

## **BAB II**

### **KAJIAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

Pelayanan publik adalah ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah. Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat menentukan kinerja pemerintah, hal ini berkaitan dengan kepentingan masyarakat dan berdampak langsung pada masyarakat secara keseluruhan. Karena kebijakan negara mengenai pelayanan publik tidak lepas dari pemerintahan, pelayanan publik hampir secara otomatis membentuk gambar (citra) tentang kinerja pemerintah. Akibatnya, kinerja pemerintahan secara langsung terkait dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi Negara atau pemerintah sangat bergantung pada produktivitas, efektivitas, dan efisiensi pemerintah.

Pemerintah saat ini masih mengalami kelemahan dalam pelayanan publik yang tidak memenuhi standar masyarakat, yang ditunjukkan dengan banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, yang menciptakan citra buruk tentang pemerintah. Karena salah satu tugas pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah harus terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Yang pada akhirnya pemerintah mengeluarkan berbagai kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS). Salah satu kebijakan tersebut adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Layanan Kesehatan. Kemampuan dan kesiapan pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, harus ditingkatkan untuk melaksanakan kebijakan tersebut. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan telah menjadi faktor penting dalam menjaga keberlangsungan organisasi birokrasi pemerintah.

Dengan demikian, keberhasilan pemerintah dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan meningkatkan citra pemerintah. Sebagai contohnya yaitu pelayanan publik yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal yaitu ada 20 macam, salah satunya Pembuatan Kartu Identitas Anak (KIA), Pembuatan Kartu Keluarga (KK), Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP -el), dan lain lain. Pelayanan publik yang ada di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal ini selalu terus berinovasi untuk meningkatkan keefektifan dan keefisienan dalam hal pengajuan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil. Pernyataan tersebut dibuktikan dengan adanya kegiatan yang sudah dilaksanakan sebelumnya seperti *launching*-nya inovasi pelayanan “Si Cerpen Cinta” dan pelayanan “SOMEDAY”, melakukan sosialisasi agar menjangkau masyarakat luas, dan tepatnya pada tahun 2020 Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal mendapatkan penghargaan “TOP DIGITAL AWARD 2020 Kategori TOP DIGITAL ON Smart City”.

## **2.2 Konsep Pengaplikasian Sistem Informasi dalam Konteks Pelayanan Publik**

Dalam upaya meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kualitas layanan publik, penggunaan sistem informasi dalam pelayanan publik menjadi semakin penting. Dalam konteks ini, sistem informasi mencakup infrastruktur dan perangkat lunak teknologi yang digunakan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi yang membantu proses pengambilan keputusan dan operasi sehari-hari di sektor publik. Setiap badan organisasi harus memiliki sistem informasi manajemen karena akan membantu menjalankan tata kerja organisasi atau instansi sehingga semuanya berjalan dengan baik. Pemerintah bertanggung jawab untuk menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan publik melalui serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai dengan peraturan dan standar yang telah ditetapkan (Laia et al., 2022). Sejalan dengan pernyataan diatas, menurut penelitian terdahulu dari Laudon K.C dan Laudon J.P mengatakan bahwa sistem informasi dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik dengan menggabungkan berbagai proses administrasi dan operasional (Laudon & Laudon, 2020).

Sistem informasi digunakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal untuk meningkatkan pelayanan publik dan mengelola data kependudukan. Implementasi sistem informasi ini melibatkan penggunaan aplikasi mengelola data penduduk secara elektronik, mengurangi kebutuhan

pencatatan manual, dan mempercepat proses pelayanan. Hasilnya, layanan yang lebih cepat dan transparan meningkatkan kepuasan masyarakat. Dalam penelitian ini, hal utama peneliti yang ingin dituju yaitu ingin mengimplementasikan fungsi dari sistem informasi untuk mengelola Survei Kepuasan Masyarakat untuk instansi terkait.

