

**PERANAN SISTEM INFORMASI UNIT PELAYANAN
INFORMASI DAN KELUHAN (SI UPIK) DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
DI KABUPATEN KERINCI**

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



OLEH:

**LEGARIA AGUSTINA
2012/1205859**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016**

PERANAN SISTEM INFORMASI UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN
KELUHAN (SI UPIK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KERINCI

SKRIPSI

*Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang Sebagai Syarat Untuk
Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik*



OLEH:

LEGARIA AGUSTINA
2012/1205859

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
2016

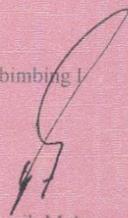
PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Peranan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kerinci
Nama : Legaria Agustina
NIM : 1205859
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 03 Agustus 2016

Disetujui Oleh:

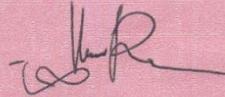
Pembimbing I



Dr. Dasril, M. Ag

NIP. 19580422 198703 1 003

Pembimbing II



Nora Eka Putri, S.IP.M.Si

NIP. 19850312 200812 2 006

HALAMAN PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

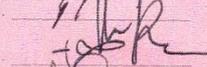
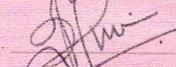
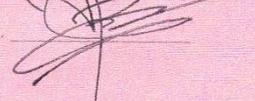
Pada hari Rabu Tanggal 03 Agustus 2016 pukul 10.00-12.00 WIB

PERANAN SISTEM INFORMASI UNIT PELAYANAN INFORMASI DAN KELUHAN (SI UPIK) DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN KERINCI

Nama : Legaria Agustina
NIM/UM : 1205859/2012
Program studi : Ilmu Administrasi Negara
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 03 Agustus 2016

Tim Penguji:

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Dasril, M.Ag	1. 
Sekretaris	: Nora Eka Putri, S.IP, M.Si	2. 
Anggota	: Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D	3. 
Anggota	: Dra. Jumiati, M.Si	4. 
Anggota	: Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D	5. 

Mengesahkan:
Dekan FIS UXP

Prof. Dr. Staffi Anwar, M. Pd
NIP. 196210011989031002

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Legaria Agustina

NIM/TM : 1205859/2012

Tempat/Tanggal Lahir : Batang Sangir / 15 Agustus 1994

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Peranan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kerinci)" adalah benar merupakan hasil karya asli saya dan bukan merupakan plagiat orang lain, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulis.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 03 Agustus 2016

Yang Membuat Pernyataan,



LEGARIA AGUSTINA
1205827/2012

ABSTRAK

LEGARIA AGUSTINA (1205859/2012) Peranan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kerinci

Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) adalah sistem yang disediakan oleh pemerintah kabupaten Kerinci guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik terutama berkenaan dengan permasalahan-permasalahan masyarakat kerinci sebagai upaya melaksanakan prinsip good government dalam pemerintahan Kabupaten Kerinci namun tentu saja masih banyak kendala dalam pelaksanaannya, diantaranya sosialisasi, jaringan, lambanya respon pejabat atau Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD), dan Adanya ketidaktepatan penggunaan oleh masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk melihat Peranan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten kerinci, apa kendala serta bagaimana langkah yang dilakukan dalam mengatasi kendala.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan metode/ teknik *purposive* sampling, dimana pemilihan informan berdasarkan pada karakteristik tertentu. Jenis data yang terdapat dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data ini penulis kumpulkan dengan melakukan observasi, studi dokumentasi dan wawancara dengan menggunakan pedoman wawancara dan catatan lapangan. Teknik menguji keabsahan data dengan triangulasi sumber. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan adalah pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) belum memberikan peranan yang optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, hal ini dikarenakan belum terlaksananya secara optimal tugas dari fungsi SI UPIK pada bidang kesehatan, pendidikan, dan fasilitas umum di Kabupaten Kerinci. Serta masih tingginya angka keluhan yang terlihat pada statistik SI UPIK atas penyampaian keluhan masyarakat kepada pemerintah kabupaten kerinci yang dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan publik di kabupaten kerinci belum meningkat dikarenakan angka keluhan yang masih tinggi (2) Terdapat kendala-kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan (SI UPIK) diantaranya terkait sosialisasi yang masih kurang, gangguan jaringan, lambanya respon yang diberikan oleh pejabat/SKPD, serta adanya ketidaktepatan masyarakat dalam menggunakan sistem tersebut. (3) Adapun langkah yang dilakukan berkaitan dengan kendala jaringan adalah dengan menyediakan modem ataupun *wifi*. Selanjutnya berkaitan dengan lambanya respon pejabat/SKPD dengan menyurati atau memberi teguran. Serta belum adanya langkah yang konkrit dalam mengatasi kendala sosialisasi yang masih kurang.

Kata Kunci : *Peranan Sistem, Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK), Pelayanan Publik*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberi rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“Peranan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kerinci”**. Skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Strata satu (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

Penulis sangat menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi materi maupun teknik penulisannya, semua ini karena keterbatasan kemampuan dan pengalaman yang ada pada penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan kritikan dan saran dari berbagai pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan skripsi ini.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Dasril, M.Ag sebagai dosen pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.
2. Ibu Nora Eka Putri, S.IP, M.Si sebagai dosen pembimbing II yang telah memberikan arahan dalam penulisan skripsi ini.

3. Bapak Prof. Drs. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.D, Ibu Dra. Jumiati, M.Si, dan bapak Aldri Frinaldi, SH, M.Hum, Ph.D sebagai dosen penguji yang telah memberikan kritikan dan saran demi kesempurnaan penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Kepala Bagian Pengolahan Data Elektronik, Kasubbag Pengadaan dan Pelayanan serta Pegawai bagian Pengelolaan Data Elektronik SETDA Kabupaten Kerinci yang telah memberikan data dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Dinas Pendidikan, Kesehatan dan Pekerjaan Umum Kabupaten Kerinci yang telah bersedia diwawancarai
6. Teristimewa buat orang tuaku Bapak Abdul Wahid Siregar dan Ibu Wagiyem serta Abang Parmuluan Siregar, SE yang telah memberikan doa dan kasih sayang yang tulus kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
7. Rekan-rekan seperjuangan Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Akhirnya penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas semuanya dengan pahala yang berlipat ganda. Amin.

