

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kinerja adalah hasil kerja yang secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya (Mangkunegara, 2017). Kinerja merupakan sebuah output dari apa yang telah dilaksanakan oleh pegawai. Karenanya, kinerja memiliki peran yang penting bagi instansi, baik dalam unit pemerintah, maupun non-pemerintah. Pentingnya kinerja bagi instansi dibuktikan dengan kinerja yang tidak hanya semata-mata menjadi bagian dari instansi, tetapi juga memiliki ukuran sendiri. Kinerja diukur dengan tujuan mendorong instansi dapat meningkatkan kualitas kedepannya.

Salah satu aspek pengukuran kinerja dapat dilihat dari kepuasan pengguna. Sebuah unit, khususnya yang bergerak di bidang penyelenggaraan pelayanan, dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Menurut Peraturan PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan (APARATUR, 2017). Dengan adanya survei ini, unit penyelenggara pelayanan publik dapat mengetahui sejauh mana kinerja unit penyelenggara layanan serta mengetahui tingkat pemenuhan harapan yang sudah dicapai.

Salah satu unit penyelenggara pelayanan publik adalah Badan Pusat Statistik. Badan Pusat Statistik merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden (DPR RI, 1997). Badan Pusat Statistik membawahi suatu Perguruan Tinggi yang bernama Politeknik Statistika STIS. Hal ini diatur dalam Peraturan Kepala Badan Pusat Statistik Nomor 87 Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kelola Kerja Politeknik Statistika STIS, bahwa Politeknik Statistika STIS adalah perguruan tinggi kedinasan di lingkungan Badan Pusat Statistik (Statistik, 2018). Ini menjadikan Politeknik Statistika STIS juga sebagai unit pelayanan publik. Sebagai unit pelayanan publik, Politeknik Statistika STIS juga mengadakan survei kepuasan. Pengadaan survei kepuasan oleh institusi pendidikan diatur melalui Peraturan BAN-PT Nomor 5 Tahun 2019 tentang Instrumen Akreditasi Program Studi (BAN PT, 2019). Dalam peraturan ini, disebutkan bahwa terdapat beberapa indikator dalam Matriks Penilaian Program Sarjana yang mengharuskan diadakannya survei kepuasan.

Sebagai bentuk pelaksanaan amanat dari Peraturan PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, Politeknik Statistika STIS mengadakan suatu survei yang dinamakan survei kepuasan. Terdapat beberapa survei kepuasan yang diadakan di Politeknik Statistika STIS, diantaranya survei kepuasan layanan manajemen, survei kepuasan proses pendidikan dan survei kepuasan pengunjung perpustakaan. Tingkat kepuasan diukur berdasarkan nilai dari indikator. Setiap indikator memiliki satu atau lebih pertanyaan. Butir pertanyaan pada survei kepuasan disajikan dalam bentuk pertanyaan harapan dan kenyataan dengan skala *likert*. Pengukuran kepuasan dapat dikelompokkan dalam beberapa dimensi. Contohnya, pada survei kepuasan layanan manajemen, survei digunakan untuk mengukur lima dimensi

penilaian, yaitu *tangibles* (transparan), *reliability* (kredibilitas), *responsiveness* (adil), *assurance* (tanggung jawab) dan *empathy* (akuntabilitas).

Salah satu unit yang menyelenggarakan survei kepuasan adalah Satuan Penjaminan Mutu (SPM). SPM merupakan unsur penjaminan mutu yang menjalankan fungsi penjaminan mutu bidang akademik (Badan Pusat Statistik, 2017). Tugas dari SPM adalah mengoordinasikan, memantau, dan menilai pelaksanaan kegiatan pengembangan dan penjaminan mutu (Statistik, 2018). Sampai dengan saat ini, sistem survei kepuasan yang telah dibuat oleh SPM menggunakan Google Form sebagai alat untuk pengumpulan data dan Microsoft Excel sebagai alat pengolahan data. Pelaksanaan sistem seperti ini ternyata memiliki kendala, di antaranya proses pengumpulan data dan pengolahan data tidak terkoneksi secara otomatis sehingga sulit melakukan monitoring secara *real time*. Selain itu, setiap pembuatan survei baru harus membuat fail terpisah sehingga akan memperlama proses pembuatan survei. Sistem saat ini juga tidak terdokumentasi secara teratur karena survei-survei tahun demi tahun disimpan secara manual di Google Drive yang rentan terhadap kehilangan data atau ketidakrapian penyimpanan. Dengan kata lain, survei-survei tersebut tidak tertata dengan baik. Terakhir, penggunaan aplikasi pihak ketiga seperti Google Drive, Google Form, dan Excel membuat data survei tidak langsung dimiliki oleh unit pelayanan, tetapi berada pada penyimpanan pihak ketiga. Hal ini membuat keamanan data menjadi tidak terjamin. Selain itu, potensi kebocoran data juga bisa terjadi karena *human error* dari internal yang tidak sengaja memberikan akses data ke pihak yang tidak berhak. Karenanya, dibutuhkan sistem yang lebih aman, terintegrasi, dan efisien

untuk memperbaiki kendala-kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan survei kepuasan yang sudah ada saat ini.

