

# Sistem Informasi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kabupaten Grobogan Berbasis Web

**Yusaena Yusuf, Moch Taufik, Mustafa**

Jurusan Teknik Informatika Universitas Islam Sultan Agung

*Correspondence Author: yusaena.yusuf@std.unissula.ac.id*

## **Abstract**

*Pengumpulan data Indeks Kepuasan Masyarakat yang sedang berjalan saat ini masih menggunakan cara manual dengan membagikan questioner ke setiap responden yang berkunjung, atau sedang melakukan pengurusan pada unit layanan yang terkait dengan Instansi Pemerintah, kemudian Pengelolaan data-nya menggunakan Microsoft Excel, dicetak dalam bentuk laporan, dan disimpan sebagai arsip, memberikan kerugian dalam hal efisiensi waktu, biaya dan juga tenaga. Sistem Informasi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Berbasis Web memberikan kemudahan pada pengolahan data, pengisian kuesioner yang dilakukan secara online menjadi kelebihan dari sistem ini. Selain itu, jawaban yang diberikan responden melalui kuesioner dapat langsung diproses dan tersimpan di database, sehingga tidak membutuhkan waktu yang lama untuk perekapan data.*

Keyword: system informasi, pengukuran indeks kepuasan masyarakat

## **1. PENDAHULUAN**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, pada Pasal 2 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Kemudian pada Pasal 5 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan, dan hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan 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.

Berkaitan dengan apa yang diharapkan, maka akan dibuat sebuah SISTEM INFORMASI PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA KABUPATEN GROBOGAN BERBASIS WEB, dimana sistem informasi tersebut dapat menghasilkan *output* berupa hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Grobogan.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1. Sistem Informasi Pengukur Kepuasan Pelanggan**

Sistem informasi Pengukur Kepuasan Pelanggan pada Politeknik Negeri Malang yang dibuat oleh [1] merupakan aplikasi yang dibuat untuk mengukur beberapa tingkat kepuasan mahasiswa tentang kebutuhan apa saja yang diharapkan dari penyediaan sarana dan prasarana pada Politeknik Negeri Malang.

Pada penelitian ini setiap pertanyaan kuesioner kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metoda *quality grade descriptor*. setiap pertanyaan pada kuesioner nilai skor-nya diberikan rubrik yang menjabarkan standar dan elemen yang diukur. Hasil yang diharapkan mahasiswa sebelum mahasiswa menjawab setiap pertanyaan pada kuesioner, mahasiswa melihat rubrik yang menjabarkan standar dan elemen yang diukur, dengan demikian di harapkan dicapai penilaian yang sama pada setiap mahasiswa.

## 2.2. Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Pengukuran Kinerja Pemasaran dengan Metode *Balanced Scorecard*

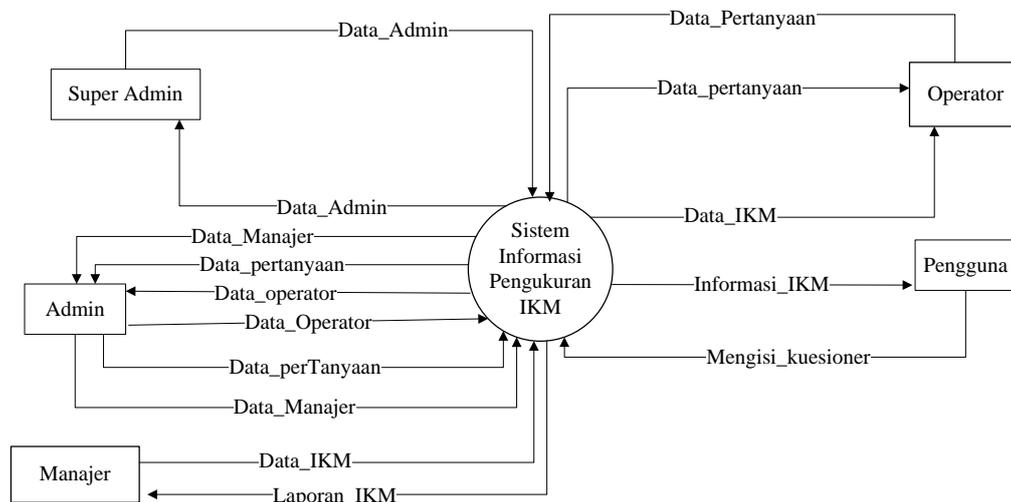
Sistem Informasi Pengukuran Kinerja Pemasaran dengan Metode *Balanced Scorecard* pada PT.Semen Gresik yang dirancang dan dibuat oleh [2] merupakan aplikasi yang dibuat untuk menganalisa data perusahaan sehingga dapat digunakan untuk mengukur kinerja perusahaan. Fungsi utama dari sistem ini pada proses data secara dinamis dengan filter dan pengelompokan, serta perbandingan hasil realisasi kinerja dengan target perusahaan.