Padang, Agustus 2016

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian.....	7
F. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Landasan Teori	8
1. Peranan Sistem	8
2. Konsep Informasi	12
3. Sistem Informasi Manajemen.....	16
4. Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK).....	19
5. Kualitas Pelayanan Publik	24
6. Teori Kendala.....	31

7. konsep Solusi	33
B. Kerangka Konseptual	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	36
B. Lokasi Penelitian dan Fokus Penelitian.....	36
C. Informan Penelitian	37
D. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	38
E. Instrumen Penelitian	39
F. Teknik Pengujian Keabsahan Data.....	39
G. Teknik Analisis Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Temuan Umum.....	42
B. Temuan Khusus.....	78
1) Peranan SI UPIK dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan ...	78
a) Bidang Kesehatan.....	82
b) Bidang Pendidikan.....	86
c) Bidang Fasilitas Umum.....	88
2) Kendala dalam Pelaksanaan SI UPIK	92
3) Upaya daslam Pelaksanaa SI UPIK.....	99
C. Pembahasan	101
1) Peranan SI UPIK dalam peningkatan kualitas pelayanan	101
2) Kendala dalam pelaksanaan SI UPIK	107
3) Upaya dalam mengatasi kendaladalam pelaksanaan SI UPIK Kabupaten Kerinci..	109

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan 112

B. Saran 115

DAFTAR PUSTAKA 117

LAMPIRAN..... 119

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Komponen Fisik SIM.....	18
Tabel 2. Informan penelitian	37
Tabel 3. Batas-batas wilayah kecamatan di Kabupaten Kerinci	43
Tabel 4. Luas wilayah dan Presentase menurut kecamatan di Kabupaten Kerinci.....	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.	SMS yang penulis kirim	4
Gambar 2.	Kerangka Berfikir	35
Gambar 3.	Peta Infrastruktur Kabupaten Kerinci.....	46
Gambar 4.	Struktur Organisasi Bagian Pengelolaan Data Elektronik Kabupaten Kerinci	51
Gambar 5.	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci.....	60
Gambar 6.	Struktur Organisasi Dinas Kesehatan Kabupaten Kerinci	68
Gambar 7.	Struktur Organisasi Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kerinci	77
Gambar 8.	Halaman depan Web kabupaten kerinci dimana SI UPIK ada pada bagian aplikasi.....	79
Gambar 9.	Tampilan halaman SI UPIK pada bagian home	80
Gambar 10.	Tampilan halaman aplikasi SI UPIK yang menjelaskan cara mengirim sms	80
Gambar 11.	Statistik penggunaan layanan SI UPIK	81

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Panduan Wawancara

Lampiran 2 Informan Penelitian

Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 4 Surat Izin Penelitian FIS UNP

Lampiran 5 Surat Izin Penelitian KESBANGPOL

Lampiran 6 Surat Keterangan Penelitian Bagian Pengelolaan Data Elektronik

Lampiran 7 Surat Keterangan Penelitian Dinas Pendidikan

Lampiran 8 Surat Keterangan Penelitian Dinas Kesehatan

Lampiran 9 Surat Keterangan Penelitian Dinas Pekerjaan Umum

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini dengan sistem informasi dan teknologi yang semakin canggih mau tidak mau setiap negara harus menerimanya dengan sebaik mungkin dan mampu memanfaatkan hal tersebut guna untuk menunjang kinerjanya dalam menjalankan roda pemerintahan maupun tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakatnya. Hal ini juga merupakan langkah dalam perbaikan pelayanan dimana pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dengan pemanfaatan *Electronic Government*.

Berdasarkan definisi dari *world bank*, e-Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah dapat mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis dan pihak yang berkepentingan. Dalam prakteknya e-Government adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih berkualitas. Indonesia yang tergolong dalam negara berkembang juga tidak bisa terlepas dari hal tersebut, beberapa lembaga pemerintah baik pusat maupun daerah telah mengembangkan E-Government. Di Indonesia, inisiatif e-Government dimulai setelah adanya Instruksi Presiden No. 6/2001 tanggal 24 april 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung *good Governance*. Secara ringkas tujuan yang ingin dicapai dari implementasi e-Government adalah untuk menciptakan *Customer Online* bukan *in-line* dan dapat memperluas partisipasi publik dimana masyarakat

dimungkinkan untuk terlibat aktif dalam pengambilan keputusan atau kebijakan pemerintah serta diharapkan dapat memperbaiki produktifitas dan efisiensi birokrasi. (*sumber:menpan.go.id* diakses pada tanggal 28 Januari 2016)

Syamsudin dalam penelitiannya (2012), juga menyebutkan E-Government adalah sistem manajemen Informasi dan layanan masyarakat yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakatnya, dengan memanfaatkan internet maka akan muncul sangat banyak pengembangan modus layanan dari pemerintah kepada masyarakat yang memungkinkan peran aktif masyarakat dimana diharapkan masyarakat dapat secara mandiri untuk mendapatkan layanan publik. Indonesia melalui pemerintahnya harus mampu dan dituntut agar sebaik mungkin menjalankan roda pemerintahan dan menjalankan kewajiban dan tanggungjawabnya guna untuk memakmurkan rakyatnya salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan yang mudah, efektif, dan efisien. Jika dikaitkan dengan sistem informasi dan teknologi adalah dengan memberikan akses layanan informasi yang mudah kepada masyarakat Indonesia sendiri.

Hal ini kemudian disadari oleh pemerintah Kabupaten Kerinci dengan ikut mengembangkan E-Government pada anggaran tahun 2013 melalui bagian Pengelolaan Data Elektronik (PDE) Setda Kerinci telah mengembangkan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) agar kualitas layanan publik pemerintah kabupaten kerinci dapat meningkat dengan baik. (*sumber: <http://kerincikab.go.id>* diakses pada tanggal 26 Januari 2016)

