

Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado

Betherix Christin Cindy Sagai¹⁾, Yaulie D. Y. Rindengan²⁾, Stanley D. S. Karouw³⁾
Teknik Elektro Universitas Sam Ratulangi Manado, Jl. Kampus Bahu-Unsrat Manado, 95115
E-mail : 14021106046@student.unsrat.ac.id¹⁾, rindengan@unsrat.ac.id²⁾,
stanley.karouw@unsrat.ac.id³⁾

Abstrak — Layanan TIK Pemerintah Kota Manado merupakan layanan-layanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Manado yang berbasis TIK. Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Mutu layanan publik yang memanfaatkan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang bersih dan transparan. Dalam kenyataannya pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Dengan permasalahan diatas maka dilakukan penelitian dengan judul Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi TIK Pemerintah Kota Manado, hal tersebut perlu dilakukan dengan mengevaluasi atau menilai jenis pelayanan yang ada di pemerintahan. Evaluasi atau penilaian yang akan dilakukan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil dari Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi TIK Pemerintah Kota Manado adalah untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik dan berdasarkan hal tersebut maka akan diberikan suatu saran perbaikan pada kekurangan yang ditemukan pada sistem keamanan informasi.

Kata kunci — TIK, Kota Manado, IKP, Layanan, Pemerintah, Kualitas..

Abstract — Manado City Government ICT Services are public services organized by the Manado City Government based on ICT. Public services can be interpreted as providing services (serving) the needs of the community that have an interest in the organization in accordance with the basic rules and procedures that have been set. The quality of public services that utilize ICT in the process of administering local government is expected to create a clean and transparent government. In reality there are still many weaknesses in public services by government apparatus, so that they cannot meet the quality expected by the community. With the above problems, the research is carried out with the title Analysis of User Satisfaction of Users of ICT Application Services in Manado City Government, this needs to be done by evaluating or assessing the types of services that exist in the government. The evaluation or assessment that will be carried out is by using the Community Satisfaction Index (IKM). The results of the Analysis of User Satisfaction of Users of ICT Application Services in the City of Manado are to assess the level of community satisfaction. The assessment given by the community determines the size of public service performance and based on this, a suggestion for

improvement in the shortcomings found in the information security system will be given.

Keywords - ICT, Manado City, IKP, Services, Government, Quality

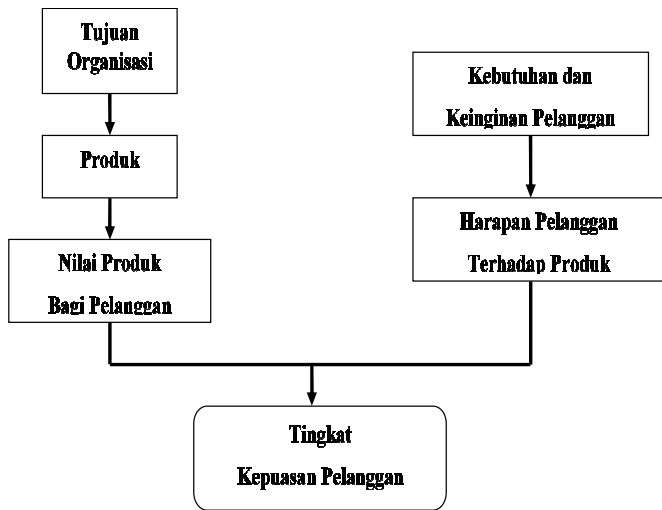
I. PENDAHULUAN

Instruksi Presiden Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government merupakan era baru dalam peningkatan transparansi dan akuntabilitas keuangan, kebijakan serta kegiatan pemerintah baik pemerintah pusat mau pun pemerintah daerah. Instruksi Presiden Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 Tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government diterbitkan dengan tujuan untuk membuka peluang bagi pengaksesan, pengelolaan dan pendayagunaan informasi dalam volume yang besar secara cepat dan akurat, meningkatkan efisiensi, efektivitas, tranparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan, dan untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik.

Salah satu indikator kinerja program kegiatan bidang komunikasi dan informatika adalah meningkatnya kepuasan publik dalam mengakses informasi kepermerintahan. Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas.

Layanan TIK Pemerintah Kota Manado merupakan layanan-layanan publik yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Manado yang berbasis TIK. Pelayanan publik dapat diartikan pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan kepada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya menurut Kepmenpan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keigninan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010).