Adapun masalah yang dihadapi perusahaan yaitu Selama ini kinerja perusahaan diukur berdasar kelompok kerja, sehingga penilaian atas tiap perspektif dalam *balanced scorecard* belum maksimal. Selain itu, pengumpulan informasi mengenai kinerja pemasaran di PT. Semen Gresik selama ini masih menggunakan pendekatan tradisional dengan beberapa kelemahan, sehingga kurang maksimal dalam mendukung perencanaan dan pengambilan keputusan oleh pihak manajemen.

*Balanced scorecard* hadir untuk menggantikan konsep *scorecard* model lama yang hanya mengejar profitabilitas jangka pendek saja. *Balanced scorecard* merupakan kerangka kerja komprehensif untuk menerjemahkan visi dan misi serta strategi perusahaan dalam seperangkat ukuran kinerja yang terpadu, tersusun dalam empat perspektif, yaitu finansial, pelanggan, proses bisnis internal, serta pembelajaran dan pertumbuhan.

## 3. METODE PENELITIAN

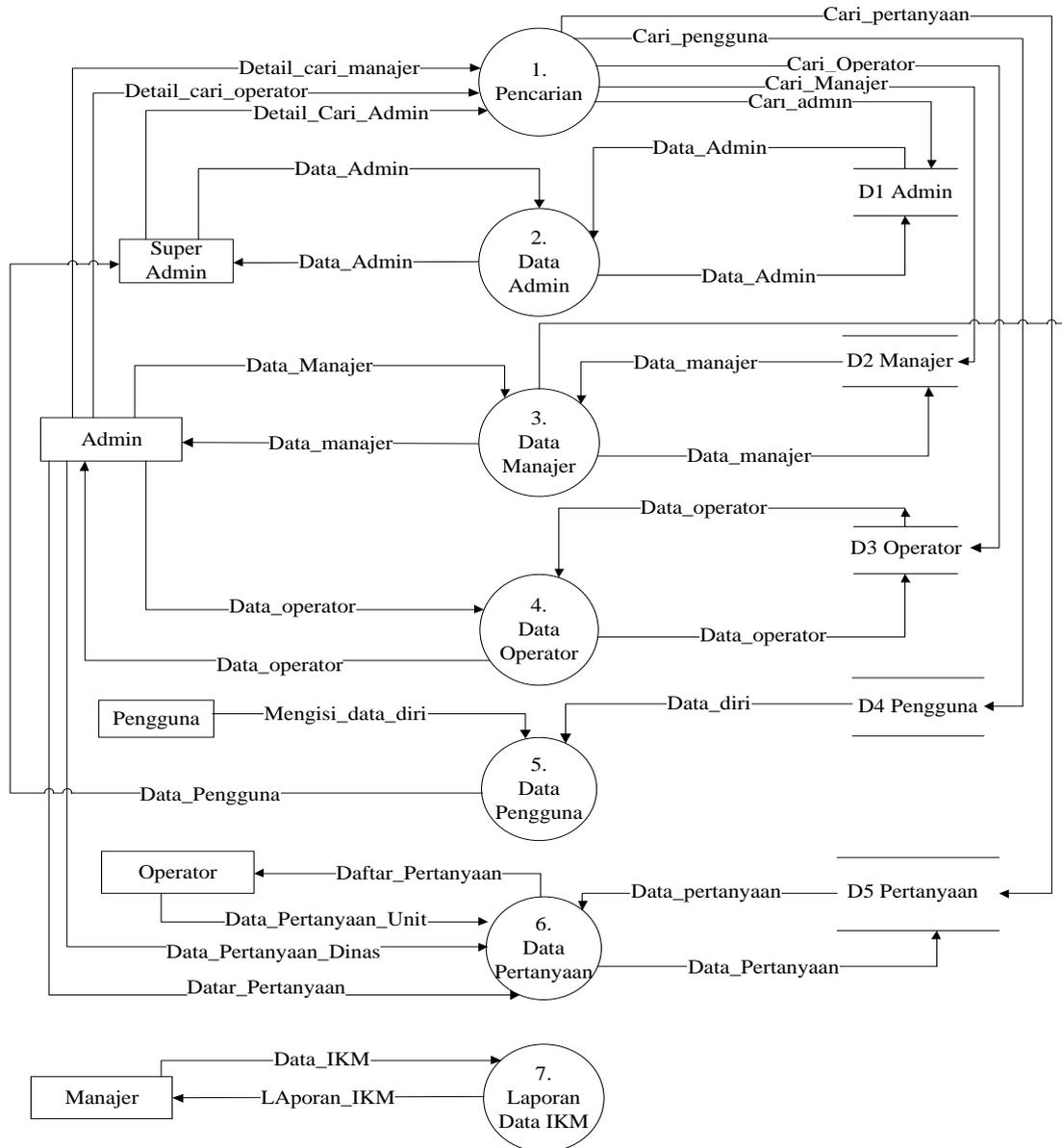
### 3.1. Diagram Konteks (*Context Diagram*)