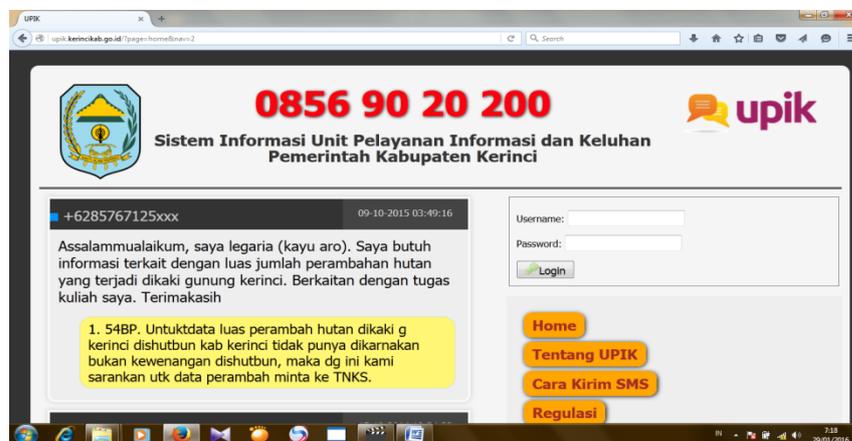
Melalui UPIK, masyarakat dapat mengirimkan SMS baik berupa pengaduan, informasi maupun keluhan atas pelayanan pemerintah kabupaten kerinci. Pesan

dari masyarakat dapat dikirimkan ke nomor yang telah tertera (0856 9020 200). Selanjutnya, moderator SI UPIK dapat melanjutkannya kepada satuan kerja terkait dengan persoalan yang disampaikan dalam pesan tersebut. Satuan Kerja terkait kemudian dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengirimkan pesan melalui SI UPIK dan masyarakat akan menerima jawaban atas pesan yang sudah disampaikannya.

Pelaksanaan Sitem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) ini masih dibayangi oleh beberapa masalah yang bisa saja mengakibatkan tidak sempurnanya sistem ini untuk dijalankan, data yang peneliti dapatkan melalui Observasi awal pada hari selasa 22 September 2015 di kantor Bupati Kabupaten Kerinci oleh Bapak Yeddy Edwar Kepala Pengelolaan Data Elektronik (PDE) Kabupaten Kerinci dan Bapak Zukri Kasubag Pengadaan Pelayanan dan Pengaduan mengungkapkan bahwa kendala utama dalam pelaksanaannya adalah Respon Pejabat atau SKPD yang dituju sering lambat bahkan tidak memberikan balasan, kemudian dari masyarakatnya sendiri sering pertanyaan atau pernyataan yang dikirim melalui sms tidak sesuai dengan apa yang seharusnya melainkan terkadang untuk memojokan salah satu pihak, dan kemudian terkendala dengan faktor pendukung seperti lampu mati, jaringan yang kadang tidak stabil, dan jumlah unit komputer yang masih kurang hanya terdapat (lebih kurang 3 unit komputer namun hanya satu yang digunakan) dengan alasan komputer rusak.

Berkaitan dengan kendala yang disebutkan, penulis sendiri pernah mengirim sms pada tanggal 09 Oktober 2015 dengan tujuan mencari informasi kepada salah

satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) dan baru mendapatkan balasan pada tanggal 27 oktober 2015, padahal dalam Peraturan Bupati No 13 Tahun 2013 pasal 13 ayat 2 menyebutkan bahwa waktu bagi Operator UPIK SKPD/ Unit Kerja untuk memberikan respon atas berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan, usul atau saran terhadap instansinya adalah dalam waktu 2 kali 24 jam sejak informasi diterima adapun untuk permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa SKPD maka batas waktu untuk melakukan respon terhadap informasi hasil koordinasi tindak lanjut adalah 6 kali 24 jam sejak informasi diterima (pasal 13 ayat 3).



Gambar. 1
SMS yang penulis kirim

Hal lain yang masih menjadi kendala menurut penulis adalah sosialisasi yang dilakukan masih kurang karena sosialisasi yang dilakukan hanya melalui pegawaip perangkat desa dan pemasangan baliho UPIK yang hanya ada dikantor camat bukan ditempat-tempat umum seperti pasar, masjid, sekolah, dan sebagainya. Kemudian dikuatkan dengan beberapa orang yang penulis ajukan pertanyaan secara acak berkaitan dengan tahu atau tidaknya dengan aplikasi UPIK

yang disediakan oleh pemerintah kabupaten kerinci dan mereka menjawab tidak tahu. Kondisi yang demikian tentu saja akan berpengaruh pada pemanfaatan teknologi yang telah diciptakan dengan menghadirkan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) oleh Pemerintah Kabupaten Kerinci. Maka dari itu sangat dibutuhkan kesiapan dan perbaikan dalam mengaplikasikan sistem ini agar sistem yang disediakan mampu memberikan perannya terhadap perbaikan maupun peningkatan kualitas Pelayanan Publik.

Dalam penelitian ini yang menjadi sorotan pelayanan publik adalah layanan bidang Kesehatan, Pendidikan, dan Fasilitas Umum yang harus terus ditingkatkan karena menurut penulis ketiga bidang layanan tersebut merupakan kebutuhan mendasar bagi masyarakat, pendidikan yang baik akan berpengaruh pada kualitas sumber daya manusia, layanan kesehatan merupakan layanan yang selalu dibutuhkan setiap harinya, kemudian begitu juga dengan fasilitas umum. Selain itu ketiga bidang layanan tersebut merupakan hal yang akan berpengaruh pada kesejahteraan masyarakat itu sendiri dan merupakan prioritas pemerintah kerinci dengan dibuktikan dari ulasan visi kabupaten kerinci.

Maka dari itu penulis menarik judul "Peranan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kerinci".

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah maka ditemukan beberapa permasalahan diantaranya:

1. Respon Pejabat atau SKPD yang lamban dalam memberikan tanggapan ataupun jawaban kepada masyarakat melalui pesan singkat atau sms.
2. Faktor pendukung (sarana dan prasarana) dalam implementasi SI UPIK dirasa kurang memadai.
3. Kurangnya sosialisasi tentang Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) oleh pemerintah ke masyarakat.
4. Belum optimalnya layanan kesehatan, pendidikan, dan fasilitas umum yang perlu ditingkatkan.

C. Batasan Masalah

Berdasarkan Identifikasi masalah diatas penulis membatasi masalah pada kurangnya pemanfaatan SI UPIK oleh SKPD dan masyarakat sehingga mengakibatkan peranan SI UPIK dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

D. Rumusan Masalah

1. Bagaimana peranan SI UPIK dalam peningkatan pelayanan bidang Kesehatan, Pendidikan, dan Fasilitas Umum di Kabupaten Kerinci ?
2. Apa kendala dalam pelaksanaan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) Kabupaten Kerinci ?
3. Apa saja upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK)?

E. Tujuan Penelitian

1. Untuk menjelaskan perananan SI UPIK dalam meningkatkan Pelayanan bidang Kesehatan, Pendidikan, dan Fasilitas Umum di Kabupaten Kerinci.
2. Untuk mengetahui kendala dalam pelaksanaan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) Kabupaten Kerinci.
3. Untuk mengetahui upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala dalam pelaksanaan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK)?

