

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Rianti & Yuliani, 2019). Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh pelanggan apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar – benar dapat melayani secara santun dan profesional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan (Rianti & Yuliani, 2019).

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Industri Pangan, Olahan, dan Kemasan (IPOK) yang dinaungi oleh Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Jawa Barat memiliki peran penting dalam pelanggan. Salah satunya yaitu menyelenggarakan sebagian kegiatan teknis operasional dalam bidang pengembangan industri pangan, olahan, dan kemasan. UPTD Industri Pangan Olahan dan Kemasan (IPOK) mempunyai tugas pokok menyelenggarakan sebagian kegiatan teknis operasional di bidang pengembangan industri aneka hasil hutan dan kemasan yang meliputi pengembangan teknologi dan pengembangan usaha serta mengendalikan pelaksanaan tugas pokok dan fungsi UPTD Industri Pangan, Olahan, dan Kemasan. Jumlah pegawai yang ada di UPTD IPOK saat ini berjumlah 101 orang yang terdiri dari 37 ASN (Aparatur Sipil Negara) dan 64 *non-ASN*. Saat ini UPTD IPOK memiliki 7 satuan pelayanan yang beroperasi di bawah naungan UPTD yaitu:

1. Satuan Pelayanan Pengembangan Industri Kerajinan Tasikmalaya
Bertugas melaksanakan pelayanan mesin-mesin kerajinan, *border*, penyewaan tempat usaha, dan tempat pelatihan.
2. Satuan Pelayanan Pengembangan Industri Perkulitan Garut
Bertugas melaksanakan pelayanan mesin-mesin perkulitan dan fasilitas lainnya di bidang perkulitan dan tempat pelatihan.

3. Satuan Pelayanan Pengembangan Industri Perkayuan Sumedang

Bertugas melaksanakan pelayanan mesin-mesin perkayuan dan fasilitasi lainnya di bidang perkayuan.

4. Satuan Pelayanan Pengembangan Industri Rotan Cirebon

Bertugas melaksanakan pelayanan mesin-mesin rotan, penyewaan tempat produksi, dan tempat pelatihan.

5. Satuan Pelayanan Pengembangan Industri Persepatuan Bandung

Bertugas melaksanakan pelayanan mesin-mesin persepatuan, fasilitasi di bidang persepatuan, dan tempat pelatihan.

6. Satuan Pelayanan Pengembangan Industri Pertekstilan Bandung

Bertugas melaksanakan pelayanan mesin-mesin pertekstilan, fasilitasi diklat, dan fasilitasi dalam penjualan di bidang pertekstilan.

7. Satuan Pelayanan Pengembangan Industri Kemasan Bandung

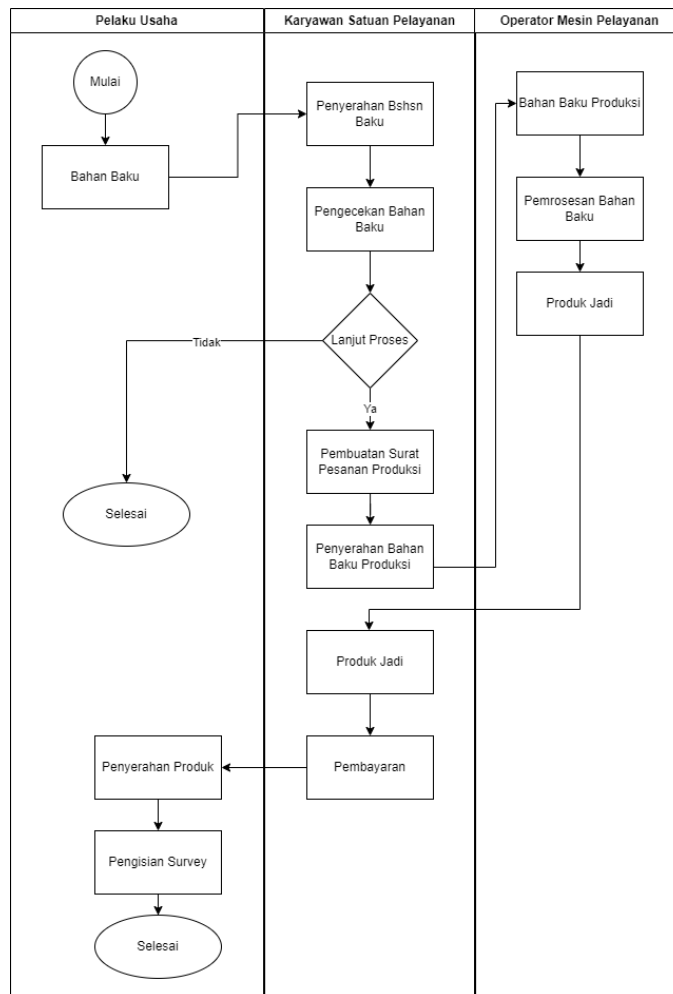
Bertugas melaksanakan pelayanan di bidang desain kemasan dan fasilitasi lainnya di bidang kemasan.