Gambar 1. Diagram konteks sistem informasi pengukuran IKM

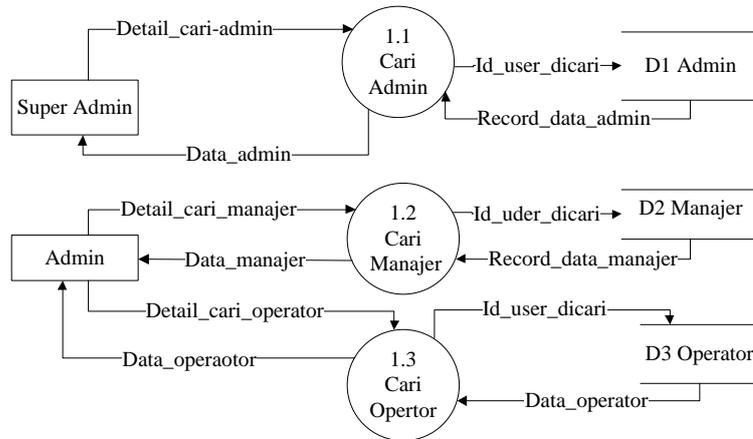
Pada gambar 1 terdapat 5 (lima) *user* yaitu super admin, admin, manajer, operator, dan pengguna. Setiap user memiliki hak akses masing-masing. Super admin adalah orang yang ditunjuk langsung oleh pihak yang bertanggung jawab (admin pihak kabupaten) dan diberi kepercayaan memegang kendali sistem dan dapat mengelola Instansi dan admin setiap dinas. Admin adalah admin dinas yang bertugas mengelola unit, operator, manajer, periode dan pertanyaan masing-masing dinas. Operator adalah admin unit yang bertugas untuk mengelola pertanyaan tambahan dan melihat data IKM di unit masing-masing. Manajer adalah orang yang mempunyai wewenang untuk memantau atau melihat data IKM setiap unit layanan per periode (pertahun) di dinas masing-masing. Pengguna adalah responden (masyarakat) penerima pelayanan publik yang dapat memberikan penilaian terhadap penyelenggara pelayanan publik dengan mengisi kuesioner online yang telah tersedia di unit layanan masing-masing.