F. Manfaat Penelitian

1. Secara teoritik

Penelitian ini bermanfaat bagi pengembangan dan pengetahuan yang berkaitan dengan Mata Kuliah Sistem Informasi Manajemen, Electronic Government, Pelayanan Publik, dan Manajaemen Pelayanan Publik.

2. Secara praktis

- a. Instansi terkait

Untuk bahan evaluasi bagi pemerintah kabupaten Kerinci berkaitan dengan pemanfaatan SI UPIK dalam pelayanan publik.

- b. Masyarakat

Agar menggunakan dan menjadi faktor pendukung dari berjalanya SI UPIK sehingga mampu menunjang perbaikan pelayanan publik di kabupaten Kerinci.

BAB II KAJIAN TEORI

A. Landasan Teori

1. Peranan Sistem

Wisnu Adrianto, dkk (2015:205) mendefinisikan peranan (*role*) merupakan aspek dinamis (status) apabila seseorang melaksanakan hak dan kewajibannya sesuai dengan kedudukannya maka dia menjalankan suatu peranan. Perbedaan antara kedudukan dengan peranan adalah untuk kepentingan ilmu pengetahuan. Keduanya tidak dapat dipisah-pisahkan, karena yang satu tergantung pada yang lain dan sebaliknya

Friedman dalam Bolang (2015:1128) mengungkapkan peran sebagai serangkaian perilaku yang diharapkan pada seseorang sesuai dengan status yang diberikan baik secara formal maupun secara informal.

Lebih jelas Soekanto dalam Elsi Widia (2010:11) menjelaskan bahwa, Suatu peranan paling sedikit mencakup 3 hal yaitu: *pertama*, peranan adalah meliputi norma-norma yang dihubungkan dengan posisi atau tempat seseorang dalam masyarakat. Peranan dalam arti ini merupakan rangkaian peraturan-peraturan yang membimbing seseorang dalam kehidupan kemasyarakatan. *Kedua*, peranan adalah suatu konsep perihal apa yang dapat dilakukan individu dalam masyarakat sebagai suatu organisasi. *Ketiga*, peranan juga dapat dikatakan sebagai perilaku individu yang penting bagi struktur sosial”.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia dijelaskan bahwa peranan adalah sebuah tindakan bagian dari tugas utama yang harus dilaksanakan. Selanjutnya Roger dan Schomaker dalam laporan penelitian (Syafnil, 1995) mengemukakan

bahwa peranan dapat diartikan sebagai pola perilaku yang tampak pada seseorang atau lembaga dalam melakukan kegiatan tertentu.

Peranan menurut Koentjaraningrat dalam penelitian (Randi Irawan, 2013) merupakan aspek dinamis dari kedudukan, apabila seseorang telah melaksanakan kewajiban sesuai dengan kedudukannya, maka seorang tersebut telah menjalankan suatu peranan yang merupakan pertanggungjawaban dari tugas yang diemban seseorang, apabila tugas dilaksanakan sesuai kewajibannya, maka perannya telah dilaksanakan. Lebih lanjut menurut Koentjaraningrat (1991:119) dalam penelitian (Mulya Agung Minang Putra tahun 2012:15-16) peranan adalah segala cara perilaku individu atau kelompok untuk memenuhi kewajiban dan dengan demikian merupakan aspek yang dinamis dari status, cara-cara perilaku tersebut disebut peranan.

Selanjutnya sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Setiap sistem terdiri dari unsur-unsur, unsur-unsur tersebut merupakan bagian terpadu sistem yang bersangkutan yang bekerja sama untuk mencapai tujuan sistem. Hal ini sejalan dengan pendapat Prajudi dalam (Inu Kencana Syafie, 2006) yang mengatakan bahwa “Sistem adalah suatu jaringan dari prosedur-prosedur yang berhubungan satu sama lain menurut skema atau pola yang bulat untuk menggerakkan suatu fungsi yang utama dari suatu usaha atau urusan”.

Menurut Pramudji dalam (Inu Kencana Syafie, 2006) sistem adalah suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks atau terorganisasi, suatu himpunan atau perpaduan hal-hal bagian-bagian yang membentuk suatu kebulatan atau keseluruhan yang kompleks atau utuh dimana didalamnya

terdapat komponen-komponen yang pada gilirannya merupakan suatu sistem tersendiri yang mempunyai fungsi masing-masing, saling berhubungan satu sama lain menurut pola, tata atau norma tertentu dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Menurut Marimin dkk (2006:1--3), sistem adalah suatu kesatuan usaha yang terdiri dari bagian-bagian yang berkaitan satu sama lain yang berusaha mencapai tujuan yang sama dalam suatu lingkungan kompleks. Sifat-sifat dasar dari suatu sistem adalah :

- a. Pencapaian tujuan, orientasi pencapaian tujuan akan memberikan sifat dinamis kepada sistem , memberi ciri perubahan yang terus menerus dalam usaha mencapai tujuan.
- b. Kesatuan usaha, mencerminkan suatu sifat dasar dari sistem dimana hasil keseluruhannya melebihi dari jumlah bagian-bagiannya atau sering disebut konsep sinergi.
- c. Keterbukaan terhadap lingkungan, lingkungan merupakan sumber kesempatan maupun hambatan pengembangan. Keterbukaan terhadap lingkungan membuat penilaian terhadap suatu sistem menjadi relatif atau pencapaian tujuan suatu sistem tidak mutlak harus dilakukan dengan satu cara terbaik. Tetapi pencapaian tujuan suatu sistem dapat dilakukan melalui berbagai cara sesuai dengan tantangan lingkungan yang dihadapi.
- d. Transformasi, merupakan proses perubahan inputr menjadi output yang dilakukan oleh sistem.
- e. Hubungan antara bagian, kaitan anatara subsistem inilah yang akan memberikan analisis sistem, suatu dasar pemahaman yang lebih luas.

- f. Sistem ada berbagai macam, antara lain sistem terbuka, sistem tertutup dan sistem dengan umpan balik.
- g. Mekanisme pengendalian, mekanisme ini menyangkut sistem umpan balik yang merupakan suatu bagian yang memberi informasi kepada sistem mengenai efek dari perilaku sistem terhadap pencapaian tujuan atau pemecahan persoalan yang dihadapi.