Gambar 1. Konsep Kepuasan Pelanggan



Mutu layanan publik yang memanfaatkan TIK dalam proses penyelenggaraan pemerintah daerah diharapkan dapat menciptakan pemerintahan yang bersih dan transparan. Berdasarkan hal tersebut perlu dilakukan evaluasi atau penilaian, terkait jenis pelayanan yang ada di pemerintahan. Evaluasi atau penilaian yang akan dilakukan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dengan sangat beragam sifat dan karakteristik layanan yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan IKM unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing menurut Kepmenpan nomor 25 tahun 2004 yang diperbaharui dengan Permenpan RB nomor 16 tahun 2014.

Apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan disebut tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi, 2001).

Kegiatan pelayanan yang diberikan Pemerintah Kota Manado akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Dengan permasalahan di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dan mencari pemecahan masalah dengan mengkaji lebih jauh lagi yang akan dituangkan ke dalam Karya Tulis Ilmiah Sarjana dengan judul: “Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan TIK Pemerintah Kota Manado”

A. E-Government

E-Government dapat diartikan sebagai suatu mekanisme interaksi baru (moderen) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (stakeholder); dimana melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet); dengan tujuan memperbaiki mutu. [7]

No	Tipe kepuasan dan ketidakpuasan		Komponen	
		Emosi	Ekspektasi	Minat Berperilaku
1	<i>Demanding satisfaction</i>	<i>Optimisme / confidence</i>	Harus bisa mengikuti perkembangan kebutuhan di masa depan	Ya, karena hingga saat ini mereka mampu memenuhi ekspektasi saya yang terus meningkat
2	<i>Stable satisfaction</i>	<i>Steadiness / trust</i>	Segala sesuatu harus sama seperti apa adanya	Ya, karena hingga saat ini semuanya memenuhi harapan saya
3	<i>Resign satisfaction</i>	<i>Indifferent / resignation</i>	Saya tidak bisa berharap lebih	Ya, karena penyedia jasa lain yang tidak lebih baik
4	<i>Stable dissatisfaction</i>	<i>Disappointment / indescision</i>	Saya berharap lebih tapi apa yang harus saya lakukan?	Tidak, tetapi saya tidak bisa menyebutkan alasan spesifik
5	<i>Demanding dissatisfaction</i>	<i>Protest / opposition</i>	Perlu banyak perbaikan	Tidak, karena meskipun saya telah melakukan berbagai upaya, mereka tidak menanggapi kebutuhan saya

B. Teori Kepuasan

1) Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat sebagai faktor penting dan sangat menentukan keberhasilan atau berfungsinya layanan publik yang diberikan karena masyarakat adalah objek layanan dimaksud. Menurut Arsima (2014) yang mengutip pendapat Hoffiman dan Beteson (1997, p.270) pada artikelnya tentang “Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik”, bahwa “*without costumers, the service firm has no reason to exist*” dimana pelanggan/pengguna adalah yang diutamakan. [6]

2) Pengertian Kepuasan Pelanggan

Menurut Tjiptono (2012:311) kepuasan pelanggan merupakan respon pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian atau standar kinerja lainnya dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai konsep absolut, melainkan relatif atau tergantung pada apa yang diharapkan pelanggan. [17]

TABEL I
TIPE-TIPE KEPUASAN DAN KETIDAKPUASAN PELANGGAN

3) Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan suatu tingkatan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan dari pelanggan dapat terpenuhi. Faktor yang paling penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan adalah kinerja dan kualitas dari layanan yang diberikan oleh organisasi maupun perusahaan.

4) Strategi Kepuasan Pelanggan

Menurut Fornell yang dikutip oleh Fandy Tjiptono (2012:321) pada setiap perusahaan menerapkan strategi bisnis kombinasi antara lain strategi ofensif dan strategi defensif. Berikut merupakan strategi bisnis menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2012:322)

a) Strategi Ofensif

Ditunjukan untuk meraih atau mendapat pelanggan baru. Dengan strategi ini, perusahaan berharap dapat meningkatkan pangsa pasar, penjualan, dan jumlah pelanggannya. Hingga saat ini perhatian perusahaan lebih banyak dicraahkan pada strategi ofensif. Apabila perusahaan hanya berfokus pada strategi ofensif dan mengabaikan strategi defensif, risiko terbesarnya adalah kelangsungan hidupnya dapat terancam.

b) Strategi defensif

Meliputi usaha mengurangi kemungkinan *customerexit* dan beralihnya pelanggan. Tujuan strategi ini adalah untuk meminimalisasi *customer turnover* atau memaksimalkan *customer retention* dengan melindungi produk dan pasarnya dari serangan para pesaing. Cara mencapai tujuan ini adalah dengan meningkatkan kepuasan pelanggan saat ini. [17]

C. Indeks Kepuasan Masyarakat

1) Definisi Indeks Kepuasan Masyarakat

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Indeks Kepuasan Masyarakat 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.

2) Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

D. Pelayanan Publik

1) Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya

sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

2) Tujuan Pelayanan Publik

Tujuan dari suatu pelayanan publik pada umumnya adalah dapat memuaskan masyarakat tanpa memandang aspek apapun. Untuk itu dalam penyelenggaraan pelayanan publik dituntut kualitas prima yang tercermin sebagai berikut: transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak, keseimbangan hak dan kewajiban.

E. Aplikasi

1) Definisi Aplikasi

Definisi aplikasi adalah penggunaan atau penerapan suatu konsep yang menjadi suatu pokok pembahasan. Aplikasi dapat diartikan juga sebagai program komputer yang dibuat untuk menolong manusia dalam melaksanakan tugas tertentu.

2) Sejarah Aplikasi

Sebelum aplikasi pertama di dunia ditemukan, ada sejarah yang sangat panjang dalam proses ditemukannya aplikasi. Jauh sebelum aplikasi yang ada pada komputer dapat berjalan secanggih saat ini, semua perangkat lunak (*software*) selalu mengandalkan aljabar Boolean. Aljabar ini menggunakan kode binary digit (bit) yang terdiri dari dua angka yaitu 1 (benar/*on*) dan 0 (salah/*off*). Rumitnya (terlalu panjang) penggunaan kode binary digit ini membuat orang-orang pada saat itu mulai membuat kelompok-kelompok bit yang terdiri dari *nibble* (4 bit), *byte* (8 bit), *word* (2 byte), dan *doubel word* (32 bit). Hadirnya kelompok-kelompok bit ini terbilang cukup membantu dalam berbagai kegiatan yang dilakukan di perangkat lunak komputer. Dengan berbagai kelompok bit yang ada pada saat itu, orang-orang mulai merakit kode-kode tersebut menjadi berbagai struktur instruksi seperti transfer, operasi logika, dan penyimpanan, hingga pada akhirnya terbentuklah kode-kode baru yang kita kenal dengan nama *assembler*. Kode-kode *assembler* ini lah yang nantinya menjadi cikal-bakal dibuatnya berbagai macam aplikasi yang saat ini dapat mempermudah berbagai kegiatan manusia.

F. Teknologi Informasi dan Komunikasi

1) Pengertian Teknologi Informasi

Teknologi informasi adalah suatu kombinasi antara teknologi komputer dan teknologi komunikasi yang digunakan untuk mengolah data, termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dengan mendalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu, yang digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan dan merupakan informasi yang strategis untuk pengambilan keputusan.

2) Tujuan dan Fungsi Teknologi Informasi

Penerapan teknologi informasi pada tiap perusahaan atau organisasi tentunya memiliki tujuan yang berbeda karena penerapan TI pada suatu organisasi adalah untuk

TABEL II
KERANGKA PEMIKIRAN

No	Tahap	Input	Proses	Output
1	Persiapan	<ul style="list-style-type: none"> Telaah Dokumen Bertemu dan melakukan tahap Wawancara bersama Bapak Kabid. Pengembangan Sistem Informatika di Dinas Kominfo kota Manado Bertemu dan Wawancara dengan Dosen Pembimbing 	<ul style="list-style-type: none"> Studi Literatur 	<ul style="list-style-type: none"> Identifikasi Masalah di Pemerintah Kota Manado
2	Desain Penelitian	<ul style="list-style-type: none"> Identifikasi Organisasi: Visi, Misi, Renstra TIK Pemerintah Kota Manado. 	<ul style="list-style-type: none"> Studi Literatur Wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> Batasan Masalah
3	Pengumpulan Data	<ul style="list-style-type: none"> Populasi dan Sampel 	<ul style="list-style-type: none"> Kuesioner dan Wawancara 	<ul style="list-style-type: none"> Data Mentah
4	Analisa Data	<ul style="list-style-type: none"> Analisa Data Kuesioner 	<ul style="list-style-type: none"> Data Cleansing Analisa tingkat kematangan 	<ul style="list-style-type: none"> Skor akhir Indek Kepuasan Masyarakat terhadap layanan aplikasi TIK Pemerintah Kota Manado
5	Penyusunan Laporan	<ul style="list-style-type: none"> Diagram radar tingkat kematangan 	<ul style="list-style-type: none"> Kesimpulan dan saran, rekomendasi 	<ul style="list-style-type: none"> Laporan Hasil Penelitian Presentasi Hasil Penelitian

mendukung kepentingan usahanya. Adapun yang menjadi tujuan dari adanya teknologi informasi menurut Sutarmam (2009: 17), “untuk memecahkan masalah, membuka kreativitas, dan meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melakukan pekerjaan”. Sedangkan Fungsi Teknologi Informasi menurut Sutarmam (2009: 18) ada enam fungsi, yaitu: menangkap, mengolah, menghasilkan, menyimpan, mencari kembali, transmisi. [16]