Terdapat sebuah permasalahan yang sering muncul selain daripada keterlambatan. Kesalahan informasi berkaitan dengan identitas pelanggan dan jumlah pelanggan yang telah melakukan komplain (keluhan) juga menjadi sebuah permasalahan yang kerap terjadi. Hal ini muncul karena pencatatan data masih bersifat manual, hingga terdapat data yang tidak tersimpan secara benar dan tidak terjamin dengan baik (Satria, 2019).

Jika terdapat pelanggan yang mengeluh atau memberikan suatu nilai kepuasannya akan menjadi sebuah momentum yang baik bagi perusahaan dikarenakan dapat memberi kesempatan kepada perusahaan untuk memulihkan jasa pelanggan yang memiliki keluhan, sehingga diharapkan pelanggan tersebut dapat menjadi pelanggan yang loyal apabila perusahaan bisa menangani keluhan terhadap perusahaan tersebut dengan baik (Satria, 2019). Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa (Hernawati & Yani, 2021).

Kepuasan pelanggan terhadap organisasi publik sangat penting dikarenakan berhubungan dengan kepercayaan pelanggan. Semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan pelanggan (*high trust*). Kepercayaan pelanggan akan semakin tinggi apabila pelanggan mendapatkan pelayanan yang baik serta merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. Setiap penyelenggara pelayanan perlu mengukur kepuasan pelanggan guna melihat umpan balik maupun masukan yang dapat diambil oleh penyelenggara untuk keperluan pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan (Suandi, 2019).

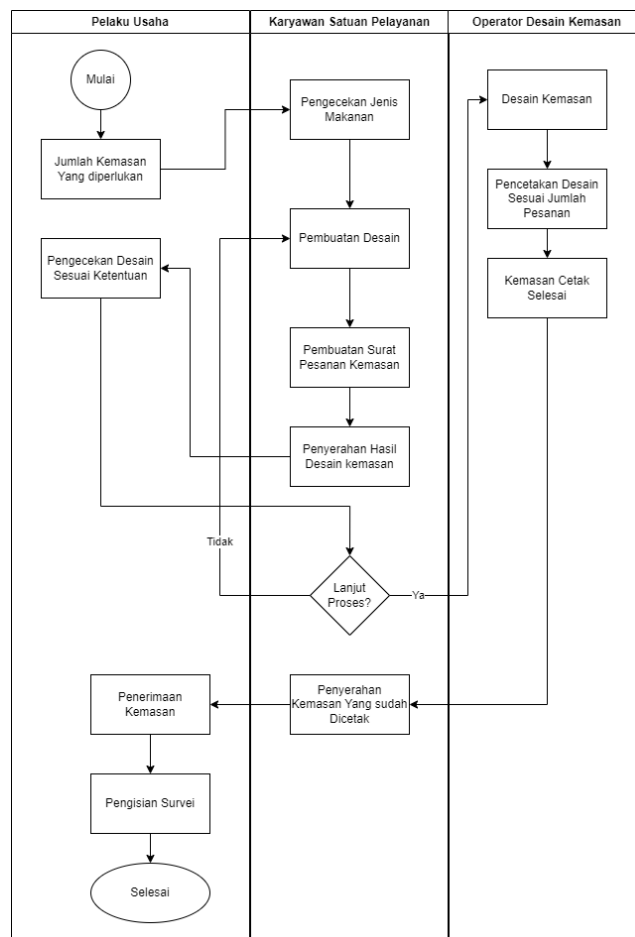
Terdapat 3 contoh *Flowchart* proses bisnis UPTD Industri Pangan Olahan dan Kemasan yang diambil dari 7 satuan pelayanan yaitu Satuan Pelayanan Persepatuan Cibaduyut, Perstektilan Bandung, dan Kemasan Bandung. Masing – masing memiliki alur *Flowchart* untuk mendapatkan survei seperti pada Gambar *Flowchart* I.1.