Sistem informasi survei kepuasan akan dikembangkan dalam bentuk aplikasi berbasis web dan dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis data MySQL. Sistem dirancang dapat melaksanakan fungsi pengumpulan data sekaligus pengolahan data secara langsung. Sistem ini juga memiliki kelebihan pada konektivitas otomatis antarformulir survei dan pengolahan datanya. Kemudian, monitoring secara *real time* dapat dengan mudah dilakukan karena setiap data yang masuk akan langsung diolah oleh sistem. Selain itu, penggunaan basis data terpusat dapat memudahkan pembuatan survei baru tanpa perlu selalu membuat fail terpisah, mengoptimalkan proses pembuatan survei, dan mempersingkat waktu yang diperlukan dalam pembuatan survei. Terakhir, penggunaan server pribadi kampus dapat menjaga data tidak jatuh ke tangan pihak ketiga. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat memberikan solusi dengan menjadikan pengelolaan survei kepuasan lebih efektif dan tertata dengan baik, mengoptimalkan keefisienan dan keteraturan dalam penyimpanan data survei, serta memastikan keamanan data.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan wawancara dengan Dr. Rindang Bangun Prasetyo, S.S.T., M.Si. selaku anggota SPM Politeknik Statistika STIS sebagai narasumber pada penelitian ini, alasan digunakannya Google Form sebagai alat pengumpulan data survei adalah familiarnya penggunaan aplikasi tersebut oleh pegawai SPM dalam pekerjaan seperti pendataan mahasiswa, pengumpulan tugas, dan survei. Pihak

Politeknik Statistika STIS juga sudah berlangganan dengan Google Workspace sehingga mendapatkan akses premium Google Drive dan Google Form. Selain itu, Microsoft Excel dipilih sebagai alat pengolahan data survei juga dengan alasan yang sama. Berdasarkan pengakuan narasumber, pemilihan Microsoft Excel sebagai alat pengolahan data survei didasarkan pada kefamiliaran pegawai SPM terhadap aplikasi tersebut dalam menyelesaikan pekerjaan sehari-hari. Namun, penggunaan berbagai aplikasi tersebut untuk penyelenggaraan survei kepuasan dinilai belum optimal.

Sistem survei kepuasan yang berjalan selama ini menggunakan Google Form sebagai alat pengumpulan data, Microsoft Excel sebagai alat pengolahan data, Google Drive sebagai penyimpanan awan, dan Gmail sebagai media komunikasi seputar survei. SPM membuat kuesioner survei dengan berawal dari formulir kosong di Google Form lalu mengisi judul survei, deskripsi survei, serta pertanyaan-pertanyaan yang ada di survei. Setiap pertanyaan dibuat juga opsi jawabannya. Setelah kuesioner survei berhasil dibuat, akan muncul tautan pengisian survei yang nantinya akan diumumkan melalui Gmail. Setiap pengisian kuesioner oleh responden, data akan masuk ke Google Spreadsheet. Namun, data yang tersimpan di Google Spreadsheet masih berbentuk data mentah sehingga harus diolah lebih lanjut. File Google Spreadsheet yang berisi isian responden akan diunduh kemudian datanya akan diolah secara manual menggunakan Microsoft Excel. Proses pengolahan data di Microsoft Excel melalui beberapa tahap. Pertama, data mentah harus di-*cleaning* untuk menghindari kesalahan data. Setelah itu, dari data tersebut akan dibuat variabel yang sesuai dengan kebutuhan laporan survei. Kebanyakan variabel yang dibuat merupakan variabel baru karena variabel ini

dibentuk dari gabungan beberapa variabel yang sudah ada. Kemudian, dibuat visualisasi grafik secara manual. Pembuatan visualisasi tersebut membutuhkan waktu yang panjang dan akan memperlama proses pelaksanaan survei.

Terdapat banyak survei yang dibuat setiap tahunnya oleh SPM. Setiap akan membuat survei baru, SPM harus membuat fail terpisah di Google Drive. Hal ini mengakibatkan seluruh tahapan pembuatan survei dan pengolahan survei seperti yang telah dijelaskan diatas harus diulang kembali. Padahal, SPM mengalami pergantian anggota setiap empat tahun sekali. Sering kali fail-fail pada kepengurusan sebelumnya hilang karena riwayat fail sulit ditemukan. SPM juga memiliki penanggung jawab survei yang berganti setiap tahunnya. Tata cara penamaan fail dan folder di Google Drive pun menjadi tidak konsisten karena setiap orang memiliki gaya penamaan fail yang berbeda. Hal ini berakibat kepada ketidahrapiian penyimpanan.