Jadi sistem adalah kesatuan yang utuh dari sesuatu rangkaian, yang kait mengkait satu sama lain. Bagian atau anak cabang dari suatu sistem, menjadi induk sistem dari rangkaian selanjutnya. Begitulah seterusnya sampai pada bagian yang terkecil, rusaknya salah satu bagian akan mengganggu kestabilan. Model umum sebuah sistem adalah input, proses, dan output. Hal ini merupakan konsep sebuah sistem yang sangat sederhana sebab sebuah sistem dapat mempunyai beberapa masukan dan keluaran.

Dari Penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa peranan sistem merupakan suatu kewajiban yang dilakukan oleh suatu organisasi sesuai dengan tugas dan fungsinya yang terdiri dari beberapa bagian yang berkaitan dan erat hubungannya satu sama lain untuk mencapai tujuan yang sama. Pada dasarnya peranan suatu sistem muncul dari fungsi, ketika fungsi suatu sistem terwujud atau terlaksana maka sistem tersebut telah memberikan perannya.

Adapun fungsi dari Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan adalah pengkoordinasian pelayanan informasi dan keluhan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kerinci, apabila fungsi ini berjalan maka dapat dikatakan bahwa Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan

telah memberikan suatu peranan. Untuk melaksanakan fungsi tersebut sekretariat UPIK mempunyai tugas :

1. Melayani informasi yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan pemerintah kabupaten kerinci yang meliputi pertanyaan atau berita, aduan atau komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan, dan saran baik langsung maupun tidak langsung.
2. Mendistribusikan informasi yang masuk ke Moderator UPIK kepada operator UPIK melalui media atau sarana yang tersedia.
3. Menyampaikan tanggapan atau jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari instansi atau pejabat.
4. Melaksanakan inventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian.
5. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan informasi dan keluhan secara berkala kepada bupati kerinci melalui kepala bagian.

2. Konsep Informasi

Berkaitan dengan Informasi, menurut Kusrini dan andri (2007:7-8) Informasi adalah data yang sudah diolah menjadi sebuah bentuk yang berarti bagi pengguna, yang bermanfaat dalam pengambilan keputusan saat ini atau mendukung informasi. Data belum memiliki nilai sedangkan informasi sudah memiliki nilai. Informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih besar dibanding biaya untuk mendapatkannya. Lebih lanjut dijelaskan pula bahwa informasi yang berkualitas memiliki 3 kriteria, yaitu :

a. Akurat

Informasi harus bebas dari kesalahan, tidak bisa ataupun menyesatkan, akurat juga berarti bahwa informasi itu harus dapat dengan jelas mencerminkan maksudnya.

b. Tepat pada waktunya

Informasi yang datang pada penerima tidak boleh terlambat. Didalam pengambilan keputusan, informasi yang sudah usang tidak lagi bernilai. Bila informasi datang terlambat sehingga pengambilan keputusan terlambat dilakukan, hal itu dapat berakibat fatal bagi perusahaan.

c. Relevan

Informasi yang disampaikan harus mempunyai keterkaitan dengan masalah yang akan dibahas dengan informasi tersebut. Informasi harus bermanfaat bagi pemakaiannya. Di samping karakteristik, nilai informasi juga ikut menentukan kualitasnya, nilai informasi ditentukan oleh dua hal, yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaatnya lebih besar dibanding biaya untuk mendapatkannya.

Pada dasarnya setiap Informasi tentulah memiliki nilai, dan nilai ini ditentukan oleh dua hal yaitu manfaat dan biaya untuk mendapatkannya. Suatu informasi dikatakan bernilai bila manfaat lebih efektif dibandingkan dengan biaya mendapatkannya. Akan tetapi, perlu diperhatikan bahwa informasi yang digunakan di dalam suatu sistem informasi umumnya digunakan untuk beberapa kegunaan

sehingga tidak memungkinkan dan sulit untuk menghubungkan suatu bagian informasi pada suatu masalah tertentu dengan biaya untuk memperolehnya karena sebagian besar informasi dinikmati tidak hanya oleh satu pihak didalam perusahaan. Menurut Sutabri (2003:31-33) nilai informasi didasarkan atas sepuluh sifat, yaitu :

a. Mudah diperoleh

Sifat ini menunjukkan mudahnya dan cepatnya informasi dapat diperoleh. Kecepatan memperoleh dapat diukur, misalnya 1 menit versus 24 jam. Akan tetapi, berapa nilainya bagi pemakai informasi sulit mengukurnya.

b. Luas dan lengkap

Sifat ini menunjukkan lengkapnya isi informasi. hal ini tidak berarti hanya mengenai volumenya, tetapi juga mengenai keluaran informasinya. Sifat ini sangat kabur karena itu sulit mengukurnya.

c. Ketelitian

Sifat ini berhubungan dengan tingkat kebebasan dari kesalahan keluaran informasi. dalam hubungannya dengan volume data yang besar biasanya terjadi dua jenis kesalahan, yakni kesalahan pencatatan dan kesalahan perhitungan.

d. Kecocokan

Sifat ini menunjukkan betapa baik keluaran informasi dalam hubungannya dengan permintaan para pemakai. Isi informasi harus ada

hubungannya dengan masalah yang sedang dihadapi. Semua keluaran lainnya tidak berguna, tetapi mahal mempersiapkannya.

e. Ketepatan Waktu

Sifat ini berhubungan dengan waktu yang dilalui yang lebih pendek dari pada siklus untuk mendapatkan informasi. Masukan, pengolahan, dan pelaporan keluaran kepada para pemakai biasanya tepat waktu. Dalam beberapa hal, ketepatan waktu dapat diukur.

f. Kejelasan

Sifat ini menunjukkan tingkat keluaran informasi yang bebas dari istilah-istilah yang tidak jelas. Membetulkan laporan dapat memakan biaya yang besar.

g. Keluwesan

Sifat ini berhubungan dengan dapat disesuaikannya keluaran informasi tidak hanya dengan lebih dari satu keputusan, tetapi juga dengan lebih dari seorang pengambil keputusan. Sifat ini sulit diukur, tetapi dalam banyak hal dapat diberikan nilai yang dapat diukur.

h. Dapat dibuktikan

Sifat ini menunjukkan kemampuan beberapa pemakai informasi untuk menguji keluaran informasi dan sampai pada kesimpulan yang sama.

i. Tidak ada prasangka

Sifat ini berhubungan dengan tidak adanya keinginan untuk mengubah informasi guna mendapatkan kesimpulan yang telah dipertimbangkan sebelumnya.

j. Dapat diukur

Sifat ini menunjukkan hakekat informasi yang dihasilkan dari sistem informasi formal. Meskipun kabar angin, desas-desus, dugaan-dugaan, klenik, dan sebagainya sering dianggap informasi, hal-hal tersebut berada di luar lingkup pembicaraan kita.

