

PURWARUPA DESAIN SISTEM ADMINISTRASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENDIDIKAN PROVINSI DKI JAKARTA

THE PROTOTYPE OF PUBLIC SATISFACTORY INDEX FOR THE ADMINISTRATION SYSTEM AT EDUCATIONAL SERVICE OFFICE OF THE JAKARTA PROVINCE

Titik Lusiani & Septi Aisyah Duanasari

Universitas Dinamika
Jalan Raya Kedung Baruk 98, Surabaya 60298

e-mail : Lusiani@dinamika.ac.id

Diterima tanggal: 9 Agustus 2022 ; diterima setelah perbaikan: 10 Agustus 2022 ; Disetujui tanggal: 22 Agustus 2022

ABSTRAK

Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta (DISDIK Jakarta) memiliki visi yaitu mewujudkan pendidikan yang tuntas dan berkualitas untuk semua. Misi yang disusun agar Visi tercapai, salah satunya adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan. Agar misi tersebut tercapai dengan baik, maka DISDIK Jakarta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Sehingga DISDIK Jakarta perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Karena kondisi pandemi, pembelajaran daring dan kendala teknis pembelajaran maka pelayanan kepada masyarakat perlu diperbaiki. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan. Data keluhan antara lain yaitu banjir Keluhan PPDB Jakarta, Disdik Pertimbangkan Pembagian Waktu Pendaftaran Berdasarkan Jenjang. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka dirancang Purwarupa Desain Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi Jakarta untuk mengelolah pendaftaran, perhitungan indeks kepuasan masyarakat, perhitungan pengaduan keluhan masyarakat dan tindak lanjut pengaduan keluhan masyarakat. Setelah menerapkan sistem ini maka proses perhitungan indeks kepuasan masyarakat dan pengaduan keluhan masyarakat di Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Jakarta dapat menghasilkan data yang akurat. Sehingga dengan mengetahui jumlah IKM dan keluhan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Disdik Jakarta.

Kata kunci: Sistem Informasi, administrasi, Indeks Kepuasan Masyarakat, Disdik Jakarta.

ABSTRACT

Educational Service Office of the Jakarta Province (DISDIK Jakarta) has a vision that is to create complete and quality education for all. The mission that is prepared to achieve the Vision, one of which is to improve the quality and quantity of educational facilities and infrastructure). In order to achieve this mission properly, DISDIK Jakarta provides public services to the community, in order to provide good service to the community. So DISDIK Jakarta needs to compile the Community Satisfaction Index (IKM) as a benchmark for assessing the level of service quality. Due to the pandemic conditions, online learning and technical difficulties in learning, services to the community need to be improved. This is marked by the existence of various public complaints submitted through the mass media and individually. Complaints data include the flood of complaints from PPDB Jakarta, Disdik Considers the Distribution of Registration Time Based on Levels. One of the efforts to improve the quality of public services is to design a Public Satisfaction Index Administration System at the Education Clinic of the Jakarta Provincial Education Office to manage registration, calculate the community satisfaction index, calculate public complaints and follow up on public complaints. After implementing this system, the process of calculating the community satisfaction index and public complaints at the Education Clinic of the Jakarta Education Office can produce accurate data. So by knowing the number of SMIs and public complaints, it is expected to improve the quality of public services in the Educational Service Office of the Jakarta Province

Keyword: Information Systems, administration, Community Satisfaction Index, Jakarta Education Office.

PENDAHULUAN

Aparatur pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Salah satunya perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta (DISDIK Jakarta) memiliki visi yaitu mewujudkan pendidikan yang tuntas dan berkualitas untuk semua. Misi yang disusun agar Visi tercapai, salah satunya adalah meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan (<https://disdik.jakarta.go.id/profile/>). Agar misi tersebut tercapai dengan baik, maka DISDIK Jakarta memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, agar dapat memberikan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Sehingga DISDIK Jakarta perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Karena kondisi pandemi, pembelajaran daring dan kendala teknis pembelajaran maka pelayanan kepada masyarakat perlu diperbaiki. Hal ini ditandai dengan adanya berbagai keluhan masyarakat. Beberapa data keluhan antara lain melalui <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/06/08/05440691/banjir-keluhan-ppdb-jakarta-disdik-pertimbangkan-pembagian-waktu?page=all>, yaitu banjir Keluhan PPDB Jakarta, Disdik Pertimbangkan Pembagian Waktu Pendaftaran Berdasarkan Jenjang.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik maka dirancang Purwarupa Desain Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jakarta. Sistem terdiri dari proses untuk mengelolah pendaftaran, perhitungan indeks kepuasan masyarakat, perhitungan pengaduan keluhan masyarakat dan tindak lanjut pengaduan keluhan masyarakat. Setelah menerapkan sistem ini maka proses perhitungan indeks kepuasan masyarakat dan pengaduan keluhan masyarakat di Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan

Jakarta dapat menghasilkan data yang akurat. Sehingga dengan mengetahui jumlah IKM dan keluhan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dibuat Desain Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Sistem dapat melakukan Perhitungan penilaian indeks kepuasan masyarakat, Perhitungan pengaduan keluhan masyarakat, Registrasi masyarakat dan Proses Tindak lanjut pengaduan keluhan masyarakat

Proyeksi manfaat setelah Purwarupa Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta diimplementasikan, adalah diperkirakan sebagai berikut:

- a. Admin Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta
 1. Mempermudah survey terhadap masyarakat.
 2. Membantu proses analisa atau perhitungan indeks kepuasan masyarakat.
- b. Kepala Bagian Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta yaitu dapat memperoleh laporan survey indeks kepuasan masyarakat dan keluhan masyarakat dengan akurat.
- c. Masyarakat
 1. Memberikan kemudahan untuk melakukan polling terhadap unsur-unsur pelayanan.
 2. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan.

BAHAN DAN METODE

Penelitian ini mengkaji dan membangun purwarupa Desain Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Pembangunannya dilakukan dengan tahapan sebagai berikut:

- Bahasa pemrograman *web* yang digunakan pada implementasi sistem yaitu HTML merupakan dasar pembuatan setiap *website*. Untuk membentuk sebuah *website*, HTML berperan dalam pembentukan struktur halaman *website*. CSS berfungsi untuk membuat tampilan laman menjad lebih menarik. PHP merupakan serverside scripting yang digunakan untuk memprogram dan mengembangkan sebuah situs, biasanya digunakan bersama HTML. PHP dirancang untuk pembuatan *website* dinamis. Java script berguna agar *website* interaktif, sehingga *website* dapat secara aktif menjadi media interaktif (Arief, 2011).
- Data untuk simulasi sistem menggunakan data dari

Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta (<https://disdik.jakarta.go.id/>).

- Data analisa proses pengelolaan tanah, didapatkan dari wawancara di salah satu Dinas Pendidikan di Indonesia, yaitu Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur. Proses wawancara, untuk melakukan validasi proses yang ada pada Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat.
- Agar desain sistem sesuai dengan konsep perancangan sistem, maka perlu diperhatikan desain antar muka. (Dameria, 2013)
- Sistem dirancang berbasis *Web*, sehingga membantu pengguna untuk dapat berinteraksi secara *Online* dan interaktif. (*WebARQ*, 2010)

System Development Life Cycle

Menurut Sukamto & Shalahuddin (2013) menjelaskan bahwa “pada awal pengembangan perangkat lunak, para pembuat program (programmer) langsung melakukan pengkodean perangkat lunak tanpa menggunakan prosedur atau tahapan pengembangan perangkat lunak”. Dan ditemuilah kendala-kendala seiring dengan perkembangan skala sistem-sistem perangkat yang semakin besar.

SDLC atau *Software Development Life Cycle* atau sering disebut juga *System Development Life Cycle* adalah proses mengembangkan atau mengubah suatu sistem perangkat lunak dengan menggunakan model- model dan metodologi yang digunakan orang untuk mengembangkan sistem-sistem perangkat lunak sebelumnya (berdasarkan best practice atau cara- cara yang sudah teruji baik). Seperti halnya proses metamorfosis pada kupu-kupu untuk menjadi kupu- kupu yang indah maka dibutuhkan beberapa tahap untuk dilalui, sama halnya dengan membuat perangkat lunak, memiliki daur tahapan yang dilalui agar menghasilkan perangkat lunak yang berkualitas.

Menurut Sukamto & Shalahuddin (2013) menjelaskan bahwa “model SDLC air terjun (*waterfall*) sering juga disebut model sekuensial linier (*sequential linier*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*)”. Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisis, desain, pengkodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*).

Analisis Data

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara yang telah dilakukan saat analisa data di Dinas Pendidikan sebagai data simulasi, ditemukan permasalahan adanya keluhan dari masyarakat karena kondisi pandemi,

adanya kendala teknis pembelajaran. Sehingga perlunya perbaikan layanan kepada masyarakat.

Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta, dirancang dengan memiliki beberapa fungsi yaitu Sistem dapat melakukan Perhitungan penilaian indeks kepuasan masyarakat, Perhitungan pengaduan keluhan masyarakat, Registrasi masyarakat dan Proses Tindak lanjut pengaduan keluhan masyarakat Dengan adanya fungsi dari Sistem administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang ada.

Desain Sistem

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, maka dibuatlah sistem yang baru. Sistem yang baru dapat digambarkan pada system flow yaitu sebagai berikut:

a. *System Flow* Registrasi

System Flow Registrasi ini menjelaskan tentang alur input registrasi. Dimulai dari input data registrasi kemudian pemohon melakukan proses validasi data. Jika data yang diinputkan sudah benar dan valid, selanjutnya data disimpan pada Tabel.

b. *System Flow* Pengaduan Keluhan

Proses pengaduan keluhan masyarakat ini dimulai dengan proses memasukkan data identitas sesuai kartu identitas yang dimiliki seperti KTP atau SIM. Kemudian dari proses tersebut terjadi pengecekan antara input data baru dengan tabel masyarakat berdasarkan nomer identitas yang dimiliki. Jika data identitas sudah ada, maka masyarakat mengisi form keluhan. Tetapi jika data belum ada, maka terjadi proses pencatatan data identitas terlebih dahulu kemudian disimpan ditabel masyarakat.