3.1.1. DFD Level 0 Sistem Informasi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat



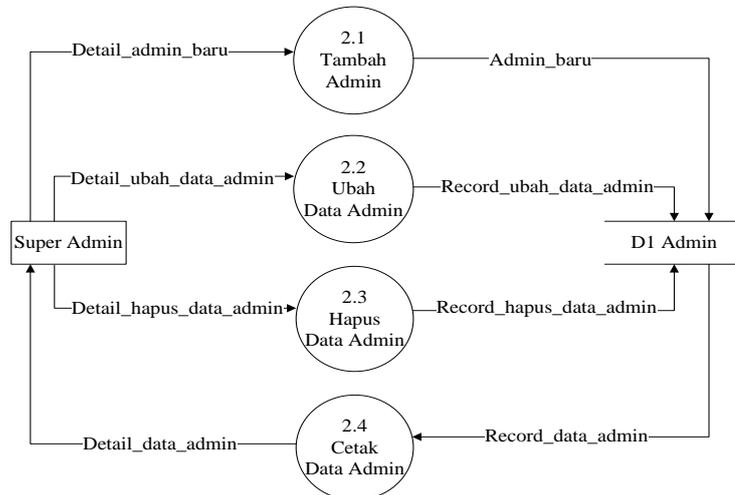
Gambar 2. Diagram level 0

**3.1.2. DFD Level 1 Pencarian**



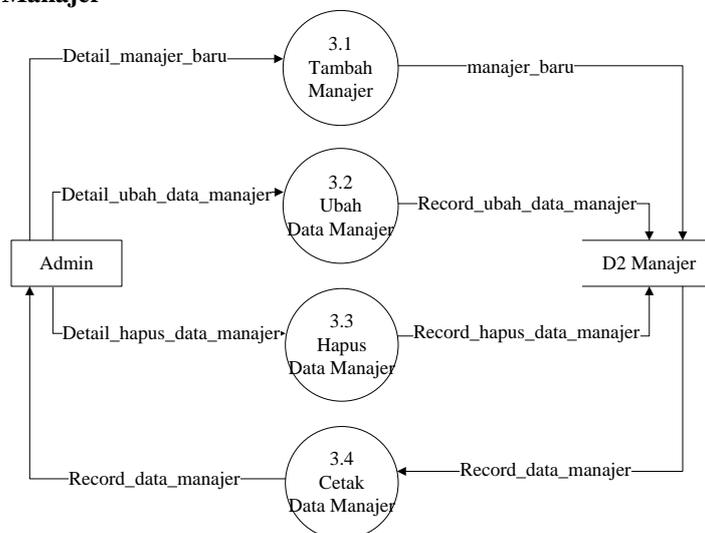
Gambar 3. DFD level 1 pencarian

**3.1.3. DFD Level 1 Data Admin**



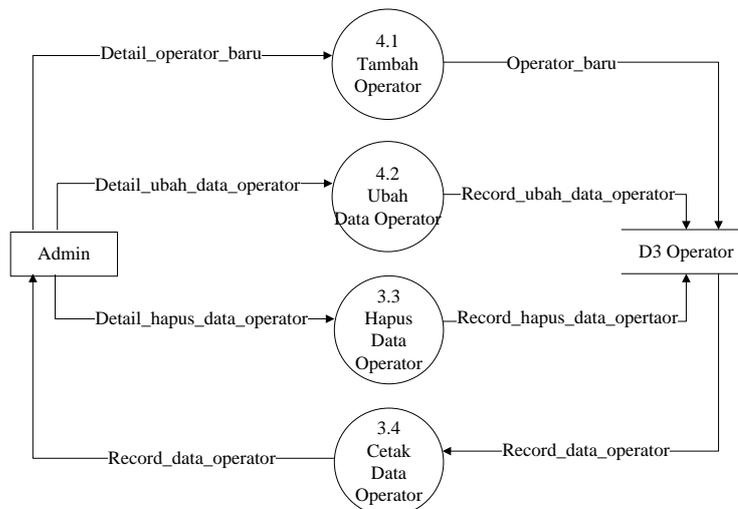
Gambar 4. DFD level 1 data admin

**3.1.4. DFD Level 1 Manajer**



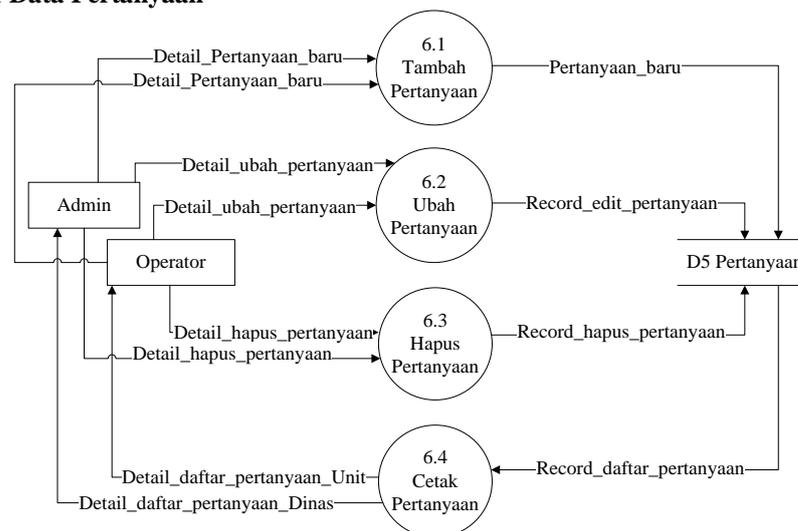
Gambar 5. DFD level 1 data manajer

### 3.1.5. DFD Level 1 Data Operator



Gambar 6. DFD level 1 data operator

### 3.1.6. DFD Level 1 Data Pertanyaan



Gambar 7. DFD level 1 data pertanyaan

## 3.2. Penentuan Nilai Presepsi

Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan Kuesioner sebagai alat bantu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan public. Bentuk penilaian berdasarkan pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari sangat baik sampai kurang baik. Dalam penerapan *Rating Scale* Berikut penentuan nilai presepsi setiap nilai :

Tabel 3. 1Tabel Nilai Presepsi

Nilai	Presepsi
1	Kurang Baik
2	Cukup Baik
3	Baik
4	Sangat Baik

