rabbi 'alamin terucap ke hadirat Allah SWT atas segala limpahan Kekuatan-Nya sehingga dengan segala keterbatasan waktu, tenaga dan pikiran yang dimiliki penyusun, akhirnya penyusun dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “ Sistem Informasi Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Publik Dengan Metode Scoring” tepat waktu.

Skripsi dengan beban 4 SKS ini disusun guna diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program Strata Satu (S1) pada jurusan Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri, UPN ”VETERAN” Jawa Timur.

Melalui Skripsi ini penyusun merasa mendapatkan kesempatan besar untuk memperdalam ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di bangku perkuliahan, terutama berkenaan dengan perkembangan sistem informasi. Namun, penyusun menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu penyusun sangat mengharapkan saran dan kritik dari para pembaca untuk pengembangan lebih lanjut.

Surabaya, 20 Juni 2013

Penulis,

(Raditya Agung .S)

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR TABEL	x
LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3.Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan	4
1.5. Manfaat.....	4
1.6. Metode Penelitian	5
1.7. Sistematika Penulisan.....	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	8
2.1 Pengertian Pelayanan Publik	8
2.2. Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	9
2.3. Peraturan Pemerintah Tentang IKM	10
2.4. Definisi dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	11
2.5. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	12
2.6. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	14

2.7. Tentang Aplikasi Web.....	15
2.8. Konsep Dasar Sistem Informasi.....	17
2.8.1 Data.....	18
2.8.2 Informasi	18
2.9 Definisi Sistem.....	18
2.10 Definisi Informasi	20
2.11 Komponen Sistem Informasi	21
2.12 Metode Penilaian IKM Terdahulu	23
2.13 Teori Perancangan Database.....	24
2.13.1 Tujuan Perancangan Database	24
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	27
3.1 Penelitian tentang IKM Sebelumnya	28
3.2 Analisa Data	29
3.2.1 Proses Pelaksanaan Pengumpulan Data	31
3.3 Analisa Sistem	32
3.3.1 Analisis Fungsional	32
3.3.2 Analisis Performansi.....	33
3.3.3 Flowchart	34
Flowchart admin	34
Flowchart user	36
3.4 Perancangan Sistem	37
3.4.1 Context Diagram	37
3.4.2 DFD	39
3.4.3 Perancangan Database	41
A. Conceptual Data Model (CDM)	42
B. Physical Data Model (PDM).....	43
C. Create Database.....	44
D. Daftar Tabel.....	45
3.4.4 Perancangan Antarmuka (interface).....	48

BAB IV UJI COBA DAN EVALUASI	49
4.1 Perangkat pendukung	49
4.2 Perangkat Sistem	49
4.2.1 Spesifikasi Perangkat Lunak	50
4.2.2 Spesifikasi Perangkat Keras	51
4.3 Implementasi program.....	51
a. Halaman menu utama.....	52
b. Halaman admin	53
c. Halaman user	64
4.4 Skenario uji coba.....	68
4.5 Pelaksanaan uji coba	68
4.5.1 Uji coba registrasi awal.....	68
4.5.2 Uji coba halaman layanan	73
4.5.3 Uji coba halaman kuesioner	75
4.5.4 Uji coba pengisian pada halaman soal kuesioner	77
4.5.5 Uji coba melakukan pemilihan soal.....	78
4.5.6 Uji coba menampilkan data responden online	81
4.5.7 Uji coba menampilkan hasil perhitungan IKM	83
4.6 Validasi Cohen Kappa.....	88
BAB V PENUTUP	90
5.1. Kesimpulan	90
5.2. Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	92

SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP LAYANAN PUBLIK DENGAN METODE SCORING

DOSEN PEMBIMBING I : I Gede Susrama, ST, M.Kom
DOSEN PEMBIMBING II : Sugiarto, S.Kom
PENYUSUN : Raditiya Agung .S

ABSTRAK

Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah.