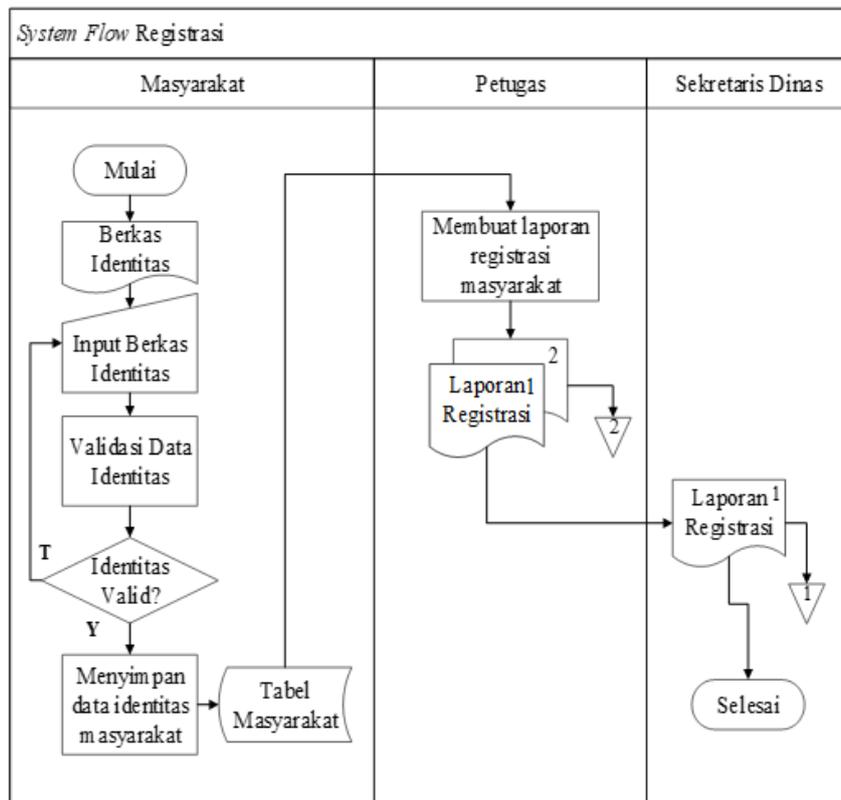
c. *System Flow* Indeks Kepuasan Masyarakat

System Flow Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat di bawah ini memuat hasil analisis dan hasil perhitungan.