## 3.3. Penentuan Bobot Nilai Rata-Rata

Untuk menentukan nilai pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “Nilai Rata-Rata” setiap Unsur Pelayanan atau pertanyaan. Berikut rumus untuk mencari Nilai rata-rata:

$$\text{Nilai Rata - Rata} = \frac{\text{Total Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$$

Keterangan Total bobot adalah hasil penjumlahan dari nilai jawaban Responden. Jumlah responden adalah banyaknya responden yang melakukan pengisian kuesioner.

contoh :

Diketahui jumlah responden = 10 dan menjawab pertanyaan 1 dengan penilaian masing-masing responden adalah 3 maka dapat dihitung :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Rata - Rata} &= \frac{3 + 3 + 3 + 3 + 3 + 3 + 3 + 3 + 3 + 3}{10} \\ \text{Nilai Rata - Rata} &= \frac{30}{10} \\ \text{Nilai Rata - Rata} &= 3 \end{aligned}$$

Jadi untuk Nilai Rata-Rata pertanyaan 1 adalah 3. Nilai rata-rata digunakan untuk penentuan Nilai Konversi

### 3.4. Penentuan Nilai Konversi

Berdasarkan [3] pada Metode pengolahan data dijelaskan bahwa Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai Konversi} = \text{Nilai Rata - Rata} \times \text{Nilai Dasar}$$

### 3.5. Penentuan Range Ukuran Kerja

Untuk menentukan *range* ukuran kinerja maka ditetapkan nilai minimal dan nilai maksimal seperti dibawah ini :