3) *Komponen-komponen Teknologi Informasi*

Komponen teknologi informasi merupakan sub sistem yang terbentuk sehubungan dengan penggunaan teknologi informasi. Menurut Seesar (2010: 6) teknologi informasi terdiri dari 3 (tiga) komponen utama yang terdiri dari: perangkat keras (hardware), perangkat lunak (software), dan brainware (manusia). [18]

G. *Tinjauan Tentang Pemerintah Kota Manado*

Pemerintah Kota Manado sebagai pemegang kendali badan publik dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat sebagai *public service* sangat memintakan kemampuan pemerintah kota dalam memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada publik dari upaya antar pemerintah, kepada pebisnis maupun masyarakat luas, sebagai bagian dari upaya meningkatkan kesejahteraan dengan memperluas partisipasi dan mengoptimalkan pemberdayaan masyarakat secara aktif

dan persuasif. Dengan demikian pelayanan publik melalui layanan TIK adalah merupakan wujud keseriusan dan kesungguhan pemerintah provinsi dalam mendorong percepatan kesejahteraan masyarakat.

II. METODOLOGI PENGEMBANGAN

A. *Kerangka Pemikiran*

Kerangka konsep metodologi penelitian (lihat Tabel 2) menjelaskan tentang apa yang akan dilakukan, yakni urutan tahapan kegiatan penelitian, yang dijelaskan dengan masukan, metode yang akan digunakan pada tahapan tersebut dan keluaran atau hasil dari tahapan itu.

B. *Tempat dan Waktu Penelitian*

1) *Tempat Penelitian*

Tempat penelitian ini dilakukan pada setiap SKPD di kota Manado.

2) *Waktu Penelitian*

Waktu penelitian dilakukan pada bulan april tahun 2018 sampai bulan agustus 2018.

C. *Alat dan Bahan*

Alat yang digunakan pada penelitian ini adalah laptop dan bahan yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan lembar kuisisioner dan aplikasi Ms.Excel.

D. *Jenis Data*

1) *Data Primer*

Data primer ialah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau bersangkutan yang memerlukannya. Pengertian lain data primer ialah data yang diperoleh langsung dari responden penelitian berupa hasil interview dan wawancara langsung dengan panduan wawancara yang telah disusun sebelumnya oleh penulis dalam bentuk kuisisioner. Wawancara dilakukan kepada pihak-pihak yang berkompeten dalam hal ini adalah Kepala Dinas, sekretaris Dinas, Kasubag, operator kantor di setiap SKPD yang ada di Kota Manado.

2) *Data Sekunder*

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Data ini digunakan untuk mendukung infoemasi primer yang telah diperoleh. Pengertian lain data sekunder ialah data yang diperoleh tidak dari sumber pertama secara langsung, melainkan melalui media perantara adapun sumber data sekunder antara lain dari studi literatur yang akan digunakan sebagai referensi dalam proses analisa kepuasan masyarakat terhadap layanan aplikasi TIK pemerintah kota manado.

E. *Populasi dan Sampel*

1) *Populasi*

Populasi adalah keseluruhan individu atau obyek yang akan di amati. Populasi penelitian dapat dibedakan menjadi populasi “finit” dan populasi “infinif”. Populasi finit adalah suatu populasi yang jumlah anggota populasi secara pasti diketahui, sedang populasi infinif adalah suatu populasi yang jumlah anggota populasi tidak dapat diketahui secara

pasti. Pada penelitian dengan judul Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi TIK Pemerintah Kota Manado, misalnya, maka jumlah pengguna layanan aplikasi TIK di setiap SKPD pemerintah kota Manado tidak dapat diketahui secara pasti. Oleh karena itu populasi semacam ini disebut dengan populasi infinit.

2) *Sampel*

sampel adalah sebagai dari populasi yang memiliki sifat-sifat utama dari populasi dan dijadikan sebagai perwakilan atau representasi dalam penelitian. Seperti pada penelitian ini, tidak semua pengguna layanan aplikasi TIK pemerintah kota Manado diteliti (dijadikan subyek/responden/sumber data), akan tetapi dapat diambil sebagian untuk mewakilinya. Untuk sampel pengguna layanan adalah bagian dari populasi mereka yang menggunakan layanan musrembang, SAMSAT, dan Command Center.