Gambar I. 1 *Flowchart* Satuan Pelayanan Persepatuan

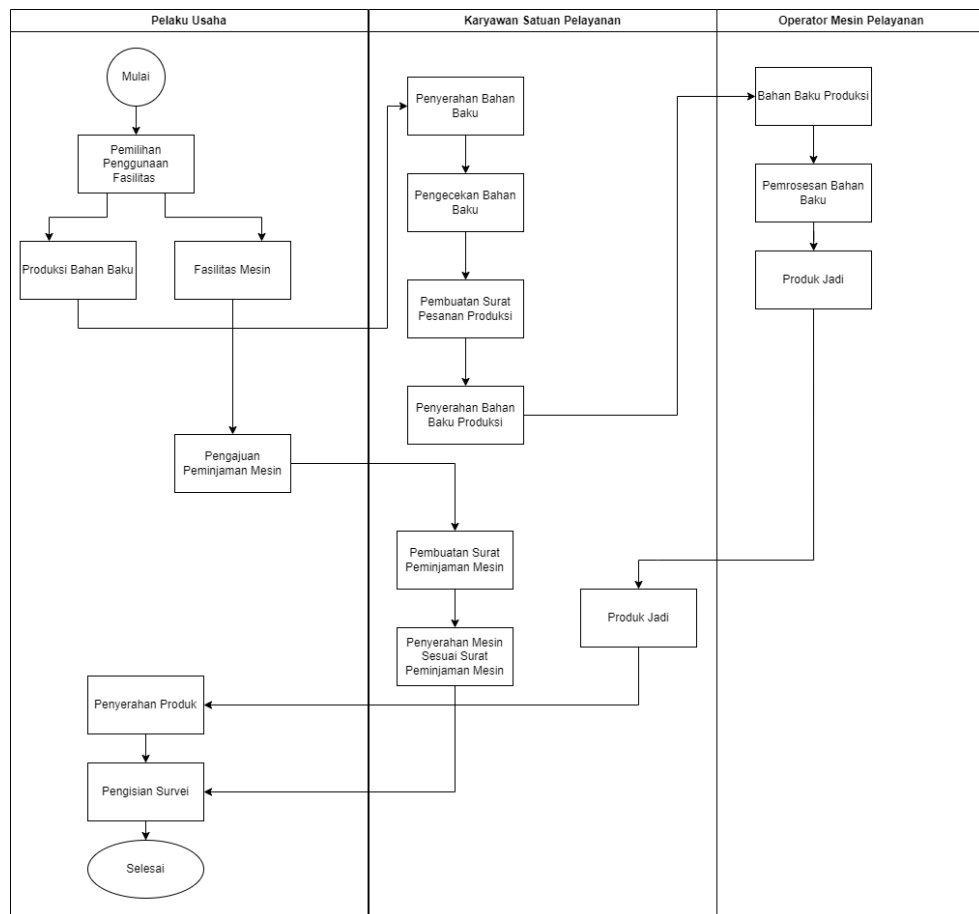
Gambar I.1 menjelaskan tentang alur teknis penggunaan satuan pelayanan dalam bidang jasa. Pelaku usaha hanya perlu membawa bahan baku kemudian dilakukan pengecekan bahan baku oleh karyawan satuan pelayanan untuk memenuhi standar produksi. Standar bahan baku produksi Satuan Pelayanan Cibaduyut adalah menggunakan kulit sapi jenis *split leather* atau kulit sapi sintetis. Bahan tersebut dipilih untuk mengurangi beban biaya pelaku usaha yang akan menggunakan layanan. Setelah produksi selesai dan produk telah jadi sesuai pesanan, maka dilakukan pembayaran jasa satuan pelayanan yang sudah ditetapkan harganya. Setelah rangkaian tersebut selesai, barulah dilakukan pengisian survei kepuasan pelanggan sebagai penilaian kualitas layanan yang disediakan dari segi fasilitas, pelayanan, dan hasil produk.