### **2.3 Survei Kepuasan Masyarakat**

Kualitas pelayanan adalah suatu interaksi yang menciptakan hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan sesuai dengan harapan pengguna, maka layanan tersebut berkualitas. Sebaliknya, jika layanan tersebut tidak sesuai dengan harapan pengguna, maka layanan tersebut tidak berkualitas. Persepsi konsumen dan standar kualitas layanan lebih penting daripada perspektif penyedia layanan (Ratnaningsih et al., 2023). Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena ada hubungannya dengan kepercayaan masyarakat, kepercayaan masyarakat meningkat seiring dengan kualitas pemerintahan dan pelayanan yang diberikan. Apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan, kepercayaan masyarakat akan meningkat.

Kepuasan masyarakat adalah tujuan utama dari pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat dicapai apabila pelayanan diberikan sesuai atau lebih baik dari standar yang ditetapkan. Survei kepuasan pelanggan adalah salah satu cara untuk mengukur kepuasan pelanggan. Salah satu cara untuk mengukur kinerja pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah salah satu cara untuk mengetahui seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh organisasi publik. Maka dari itu, setiap penyelenggara layanan harus melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala. Hal ini perlu dilakukan karena, menurut Kepmenpan Nomor 63 tahun 2003, "Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Hal ini pun didukung oleh PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pemerintah menetapkan sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Mardiyanto & Ismowati, 2018).

Prinsip pelayanan yang ditetapkan dalam PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 harus memuat 9 unsur dalam Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini termasuk persyaratan pelayanan, sistem mekanisme prosedur pelayanan, waktu penyelesaian pelayanan, biaya pelayanan, jenis pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, saran dan kritik pelayanan pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan. Seiring dengan inovasi yang selalu dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal dalam pelayanannya, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal juga selalu memperhatikan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal selalu mendapatkan angka < 91%. Angka Survei Kepuasan Masyarakat ini diperoleh dengan cara survei melalui angket/kuesioner oleh masyarakat yang datang ke

kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal untuk pengajuan administrasi dan pencatatan sipil.

#### **2.4 Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat**

Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat adalah inovasi teknologi yang dibuat untuk mengumpulkan, menganalisis, dan menampilkan data tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik (Putra et al., 2021). Sistem ini memainkan peran penting dalam upaya untuk meningkatkan kualitas layanan publik dengan menyediakan wadah yang efisien dan terstruktur untuk menampung berbagai umpan balik masyarakat. Instansi pemerintah dan penyedia layanan publik dapat melakukan survei dengan lebih mudah dan cepat dengan menggunakan platform digital ini. Dengan memanfaatkan perangkat elektronik seperti komputer atau HP, sistem ini memungkinkan responden memberikan tanggapan mereka secara langsung. Selanjutnya, data diolah secara otomatis dan menghasilkan laporan yang lengkap serta mudah dipahami.

Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat menawarkan keunggulan dalam hal kecepatan dan akurasi selain kemudahan pengumpulan data. Sekarang, proses manual yang biasanya membutuhkan banyak waktu dan rentan terhadap kesalahan manusia dapat dikurangi. Selain itu, analisis data yang dihasilkan oleh sistem ini dapat disesuaikan dengan berbagai kebutuhan, mulai dari analisis sederhana hingga analisis yang lebih kompleks, sehingga dapat memberikan pemahaman yang lebih baik tentang persepsi masyarakat. Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan sistem informasi

akan menguntungkan masyarakat luas dan pemerintah, sistem ini memberi masyarakat saluran resmi untuk menyuarakan keluhan dan pendapat mereka yang memungkinkan mereka untuk didengar dan dipertimbangkan dalam proses pengambilan keputusan. Selain itu, transparansi dan akuntabilitas layanan publik akan meningkat disertai meningkatnya kepercayaan warga terhadap pemerintah.