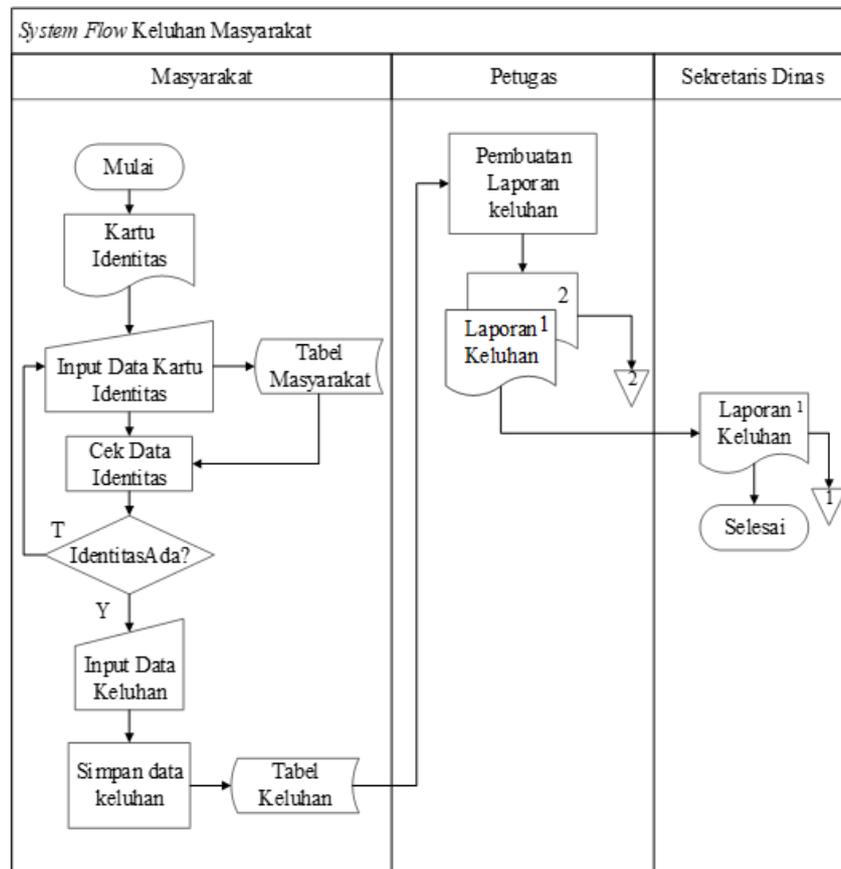
d. *System Flow* Tindak Lanjut Keluhan

Proses ini dimulai dengan mencari unsur yang sedang dicari yang diambil dari table keluhan kemudian setelah unsur ditemukan maka petugas memberikan pilihan solusi untuk diajukan kepada sekretaris untuk meminta persetujuan tindak lanjut. Jika sekretaris sudah setuju pada pilihan solusi yang diajukan petugas maka petugas segera menindak lanjut dan petugas membuat laporan dari hasil tindak lanjut yang telah dilakukan.

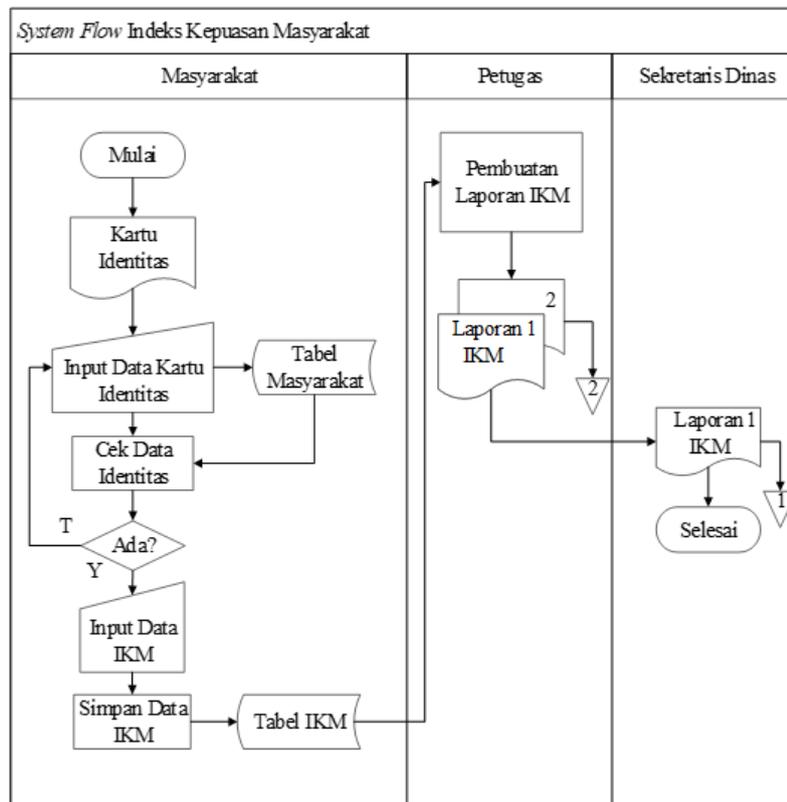
Secara detil *System Flow* dapat dilihat pada Gambar 1 s/d Gambar 4.



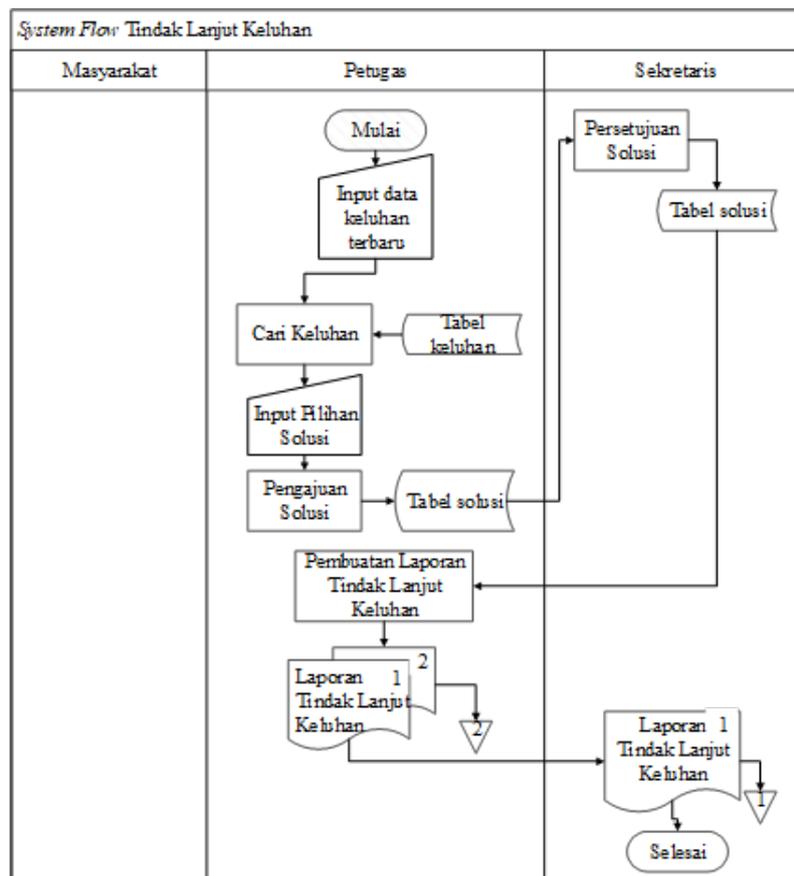
Gambar 1. *System Flow Registrasi Pemohon.*
 Figure 1. *System Flow Applicant Registration.*



Gambar 2. *System Flow Pengaduan Keluhan Masyarakat.*
 Figure 2. *Flow System Public Complaints.*



Gambar 3. *System Flow* Indeks Kepuasan Masyarakat.
 Figure 3. *System Flow* Community Satisfaction Index.