F. *Teknik Sampling*

1) *Pengertian Teknik Sampling*

Teknik pengambilan sampel (Teknik Sampling) dilakukan dengan teknik simple random sampling atau pengambilan sampel secara acak sederhana

2) *Teknik Probability Sampling*

Teknik ini juga sering disebut dengan *random sampling*, yaitu pengambilan sampel penelitian secara *random* (acak). Pada teknik sampling ini penentuan sampel penelitian dengan memberikan kemungkinan (*probability*) yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel terpilih

3) *Teknik Non-Probability Sampling*

Pada teknik sampling ini, penentuan sampel penelitian tanpa (kurang) atau tidak memberikan kemungkinan (*probability*) yang sama pada setiap anggota populasi untuk menjadi sampel terpilih. Dengan demikian pada teknik sampling ini seharusnya alat analisis statistik tidak dapat dipergunakan atau tidak diperlukan untuk membantu penentuan sampel terpilih.

G. *Teknik Pengumpulan Data*

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisioner, dimana data dikumpulkan dari responden dengan menggunakan kuisioner. Teknik ini digunakan dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan atau kuisioner yang telah disediakan sebelumnya, dengan maksud untuk mengumpulkan data dan informasi dari responden dalam penelitian adalah masyarakat pengguna layanan aplikasi TIK pemerintah Kota Manado. Kuisioner dalam penelitian ini untuk memperoleh data primer dan merupakan teknik utama dalam pengumpulan data. Pembagian kuisioner responden penelitian ini dilakukan dimulai pada bulan April sampai bulan Juni 2018 terhitung sejak surat ijin penelitian dikeluarkan.

Kuisioner yang digunakan dibagi menjadi dua bagian yaitu pertanyaan umum mengenai identitas responden untuk mendapatkan gambaran umum mengenai responden dan pertanyaan utama untuk menggali informasi yang tepat dan akurat dari responden terkait dengan tingkat kepuasan publik terhadap layanan TIK di Kota Manado. Kuesioner survei kepuasan publik ini disusun dengan berpedoman pada

PERTANYAAN POSITIF

Sangat Setuju	SS	=	5
Setuju	S	=	4
Netral	N	=	3
Tidak Setuju	TS	=	2
Sangat Tidak Setuju	STS	=	1

Gambar 2. Skala Likert

Kepmenpan nomor 25 tahun 2004 disesuaikan dengan Permenpan dan RB nomor 16 tahun 2014 yang mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

H. *Skala Data dan Penentu Skor*

Skala data yang digunakan dalam penelitian ini adalah skala likert. Menurut Masri Singarimbun dan Soffan Effendy (2001:112). Skala likert adalah skala yang memiliki lima alternative jawaban dan penentuan sekornya adalah :

1. Jawaban A diberi skor 5 (Lima)
2. Jawaban B diberi skor 4 (Empat)
3. Jawaban C diberi skor 3 (Tiga)
4. Jawaban D diberi skor 2 (Dua)
5. Jawaban E diberi skor 1 (satu)

Alasan pemilihan skala interval dalam penelitian ini adalah karena skala ini memudahkan tahap pengolahan dan analisis data, di mana jawaban responden terbagi menjadi lima kelompok.

I. *Teknik Pengolahan Data*

Setelah data diperoleh dari lapangan, maka tahapan selanjutnya adalah dengan mengolah data yang ada tersebut. Adapun teknik yang digunakan dalam pengolahan data pada pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. *Editing*

Pada tahap ini, peneliti melakukan penyutungan yaitu dengan memeriksa data yang telah dikumpulkasn ketika penulis melakukan penelitian di lapangan yakni di setiap SKPD Kota Manado. Proses penyutungan yaitu dengan melakukan pemeriksaan kelengkapan jawaban, kejelasan tulisan jawaban dari responden.

2. *Koding*

Pada tahap ini peneliti mengklarifikasi jawaban responden menurut macam-macam kategori tertentu. data kuisioner diberikan kode berdasarkan kelompok yang sudah ditentukan berupa kategori jenis kelamin, pekerjaan dan pendidikan.