Dalam mencapai kualitas layanan tersebut, maka metode penilaian atau scoring yang berbasis sistem informasi dapat digunakan sebagai acuan dari suatu penilaian pelayanan. Penyelenggara pelayanan akan lebih mudah mengetahui bagaimana mutu dari pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan, dengan melihat hasil nilai atau score yang telah dihimpun dari beberapa responden yang ada. Mengacu pada ketentuan mutu pelayanan yang ada, pelaku pelayanan publik dapat melihat dan mengerti bagaimana harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan selama ini.

Dengan dibangunnya sistem informasi pengelolaan indeks kepuasan masyarakat yang menggunakan metode penilaian (scoring), diharapkan dapat mengidentifikasi harapan masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Dari hasil pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan publik dengan metode scoring dapat diambil kesimpulan, yaitu tersedianya sistem pengelolaan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui perubahan pada tahun berikutnya.

Keyword: masyarakat, pelayanan, publik, indeks, kualitas, pemerintah

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Paradigma good governance dan penyelenggaraan otonomi Daerah di Indonesia berdasarkan UU No. 22 Tahun 1999 yang telah diperbaharui melalui UU No. 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintahan Daerah secara fundamental memiliki tujuan untuk lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan public pembangunan kepada masyarakat lokal serta mengupayakan terciptanya pemerataan pembangunan. Pasalnya, good governance dan desentralisasi mengamankan penyelenggaraan pemerintahan, baik di tingkat nasional maupun daerah, untuk menerapkan prinsip akuntabiliti, transparansi, responsifitas, partisipasi (participatory democracy). Di samping itu, dengan desentralisasi maka penyelenggaraan pelayanan publik-pembangunan oleh pemerintah daerah sejatinya bersendikan kepada kebutuhan masyarakat lokal.

Pemerintah Daerah sebagai service provider dan service arranger memiliki kewenangan yang luas untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat setempat. Namun demikian, keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menjalankan peranannya tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan public yang disediakan. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh berbagai Unit Organisasi/Perangkat Daerah. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang dapat digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja

pelayanan dari perspektif pemberi layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau public

Melalui Peraturan Pemerintah (PP) No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal dan Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak nyata dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara telah menetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menpan No. 25 Tahun 2004. Keputusan Menpan tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan public.

Agar kepuasan masyarakat dapat terpenuhi, maka masukan ataupun penilaian dari masyarakat yang obyektif sangatlah diperlukan oleh penyelenggara pelayanan. Dengan melakukan pengisian kuesioner menggunakan metode scoring yang berhubungan dengan pelayanan yang ada, maka secara langsung masyarakat dapat memberikan penilaian yang jelas terhadap mutu maupun kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Metode scoring telah banyak digunakan oleh berbagai organisasi sebagai alat yang efisien dan menguntungkan dalam mengambil suatu keputusan mutlak. Metode scoring merupakan suatu metode untuk mengevaluasi kelayakan suatu objek berdasarkan rumus tertentu atau suatu aturan.

Hasil dari penilaian berupa model matematik yang mampu mengklasifikasi atau menggolongkan kualitas suatu objek ke dalam kelompok gugus keputusan atau penilaian. Diperlukan suatu proses pendataan (data processing) untuk mempersiapkan data yang baku sebelum dilakukan analisis lebih lanjut.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan dari uraian latar belakang di atas maka dapat dirumuskan suatu permasalahan, yaitu :

- 1) Bagaimana mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk memahami tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota/Daerah.
- 2) Bagaimana memetakan kinerja unit pelayanan publik di Pemerintah Kota/ Daerah, sehingga pengukuran IKM ini menjadikan cermin kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kota/ Daerah menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik.

1.3 Batasan Masalah

Agar dalam pengerjaan tugas akhir ini dapat lebih terarah, maka pembahasan penulisan ini dibatasi pada ruang lingkup pembahasan sebagai berikut:

- a) Kuesioner dikategorikan menurut pelayanan publik yang diterima responden.
- b) Pengisian kuesioner berupa kuesioner fisik yang dilakukan oleh penerima layanan.
- c) Website sebatas ruang lingkup kuesioner.
- d) Database menggunakan MySQL.