Gambar 4. *System Flow* Tindak Lanjut Keluhan.
 Figure 4. *System Flow* Complaint Follow Up.

Data Flow Diagram

Data Flow Diagram digunakan untuk menggambarkan aliran data, entitas serta proses yang terjadi dalam sebuah sistem.

Gambar 5 adalah Context Diagram yang terdiri dari suatu proses dan menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Pada Context diagram digambarkan external entity apa saja yang terlibat dalam sistem. Dari external entity yang ada nanti digambarkan input dan output saja yang diberikan kepada sistem. Context diagram sistem ini terdiri dari 3 entitas, yaitu entitas petugas, entitas masyarakat dan entitas sekretaris dinas. Tiga entitas tersebut memberikan input data dan menerima output data yang diperlukan. Context Diagram merupakan gambaran umum sistem secara keseluruhan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sistem Informasi

Sistem Informasi adalah kombinasi dari teknologi informasi dan aktivitas orang yang menggunakan teknologi itu untuk mendukung operasi dan manajemen. Dalam arti yang sangat luas, istilah sistem informasi yang sering digunakan merujuk kepada interaksi antara orang, proses algoritmik, data, dan teknologi. Dalam pengertian ini, istilah ini digunakan untuk merujuk tidak hanya pada penggunaan organisasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), tetapi juga untuk cara di mana orang berinteraksi dengan teknologi ini dalam mendukung proses bisnis (Kroenke *et al.*, 2013)

Profile Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta

Pada Gambar 6 merupakan Logo Dinas Pendidikan Provinsi Jakarta. Visi Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta adalah mewujudkan pendidikan yang tuntas



DINAS PENDIDIKAN
DKI JAKARTA

Gambar 6. Logo Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta.
Figure 6. Education Office Logo DKI Jakarta Province.

dan berkualitas untuk semua. Sedangkan Misi adalah sebagai berikut:

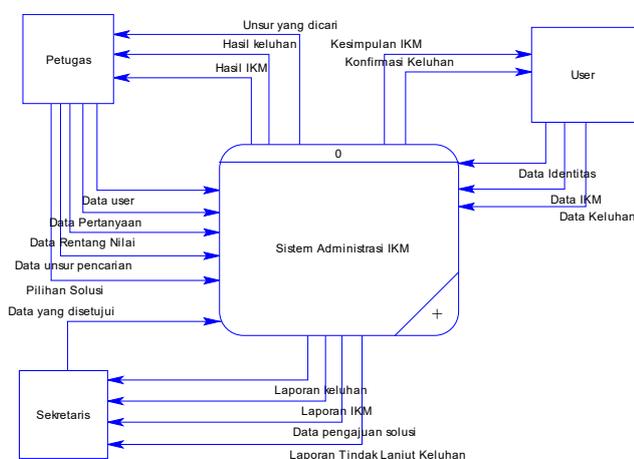
- Mewujudkan akses yang merata dan berkeadilan
- Mewujudkan pembelajaran yang bermutu
- Mewujudkan efektivitas birokrasi dalam pelayanan pendidikan
- Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana pendidikan
- Meningkatkan peran ekosistem pendidikan
- Mewujudkan tata kelola, akuntabilitas dan transparansi pendidikan.

Adanya keluhan masyarakat terhadap pelayanan dan berdasarkan Visi dan Misi di atas, agar pelayanan kepada masyarakat membaik, maka perlunya Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jakarta untuk mengelolah pendaftaran, perhitungan indeks kepuasan masyarakat, perhitungan pengaduan keluhan masyarakat dan tindak lanjut pengaduan keluhan masyarakat. (<https://disdik.jakarta.go.id/profile/>).

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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. (KEP/25/M.PAN/2/2004)

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan



Gambar 5. Context Diagram.
Figure 5. Context Diagram.

kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (KEP/25/M.PAN/2/2004)

Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. (KEP/25/M.PAN/2/2004) Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundangundangan. (KEP/25/M.PAN/2/2004)

Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik. (KEP/25/M.PAN/2/2004)

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik. (KEP/25/M.PAN/2/2004)

Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan. (KEP/25/M.PAN/2/2004)

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan. (KEP/25/M.PAN/2/2004)

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. (KEP/25/M. PAN/2/2004)

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini disusun sesuai dengan aturan aturan dan pedoman yang telah di tetapkan oleh pemerintah yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Indeks Kepuasan Masyarakat ini di buat bertujuan untuk mengetahui kinerja pelayanan Aparatur Pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Dalam indeks kepuasan masyarakat ini terdapat 4 tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Seperti dalam Tabel 1.