3. *Tabulating*

Pada tahap ini peneliti merumuskan data dalam tabel setelah diklarifikasikan berdasarkan kategori yang sama, lalu disederhanakan dalam tabel tunggal. Kegiatan penelitian yang dilakukan adalah menyajikan data ke dalam bentuk tabel distribusi frekuensi sebagaimana terdapat pada hasil dan pembahasan

J. Teknik Analisa Data

Proses analisa data dalam penelitian ini dilakukan tahapan kegiatan ; pertama melakukan Quality Control (QC) data dimaksudkan untuk memastikan bahwa responden benar-benar ada (bukan responden fiktif) dan proses wawancara benar-benar telah dilakukan (bukan rekayasa interviewer). QC data ini merupakan filter terhadap lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden. Proses QC data diperlukan setelah pengumpulan data sebelum tahap pemasukan (entry) data dan analisis data. QC data meliputi kegiatan, pemeriksaan terhadap kesalahan kuesioner sebelum pengisian kuesioner, pemeriksaan kelengkapan pengisian kuesioner (*completeness*) dan konsistensi jawaban (*consistency*). Pemeriksaan ini dilakukan pada semua kuesioner yang diterima/masuk. Setelah kuesioner melewati proses QC, maka tahap selanjutnya adalah menyiapkan komputer untuk dilakukan *entry* data melalui aplikasi.

Tahap kedua adalah *Coding* dan *Entry Data* serta *Cleaning Data*. *Coding* merupakan kegiatan untuk memberikan kode *numeric* tertentu terhadap jawaban responden guna keperluan *entry*. *Entry data* dalam penelitian ini dilakukan proses pemasukan data ke program komputer menggunakan aplikasi pengolah data *SPSS Statistics 17.0 Release 17.0.0* dan *Microsoft Office Excel 2010*. *Cleaning data* merupakan proses untuk mendeteksi kesalahan pada saat *entry data* dimana melakukan proses perbaikan atas proses *entry data*. Sedangkan tahap ketiga adalah melakukan penyusunan IKM menggunakan instrumen kuisoner/angket sebagai alat bantu pengumpulan informasi/data utama untuk mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan TIK. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan TIK secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**, **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**, **baik** diberi nilai persepsi **3**, **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**. Sedangkan untuk nilai integritas pelayanan (operator/pelayan) dilakukan perhitungan indeks terbalik sebagaimana tujuan untuk memperkecil disintegritas. 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:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Tahapan selanjutnya adalah menentukan nilai indikator dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu: Indikator yang diwakili oleh 1 (satu) pertanyaan dilakukan dengan cara menghitung rata-rata skor jawaban dari seluruh responden yang disurvei. Indikator yang disusun dari 1 (satu) atau beberapa pertanyaan diperoleh dengan cara menghitung terlebih dahulu rata-rata skor dari semua pertanyaan yang mewakili indikator tersebut untuk satu orang responden setelah itu barulah dihitung rata-

rata skor semua responden yang diamati. Jawaban untuk kedua pertanyaan pada harapan dan kinerja setiap responden dirata-ratakan menjadi jawaban responden tersebut untuk harapan dan kinerja kepuasan terhadap pencapaian hasil kerjasama. Nilai yang diperoleh untuk setiap responden dirata-ratakan sehingga diperoleh nilai harapan dan kinerja indikator kepuasan terhadap pencapaian hasil kerjasama.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) layanan TIK kota Manado diperoleh dari kombinasi 14 (empat belas) unsur tingkat kepuasan dan harapan pengguna layanan. Nilai IKM dihitung untuk masing-masing layanan TIK kota Manado yang termasuk dalam batasan penelitian, yakni Musreimbang, SAMSAT, dan Command Center. Proses perhitungan skor nilai IKM adalah sebagai berikut (sesuai dengan petunjuk pada Kepmenpan nomor 25 tahun 2004 dan dipadukan dengan analisis *servqual* model *Metode Importance – Performance Analysis* (IPA);

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Layanan TIK Pemerintah Kota Manado

Jumlah kuesioner yang terkumpul adalah 55 kuesioner dari 55 responden. Perincian responden untuk masing-masing layanan TIK kota Manado adalah sebagai berikut: Musreimbang 6 pengguna, SAMSAT 0 pengguna dan Command Center 49 pengguna. Sebaran lokasi responden dan jenis layanan TIK dapat dilihat pada Tabel III berikut:

Dari tabel III diatas dikemukakan bahwa sebaran responden sesuai sampel Musreimbang 10.90%, SAMSAT 00.00% dan Command Center 89.10%. dimana sebaran responden cukup merata.