Nilai Minimal = Nilai minimal Interpretasi x Nilai Dasar

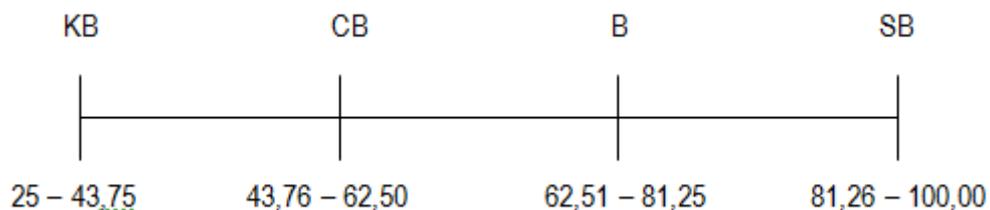
Nilai Maksimal = Nilai Maksimal Interpretasi x Nilai Dasar

Jarak Nilai = Nilai Maksimal – Nilai Minimal

Rumus untuk menentukan Nilai Interval adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai Interval} &= \frac{\text{Nilai Maksimal} - \text{Nilai Minimal}}{\text{Banyaknya Presepsi}} \\ \text{Nilai Interval} &= \frac{100 - 25}{4} \\ \text{Nilai Interval} &= 18,75 \end{aligned}$$

Untuk penentuan nilai *range* ditentukan nilai batas bawah terendah yaitu 25 berdasarkan Nilai Terendah = Nilai Dasar. diketahui daerah jawaban Berdasarkan nilai yang diperoleh maka ditunjukkan *range* nilai :



Keterangan :

Untuk interval nilai 25 – 43,75 termasuk kategori interval Kurang Baik (KB)

Untuk interval nilai 43,76 – 62,50 termasuk kategori interval Cukup Baik (CB)

Untuk interval nilai 62,51 – 81,25 termasuk kategori interval Baik (B)

Untuk interval nilai 81,26 – 100,00 termasuk kategori interval Sangat Baik (SB)

Kemudian untuk nilai batas atas dan bawah masing-masing skala, penentuannya yaitu :

Batas atas KB = Nilai Dasar + Nilai Interval

Batas bawah KB = batas bawah terendah

Batas atas CB = batas bawah CB + Nilai Interval

Batas bawah CB = batas atas KB + 0,01

Batas atas B = batas bawah B + Nilai Interval

Batas bawah B = batas atas CB + 0,01

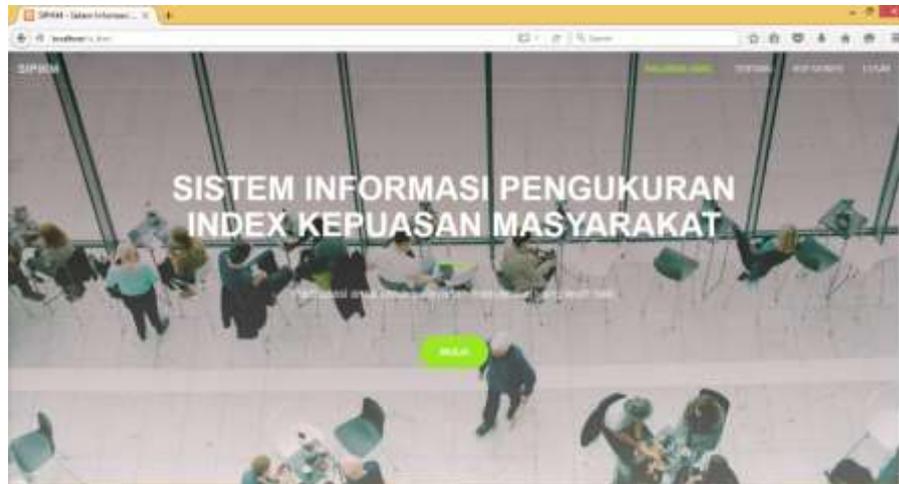
Batas atas SB = batas bawah SB + Nilai Interval

