

BAB I

PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan penjelasan terkait latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan pada laporan tugas akhir ini.

1.1. Latar Belakang

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 (Rahmadana et al., 2020). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mewajibkan penyelenggara pelayanan publik untuk dapat melakukan penilaian kinerja secara berkala, minimal sekali dalam setahun yang didasarkan pada indikator standar pelayanan kinerja. Kualitas dari pelayanan publik tersebut merupakan kunci utama untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dan membangun kepercayaan yang positif masyarakat terhadap pemerintahan. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi terus berupaya untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi adalah melalui pelaksanaan Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik (PEKPPP). Pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan publik menjelaskan bahwa PEKPPP adalah upaya pengukuran sistematis pada suatu unit kerja dalam jangka waktu tertentu yang digunakan untuk dapat memperoleh nilai indeks pelayanan publik dan meningkatkan kinerja penyelenggara pelayanan publik secara berkala. Proses PEKPPP pada tingkat provinsi dilakukan oleh Biro Organisasi Sekretariat Daerah, yang bertanggung jawab untuk memantau kinerja pelayanan publik di seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). Dalam pelaksanaan PEKPPP tersebut, Biro

organisasi membagi tugasnya, yaitu Bagian Kelembagaan, Analisis Jabatan, Tim Kerja Pelayanan Publik, dan Tata Laksana.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha dan Tata Laksana, proses PEKPPP meliputi pemilihan anggota tim penilai untuk memberikan penilaian kepada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai yang akan dinilai, serta tim penilai juga bisa berasal dari OPD atau dari luar OPD. Proses dilanjutkan dengan menentukan jadwal periode penilaian, melakukan pengisian data terkait pada formulir penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik (F-01) oleh OPD, verifikasi lapangan oleh tim penilai, dan pengisian formulir penilaian kinerja unit penyelenggara pelayanan publik (F-02) oleh tim penilai. Data dari seluruh OPD kemudian dihitung menggunakan Excel untuk menghasilkan rapor penilaian. Proses yang masih secara konvensional melalui formulir fisik ini, dapat menyebabkan tantangan dalam efisiensi dan akurasi penilaian.

Kepala Bagian Tata Usaha dan Tata Laksana mengatakan, penggunaan formulir F-01 yang berbasis fisik menjadi salah satu kendala utama dalam melaksanakan PEKPPP yang tepat dan semestinya. Organisasi Perangkat Daerah (OPD) harus mengisi data secara tertulis, yang membutuhkan waktu lebih lama dan rentan terhadap kesalahan, seperti ketidaklengkapan jawaban yang diisikan pada F-01 dan bukti pendukung yang disediakan, serta ketidaksesuaian jawaban pada F-01 dengan kondisi nyata yang ada pada OPD, sehingga dapat mempengaruhi kualitas dari hasil penilaian. Proses seperti ini dapat merugikan pihak OPD dikarenakan jika OPD tidak mengisi atau tidak memberikan F-01 dan bukti pendukung, nilai akhir dari OPD tersebut akan langsung dianggap 0 dan tidak akan ada verifikasi ulang, dan juga tim penilai akan memberikan skala penilaian berdasarkan F-01 yang sudah diisikan, sehingga jika OPD salah mengisi yang dapat menyebabkan penilaian rendah, maka akan mempengaruhi hasil akhir penilaian OPD tersebut.

Formulir F-02 yang digunakan oleh tim penilai juga menjadi tantangan yang serupa dalam proses PEKPPP. Evaluasi yang dilakukan dengan metode pengisian formulir fisik membutuhkan ketelitian yang ekstra untuk mencegah kesalahan dalam mencatat hasil observasi dan perhitungan nilai OPD. Kesalahan yang terjadi, seperti ketidaksesuaian skala penilaian yang diberikan berdasarkan Formulir F-01

yang sudah diisi dan bukti dukung yang sudah disediakan oleh OPD. Tim Penilai juga harus melakukan pengecekan satu per satu dari masing-masing indikator penilaian yang ada pada F-01 untuk memberikan penilaian yang sesuai pada F-02, sehingga ini membutuhkan waktu yang lebih lama. Maka dari itu, proses seperti ini akan menyulitkan tim penilai untuk memberikan penilaian F-02 yang lebih akurat sesuai dengan pengisian F-01, dan tidak memakan waktu yang lama.

Proses observasi secara langsung ke masing-masing OPD yang dilakukan oleh Tim Penilai juga menjadi kendala pada proses PEKPPP. Tim Penilai harus mendatangi masing-masing OPD untuk melakukan verifikasi kesesuaian data formulir F-01 dan bukti dukung yang sudah diisi dan disediakan oleh OPD dengan kondisi nyata dari masing-masing OPD. Proses seperti ini juga merugikan bagi pihak Tim Penilai ataupun OPD, dikarenakan dengan jumlah Tim Penilai empat orang, yang seharusnya proses penilaian ini menilai 52 OPD, maka hanya beberapa OPD yang dijadikan sampel untuk mendapatkan indeks pelayanan publik ini, sehingga ini merugikan OPD lain yang tidak menjadi sampel penilaian kinerja pelayanan publik, dan juga dengan adanya empat orang tersebut, meskipun hanya beberapa OPD yang dijadikan sampel, Tim Penilai juga membutuhkan waktu yang lama, dikarenakan harus melakukan observasi dan verifikasi F-01 secara langsung, serta juga tidak ada melakukan observasi dan verifikasi ulang untuk OPD yang belum ter verifikasi oleh Tim Penilai, sehingga OPD harus mendapatkan nilai akhir 0 yang merugikan OPD itu sendiri.