## **2.5 Google Workspace**

*Google Workspace* salah satu aplikasi yang dulunya dikenal sebagai *Google Suite* adalah seperangkat alat dan layanan yang dibuat oleh *Google* yang dapat digunakan untuk bekerja sama dengan siswa untuk tujuan pendidikan. *Google Workspace* adalah produk *Google* yang menawarkan berbagai alat untuk kerja sama produktif dan penyimpanan cloud yang tersedia untuk lembaga pendidikan dengan fokus pada pemrosesan pembelajaran. Memanfaatkan *Google Workspace* membutuhkan koneksi internet, web browser, dan perangkat seluler, seperti *Android*, *IOS*, dan *Windows*. Aplikasi gratis seperti *Gmail*, *Meet*, *Classroom*, *Drive*, *Docs*, *Slide*, dan *Forms* tersedia untuk institusi pendidikan dalam fitur *Google Workspace* (Irani, 2022). Perkembangan IPTEK dalam pendidikan telah menghasilkan peningkatan aktivitas dalam proses pendidikan. Dengan kata lain, ada banyak pembaharuan yang disebabkan oleh perkembangan teknologi ini, termasuk pembaharuan dalam skop besar maupun kecil.

*Google Workspace*, tidak hanya bisa digunakan pada bidang pendidikan saja namun semua bidang seharusnya bisa memanfaatkan sistem ini. Seperti

yang sudah dijelaskan di atas bahwa banyak sekali *tools* dari *Google Workspace* untuk ini memudahkan pekerjaan. Oleh karena itu, sudah seharusnya dari pihak internal instansi yang menyediakan pelayanan publik perlu mencoba mengimplementasikan sistem ini. Untuk meningkatkan layanan masyarakat dengan mudah dan efisien.

*Google Workspace* inilah yang akan digunakan dalam pembuatan sistem pengelolaan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal oleh peneliti. *Google Workspace* dinilai lebih simple karena untuk membuat sistem ini hanya butuh 3 jenis dari *Google Workspace* yaitu *Google Forms*, *Google Sheet*, dan *Google Sites*. Dengan ini, peneliti dengan mudah menyelesaikan penelitian ini dan juga dengan adanya penelitian ini, sistem yang sudah dibuat bisa segera diimplementasikan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

## **2.6 Peran *Google Workspace* dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik**

*Google Workspace* membantu mengukur kualitas pelayanan publik dengan menyediakan berbagai alat produktivitas dan kolaborasi agar meningkatkan lembaga pemerintah bekerja lebih efektif. Contoh penerapan *tools* dari *Google Workspace* dalam penelitian ini, antara lain:

- a. *Google Forms* adalah salah satu alat yang paling bermanfaat dalam *Google Workspace*, dengan membuat dan menyebarkan survei *online* yang mudah, lembaga pemerintah dapat mengumpulkan data dari berbagai peserta secara real-time. Data yang dikumpulkan juga dapat

diakses dan dianalisis untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan publik yang disediakan.

- b. *Google Sheet* untuk mengolah data survei dan membuat laporan. Dengan fitur editing dan komentar yang dapat dilakukan secara real-time, dapat berbagi ide dan memperbaiki dokumen bersama-sama tanpa perlu bertemu secara fisik. Ini meningkatkan efisiensi pembuatan laporan dan analisis data.
- c. *Google Sheets* digunakan untuk memproses dan memvisualisasikan data. Data yang diimpor dari *Google Forms* dapat dianalisis secara instan dalam *Google Sheets*, memberikan gambaran yang jelas tentang pola dan tren dalam tanggapan masyarakat.

## **2.7 Pengaplikasian *Google Workspace* Pada Pembuatan Sistem Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat**

Dengan perkembangan teknologi yang semakin maju dan berkembang pesat di era saat ini Pemerintah harus mengikuti kemajuan teknologi dan memanfaatkan teknologi yang ada. Aktivitas *online* mengacu pada pemanfaatan infrastruktur jaringan internet untuk melakukan berbagai tugas, seperti mencari informasi, mengakses situs web, mengawasi orang, melakukan transaksi bisnis, mengikuti kursus akademik, dan tugas serupa lainnya (Hartawan & Supini, 2023). Oleh karena itu, dengan mempermudah perolehan angka Survei Kepuasan Masyarakat yang nantinya akan dilaporkan setiap 1 semester adalah cara untuk meningkatkan kinerja internal di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal.