Contoh berikutnya adalah Satuan Pelayanan Kemasan yang tersaji pada Gambar *Flowchart 1.2*.



Gambar I. 2 *Flowchart* Satuan Pelayanan Kemasan

Gambar I.2 Satuan Pelayanan Kemasan tahapan proses pelayanan dimulai dari pemilik usaha yang melakukan pendataan jumlah kemasan yang akan dibutuhkan. Kemudian, ada beberapa jenis produk makanan yang bisa diberikan fasilitas kemasan seperti makanan ringan/*snack* dan makanan basah atau belum siap saji. Kemudian karyawan staf akan membuat desain dengan spesifikasi produk makanan yang sudah diberikan pemilik usaha. Selanjutnya, dilakukan pembuatan surat produksi kemasan yang akan diinfokan pada pemilik usaha. Setelah selesai, petugas melakukan pemberian gambar contoh desain kemasan kepada pemilik usaha untuk disetujui desain kemasan tersebut sebelum masuk ke jalur produksi kemasan. Jika sudah disetujui maka dilakukan produksi kemasan sesuai dengan jumlah pesanan pemilik usaha, terdapat berbagai macam bahan kemasan seperti kaleng, plastik, dan karton. Tahap akhir dari proses ini adalah penyerahan kemasan yang sudah siap dipakai oleh pemilik usaha dan dilakukannya survey kepuasan oleh pemilik usaha.



Gambar I. 3 Flowchart Satuan Pelayanan Tekstil

Pada gambar I.3 tahapan proses Satuan Pelayanan Tekstil dimulai dari pemilik usaha untuk memilih fasilitas mana yang akan digunakan antara fasilitas mesin atau produksi bahan baku. Untuk fasilitas mesin maka pengguna akan diberikan surat permohonan peminjaman mesin jahit oleh karyawan satuan pelayan yang akan diberikan tenggat waktu pengembalian. Untuk fasilitasi produksi bahan baku selanjutnya dilakukan pengecekan oleh karyawan satuan pelayanan, bahan baku yang menjadi standar produksi adalah kain katun dan rayon.

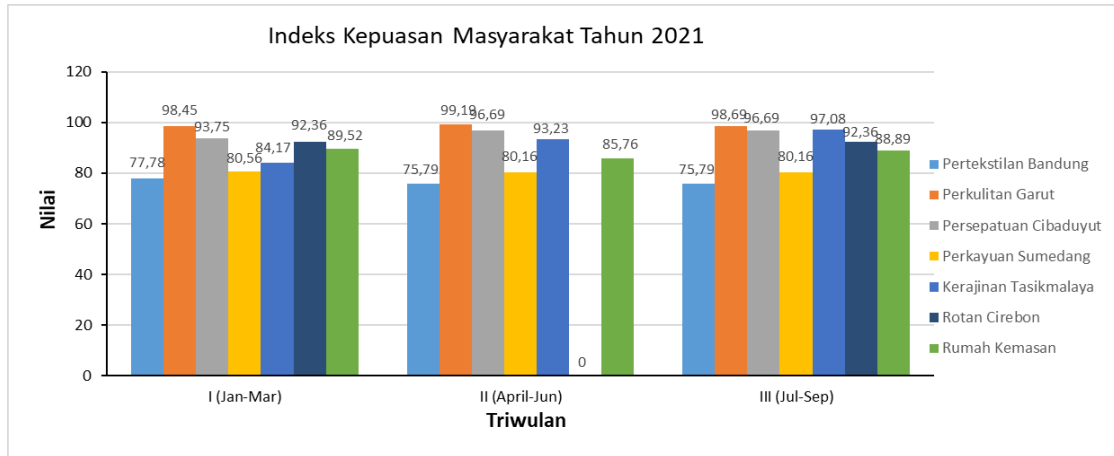
Setiap pelayanan yang telah selesai diberikan, pelanggan diminta untuk memberikan penilaian dan masukan terhadap kualitas layanan dan kepuasan atas layanan yang diberikan setiap satuan pelayanan. Ada beberapa mutu yang menjadi standar pada aspek penilaian yaitu A skala nilai 88.31 – 100, B skala nilai 76.61 – 88.30, C skala nilai 65.00 – 76.60, dan D skala nilai 25.00 – 64.99 berdasarkan skala penilaian yang telah ditetapkan, setiap satuan pelayanan dituntut untuk memiliki prioritas penilaian A dan minimal B. Saat ini UPTD Industri Pangan Olahan dan Kemasan mengharuskan setiap pelayanan untuk memiliki mutu nilai tersebut dan memperbaiki layanan kinerja serta penyampaian informasi kepada pelanggan.