1.4 Tujuan

Tujuan dari pengerjaan tugas akhir ini adalah :

- 1) melakukan perancangan serta membangun suatu program aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dengan Metode Scoring, yang berbasis web.
- 2) Memetakan kinerja pelayanan publik di Pemerintah Kota/ Daerah yang menjadikan pengukuran IKM ini sebagai cerminan kinerja pelayanan publik Pemerintah Kota/ Daerah menurut persepsi pengguna jasa layanan.

1.5 Manfaat

Manfaat yang diperoleh dari hasil Tugas Akhir ini sebagai berikut :

1. Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap jenis pelayanan yang diterimanya
2. Mengkaji jenis pelayanan yang mana yang harus dilakukan peningkatan dalam rangka pemenuhan terhadap harapan masyarakat
3. Sebagai pedoman dalam rangka melakukan perbaikan terhadap kualitas pelayanan public yang ada

1.6 Metode Penelitian

Metodologi yang digunakan supaya tepat dan akurat adalah dengan melalui studi pustaka, pengumpulan data maupun berkas, analisa suatu sistem, merancang sistem tersebut yang kemudian melakukan test awal serta mengimplementasikannya.

Adapun tahap penelitiannya adalah sebagai berikut :

- 1) Studi Literatur, yaitu dengan membaca buku-buku dan literatur yang berhubungan dengan penganalisa dan perancangan sistem informasi.
- 2) Analisa Kebutuhan, yaitu mengumpulkan kebutuhan dari berbagai sumber secara lengkap kemudian dianalisis dan didefinisikan kebutuhan yang harus dipenuhi dalam membangun sistem informasi Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Scoring . Fase ini harus dikerjakan secara lengkap untuk bisa menghasilkan desain yang lengkap, efisien dan akurat.
- 3) Perancangan Sistem dan Program, yaitu merancang atau mendesain sistem sesuai dengan hasil analisa, baik rancangan input, output maupun cara kerja sistem yang akan dirancang. Desain program dikerjakan setelah kebutuhan selesai dikumpulkan secara lengkap.
- 4) Implementasi dan Pengujian Unit, yaitu desain program diterjemahkan ke dalam kode-kode dengan menggunakan bahasa pemrograman yang sudah ditentukan. Program yang dibangun langsung diuji baik secara unit.
- 5) Pengujian Sistem, yaitu penyatuan unit-unit program kemudian diuji secara keseluruhan (system testing).

1.7 Sistematika Penulisan

Secara garis besar materi laporan Tugas Akhir ini terbagi dalam beberapa bab yang tersusun sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat, batasan masalah, metodologi dan sistematika penulisan laporan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang teori atau landasan pustaka yang berhubungan dengan judul tugas akhir.

BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini menjelaskan mengenai analisa sistem informasi pengelolaan kepuasan masyarakat dengan metode scoring dan perancangan yang dilakukan untuk membangunnya.

BAB IV IMPLEMENTASI SISTEM

Pada bab ini menjelaskan implementasi dari program yang telah dibuat meliputi proses implementasi hingga antarmuka implementasi.

BAB V UJI COBA DAN EVALUASI

Pada bab ini menjelaskan tentang pelaksanaan uji coba dan evaluasi dari pelaksanaan uji coba pada sistem informasi pengelolaan kepuasan masyarakat dengan metode scoring. Uji coba dapat dilakukan pada akhir dari tahap-tahap analisa sistem, desain sistem dan tahap penerapan sistem atau implementasi. Sasaran dari

ujicoba program adalah untuk menemukan kesalahan-kesalahan dari program yang mungkin terjadi sehingga dapat diperbaiki.

BAB VI PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penulis untuk pengembangan sistem.

DAFTAR PUSTAKA

Pada bagian ini akan dipaparkan tentang sumber-sumber literatur yang digunakan dalam pembuatan laporan tugas akhir ini.