TABEL III
AKSES RESPONDEN TERHADAP LAYANAN TIK PEMERINTAH KOTA MANADO

Layanan TIK	Responden	%
Musreimbang	6	10.90
SAMSAT	0	00.00
Command Center	49	89.10
Total	55	100.0

TABEL IV
KEPUASAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN (*SERVQUAL*) PADA LAYANAN TIK

No.	Indikator	Nilai	Jumlah indikator	Rata-rata	Mutu
1	<i>Tangibles</i>	14,80	5	2,96	C
2	<i>Reliability</i>	9,02	3	3,01	B
3	<i>Responsiveness</i>	3,02	1	3,02	B
4	<i>Assurance</i>	15,31	5	3,06	B
Total Nilai Kepuasan Rata-Rata				3,01	B

TABEL V
HARAPAN PUBLIK TERHADAP KUALITAS PELAYANAN

No.	Indikator	Nilai	Jumlah indikator	Rata-rata	Mutu
1	<i>Tangibles</i>	16,24	5	3,25	A

2	<i>Reliability</i>	9,7	3	3,23	A
3	<i>Responsiveness</i>	3,22	1	3,22	A
4	<i>Assurance</i>	16,06	5	3,21	A
Nilai Total Rata-Rata				3,23	A

Musrembang adalah layanan TIK Kota Manado yang terkait dengan fungsi G2G atau *Government to Government*. Musrembang banyak memiliki fitur yang terkait dengan pengelolaan program pembangunan. Jumlah responden yang menjawab sebanyak 6 orang (10.90%) dari total responden.

SAMSAT sebagai layanan TIK Kota Manado yang terkait dengan fungsi G2B atau *Government to Business*. SAMSAT difokuskan untuk mengelola pajak. Jumlah responden yang menjawab sebanyak 0 orang (0%).

Command Center sebagai layanan TIK Kota Manado yang terkait dengan fungsi G2C atau *Government to Citizen*. Command Center adalah layanan TIK Kota Manado yang terkait langsung dengan masyarakat, karena berhubungan dengan ruangan pusat visualisasi dan integrasi data, baik yang diperoleh melalui online, offline internal maupun eksternal disajikan secara bersamaan di sebuah layar lebar video wall. Jumlah responden yang menjawab sebanyak 49 orang (89.10%).

B. Kepuasan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan TIK (*Servqual*)

Kepuasan publik didasarkan pada Bukti Kualitas Pelayanan (*Tangibles*), Keterandalan Pelayanan (*Reliability*), Daya Tanggap Pelayanan (*Responsiveness*), dan Jaminan Pelayanan (*Assurances*). Terkait dengan kualitas pelayanan dimaksud (*Servqual*) hasil pengukurannya melalui survei disajikan pada tabel berikut ini tentang kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan sebagai hasil pengukuran pada *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* sebagaimana tabel berikut.

Dari tabel IV diatas ditemukan bahwa kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan (*servqual*) dalam melaksanakan pelayanan TIK Pemerintah kota Manado, responden menilai rata-rata 3,01 artinya responden menyatakan kualitas pelayanan TIK yang dilakukan atau diberikan kepada publik sekarang ini termasuk petugas/operator dipersepsi baik (B) artinya pengguna menyatakan layanan TIK yang diberikan telah memuaskan dari segi kualitas pelayannya.

C. Harapan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan TIK (*servqual*)

Berikut ini disajikan temuan penelitian tentang harapan responden terhadap kualitas pelayanan petugas/operator layanan TIK sebagai hasil pengukuran pada *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* sebagaimana tabel berikut:

Dari tabel V diatas ditemukan bahwa harapan responden terhadap kualitas pelayanan terkait Bukti Kualitas Pelayanan (*Tangibles*), Keterandalan Pelayanan (*Reliability*), Daya Tanggap Pelayanan (*Responsiveness*), dan Jaminan Pelayanan (*Assurances*) dalam melaksanakan pelayanan harapan responden berada pada nilai rata-rata diatas 3 dengan demikian harapan responden terhadap mutu kualitas petugas/operator pelayanan TIK yang dilakukan oleh

pemerintah kota Manado sangat mengharapkan kedepannya agar terus berada pada kategori SANGAT BAIK.

IV. PENUTUP

A. Kesimpulan

Hasil survei kepuasan layanan TIK pemerintah Kota Manado secara umum publik penggunanya menyatakan sudah baik atas kualitas pelayanan dengan nilai indeks 3,01 (B) olehnya publik menyatakan menggunakan layanan ini dengan memuaskan, untuk harapan juga dinyatakan sangat perlu dengan nilai indeks 3,23 (A).

Hasil survei harapan publik atas layanan TIK pemerintah Kota Manado dari tiga layanan yang ada (Musrembang, SAMSAT dan Command Center) untuk Eksistensi dan Kualitas Layanan, publik dengan kepuasan terhadap layanan TIK pemerintah Kota Manado adalah BAIK yaitu pada nilai rata-rata 3,01, demikian halnya dengan Harapan Layanan, publik mengharapkan SANGAT PENTING dengan mengharapkan sangat penting pada nilai 3,23.