Penggunaan Google Drive dan Google Form oleh SPM mengakibatkan data survei tidak langsung dimiliki, tetapi berada pada penyimpanan yang dimiliki Google Drive. Hal ini menjadikan data hasil survei tidak memenuhi syarat *confidentiality* yang direkomendasikan oleh ITU X.800 (*International Telecommunication Union*). *Confidentiality* menyatakan bahwa data harus dilindungi dari akses orang-orang yang tidak berhak (Harahap et al., 2024). Dalam konteks ini, pihak Google tidak memiliki wewenang atas data hasil survei kepuasan dapat mempergunakan data tersebut. Pada tahun 2020, Google pernah memecat pegawainya karena penyalahgunaan data. Dari 36 orang yang dipecat itu, 86%-nya disebabkan karena kesalahan dalam menangani informasi rahasia, seperti

memberikan data internal ke pihak luar (Jati, 2021). Agar hal serupa tidak terjadi, *confidentiality* sangat penting untuk diterapkan pada sistem survei kepuasan SPM.

Berdasarkan fakta-fakta tersebut, dapat dikatakan bahwa SPM perlu membuat sistem informasi kepuasannya sendiri. Penelitian ini akan membangun sistem informasi kepuasan berbasis web. Dengan sistem tersebut, permasalahan yang ada diharapkan dapat teratasi dan pemenuhan kebutuhan dapat berjalan sebagaimana mestinya.

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengembangkan sistem informasi survei kepuasan untuk membantu kegiatan Satuan Penjaminan Mutu Politeknik Statistika STIS.

Kemudian, tujuan khususnya:

1. Mengidentifikasi kelemahan dan kekurangan sistem survei kepuasan yang sedang berjalan;
2. Menemukan solusi dari masalah yang timbul pada sistem yang sedang berjalan;
3. Merancang sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna dengan menerapkan solusi yang sudah ditemukan;
4. Mengimplementasikan desain sistem yang sudah dirancang;
5. Melakukan evaluasi dari sistem yang dibangun.

#### **1.4 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari penelitian ini secara keseluruhan adalah untuk menyediakan sistem informasi survei kepuasan untuk membantu kegiatan Satuan Penjaminan Mutu Politeknik Statistika STIS.

Secara khusus, manfaat dari penelitian ini adalah:

1. menyediakan sistem informasi survei kepuasan yang efisien dan efektif;
2. menyediakan sistem informasi survei kepuasan yang memiliki fungsi pengumpulan data dan pengolahan data yang terkoneksi secara *real time*;
3. menyediakan manajemen sistem informasi survei kepuasan yang terdokumentasi dengan baik;
4. melindungi keamanan data yang terkait dengan survei kepuasan.

#### **1.5 Batasan Penelitian**

Pengembangan sistem informasi survei kepuasan mencakup aktifitas pembuatan survei, pengambilan data survei, penyaluran survei, pengolahan data survei, visualisasi survei dan pembentukan indikator yang dibutuhkan dalam membangun laporan survei kepuasan di Politeknik Statistika STIS. Penelitian tidak mencakup pembuatan publikasi. Penggunaan sistem informasi ini dapat digunakan oleh unit pelayanan lain yang melaksanakan survei kepuasan sesuai panduan yang ada di dalam Peraturan PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan BAN-PT Nomor 5 Tahun 2019.

#### **1.6 Sistematika Penulisan**

Bagian Awal memuat Halaman Sampul, Halaman Judul, Halaman Pernyataan, Halaman Pengesahan, Prakata, Abstrak, Daftar Isi, Daftar Tabel,



Daftar Gamber, Daftar Lampiran. Bagian Isi terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu Bab Pendahuluan, Bab Kajian Pustaka, Bab Metodologi, Bab Hasil dan Pembahasan, serta Bab Kesimpulan dan Saran. Bab Pendahuluan memuat 5 (lima) sub bab, yaitu Latar Belakang, Identifikasi Masalah, Tujuan Penelitian, Keterbatasan Penelitian (*optional*), dan Sistematika Penulisan. Bab Kajian Pustaka memuat 4 (empat) sub bab, yaitu Landasan Teori (bisa mengenai Terapan atau Metode Statistik, tergantung apa yang diteliti), Penelitian Terkait (bisa mengenai Terapan atau Metode Statistik, tergantung apa yang diteliti), Kerangka Pikir, dan Hipotesis Penelitian (jika ada). Bab Metodologi memuat 3 (tiga) sub bab, yaitu Ruang Lingkup Penelitian, Metode Pengumpulan Data, dan Metode Analisis. Bab Hasil dan Pembahasan memuat hasil pengolahan berupa tabel dan atau grafik yang sudah disesuaikan dengan format penulisan, disertai dengan pembahasan yang diarahkan untuk menjawab tujuan penelitian. Bab Kesimpulan dan Saran memuat 2 (dua) sub bab, yaitu Kesimpulan dan Saran. Bagian Akhir memuat Daftar Pustaka, Lampiran, dan Riwayat Hidup.