

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENILAIAN KINERJA
PELAYANAN PUBLIK ORGANISASI PERANGKAT DAERAH
BERBASIS WEB DI BIRO ORGANISASI PROVINSI SUMATERA BARAT**

LAPORAN TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program Strata-1
pada Departemen Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi



**DEPARTEMEN SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS ANDALAS**

2025

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang memberikan jasa kepada masyarakat, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintahan, atau pihak swasta terhadap masyarakat, dengan suatu pembiayaan ataupun tanpa pembiayaan guna untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik diwajibkan untuk dilakukan penilaian kinerja secara berkala, minimal sekali dalam setahun. Salah satu upaya dilakukan untuk penilaian kinerja yaitu adanya program Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik (PEKPPP) yang dilaksanakan oleh Biro Organisasi pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Namun, pada proses ini terdapat beberapa masalah dalam menjalankan kegiatannya yaitu proses penilaian masih dilakukan secara manual melalui lembar formulir kertas penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik yang diisikan oleh OPD (F-01), dan juga formulir kertas penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik yang diisikan oleh tim penilai (F-02), sehingga menimbulkan banyak kendala yaitu seperti ketidakakuratan data, dan ketidaklengkapan data. Permasalahan tersebut disebabkan oleh kesalahan sumber daya manusia yang melaksanakan proses penilaian, penggunaan lembaran fisik pada penilaian, dan adanya aktivitas observasi secara langsung oleh tim penilai kepada masing-masing OPD yang membutuhkan waktu lama, sehingga hal ini menjadi hambatan dalam mencapai kualitas hasil penilaian kinerja pelayanan publik yang optimal terhadap OPD. Untuk menjawab permasalahan tersebut, maka perlu dibangun suatu sistem informasi yang mampu melakukan penilaian kinerja pelayanan publik secara otomatis dan mengelola seluruh data penilaian sehingga dapat dijadikan arsip data. Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem informasi ini adalah metode waterfall. Metode untuk pengujian sistem informasi ini adalah metode black box testing pada keseluruhan fungsional sistem. Berdasarkan penggunaan metode tersebut, dihasilkan sistem yang dapat membantu Biro Organisasi dalam mengelola hasil penilaian yang lebih akurat dan cepat dikarenakan tidak perlu lagi tim penilai melakukan observasi secara langsung kepada masing-masing OPD, serta menganalisis kinerja pelayanan publik yang terdigitalisasi. Hasil implementasi tersebut dibuktikan juga dengan pengujian User Acceptance Test (UAT), yang didapatkan hasil persentase penggunaan sistem yaitu 86,19% yang termasuk pada kategori sangat sesuai dan sangat mudah dalam penggunaannya, sehingga pengimplementasian ini sangat berdampak dalam mengatasi permasalahan yang ada.

Kata kunci: Sistem Informasi, Penilaian Kinerja, Pelayanan Publik, Organisasi Perangkat Daerah, Kinerja Pelayanan Publik.