Tabel I. 1 Data Indeks Kepuasan Penilaian Pelanggan
(Sumber: UPTD Industri Pangan Olahan dan Kemasan Jawa Barat.)

Satpel Pengembangan Industri	Triwulan								
	I (Jan-Mar)			II (April-Jun)			III (Jul-Sep)		
	Nilai	Mutu	Kinerja	Nilai	Mutu	Kinerja	Nilai	Mutu	Kinerja
Pertekstilan Bandung	77,78	B	BAIK	75,79	C	KURANG BAIK	75,79	C	KURANG BAIK
Perkulitan Garut	98,45	A	SANGAT BAIK	99,19	A	SANGAT BAIK	98,69	A	SANGAT BAIK
Persepatuan Cibaduyut	93,75	A	SANGAT BAIK	96,69	A	SANGAT BAIK	96,69	A	SANGAT BAIK
Perkayuan Sumedang	80,56	B	BAIK	80,16	B	SANGAT BAIK	80,16	A	SANGAT BAIK
Kerajinan Tasikmalaya	84,17	B	BAIK	93,23	A	SANGAT BAIK	97,08	A	SANGAT BAIK
Rotan Cirebon	92,36	A	SANGAT BAIK	-	-	-	92,36	A	SANGAT BAIK
Rumah Kemasan	89,52	A	SANGAT BAIK	85,76	B	SANGAT BAIK	88,89	A	SANGAT BAIK

Mutu Pelayanan :
A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
B (Baik) : 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Pada Tabel I.1 secara umum sudah menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh UPTD IPOK sudah memenuhi standar mutu penilaian. Walaupun sudah memenuhi standar pelayanan tetapi terdapat permasalahan yaitu dari data tersebut UPTD IPOK sulit menelusuri secara mendalam data yang didapatkan dari pelanggan mengenai kualitas pelayanan pada aspek tertentu seperti: fasilitas apa yang membutuhkan peningkatan, hal – hal apa yang sudah atau belum memuaskan, dan lain sebagainya, sehingga perbaikan dan peningkatan pelayanan belum bekerja secara maksimal.



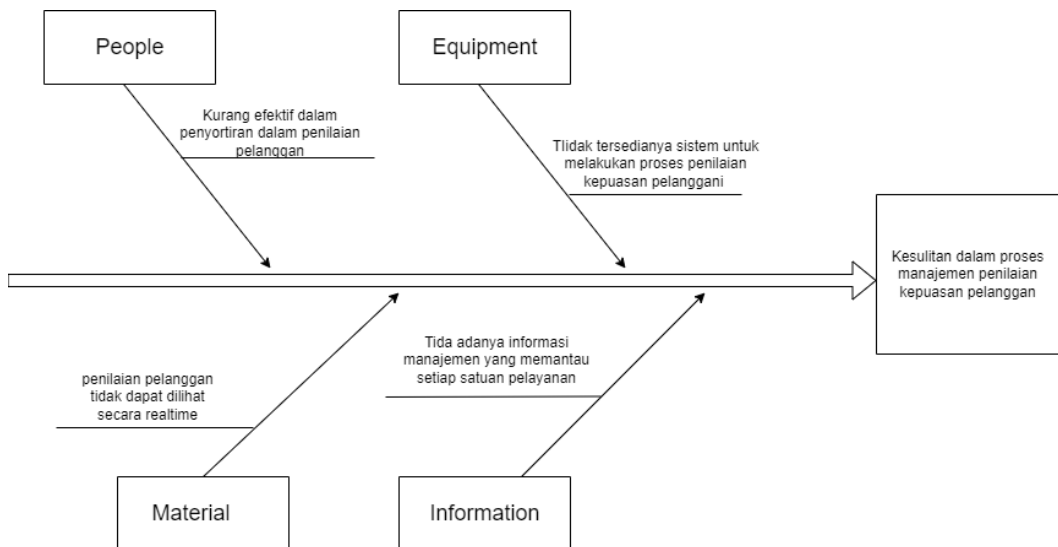
Gambar I. 4 Indeks Kepuasan Pelanggan
(Sumber: UPTD Industri Pangan Olahan dan Kemasan)