Tabel 1. Nilai Indeks Kualitas Pelayanan
Table 1. Service Quality Index Value

Nilai Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja unit pelayanan
1	D	Tidak baik
2	C	Kurang baik
3	B	Baik
4	A	Sangat baik

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{NRR Tertimbang} = \text{NRR Per Unsur} \times 0,071$$

Nilai indeks keseluruhan didapatkan dengan menjumlahkan terlebih dahulu semua NRR tertimbang sehingga mendapatkan hasil jumlah NRR tertimbang. Dari hasil perhitungan tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks Pelayanan IKM} = \text{Jml. NRR Tertimbang} \times 25$$

Dari perhitungan di atas maka di dapatkan hasil keseluruhan indeks IKM unit pelayanan.

Keluhan

Keluhan adalah satu pernyataan atau ungkapan rasa kurang puas terhadap satu produk atau layanan, baik secara lisan maupun tertulis, dari pelanggan internal maupun eksternal. Adanya keluhan dalam satu sisi sebetulnya menjadi alat kontrol atau evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan/masyarakat. Dalam *Modul Public Services* STIA LAN (2004) menjelaskan dalam menyelesaikan keluhan ada faktor penting yang diperhatikan, yakni kecepatan penanganan komplain dan penyelesain komplain. Lembaga yang tidak *care/* perhatian terhadap keluhan pelanggan cenderung

menanganinya dengan lamban dan penyelesaiannya pun relatif lambat. Hal ini yang kadang tidak menjadi perhatian lembaga, padahal semakin terjadi keterlambatan maka keluhan semakin bermasalah dan mempunyai dampak yang luas.

Menurut Sugiarto (2000), keluhan pelanggan dapat dikategorikan atau dikelompokkan menjadi empat, yaitu:

1. *Mechanical Complaint* (Keluhan mekanikal)

Mechanical Complaint adalah suatu keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sehubungan dengan tidak berfungsinya peralatan yang dibeli atau disampaikan kepada pelanggan tersebut. Atau dengan kata lain, produk atau output dari pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan yang diharapkan. Hal ini dapat terjadi karena kerusakan atau kualitas tidak maksimal.

2. *Attitudinal Complaint* (Keluhan akibat sikap petugas pelayanan)

Attitudinal Complaint adalah keluhan pelanggan yang timbul karena sikap negatif petugas pelayanan pada saat melayani pelanggan. Hal ini dapat dirasakan oleh pelanggan melalui sikap tidak peduli dari petugas pelayanan terhadap pelanggan.

3. *Service Related Complaint* (Keluhan yang berhubungan dengan pelayanan)

Service Related Complaint adalah suatu keluhan pelanggan karena hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan itu sendiri. Misalnya seseorang mendaftar untuk ikut serta suatu pertandingan, ternyata formulir pendaftaran belum siap dan oleh petugas diminta untuk menunggu.

4. *Unusual Complaint* (Keluhan yang aneh)

Unusual Complaint adalah keluhan pelanggan yang bagi petugas merupakan keanehan (tidak wajar). Pelanggan yang mengeluh seperti ini biasanya secara psikologis adalah orang-orang yang hidupnya tidak bahagia atau kesepian.

UU No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia Dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mensahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009)

Pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana maksud diatas, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi. (Pasal 8 UU No 25 Tahun 2009)

Adapun asas-asas pelayanan publik tersebut adalah:

- Kepentingan Umum, yaitu Pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan atau golongan.
- Kepastian Hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- Kesamaan Hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima

pelayanan.

- Keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- Partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- Persamaan Perlakuan/Tidak Diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- Keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- Akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang undangan.
- Fasilitas Dan Perlakuan Khusus Bagi Kelompok Rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- Ketepatan Waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- Kecepatan, Kemudahan, Dan Keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau. (Pasal 4 UU No 25 Tahun 2009) .

Sistem Pengarsipan

Sistem pengarsipan atau sistem kearsipan adalah cara pengaturan atau penyimpanan arsip secara logis dan sistematis dengan memakai abjad, numerik/nomor, huruf ataupun kombinasi huruf dan nomor sebagai identitas arsip yang terkait. Sistem ini dibuat untuk mempermudah dalam penyimpanan dan penemuan kembali arsip.

Menurut (Sedarmayanti, 2013) pada dasarnya sistem kearsipan merupakan sistem pencatatan/pengelolaan arsip mulai dari tahap penerimaan sampai pada tahap penyimpanannya. Sistem kearsipan dikenal ada 3 bagian, yaitu sebagai berikut pencatatan dengan menggunakan buku agenda atau sistem pola lama, pencatatan dengan menggunakan sistem kartu kendali atau sistem pola baru, pencatatan dengan sistem Tata Naskah.

