



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Survei Kualitas Pelayanan adalah sebuah pertanyaan atau pernyataan yang diberikan oleh suatu perusahaan atau instansi pemerintahan yang akan ditunjukkan kepada responden atau orang yang merasakan pelayanan dari perusahaan tersebut. Pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab yang dilaksanakan oleh suatu instansi pemerintah di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Sedangkan Pelayanan adalah setiap kegiatan yang diberikan oleh perusahaan dan ditunjukkan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini kebutuhan dan keinginan setiap orang yang diberikan layanan dapat terpenuhi. adapun pelayanan yang diberikan oleh **Bagian Sistem Informasi Divisi Regional III Palembang PT Kereta Api Indonesia (PERSERO)** adalah membantu kegiatan serta kelengkapan administrasi dibagian (IT), Melakukan perbaikan jaringan, Memberikan pelayanan terhadap konsumen dalam pembelian tiket offline maupun online melalui aplikasi KAI ACCES, Memberikan informasi kepada penumpang selama perjalanan di kereta. Menggandakan dan mengarsipkan surat masuk dan surat keluar, mengerjakan dan mengetik surat, membuat dan merawat software, fotocopy pengarsipan dan pendistribusian surat serta membuat laporan survei kualitas pelayanan.

Survei Kualitas Pelayanan Publik pada Divisi Regional III Palembang adalah sebuah laporan yang berisi pertanyaan atau pernyataan mengenai hasil kepuasan pelayanan dari setiap unit yang ada diperusahaan khususnya dibagian Sistem informasi, yang dimana pelayanan yang diberikan ditunjukkan kepada karyawan ataupun masyarakat umum yang menerima pelayanan dari bagian sistem informasi.



Seperti yang kita ketahui saat ini perkembangan teknologi yang semakin maju dan serba digital memudahkan pekerjaan para pegawai di suatu perusahaan khususnya Divisi Regional III Palembang Bagian Sistem informasi. Bagian Sistem Informasi sebagian besar pekerjaannya telah menggunakan sistem dan aplikasi yang sangat canggih serta serba digital tetapi, ada beberapa hal kecil yang masih manual di antaranya kegiatan Survei Kualitas Pelayanan Publik yang ada saat ini masih menggunakan cara yang konvensional dan belum terkomputerisasi dengan baik masih menggunakan media kertas dan bertatap muka dengan responden untuk melakukan Survei Kualitas Pelayanan Publik dan Lapornya tidak realtime, harus diinputkan ke dalam komputer sehingga karyawan atau staf pelaksana organik memerlukan banyak waktu untuk membuat laporan hasil survei kualitas pelayanan.

Semakin banyaknya berkas dan surat masuk disetiap tahunnya, terdapat kendala dalam pengoprasian jaringan pada kantor, kurang nyamannya kereta api jam operasional pagi, kurang ramahnya layanan pembelian tiket offline dan kurang jelasnya informasi didalam kereta api selama perjalanan. Hal ini menyebabkan kritik dan saran yang dilakukan oleh konsumen atau semua orang yang merasakan pelayanan dari Sistem Bagian Informasi. berdasarkan kendala-kendala di atas menggambarkan bahwa pelayanan yang di berikan oleh Sistem Bagian Informasi Divre III Palembang sebagai penyelenggara pelayanan belum dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat serta karyawan yang ada disetiap Unit Bagian Sistem Informasi. Oleh karena itu penulis akan membuat aplikasi khusus Survei Kualitas Pelayanan Publik yang berguna untuk memudahkan melakukan Survei yang di mana survei Kualitas Pelayanan dinilai dari 5 indikator yaitu : Reliabilty adalah kemampuan setiap unit untuk memberikan layanan yang tepat waktu, akurat dan dapat dipercaya, Responsiveness adalah kemampuan setiap unit memberikan pelayanan yang baik dan cepat, Assurance adalah

---



kemampuan unit menumbuhkan rasa percaya setiap karyawan melalui aspek komunikasi, kreadibilitas dan sopan santun pegawai, Empahty yaitu sikap dan perilaku sadar personil perusahaan yang menunjukkan pengertian akan kebutuhan masing-masing dari setiap pelayanan yang diberikan, Tangible yaitu penampilan fisik fasilitas karyawan (pakaian kerja, kerapihan dan cara berkomunikasi).

Diharapkan dengan dibuatnya aplikasi Survei Kualitas Pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) dapat memudahkan para karyawan untuk melakukan survei kualitas pelayanan tanpa memakan banyak waktu, membantu dalam membuat laporan hasil survei dan juga didalam Laporan tersebut terdapat grafik diagram batang atau persentase untuk setiap pertanyaan.

Oleh karena itu penulis akan membuat Aplikasi Survei Kualitas Pelayanan yang bertujuan untuk membantu *administrator*, *staff* dan *manager* dalam menginput atau merekap laporan setiap hasil survey yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang kapan saja secara mudah dan cepat atau realtime dan memudahkan responden untuk melakukan penilaian pelayanan yang telah diberikan oleh bagian Sistem Informasi Divre III Palembang PT Kereta Api Indonesia (Persero).