Pada Gambar I.1 menunjukkan persentase penilaian terhadap kepuasan pelayanan yang telah dilakukan selama 1 tahun dengan jumlah responden sebanyak 529 responden dengan 7 lokasi berbeda. Salah satu yang menjadi pertimbangan adalah penilaian bersifat *paper based* dan dikarenakan *covid-19* yang ikut menambah kesulitan dalam pengumpulan data kepuasan pelanggan serta adanya potensi *raw data* yang hilang dikarenakan pelanggan yang melakukan pengisian data secara manual tidak dapat memberikan suatu respon dengan menyajikan kepuasan dari layanan setiap Satuan Pelayanan yang ada sebab survei yang bersifat manual ditiadakan. Untuk melakukan peningkatan kualitas UPTD IPOK memerlukan penilaian dari berbagai aspek untuk mendapatkan hasil nilai maksimal dalam memberikan kepuasan pelayanan yang diberikan.

UPTD IPOK memberikan pengisian penilaian kepada pelanggan agar pelanggan dapat memberikan pendapat mengenai pelayanan yang telah diberikan. Aspek yang harus memenuhi kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Kompetensi Pelaksana
6. Perilaku Pelaksana
7. Maklumat Pelayanan
8. Penanganan Pengaduan

Beberapa aspek diatas adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.



Gambar I. 5 *Fishbone* Identifikasi Permasalahan

Gambar I.5 merupakan diagram *Fishbone* untuk mengidentifikasi yang terjadi pada permasalahan dari sulitnya dalam proses manajemen penilaian kepuasan pelanggan adalah *people, equipment, material, information*. Sebab pertama yaitu *people* kurang efektif dalam penyortiran dalam penilaian pelanggan, dalam penyortiran UPTD IPOK, hal tersebut membutuhkan waktu yang sangat lama dikarenakan membutuhkan waktu lama untu memproses hasil penilaian kepuasan, sebab kedua *equipment* yaitu tidak tersedianya sistem untuk melakukan proses penilaian kepuasan pelanggan, karena UPTD IPOK masih menggunakan cara manual untuk mengisi penilaian kepada pelanggan hal tersebut menjadi tidak efektif dan data bisa hilang apabila tidak tersimpan dengan baik. Sebab ketiga yaitu penilaian dari pelanggan tidak dapat dilihat secara *realtime* yang menjadikan kepala dinas tidak dapat mengakses data penilaian secara langsung. Sebab keempat yaitu tidak adanya informasi manajemen yang memantau setiap satuan pelayanan, hal tersebut dikarenakan oleh belum adanya sistem terintegrasi yang bisa menggabungkan hasil antar satuan pelayanan untuk menjadi hasil rekapitulasi di UPTD IPOK sehingga proses rekapitulasi menjadi lama.

Berikut merupakan beberapa akar masalah yang didapat dari identifikasi permasalahan pada sub bab Latar Belakang dan alternatif solusi. Untuk setiap masalah yang terdapat pada Tabel I.2.