Selain kendala yang sudah dijelaskan tersebut, proses perhitungan hasil penilaian OPD dengan menggunakan Excel juga menjadi kendala tersendiri pada proses PEKPPP. Perhitungan yang dilakukan secara satu per satu untuk setiap OPD membutuhkan ketelitian yang penuh dari individu yang melakukan perhitungan. Metode ini tidak hanya meningkatkan risiko kesalahan perhitungan, tetapi juga menyulitkan dalam penyimpanan dan pengolahan data secara terintegrasi. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses yang sedang berjalan ini belum mendukung pengelolaan data yang praktis dan optimal.

Melihat dari beberapa permasalahan tersebut, diperlukan inovasi yang dapat mengatasi masalah pengisian, verifikasi, dan pengolahan data. Pada perkembangan

teknologi sekarang ini, digitalisasi menjadi solusi yang tepat untuk meningkatkan kualitas dan efektivitas proses PEKPPP. Menurut (Baskoro et al., 2023) juga mengatakan digitalisasi sistem informasi dan administrasi menjadi hal yang penting dalam perkembangan teknologi informasi saat ini untuk dapat mengoptimalkan pemanfaatan teknologi dalam meningkatkan kualitas layanan dan administrasi. Digitalisasi sistem penilaian memungkinkan proses pengolahan data dilakukan secara terintegrasi terhadap semua proses yang berjalan. Sistem digital dapat memudahkan akses, pengelolaan, dan pelaporan hasil penilaian secara transparan serta tepat waktu.

Pada penelitian terdahulu yang dilakukan beberapa peneliti juga melakukan digitalisasi proses sebagai solusi dalam melakukan penilaian, yaitu Ade Irma, Syarli, dan Muhammad Sarjan (2017) dengan judul Sistem Informasi Penilaian Kinerja Unit Pelayanan (Studi Kasus: Rumah Sakit Umum Daerah Polewali). Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi penilaian kinerja pelayanan tersebut berhasil dibangun yang mempermudah pengolahan data dan penyajian data penilaian yang lebih efisien, serta membantu admin dalam menganalisis dan membandingkan kinerja antar unit pelayanan. Penelitian serupa yang dilakukan oleh Eddy Samsoleh dan Hani Rubiani (2021) dengan judul Rancang Bangun Sistem Penilaian Kinerja Pemerintah Daerah. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem e-kinerja berhasil dibangun yang mempermudah penyusunan dan penilaian SKP secara Online dan sistematis. Penelitian serupa lainnya juga dilakukan oleh Putri Sari dan Sharyanto (2022) dengan judul Perancangan dan Pembuatan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pegawai Non PNS dengan Metode Managament By Objectivities berbasis Web pada RSUD Koja. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi penilaian kinerja tersebut berhasil dibangun yang membantu pegawai administrasi dalam membuat dan melihat laporan kinerja secara efisien, serta pegawai dapat mengetahui nilai kinerja secara akurat dan tepat waktu.

Berdasarkan permasalahan dan penjelasan tersebut, digitalisasi menjadi solusi yang tepat untuk mengatasi berbagai kendala yang ada pada proses penilaian kinerja pelayanan publik (PEKPPP). Dengan adanya penggunaan sistem atau digitalisasi, OPD masih memiliki kesempatan untuk dapat memperbaiki pengisian

formulir penilaian F-01 dan bukti dukung yang disediakan dengan melakukan pengisian ulang formulir penilaian F-01 selama periode penilaian belum ditutup, sehingga tidak langsung mendapatkan nilai akhir penilaian nol. Penggunaan sistem juga memudahkan Tim Penilai untuk memberikan penilaian F-02 yang sesuai dengan pengisian F-01 tanpa perlu melakukan pengecekan berkala masing-masing indikator penilaian pada F-01 dan bukti pendukung yang diberikan oleh OPD dengan mengisikan formulir F-02 pada sistem yang langsung menyediakan jawaban F-01 dan bukti pendukung pada indikator yang sama dengan F-02 yang akan dinilai, Tim Penilai juga tidak perlu melakukan observasi dan verifikasi secara langsung ke masing-masing OPD, dikarenakan pada sistem F-01 sudah diverifikasi oleh Biro Organisasi sebagai Admin, dan Hasil jawaban F-01 juga ditampilkan di masing-masing indikator F-02. Sistem juga membantu Biro Organisasi dalam menghasilkan perhitungan penilaian yang lebih akurat, pengarsipan data penilaian dari tahun ke tahun, dan menghasilkan rapor hasil penilaian OPD, serta sistem ini juga dapat memberikan keadilan kepada seluruh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mendapatkan indeks pelayanan publik. Oleh karena itu, dilakukannya pembangunan sistem informasi penilaian kinerja pelayanan publik Organisasi Perangkat Daerah sebagai solusi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi proses penilaian kinerja pelayanan publik Organisasi Perangkat Daerah tersebut. Penelitian ini dituangkan dalam tugas akhir dengan judul ***“Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Organisasi Perangkat Daerah Berbasis Web di Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat”***.

