

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Semakin berkembangnya zaman, semakin meningkat pula perkembangan populasi manusia. Perkembangan populasi yang tidak terkontrol akan menjadi permasalahan di suatu negara. Sehingga untuk memantau dan mengetahui perkembangannya, Indonesia membuat suatu lembaga yang berfungsi mengelola data masyarakat di Indonesia. Badan Pusat Statistik Merupakan Lembaga Pemerintah Non Kementerian yang bertanggung jawab langsung kepada Presiden. Sebelumnya, BPS merupakan Biro Pusat Statistik yang dibentuk berdasarkan UU Nomor 6 Tahun 1960 tentang Sensus dan UU Nomor 7 Tahun 1960 tentang statistik. Sebagai pengganti kedua UU tersebut ditetapkan UU Nomor 16 Tahun 1997 tentang statistik. Berdasarkan UU ini yang ditindaklanjuti dengan peraturan perundangan dibawahnya, secara formal nama Biro Pusat Statistik diganti menjadi Badan Pusat Statistik.

Pada Badan Pusat Statistik (BPS) kota Palembang terdapat Sistem Informasi Pelayanan. Sistem informasi pelayanan ini berfungsi untuk membantu karyawan dalam memudahkan dan mempercepat layanan pendaftaran PSL dan info tagihan pelanggan serta data-data lainnya. Sistem ini hanya bisa digunakan oleh orang-orang Divisi IT. Oleh sebab itu, dengan adanya sistem pelayanan ini dibutuhkan evaluasi dalam bentuk audit untuk mengetahui faktor-faktor yang harus dilakukan atau di perbaiki agar dapat meningkatkan kualitas sistem informasi pelayanan kedepannya.

BPS Kota Palembang dalam menghasilkan dan menyajikan data statistika senantiasa berusaha untuk memperhatikan kepuasan masyarakat, 2 khususnya terhadap produk yang dihasilkannya. Tugas dan fungsi BPS adalah menyediakan data dan informasi statistik yang berkualitas: lengkap, akurat, mutakhir, berkelanjutan, dan relevan bagi pengguna data. Kewajiban BPS berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Dalam kualitas pelayanan public adalah suatu kemampuan untuk menyesuaikan antara keinginan atau tuntutan penerima (masyarakat) pelayanan dengan pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan syarat yang telah ditentukan. Menurut AG. Subarsono (Agus Dwiyanto,2005: 141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Ada beberapa masyarakat juga yang mengeluh akibat kurang informasi yang diberikan oleh pegawai disana dalam peminjaman buku tersebut sehingga menimbulkan ketidak nyamanan masyarakat untuk meminjam buku atau softcopy di BPS. Dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna data Badan Pusat Statistika Kota Palembang, selalu meningkatkan kualitas pelayanan yang standar sebagaimana yang dituangkan dalam pertauran kepala BPS No 21 Tahun 2011 dimana inti dari seluruh pasal-pasal nya adalah untuk mengoptimalkan dan mempercepat pelayanan. Sarana tersebut berupa peralatan kerja, perlengkapan kerja, serta perlengkapan bantu dan fasilitas sebagai penunjang pelayanan bagi kenyamanan pengguna data yang datang ke Pelayanan statistik Terpadu Badan Pusat Statistika Kota Palembang.

Menurut Kotler (2003:464) Beliau menyebutkan bahwa pelayanan (Service) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan service bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact* dengan konsumen hanyalah terjadi di front desk yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*. Misalkan ialah lembaga keuangan.

Penelitian kali ini dilakukan untuk mengetahui seberapa tinggi tingkat kualitas sistem pelayanan sistem yang diberikan oleh instansi tersebut. Proses pengauditannya menggunakan metode ITIL (Information Technology Infrastructure Library). ITIL mempunyai tiga variabel yaitu kualitas layanan (X1), kuantitas hubungan (X2) dan loyalitas pelanggan (X3). Banyak organisasi atau perusahaan besar yang telah menggunakan framework ITIL untuk dijadikan best-practice dalam penilaian menggunakan IT didalamnya ITIL adalah best practice dan IT service management yang di gunakan oleh ratusan

organisasi di dunia. Audit yang akan dilaksanakan menggunakan dua domain yang dimiliki oleh ITIL, yaitu service transition dan service operation. Digunakannya kedua domain tersebut karena service transition dan service operation menyediakan penyediaan panduan kepada perusahaan atau organisasi dalam untuk mengembangkan dan mengubah hasil desain suatu layanan IT sesuai dengan tujuan perusahaan kedalam lingkungan operasional perusahaan serta dapat mencakup semua kegiatan operasional perusahaan sehingga proses operasional perusahaan dapat tertata dengan baik dan mengoptimalka kualitas layanan yang ada di perusahaan serta memastikan dengan domain ini apa yang menjadi tujuan *costumer* dalam pelayanan yang ada di perusahaan atau lembaga organisasi sesuai layak menjadi perusahaan yang berkualitas dalam segi layanan dan operasional perusahaan.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian di BPS dengan judul “**Analisis Sistem Pelayanan Badan Pusat Statistik Kota Palembang dengan menggunakan Domain Service Operation Framework ITIL V.3**”

1.2. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dari uraian latar belakang batasan adalah sebagai berikut:

1. Apakah Ada kendala Dari Sistem Pelayanan Tersebut ?
2. Bagaimana Cara kinerja Sistem Pelayanan BPS?
3. Menyusun Indikator Yang Tepat Untuk Meningkatkan Kematangan Dan Kualitas Dari Sistem Pelayanan BPS?