Tabel I. 2 Alternatif Solusi

No	Akar Masalah	Potensi Solusi
1	Kurang efektif dalam penyortiran dalam penilaian pelanggan.	a) Pembuatan sistem informasi manajemen agar data dapat langsung tersortir dan tersusun.
2	Tidak tersedianya sistem untuk melakukan proses penilaian kepuasan pelanggan.	b) Membuat sistem untuk mengelola penilaian kepuasan pelanggan
3	Penilaian dari pelanggan tidak dapat dilihat secara <i>realtime</i>	c) Perancangan sistem pencatatan penilaian kepuasan pelanggan UPTD IPOK
4	Tidak adanya penyampaian informasi manajemen yang memantau setiap satuan pelayanan.	d) Perancangan sistem informasi manajemen UPTD IPOK untuk mempermudah pemantauan

I.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang dan permasalahan yang ada, maka rumusan masalah yang diangkat pada tugas akhir ini adalah “Bagaimana rancangan sistem informasi manajemen yang dibutuhkan UPTD Industri Pangan Olahan dan Kemasan dapat mengumpulkan, mengelola, dan menyajikan hasil data yang terkumpul sehingga dapat memberikan penilaian terhadap kepuasan pelanggan?”

I.3 Tujuan Tugas Akhir

Tujuan dari Tugas Akhir ini yakni membuat rancangan sistem informasi manajemen yang dibutuhkan oleh UPTD Industri Pangan Olahan dan Kemasan yang dapat memantau data yang telah dikumpulkan dan membantu dalam evaluasi kinerja satuan pelayanan dan membuat pengumpulan data menjadi efisien

I.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari perancangan sistem informasi manajemen penilaian kepuasan pelanggan UPTD IPOK adalah sebagai berikut:

1. Sistem dapat digunakan untuk mempermudah proses pengelolaan, dan evaluasi dalam penilaian kinerja satuan pelayanan.
2. Menjadikan rancangan sebagai acuan untuk pembuatan sistem lanjutan
3. Sistem dapat membantu pengguna dalam memantau kinerja dari satuan pelayanan yang beroperasi

I.5 Batasan Masalah

Dalam pembuatan tugas akhir terdapat beberapa batasan masalah yang yaitu :

1. Perancangan ini hanya diperuntukan untuk membahas pembuatan sistem untuk meningkatkan kepuasan pelanggan mengolah dan menyajikan informasi mengenai kepuasan pengguna satuan pelayanan.
2. Rancangan ini adalah sebagai *prototype* yang akan diimplementasikan di jaringan UPTD Industri Pangan Olahan dan Kemasan, dan juga di Satuan Pelayanan tiap daerah.
3. Pada tugas akhir ini, metode *waterfall* hanya dilakukan sampai dengan tahap *Integration & Testing*.

I.6 Sistematika Penulisan

Bab I Pendahuluan

Bab ini berisi tentang pendahuluan yang terdiri dari latar belakang, alternatif solusi, rumusan masalah, tujuan Tugas Akhir, manfaat Tugas Akhir, dan sistematika penulisan.

Bab II Landasan Teori

Bab ini berisi literatur mengenai Pemodelan Sistem, Analisis dan Perancangan Sistem Informasi, *System life cycle development*, *User Accpetance Test*, *Black box Testing*, Model Language (UML), dan Metode *Waterfall*.

Bab III Metodologi Perancangan

Bab ini berisi tentang sistematika perancangan, mekanisme pengumpulan data, tahapan perancangan, mekanisme verifikasi hasil rancangan, mekanisme validasi hasil rancangan dan batasan Tugas Akhir.

Bab IV Perancangan Sistem Terintegrasi

Bab ini berisi uraian proses perancangan sistem yang terdiri dari pengumpulan data, standar perancangan, perancangan sistem terintegrasi, dan metode yang digunakan.

Bab V Validasi dan Evaluasi Hasil Perancangan

Bab ini berisi uraian proses analisis dan evaluasi dari hasil rancangan sistem yang terdiri dari analisis hasil pengujian, analisis kondisi sistem, serta analisis kelebihan dan kekurangan sistem.

Bab VI Kesimpulan dan Saran

Bab ini berisi uraian mengenai kesimpulan dari hasil perancangan dan saran untuk pengembangan sistem selanjutnya