3. Sistem Informasi Manajemen

Sutabri (2005:42) menjelaskan sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan. Kusrini dan andri (2007:8-9) mengatakan sebuah sistem yang terdiri atas rangkaian subsistem informasi terhadap pengolahan data untuk menghasilkan informasi yang berguna dalam pengambilan keputusan dan terdapat komponen-komponen sebagai berikut :

- a. Perangkat keras, mencakup berbagai peranti fisik seperti komputer dan printer.
- b. Perangkat lunak atau program, yaitu sekumpulan instruksi yang memungkinkan perangkat keras memproses data.
- c. Prosedur, yaitu sekumpulan aturan yang dipakai untuk mewujudkan pemrosesan data dan pembangkitan keluaran yang dikehendaki.
- d. Orang, yaitu semua pihak yang bertanggungjawab dalam pengembangan sistem informasi, pemrosesan dan penggunaan keluaran sistem informasi.

- e. Basis data, yaitu sekumpulan tabel hubungan dan lain-lain yang berkaitan dengan penyimpanan data.
- f. Jaringan komputer dan komunikasi data, yaitu sistem penghubung yang memungkinkan sumber dipakai secara bersama atau diakses oleh sejumlah pemakai.

Berkaitan dengan Sistem Informasi Manajemen, berikut adalah beberapa pendapat para ahli yang dikutip dalam Sutabri (2005:91-92):

- a. Robert G. Murdick dan Joel E. Ross, SIM adalah proses komunikasi dimana informasi masukan (*input*) direkam, disimpan, dan diproses untuk menghasilkan output yang berupa keputusan tentang perencanaan, pengoperasian, dan pengawasan.
- b. Joseph F. Kelly, SIM adalah perpaduan sumber daya manusia dan sumber daya yang berbasis komputer yang menghasilkan kumpulan penyimpanan, komunikasi, dan penggunaan data untuk tujuan operasi manajemen yang efisien serta perencanaan bisnis.
- c. Gordon B. Davis, SIM adalah sistem manusia/mesin yang terpadu guna menyajikan informasi untuk mendukung fungsi operasi, manajemen dan pengambilan keputusan didalam suatu organisasi.
- d. Drs. Soetedjo Moeljodihardjo, SIM adalah suatu metode untuk menghasilkan informasi yang tepat waktu bagi manajemen tentang lingkungan luar organisasi dan kegiatan operasi di dalam organisasi dengan tujuan untuk menunjang proses pengambilan keputusan serta memperbaiki proses perencanaan dan pengawasan.

- e. Drs. Komaruddin, . SIM adalah suatu pendekatan yang terorganisir dan terencana untuk memberi eksekutif bantuan informasi yang tepat dan dapat memberikan kemudahan bagi proses manajemen.

Selanjutnya Kertahadi dalam Anwar dan Asianti (2004:40), Sistem Informasi Manajemen didefinisikan sebagai suatu alat untuk menyajikan informasi dengan cara demikian rupa sehingga bermanfaat bagi penerimanya. Adapun komponen fisik dari Sistem Informasi Manajemen yang dijelaskan oleh Sutabri (2005:96-97) adalah sebagai berikut:

Tabel. 1
Komponen Fisik SIM

Komponen Sistem	Catatan
Perangkat Keras	Perangkat keras bagi suatu sistem informasi terdiri atas komputer (pusat pengolah, unit masukan/keluaran, unit penyimpanan file, dan lain sebagainya), peralatan penyiapan data, dan terminal masukan/ keluaran.
Perangkat Lunak	Perangkat lunak dapat dibagi dalam 3 jenis utama: <ol style="list-style-type: none"> 1. Sistem perangkat lunak umum, seperti sitem pengoperasian dan sistem manajemen data yang memungkinkan pengoperasian sistem komputer. 2. Aplikasi perangkat lunak umum, seperti model analisis dan keputusan. 3. Aplikasi perangkat lunak yang terdiri atas program yang secara spesifik dibuat untuk setiap aplikasi.
Database	File yang berisi program dan data dibuktikan dengan adanya media penyimpanan secara fisik seperti diskette, hard disk, magnetic tape, dan sebagainya. File juga meliputi keluaran tercetak dan catatan lain diatas kerytas, mikro film, dan lain sebagainya.
Prosedur	Prosedur merupakan komponen fisik karena prosedur disediakan dalam bentuk fisik seperti buku panduan dan instruksi. Ada tiga jenis prosedur yang dibutuhkan, yaitu: <ol style="list-style-type: none"> 1. Instruksi untuk pemakai

	2. Instruksi untuk penyiapan masukan 3. Instruksi pengoperasian untuk karyawan pusat komputer
Personil	Operator komputer, analis sistem, programmer, personil data entry, dan manajer sistem informasi.

4. Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK)

Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) adalah sistem yang disediakan oleh pemerintah kabupaten Kerinci guna mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik terutama berkenaan dengan permasalahan-permasalahan masyarakat kerinci sebagai upaya melaksanakan prinsip good government dalam pemerintahan Kabupaten Kerinci. Produk hukum yang berkenaan dengan UPIK adalah:

1. Undang Undang Dasar 1945 pasal 28 F yang menyatakan “setiap orang berhak untuk berkomunikasi dan memperoleh informasi untuk mengembangkan pribadi dan lingkungan sosialnya, serta berhak untuk mencari, memperoleh, memiliki, menyimpan, mengolah, dan menyampaikan informasi dengan menggunakan segala jenis saluran yang tersedia”.
2. Inpres No.3 Tahun 2003 tentang Kebijakan Nasional dan Strategi Nasional Pengembangan e-Gov.
3. Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik bab 13 pasal 54 terkait ketentuan penutup dan pelaksanaannya.

4. Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik bab 14 pasal 64 yang menyatakan “(1) Undang-undang ini mulai berlaku dua tahun sejak tanggal diundangkan, (2) Penyusunan dan penetapan Peraturan Pemerintah, petunjuk teknis, sosialisasi, sarana dan prasarana, serta hal-hal lainnya yang terikat dengan persiapan pelaksanaan Undang-Undang ini harus rampung paling lambat dua tahun sejak Undang-Undang ini diundangkan”.
5. Perbup No 13 tahun 2013 tentang Unit Pengaduan Informasi dan Keluhan Kabupaten Kerinci

Sekretariat UPIK mempunyai fungsi pengkoordinasian pelayanan informasi dan keluhan dilingkungan Pemerintah Kabupaten Kerinci, untuk melaksanakan fungsi tersebut sekretariat UPIK mempunyai tugas :

6. Melayani informasi yang disampaikan masyarakat melalui media yang disediakan pemerintah kabupaten kerinci yang meliputi pertanyaan atau berita, aduan atau komplain, keluhan, kritikan, pertanyaan, usulan, dan saran baik langsung maupun tidak langsung.
7. Mendistribusikan informasi yang masuk ke Moderator UPIK kepada operator UPIK melalui media atau sarana yang tersedia.
8. Menyampaikan tanggapan atau jawaban kepada masyarakat berdasarkan informasi yang masuk dari instansi atau pejabat.
9. Melaksanakan inventarisasi permasalahan dan mengupayakan penyelesaian.

10. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan informasi dan keluhan secara berkala kepada bupati kerinci melalui kepala bagian.

Melalui UPIK masyarakat dapat mengirimkan SMS baik berupa pengaduan, Informasi, maupun Keluhan atas pelayanan pemerintah kabupaten Kerinci. Pesan dari masyarakat dapat dikirimkan ke nomor SMS yang telah disediakan. Selanjutnya, moderator dapat melanjutkannya kepada satuan kerja terkait dengan persoalan yang disampaikan didalam pesan tersebut. Satuan kerja terkait kemudian dapat memberikan penjelasan kepada masyarakat yang mengirimkan pesan melalui SI UPIK, balasan pesan tersebut dilakukan oleh satuan kerja terkait dan masyarakat akan mendapatkan jawaban atas pesan yang sudah disampaikan. (sumber: *upik.kerincikab.go.id* diakses pada tanggal 26 Januari 2016)

Berikut adalah cara penggunaan SI UPIK yang dapat dilakukan oleh masyarakat :

1. Ketik SMS berisi Pengaduan, Permintaan Informas atau Keluhan dengan bahasa yang sopan dan beretika.
2. Kirim ke Nomor UPIK (08569020200)
3. Kemudian tunggulah balasan yang akan dikirimkan langsung ke HP anda.
4. Setelah SMS anda dibalas, SMS anda akan otomatis tampil di halaman web UPIK dan SMS yang bersifat pribadi tidak akan ditampilkan di web.

Adapun batas waktu pemberian respon telah diatur dalam pasal 13 peraturan bupati nomor 13 tahun 2013 yaitu :

1. Batas waktu bagi Moderator UPIK untuk meneruskan informasi yang berupa berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan usul/saran kepada SKPD/ Unit Kerja/ Instansi terkait adalah dalam waktu 1 kali 24 jam.
2. Batas waktu bagi operator UPIK, SKPD/Unit Kerja untuk memberikan respon atas berita, keluhan, pertanyaan, pengaduan, usul/saran terhadap instansinya adalah dalam waktu 2 kali 24 jam sejak informasi diterima.
3. Untuk permasalahan yang membutuhkan koordinasi tindak lanjut dan melibatkan beberapa SKPD maka batas waktu untuk melakukan respon terhadap informasi hasil koordinasi tindak lanjut adalah 6 kali 24 jam sejak informasi diterima.

Pengelolaan Teknis SI UPIK terdiri dari Admin UPIK, Moderator Upik, dan Operator UPIK yang memiliki tugas sebagai berikut :

1. Tugas Admin SI UPIK
 - a. Mengelola server SI UPIK
 - b. Mengelola jaringan SI UPIK
 - c. Melakukan back-up data SI UPIK
 - d. Memonitor penggunaan perangkat SI UPIK
 - e. Memberikan laporan dan rekomendasi solusi atas permasalahan
2. Tugas Moderator SI UPIK
 - a. Menginput Data Operator SKPD

- b. Mengelola Data Operator SKPD
 - c. Meneruskan pesan ke SKPD terkait
 - d. Mengingatkan SKPD atas pesan yang masuk dan statusnya
 - e. Memblokir Nomor Pengguna tertentu
 - f. Mempublish pesan tertentu ke Website SI UPIK
 - g. Menjawab pesan tertentu ke Website SI UPIK
 - h. Menjawab pesan pertanyaan umum
 - i. Membuat laporan yang disampaikan kepada kabag PDE
3. Tugas Operator SI UPIK
- a. Meminta persetujuan ke atasan untuk membalas SMS
 - b. Menolak pesan yang masuk jika tidak sesuai dengan tupoksi atau wewenang instansi
 - c. Mengembalikan pesan ke moderator SI UPIK
 - d. Mengirim balasan SMS melalui aplikasi SI UPIK atau melalui HP Operator yang terdaftar

Admin, Moderator, dan Operator SI UPIK dalam memberikan pelayanan informasi dan keluhan harus mematuhi etika sebagai berikut:

1. Memberikan layanan dengan santun, akurat, dan cepat sesuai jenis informasi yang disampaikan masyarakat.
2. Bersikap profesional dan netral.
3. Menjaga kerahasiaan identitas pengguna layanan.
4. Menjaga harkat dan martabat pemerintah kabupaten kerinci.

5. Tidak menggunakan informasi, keluhan maupun pengaduan untuk kepentingan pribadi dalam bentuk apapun.
6. Tidak mengubah isi informasi, keluhan, pertanyaan, usul/saran yang disampaikan publik.

5. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Monir dalam pasolong (2010) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan publik pada dasarnya adalah pemberian layanan oleh orang yang telah memiliki tugas untuk melayani keperluan orang lain atau masyarakat yang membutuhkan pelayanan dimana pelayanan diberikan sesuai dengan aturan pokok organisasi yang telah ditetapkan. Hal ini sejalan dengan penjelasan yang terdapat di dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Berkaitan dengan pengertian pelayanan publik sinambela dalam pasolong (2010:128) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan

menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Sinambela, dkk (2011:5-6) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini adalah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009). Dalam melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban (Pasal 15 UU No 29 Tahun 2009):

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;

- g. berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan;
- l. dan memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Adapun asas-asas dalam pelayanan publik yang perlu diperhatikan adalah:

- a. Kepentingan Umum, yaitu pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan/atau golongan.
- b. kepastian hukum, yaitu Jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. kesamaan hak, yaitu Pemberian pelayanan tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

- d. keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu Pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. keprofesionalan, yaitu Pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. partisipatif, yaitu Peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, yaitu Setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil.
- h. keterbukaan, yaitu Setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. akuntabilitas, yaitu Proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, yaitu Pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. ketepatan waktu, yaitu Penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan, yaitu Setiap jenis pelayanan dilakukan secara cepat, mudah, dan terjangkau.