1.3. Batasan Masalah

Adapun identifikasi masalah yang berkaitan dengan hal ini adalah kinerja dari Sistem PelayananBPS serta terdapat beberapa masalah ketika konsumen menggunakan SistemPelayanan BPS untuk meminta Data.

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu :

1. Untuk Mengetahui kualitas sistem pelayanan Badan Pusat Statistik dengan menggunakan kerangka kerja ITIL V.3 dalam Domain Service Operation.
2. Mengetahui tingkat kematangan sistem pelayanan yang ada di Badan Pusat Statistik menggunakan kerangka kerja ITIL V3 dalam Domain service operation.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Evaluasi yang dihasilkan dapat memberikan manfaat antara lain adalah :

- a. Penelitian ini dapat menjadi masukan bagi BPS Kota Palembang untuk meningkatkan kinerja pada sistem pelayanan BPS.
- b. Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi gambaran mengenai sejauh mana hasil analisis Sistem Pelayanan BPS sehingga dapat menjadi bahan referensi bagi perusahaan dalam meningkatkan Kematangan Dan kualitas sistem Pelayanan yang sudah berjalan.
- c. Secara umum, hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi arsip dokumen akademik yang bermanfaat bagi universitas sebagai landasan utama dalam melakukan penelitian selanjutnya.

1.5. Metodologi Penelitian

1.5.1. Waktu dan Tempat

Waktu penelitian ini direncanakan mulai bulan Juli sampai dengan Agustus 2020. Sedangkan untuk pengambilan data, penulis melakukan observasi langsung ke Kantor BPS, melakukan wawancara kepada Kepala Seksi dan karyawan terutama pihak bagian IPDS serta menyebarkan kuesioner untuk melihat sejauh mana penggunaan maupun kinerja dari Sistem pelayanan di Badan Pusat Statisitik, Palembang.

1.5.2. Alat dan Bahan

Dalam penelitian ini, alat dan bahan yang digunakan meliputi perangkat keras (*Hardware*), perangkat lunak (*Software*) serta bahan-bahan penunjang sebagai berikut:

1.5.2.1. Alat

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

1. Note Book Asus X201E (Digunakan Untuk mengoprasikan Data-data).
2. Flashdisk Toshiba 32 Giga (Untuk Pengumpulan data).
3. Kamera Hp Oppo A5 2020 (sebagai perekam wawancara terhadap pegawai BPS)
4. Mouse

2. Perangkat Lunak (Software)

1. Microsoft Office 2016
2. Aplikasi SPSS

1.5.2.2. Bahan

Adapun bahan yang digunakan untuk melakukan penelitian ini, yaitu *e-book* dan beberapa jurnal penelitian.

1.6. Metode Pengumpulan Data

Adapun tiga teknik pengumpulan data yang biasa digunakan adalah angket, observasi dan wawancara.

a. Angket

Angket /kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan seperangkat pertanyaan atau pernyataan kepada orang lain yang dijadikan responden untuk dijawabnya.

b. Observasi

Obsrvasi merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang tidak hanya mengukur sikap dari responden (wawancara dan angket) namun juga dapat digunakan untuk merekam berbagai fenomena yang terjadi (situasi, kondisi). Teknik ini digunakan bila penelitian ditujukan untuk mempelajari perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan dilakukan pada responden yang tidak terlalu besar.

c. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui tatap muka dan tanya jawab langsung antara pengumpul data maupun peneliti terhadap nara sumber atau sumber data.

Wawancara terbagi atas wawancara terstruktur dan tidak terstruktur:

- a. Wawancara terstruktur artinya peneliti telah mengetahui dengan pasti apa informasi yang ingin digali dari responden sehingga daftar pertanyaannya sudah dibuat secara sistematis. Peneliti juga dapat menggunakan alat bantu hp, recorder, kamera photo, dan material lain yang dapat membantu kelancaran wawancara.
- b. Wawancara tidak terstruktur adalah wawancara bebas, yaitu peneliti tidak menggunakan pedoman wawancara yang berisi pertanyaan yang akan diajukan secara spesifik, dan hanya memuat poin-poin penting masalah yang ingin digali dari responden.
- c. Kuesioner mengumpulkan data dengan cara membuat daftar pertanyaan melalui google form untuk ditujukan pada karyawan bidang TI di Badan Pusat Statistik Kota Palembang yang ditujukan untuk memperoleh gambaran umum penelitian.

1.7. Sistematika Penulisan

Secara garis besar, sistematika penulisan dikelompokkan ke dalam lima bab, yang urutannya adalah sebagai berikut:

Bab I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan tentang latar belakang penelitian, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metode penelitian, dan sistematika penulisan skripsi.

Bab II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan tentang teori-teori pendukung yang berkaitan dengan tugas akhir yang akan dibuat. Teori yang diangkat yaitu mengenai Analisis Sistem Pelayanan Badan Pusat Statistik Kota Palembang Menggunakan Domain Service Operation Framework ITIL V.3

Bab III ANALISIS DAN PERANCANGAN

Bab ini berisi proses analisis yang dilakukan Analisis Sistem Pelayanan Badan Pusat Statistik Kota Palembang Menggunakan Domain Service Operation

Framework ITIL V.3

Bab IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan hasil dan pembahasan yang berupa Analisis Sistem Pelayanan Badan Pusat Statistik Kota Palembang Menggunakan Domain Service Operation Framework ITIL V.3 dan mengetahui gambaran kebiasaan pengguna berupa statistik mengenai jenis-jenis topik yang diminati oleh pengguna untuk topik tertentu.

Bab V PENUTUP

Bab ini akan menjelaskan tentang kesimpulan dan saran berdasarkan penelitian yang telah dilakukan.