Implementasi dan Pembahasan

Implementasi dan pembahasan ini membahas tentang bagaimana sistem administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Sistem administrasi perlu diperhatikan

kebutuhan pengguna dari sistem perkantoran, ataupun sistem yang diperlukan secara fungsional dari proses bisnis yang ada. Sehingga proses membantu administrasi pengolahan tanah yang diperlukan bagi pengguna (Haryadi, 2009).

Pada tahapan desain Input dan output perlu diperhatikan rancangan dari aplikasi, data input sesuai dengan kebutuhan pengguna. Output atau laporan sesuai dengan kebutuhan pengguna secara fungsional. (Shienderman, 2010).

Instalasi Program

Dalam tahap Instalasi Program, pengguna harus memperhatikan dengan benar terhadap instalasi perangkat lunak yang dibutuhkan. Langkah-langkah instalasi perangkat lunak yang dibutuhkan sebagai berikut:

- Install perangkat lunak Xampp pada komputer yang akan digunakan.
- *Copy Paste* folder aplikasi pada folder xampp/htdocs.
- Menggunakan database Mysql yang disediakan Xampp.
- *Import* database yang terdapat di folder aplikasi.
- Aplikasi sudah terinstal dengan baik dan benar siap untuk digunakan.

Implementasi Sistem

Setelah merancang desain antarmuka maka tahap selanjutnya membahas tentang langkah-langkah dari pemakaian Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Pendidikan Provinsi DKI Jakarta. Penjelasan pemakaian dari Aplikasi adalah sebagai berikut.

a. Halaman Login

Halaman login adalah halaman pertama yang diakses oleh pengguna ketika memasuki Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat. Pada halaman ini terdapat *form* login yang terdiri dari *username* dan *password* pengguna. Pengguna diminta untuk mengisi *username* dan *password* pada laman tersebut. Desain gambar dapat dilihat pada Gambar 7.

b. Halaman *Form* Menu Utama

Gambar 8. Desain *form* pada menu utama terdapat beberapa menu yang berisi fitur-fitur dari aplikasi ini. Jika login sebagai admin, maka user dapat mengakses semua fitur yang ada yaitu Mode Masyarakat, Data Master, Transaksi dan Laporan. Menu data master berisi tentang Master Akses, Pertanyaan, Petugas dan Rentang Nilai. Jika login sebagai petugas, maka user hanya dapat mengakses fitur mode masyarakat, *form*

pemberian solusi atas keluhan masyarakat dan dapat melihat hasil transaksi dari masyarakat yaitu transaksi IKM dan Keluhan.

Jika menggunakan mode sebagai masyarakat maka hanya terdapat dua fitur yaitu pilihan transaksi IKM dan Keluhan. Menu masyarakat digunakan oleh masyarakat untuk memberi penilaian IKM dan keluhan. Tetapi masyarakat tidak memiliki akun untuk login sehingga yang melakukan login untuk masyarakat yaitu admin / petugas.

c. Halaman Form Data Master Pertanyaan

Gambar 9. Halaman *Form* Data Master Pertanyaan berfungsi untuk menyimpan data pertanyaan. Pada Form ini dapat ditampilkan kode pertanyaan yang generate secara otomatis dan *unique* serta data pertanyaan yang sudah pernah dimasukkan juga dapat

Gambar 9. Desain *Form* Pertanyaan.
Figure 9. Design Question Form.

Gambar 7. Desain *Form* Login.
Figure 7. Design Login Form.

Gambar 10. Desain *Form* Data Master Petugas.
Figure 10. . Design Officer Master Data Form.

Gambar 11. Form Data Master Rentang Nilai.
Figure 11. Value Range Master Data Form.

Gambar 8. Desain *Form* Menu Utama.
Figure 8. . Design Main Menu Form.

ditampilkan. Status pertanyaan berfungsi sebagai filter sehingga hanya pertanyaan yang memiliki status “aktif” saja yang dapat tampil di form IKM.

d. Halaman *Form* Data Master Petugas
Form Petugas dapat menerima input NIP, nama petugas,

Tabel 1. Daftar Proses Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat
 Table 1. List of Community Satisfaction Index Application Process