Sistem ini dibangun dengan model aplikasi berbasis *website* sebagai solusi yang ditawarkan pada Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat. Sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman Javascript dan Node Js, dengan kerangka kerja Express Js untuk sisi *backend* dan React Js untuk sisi *frontend*, Sistem ini menggunakan basis data MySQL dengan ORM Sequelize. Penggunaan Express Js dengan konsep prosedural pada pembangunan sistem ini dikarenakan memiliki *respon time* yang lebih cepat dibandingkan dengan kerangka kerja lainnya yaitu pada 56 ms, ini dibuktikan pada salah satu penelitian yang melakukan perbandingan antara Express Js dengan Laravel. Penggunaan React Js pada pembangunan sistem dikarenakan React Js cocok untuk semua skala sistem,

dan juga memiliki banyak library yang dapat dimanfaatkan dalam pembangunan sistem ini. Pembangunan sistem ini juga didukung oleh hasil penelitian terdahulu yang relevan.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan latar belakang pada sub bab sebelumnya, rumusan masalah pada penelitian ini adalah “Bagaimana membangun Sistem penilaian Kinerja Pelayanan Publik Organisasi Perangkat Daerah di Biro Organisasi Provinsi Sumatera Barat”.

1.3. Batasan Masalah

Berdasarkan penelitian yang dilakukan agar tidak terlalu luas, maka diperlukannya untuk menetapkan batasan masalah terhadap penelitian yang dilakukan. Berikut batasan-batasan masalah pada penelitian ini:

1. Perancangan dan Pembangunan sistem penilaian kinerja pelayanan publik Organisasi Perangkat Daerah hanya mencakup proses pengisian data formulir F-01, verifikasi data formulir F-01, pengisian data F-02, perhitungan nilai masing-masing organisasi perangkat daerah berdasarkan F-02, pengelolaan proses penilaian, mendapatkan hasil penilaian dan laporan hasil penilaian dari masing-masing Organisasi Perangkat Daerah (OPD), serta dapat melakukan konsultasi berbasis *chat real-time* pada sistem tersebut.
2. Perancangan dan Pembangunan sistem penilaian kinerja pelayanan publik Organisasi Perangkat Daerah dilakukan hanya sampai pada tahap pengujian sistem.
3. Ruang lingkup dari pembangunan sistem penilaian kinerja pelayanan publik Organisasi Perangkat Daerah ini adalah Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.
4. Sistem informasi dibangun berbasis website menggunakan bahasa pemrograman Javascript dan Node Js, dengan kerangka kerja Express Js untuk *Back-End* dan React Js untuk *front-End* , serta menggunakan MySQL dengan ORM Sequelize sebagai database.

1.4. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah menghasilkan sebuah sistem penilaian kinerja pelayanan publik Organisasi Perangkat Daerah untuk membantu proses perhitungan, penyimpanan dan pengolahan data kinerja pelayanan publik, serta menghasilkan suatu laporan penilaian di Biro Organisasi Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Barat.

1.5. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Memudahkan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) untuk mengisikan data terkait kinerja pelayanan publik.
2. Memudahkan evaluator dalam melakukan verifikasi data kinerja pelayanan publik dari OPD.
3. Memudahkan evaluator untuk melakukan proses perhitungan penilaian terhadap kinerja pelayanan publik OPD.
4. Memudahkan evaluator untuk memberikan nilai di masing-masing indikator penilaian kinerja pelayanan publik OPD.
5. Memudahkan proses evaluasi penilaian dan menghasilkan laporan penilaian kinerja pelayanan publik masing-masing OPD.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan proposal tugas akhir ini dibagi menjadi 3 bab yaitu sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan proposal.

BAB II: TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan landasan teori dan informasi pendukung yang akan digunakan dalam penelitian.

BAB III: METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini berisikan tentang objek penelitian, metode penelitian, metode pengumpulan data, dan metode pengembangan sistem informasi.

BAB IV: ANALISIS SISTEM DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi uraian pemodelan bisnis, perancangan dari sistem informasi yang akan dibangun, kebutuhan informasi serta sumber data dalam perancangan dan pembangunan Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Organisasi Perangkat Daerah.

BAB V: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

Bab ini berisi implementasi dari sistem informasi dalam bentuk codingan serta pengujian terhadap sistem yang sudah diimplementasikan.

BAB VI: PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran dari penelitian yang telah dilakukan pada Sistem Informasi Penilaian Kinerja Pelayanan Publik Organisasi Perangkat Daerah oleh Biro Organisasi di Provinsi Sumatera Barat.