B. Saran

Berdasarkan hasil akhir dari penelitian ini maka beberapa hal yang penting direkomendasikan:

1. Dengan puasanya publik menggunakan layanan TIK pemerintah Kota Manado, penting untuk dipertahankan dan ditingkatkan kualitas layanannya yang diikuti penyesuaian produk (aplikasi) dengan spesifikasi *High Tech* dan pengelola/operator yang *High Touch*.
2. Khusus bagi layanan TIK SAMSAT untuk lebih mengoptimalkan pemanfaatannya oleh publik maka perlu dilakukan migrasi ke *online service* atau layanan berbasis website.

V. KUTIPAN

- [1] Agustina, Suci. (2013). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Malang: Universitas Brawijaya.
- [2] Bitjoli, Billie E. (2017). *Analisa Kesiapan Kota Cerdas (studi kasus: pemerintah Kota Manado)*. Manado: Universitas Sam Ratulangi.
- [3] Boar, B. H. (2001). *The Art of Strategic Planning for Information Technology, 2nd Edition*. USA: Wiley.
- [4] Devianto, Yudo. (2017). *Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Perbandingan Eksponensial (MPE) Dan Skala Ordinal Pada Unit Pelayanan Masyarakat*. Yogyakarta: Universitas Mercu Buana.
- [5] Ditjen SDPPI. (2014). *Peningkatan Pelayanan Publik DITJEN SDPPI Melalui Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Integritas Pelayanan Publik*. Jakarta: DITJEN SDPPI.
- [6] Hoffman, K. Douglas & Bateson, John E. G. (1997). *Essential of Services Marketing*. Fort Worth: The Dryden Press.
- [7] Indrajit, Richardus Eko & Djokopranoto, Richardus. (2002). *Konsep Manajemen Supply Chain Cara Baru*

- Memandang Mata Rantai Penyediaan Barang*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- [8] Instruksi Presiden Republik Indonesia. *Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*. Jakarta: Instruksi Presiden Republik Indonesia.
- [9] Kurniasih, Dewi (2017). *Interaksi Sosial dalam Implementasi e-Government*. Bandung: Universitas Komputer Indonesia.
- [10] Lupiyoadi. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Barat.
- [11] Parsaorantua, Pasaribu Humisar. (2017). *Implementasi Teknologi Informasi dan Komunikasi (Studi Tentang Web E-governtment di Kominfo Kota Manado)*. Manado.
- [12] Rudi Nofri, M. (2015). *Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Padang Pariaman (Studi RSUD Padang Pariaman)*. Padang: Universitas Ekasakti Padang
- [13] Saputra, Trio. (2016). *Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)*. Riau: Universitas Lancang Kuning.
- [14] Septiani, Retno. (2017). *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk Elektrik (e-KTP)*. Lampung: Universitas Lampung.
- [15] Sinambela, L. P. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [16] Sutarman. (2009). *Pengantar Teknologi Informasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [17] Tjiptono, Fandy. (2012). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- [18] Yolivia Astrianiez, Seesar. (2010). *Perbandingan Implementasi Insourcing, Co-Sourcing, dan Outsourcing Dalam Pengembangan Sistem Informaso*. Majalah ilmiah IPB.

Mahasiswa Elektro (HME), menjadi bagian dari POSITIVISME yang adalah Himpunan Mahasiswa Elektro angkatan 2014, dan berada dalam komunitas UNSRAT IT Community (UNITY). Dan akhirnya pada tahun 2018 saya dapat menyelesaikan studi S1 dengan baik.

TENTANG PENULIS

Betherix Christin Cindy Sagai, anak keempat dari lima bersaudara. Lahir di Palembang, Sumatera Selatan, pada tanggal 22 Desember 1996. Dengan alamat tempat tinggal Desa Pakuure, Ke. Tenga, Kab. Minahasa Selatan.

Saya mulai menempuh pendidikan di Sekolah Dasar Negeri 82 Curup (2002-2008). Setelah itu saya melanjutkan pendidikan tingkat pertama di SMP Negeri 2 Curup (2008-2011). Selanjutnya saya menempuh pendidikan ke sekolah tingkat atas SMA Negeri 2 Curup (2011-2014).



Setelah itu, di pertengahan tahun 2014 saya dinyatakan lulus dari SMA, dan kemudian melanjutkan pendidikan S1 di salah satu perguruan tinggi yang ada di Sulawesi Utara yaitu Universitas Sam Ratulangi dengan mengambil Program Studi Teknik Informatika di Jurusan Elektro Fakultas Teknik. Selama masa perkuliahan, saya tergabung dalam organisasi kemahasiswaan yaitu Himpunan