Seperti yang sudah sudah dijelaskan di atas bahwa peneliti akan menggunakan beberapa *tools* dari *Google Workspace* yaitu *Google Forms*, *Google Sheet*, dan *Google Sites* dalam pembuatan sistem pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Peneliti akan memulai dengan membuat pertanyaan seputar Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan *Google Forms*. Selanjutnya, peneliti akan membuat desain sistem pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan *Google Sheet*. Setelah itu, karena peneliti sudah mendapatkan data dari jawaban survei tahun sebelumnya, maka peneliti akan menguji coba desain sistem pada *Google Sheet* yang sudah dibuat dengan menggabungkan jawaban survei tahun sebelumnya. *Output* yang akan diperoleh pada sistem ini yaitu angka dan desain dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. *Google Sites* digunakan untuk mempublikasikan survei yang akan dibuat menjadi digital agar masyarakat bisa mengisi survei dimana saja dan juga *Google Sites* ini akan mempublikasikan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal per tahunnya.

## 2.8 Penelitian Terdahulu

Tabel 1 Penelitian Terdahulu

Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Metode Penelitian	Kesimpulan
(Firmansyah et al., 2021)	2021	Implementasi Metode <i>SDLC Prototype</i> Pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis <i>Website</i> Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil	Aplikasi sistem informasi indeks kepuasan masyarakat (IPM) berbasis <i>website</i> dengan memanfaatkan metode <i>SDLC Prototype</i>	Sebuah sistem informasi indeks kepuasan masyarakat yang dapat membantu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menyelesaikan permasalahan permasalahan yang terjadi, yang berkaitan dengan survei indeks kepuasan masyarakat
(Fitra & Syukhri, 2023)	2023	Rancang Bangun E-Survei Indeks	Metode pengembangan perangkat	Perancangan dan pembuatan E-Survei Indeks Kepuasan

		Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Desa	lunak yang digunakan adalah metode pengembangan <i>Waterfall</i>	Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Desa
(Hidayat, 2022)	2022	Analisa dan Perancangan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode <i>Prototyping</i> Pada Mal Pelayanan Publik XYZ	Penelitian ini dikembankan sistem IKM dengan menggunakan metode <i>prototyping</i> , penggunaan metode <i>prototyping</i> ini ditujukan untuk mendapatkan sistem yang sesuai dengan keinginan pengguna dan	Berhasil mengimplementasikan metode <i>prototyping</i> pada sistem IKM

			mendapatkan umpan balik yang cepat dari sisi perancangan antarmuka pengguna.	
(Sokibi & Bahiyah, 2018)	2018	Perancangan Sistem Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Dengan Metode <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i>	Sistem berbasis <i>website</i> dengan menggunakan metode <i>Analytical Hierarchy Process (AHP)</i> untuk menentukan prioritas kepuasan masyarakat	Dengan aplikasi ini masyarakat Kecamatan Talun dapat dengan mudah memberikan penilaian terhadap pelayanan publik dimanapun dan kapanpun dengan melakukan pengisian kuesioner secara <i>online</i>

(Sagita & Sugiarto, 2016)	2016	Penerapan Metode <i>Waterfall</i> Pada Sistem Informasi Penjualan Furniture Berbasis Web	Pengembangan serta perencanaan sistem perangkat lunak menggunakan metode pengembangan perangkat lunak model air terjun ( <i>waterfall</i> )	Dalam perancangan sistem ini dilakukan menggunakan pendekatan <i>waterfall</i> model melalui lima tahapan yaitu fase analisis yang mengidentifikasi informasi apa yang harus diproses. Fase desain fokus pada desain basis data dan desain antar muka. Fase pembuatan kode program dimana desain harus ditranslasikan ke dalam program perangkat lunak. Fase pengujian unit dimana sistem diuji menggunakan <i>black box testing</i> .
---------------------------	------	--	---	--