Berdasarkan uraian tersebut, maka disimpulkan bahwa penulis akan membuat penelitian dengan judul “**Aplikasi Survei Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Sistem Informasi Divre III Palembang PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Berbasis Website**”. Penelitian ini dibuat untuk membantu karyawan perusahaan dalam melakukan proses Survei Kualitas Pelayanan dan membuat laporan dari setiap survei yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi sistematis dan terkomputernisasi.

## 1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada, maka dapat diketahui rumusan masalah dalam laporan ini yaitu “ **Bagaimana Membuat Sebuah**

---



## **Aplikasi Survei Kualitas Pelayanan Publik Pada Bagian Sistem Informasi Divre III Palembang PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) Berbasis Web”**

### **1.3 Batasan Masalah**

Agar penulis laporan ini lebih terarah dan tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka permasalahan dibatasi berdasarkan :

1. Data yang diambil sebagai berikut : data hasil atau laporan survei pelayanan, data struktur organisasi sistem bagian informasi divre III Palembang, data tugas pokok dan fungsi karyawan, logo perusahaan dan arti logo Divre III Palembang.

### **1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan**

#### **1.4.1 Tujuan Penulisan**

Adapun tujuan dari penulisan Laporan ini adalah sebagai Berikut :

1. Membuat Aplikasi Survei Kualitas Pelayanan Publik Divisi Regional III Palembang PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) bagian Sistem Informasi
2. Dapat meningkatkan Kualitas Pelayanan Divisi Regional III Palembang PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) khususnya dibagian Sistem Informasi
3. Menyelesaikan tugas akhir perkuliahan dalam membuat laporan akhir.

#### **1.4.2 Manfaat Penulisan**

Adapun manfaat yang didapat dalam menyusun laporan ini adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah perusahaan dan responden dalam melakukan kegiatan Survei Kualitas Pelayanan Publik Divisi Regional III Palembang PT Kereta Api Indonesia (PERSERO) bagian Sistem Informasi.
2. Mempermudah antara responden dan pewawancara (*Staff*) tidak harus bertatap muka dalam melakukan pengisian Survei Kualitas Pelayanan serta mempermudah *staff* dalam membuat laporan atau rekap hasil survei.



3. Penulis dapat menerapkan dan mengembangkan ilmu pengetahuan yang telah didapat dan dipelajari selama perkuliahan di Politeknik Negeri Sriwijaya.

## **1.5 Metode Pengumpulan Data**

### **1.5.1 Waktu Pengumpulan data**

Penelitian ini dilakukan selama seminggu untuk mendapatkan data-data yang ada perusahaan dimulai dari tanggal 1 April – 15 April 2023 .

### **1.5.2 Lokasi Penelitian**

Penelitian dilakukan di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang bagian Sistem Informasi yang berlokasi di Jalan Jendral Achmad Yani No. 541 Seberang Ulu II Palembang.

### **1.5.3 Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode penelitian data yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif

1. Interview/ wawancara

Wawancara dilakukan pada Senin 03 April 2023 dengan narasumber M.Farid Ramadhan Jabatan Pelaksana Organik dan Saprizal Pratama Jabatan Kepala Unit IT bagian Sistem Informasi. Wawancara Menurut Sugiyono (2018) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dalam praktik lapangan, penulis melakukan wawancara terhadap pihak yang berwenang untuk mendapatkan data yang akan digunakan untuk membuat Aplikasi Survei Kepuasan Pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

2. Pengamatan/Observasi

Observasi dilakukan selama 3 hari yaitu 5 April – 7 April 2023. Tempat



Observasi adalah Divre III Palembang PT Kereta Api Indonesia. Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

### 3. Dokumentasi

Kegiatan dokumentasi dilaksanakan pada saat wawancara dan obeservasi yaitu tanggal 3,5 dan 7 April 2023 yang dilaksanakan diunit Sistem Bagian Informasi Divre III Palembang PT Kereta Api Indonesia (PERSERO). Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Agar mendapatkan gambaran yang jelas terhadap penelitian ini, maka laporan ini dibagi menjadi 5 (lima) bab. Secara garis besar sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Pada bab ini akan diuraikan secara garis besar mengenai laporan kerja praktik secara singkat dan jelas mengenai latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode pengumpulan data, dan sistematika penulisan.

#### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini akan diuraikan secara singkat mengenai teori-teori yang

---



berkaitan dengan judul laporan akhir ini, yaitu teori umum, dan teori khusus

### **BAB III. GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN**

Pada bab ini menguraikan tentang sejarah berdirinya PT KAI (PERSERO), Visi, Misi, dan Moto PT KAI (PERSERO), Makna Logo Perusahaan, Struktur Organisasi, serta Fungsi dan Tugas pokok Unit Sistem Informasi (IT) Divre III Palembang PT Kereta Api Indonesia (PERSERO)

### **BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menjelaskan tentang Aplikasi Survei Kualitas Pelayanan Publik Divre III Palembang yang menjadi pokok permasalahan pembuatan laporan akhir.

### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dari apa yang telah dipaparkan dan dibahas dalam bab-bab sebelumnya. Sebagai tindak lanjut dari kesimpulan, maka pada akhir penulisan dikemukakan saran yang dapat berguna bagi semua pihak.