Batas bawah SB = batas atas B + 0,01

#### 4. HASIL DAN ANALISA

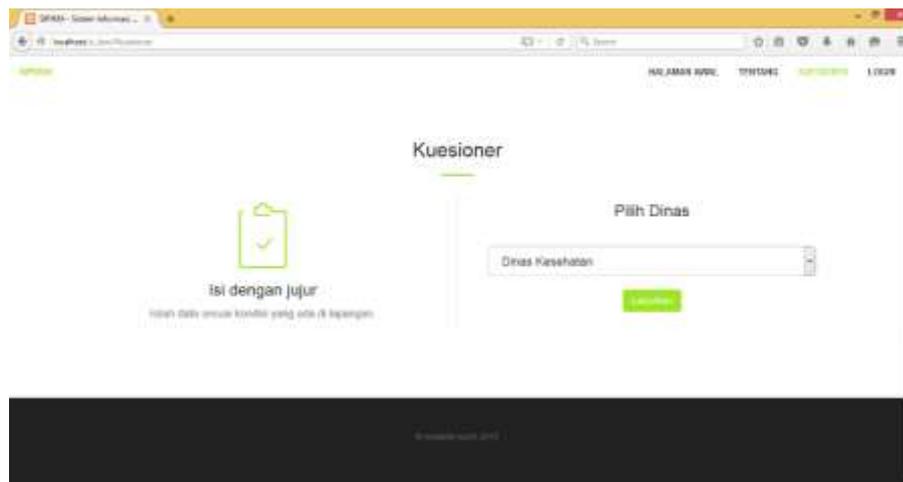
Implementasi tampilan antar muka (*User Interface*) merupakan hasil dari perancangan antarmuka di BAB III. Dalam implementasi disajikan gambaran yang nyata yang sudah berjalan di jendela browser.

Berikut adalah beberapa gambaran antar muka system dan beberapa hasil implementasi berdasarkan perancangan.



Gambar 8. Tampilan halaman awal aplikasi

Gambar 8 merupakan tampilan halaman awal dari sistem informasi pengukuran index kepuasan masyarakat.



Gambar 9. Tampilan halaman mengisi kuesioner

Gambar 9 merupakan tampilan halaman mengisi kuisisioner dimana terdapat Pilihan Dinas dan Pilihan Unit. Sebelum mengisi kuisisioner, *user* memilih pilih dinas terlebih dahulu, kemudian mengklik *button* lanjutkan. Tampilan *form* isi data diri dan pilih unit akan muncul, setelah semuanya terisi mengklik *button* isi kuisisioner. Berikut tampilan setelah *button* isi kuisisioner di klik.



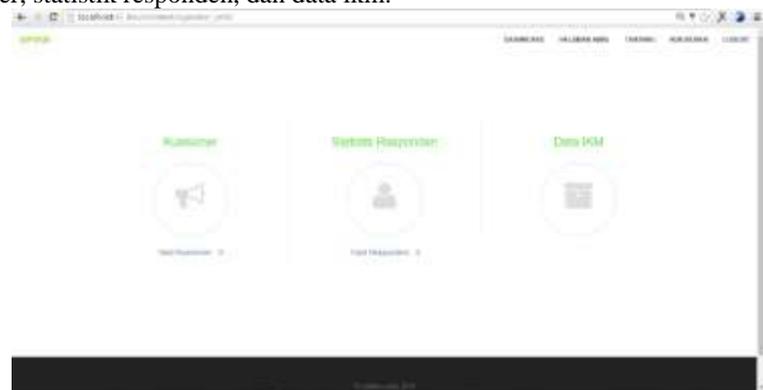
Gambar 10. Tampilan halaman pengisian kuesioner

Gambar 11 merupakan halaman *login* untuk mengakses halaman super admin, admin dinas, manajer dinas, dan operator unit.