Proses	Uraian
Halaman <i>Form</i> Registrasi Masyarakat	Pada halaman ini, berfungsi untuk menyimpan data registrasi masyarakat. <i>Form</i> masyarakat merupakan <i>Form</i> yang digunakan untuk menyimpan data masyarakat untuk melakukan transaksi penilaian indeks kepuasan masyarakat dan pengaduan keluhan masyarakat. Tujuannya agar setiap data yang diterima merupakan data yang valid.
Halaman <i>Form</i> Transaksi Indeks Kepuasan Masyarakat	Halaman ini digunakan untuk melakukan input data responden bagi yang ingin melakukan pengisian indeks kepuasan masyarakat, tampilan output ada
Halaman <i>Form</i> Transaksi Pengaduan Keluhan Masyarakat	Halaman <i>Form</i> input keluhan berisi kode keluhan, nama masyarakat yang telah didapat setelah masyarakat melakukan pengisian biodata, tanggal transaksi serta isi keluhan yang ingin disampaikan. <i>Form</i> tersebut digunakan untuk menyimpan data pengaduan keluhan.
Halaman <i>Form</i> Tindak Lanjut Keluhan/Solusi	Halaman ini berfungsi untuk memberi solusi dari keluhan masyarakat yang masuk melalui aplikasi. Pada <i>Form</i> input solusi berisi NIP dari petugas yang memberikan solusi, kode keluhan dan solusi yang berikan petugas atas keluhan terkait.
Halaman <i>Form</i> Pilihan Periode Laporan	Setelah menentukan pilihan laporan, user akan masuk ke <i>Form</i> ini yang berfungsi untuk menentukan periode tertentu dari laporan yang ingin dicetak
Halaman Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat	Halaman Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan untuk menampilkan data transaksi IKM berdasarkan dengan periode tanggal yang telah dipilih
Halaman Laporan Pengaduan Keluhan	Halaman Laporan keluhan dan solusi ini digunakan untuk menampilkan data transaksi keluhan dari masyarakat dan menampilkan solusi yang telah diberikan oleh petugas berdasarkan dengan periode tanggal yang telah dipilih
Halaman Laporan Registrasi Masyarakat	Halaman Laporan registrasi masyarakat ini digunakan untuk menampilkan data registrasi dari masyarakat dan berdasarkan dengan periode tanggal yang telah dipilih

alamat, telepon, email, hak akses dan pin. Dalam form ini juga dapat ditampilkan data petugas yang sudah pernah dimasukkan. Lebih detil dilihat pada Gambar 10.

e. Halaman *Form* Data Master Rentang Nilai
 Form ini berfungsi untuk menyimpan data rentang nilai. Untuk lebih jelasnya bisa dilihat pada Gambar 11.

Beberapa Proses dapat diuraikan berdasarkan Tabel Proses dalam Tabel 1.

KESIMPULAN DAN SARAN

Setelah melakukan analisis dan perancangan, serta implementasi sistem administrasi indeks kepuasan masyarakat pada dinas pendidikan maka dapat

diperoleh kesimpulan bahwa sistem administrasi indeks kepuasan masyarakat dirancang dapat terorganisir dengan baik. Data dapat terdokumentasi lebih terorganisasi dengan baik dan menghilangkan data double. Saran pengembangan desain adalah melakukan implementasi sistem administrasi indeks kepuasan masyarakat pada dinas pendidikan provinsi DKI Jakarta dengan baik. Setelah menerapkan sistem ini maka proses perhitungan indeks kepuasan masyarakat dan pengaduan keluhan masyarakat di Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Jakarta dapat menghasilkan data yang akurat. Sehingga dengan mengetahui jumlah IKM dan keluhan masyarakat diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jakarta.

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ke semua pihak yang telah membantu terlaksananya seluruh kegiatan penelitian sampai selesai.

DAFTAR PUSTAKA

Arief, M. R. (2011). *Pemrograman Web Dinamis menggunakan PHP dan SQL*. C.V ANDI OFFSET. Yogyakarta.

Dameria, A. (2013). *Color Basic Panduan Dasar Warna untuk Desainer & Industri*. Link & Match. Graphic. Jakarta.

Haryadi, H. (2009). *Administrasi Perkantoran untuk Manajemen & Staf*. Jakarta Selatan: Transmedia Pustaka.

Jessi. (2021). Banjir Keluhan PPDB Jakarta, Disdik Pertimbangkan Pembagian Waktu Pendaftaran Berdasarkan Jenjang”, <https://megapolitan.kompas.com/read/2021/06/08/05440691/banjir-keluhan-ppdb-jakarta-disdik-pertimbangkan-pembagian-waktu?page=all> [Diakses 8 Januari 2022]

Sugiarto, E. (2000). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: Gramedia Pustaka.

Kroenke, D., Bunker, D., & Wilson, D. (2013). *Experiencing MIS*. Computers. Pearson Higher Education AU. 647 pages

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Shienderman, B. P. C. (2010). *Designing the User Interface*. Addison Wesley Longman.

Sukamto, & Shalahuddin. (2013). *Analisa dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

WebARQ. (2010). *Aplikasi Berbasis Web*. Retrieved from <https://www.webarq.com/id/aplikasi-berbasis-web.html> [Diakses 8 Oktober 2021].

Web Admin - PUSDATIKOMDIK, (2021), “Struktur Organisasi”, Retrieved from <https://disdik.jakarta.go.id/article/1803> [Diakses 8 Januari 2022]

[jakarta.go.id/article/1803](https://disdik.jakarta.go.id/article/1803)[Diakses 8 Januari 2022]

Web Admin – PUSDATIKOMDIK, (2021), “Profile”, Retrieved from <https://disdik.jakarta.go.id/profile/> [Diakses 8 Januari 2022]