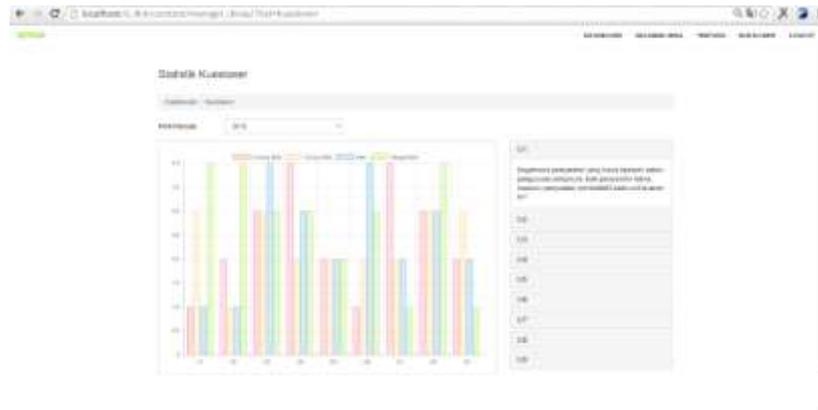
Gambar 11. Tampilan halaman *login*

Gambar 12 merupakan tampilan halaman utama operator unit. Pada halaman operator terdapat 3 menu yaitu menu kuesioner, statistik responden, dan data ICM.



Gambar 12. Tampilan halaman operator





Gambar 16. Tampilan halaman statistik kuesioner

Gambar 16 merupakan tampilan halaman statistic kuesioner. Grafik yang ditampilkan berupa statistik jumlah responden yang memberikan penilaian berdasarkan unsur yang dimuat dalam bentuk pertanyaan.

No	Nilai Rata-Rata	Nilai Konversi	Nilai Mutu
1	3,00	1,00	10
2	3,00	1,00	10
3	3,00	1,00	10
4	3,00	1,00	10
5	3,00	1,00	10
6	3,00	1,00	10
7	3,00	1,00	10
8	3,00	1,00	10
9	3,00	1,00	10
10	3,00	1,00	10
11	3,00	1,00	10
12	3,00	1,00	10
13	3,00	1,00	10
14	3,00	1,00	10
15	3,00	1,00	10
16	3,00	1,00	10
17	3,00	1,00	10
18	3,00	1,00	10
19	3,00	1,00	10
20	3,00	1,00	10
21	3,00	1,00	10
22	3,00	1,00	10
23	3,00	1,00	10
24	3,00	1,00	10
25	3,00	1,00	10
26	3,00	1,00	10
27	3,00	1,00	10
28	3,00	1,00	10
29	3,00	1,00	10
30	3,00	1,00	10
31	3,00	1,00	10
32	3,00	1,00	10
33	3,00	1,00	10
34	3,00	1,00	10
35	3,00	1,00	10
36	3,00	1,00	10
37	3,00	1,00	10
38	3,00	1,00	10
39	3,00	1,00	10
40	3,00	1,00	10
41	3,00	1,00	10
42	3,00	1,00	10
43	3,00	1,00	10
44	3,00	1,00	10
45	3,00	1,00	10
46	3,00	1,00	10
47	3,00	1,00	10
48	3,00	1,00	10
49	3,00	1,00	10
50	3,00	1,00	10

Gambar 17. Tampilan halaman data IKM

Gambar 17 merupakan tampilan halaman data IKM. Data berisi nilai rata-rata, nilai konversi, dan mutu berdasarkan unsur.

## 5. KESIMPULAN

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Dari pembuatan System Informasi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Dengan adanya system informasi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Berbasis Web, masyarakat bisa memberikan penilaian langsung baik dalam bentuk kritikan maupun saran.
2. Dengan adanya sistem informasi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) maka Pengukuran yang dilakukan dengan menggunakan metode *rating scale* serta Pengolahan data dapat dilakukan dengan mudah.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Kasus and P. Negeri, "Pengukuran Kepuasan Pelanggan," vol. 12, pp. 42-52, 2014.
- [2] Y. Hardiyanto, A. Holil, N. Ali and H. Arsa, "Pengukuran Kinerja Pemasaran dengan Metode Balanced Scorecard Studi Kasus PT. Semen Gresik," 2005.
- [3] M. P. A. Negara, "Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah," 2004.