Secara umum tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang baik. kualitas sendiri biasanya bisa digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya, bila terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dapat dikatakan baik. kemudian berkaitan dengan Kualitas menurut Fandy Tjiptono dalam Pasolong (2010) adalah “kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, kecocokan pemakaian, perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, bebas dari kerusakan, pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, serta sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan”.Sinambela dkk, (2011:6) mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari :

- a. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

- e. Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap masyarakat. Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi mulai dari yang konvensional hingga yang lebih strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik angung dari suatu produk, seperti kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, dan estetika. Adapun dalam definisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok yakni kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk dan kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan (Sinambela:2011).

Menurut Zeithaml dalam Sinambela (2011), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut yaitu :

- a. Tangibels, yakni kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.
- b. Reliability, keandalan dan kemampuan untuk menyediakan layanan yang terpercaya.
- c. Responsivess, yakni kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan secara Responsivess, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- d. Assurance, kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- e. Emphaty, sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Dalam penelitian, pelayanan publik yang dimaksud peneliti adalah pelayanan bidang Kesehatan, Pendidikan, dan Fasilitas Umum. Adapun indikator untuk mengukur ketiga bidang layanan tersebut juga menggunakan indikator diatas. Lebih lanjut dalam buku Pedoman buku puskesmas tahun 1992 (sumber: *wordpress.com* diakses pada tanggal 31 Januari 2016) berikut adalah indikator kinerja pelayanan yang menjadi standar pelayanan kesehatan, yaitu :

1. Pelayanan kesehatan harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakat terbanyak di suatu Negara.
2. Penentuan jenis pelayanan itu harus benar- benar memberikan jawaban untuk mengatasi kebutuhan masalah utama serta mendasar di tengahtengah masyarakat.

3. Penentuan jenis layanan ini harus berorientasi pada jangkauan kemampuan ekonomi masyarakat kecil.
4. Pelayanan kesehatan harus terjamin kontinuitasnya.
5. Mudah dicapai.
6. Tidak membahayakan kelangsungan tanggung jawab untuk memelihara kesehatannya di dalam tingkat pertama dalam rangka memberikan dampak edukatif.

6. Teori Kendala (*Theory Of Constraint*)

Gusnardi dalam Jurnalnya (2010) menjelaskan *Theory of constraint (TOC)* merupakan pengembangan filosofi manajemen sistem yang dikembangkan pertama sekali oleh Eli Godratt dan Bob Fox (Ruhl, Jack, 1996; Atwater, B. and M.L. Gagne 1997, Gregory Bushong and John C Taibott 1999). Hal yang mendasar dari *Theory of Constraint (TOC)* adalah keterbatasan yang dapat menentukan kinerja dari suatu sistem. Menurut Hansen dan Mowen dalam jurnal (Rina dan Fauzan, 2008), jenis kendala dapat dikelompokkan sebagai berikut:

- a. Berdasarkan Asalnya:
 1. Kendala internal (*Internal constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari dalam perusahaan.
 2. Kendala eksternal (*external constraint*) adalah faktor-faktor yang membatasi perusahaan yang berasal dari luar perusahaan.
- b. Berdasarkan sifatnya
 1. Kendala mengikat (*binding constraint*) adalah kendala yang terdapat pada sumber daya yang telah dimanfaatkan sepenuhnya.

2. Kendala tidak mengikat atau kendur (*loose constraint*) adalah kendala yang terdapat pada sumber daya yang terbatas yang tidak dimanfaatkan sepenuhnya.

Theory of constraint (TOC) adalah pemanfaatan keterbatasan sumber daya yang dapat menunjukkan kinerja dari suatu sistem. TOC mengasumsikan bahwa visi dan tujuan pemilik perusahaan adalah memperoleh laba, tidak menurunkan biaya atau mendorong efisiensi tetapi menghasilkan laba untuk masa sekarang maupun masa yang akan datang. Kesuksesan TOC terlihat dari cara mengimplementasikan cara pengukuran baru untuk mencapai tujuan perusahaan. Suatu kendala akan ditemukan di setiap sistem, dan dapat didefinisikan sebagai suatu yang dapat membatasi kinerja suatu sistem untuk mencapai tujuan. Konsep utama TOC yaitu *throughput*. *Throughput* merupakan perbedaan antara penjualan dikurangi biaya langsung. Dalam pasar kompetitif kemampuan untuk menghasilkan *throughput* yang lebih cepat merupakan salah satu faktor suksesnya suatu perusahaan. Kecepatan yang dimaksud meliputi pengembangan produk, proses produk dan pengiriman produk pelanggan.

Untuk menghilangkan kendala-kendala dan meningkatkan *throughput*, manajemen harus memikirkan mengenai penambahan kapasitas bagi kendala-kendala yang mengikat. Berikut ini adalah beberapa cara yang dapat dilakukan manajemen untuk mengangkut suatu kendala dengan menambah kapasitas pada operasi yang menghadapi kendala (Blocher et al. 2000) adalah berinvestasi untuk menambah peralatan produksi, melaksanakan proses produksi secara paralel, menambah jam kerja pada operasi yang berkendala, melatih ulang para pekerja

dan memindahkan mereka pada bagian operasi yang berkendala, menghilangkan semua aktivitas yang tidak bernilai tambah pada operasi yang berkendala, dan meningkatkan kualitas produk yang dihasilkan pada operasi yang berkendala. Strategi yang paling baik untuk merespon kendala-kendala yang terjadi adalah mendesain kembali proses produksi, yang meliputi penggunaan teknologi produksi yang baru, mengeliminasi produk-produk yang sulit untuk diproduksi, dan mendesain ulang beberapa produk agar lebih mudah untuk diproduksi. (Rina dan Muhammad Fauzan pada jurnal *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis* Vol. 8 Nomor 1 tahun 2008).

7. Konsep Solusi

Gusnardi dalam Jurnalnya (2010) menjelaskan *Theori Of Constraint* memfokuskan pada perbaikan yang terus menerus dengan mengelola kendala dalam sistem. *Theory Of Constraint* memiliki lima langkah yang harus diikuti (Ruhl, Jack, 1996; Atwater, B and Gabne, M.L, 1997):, Adapun lima langkah yang harus diikuti adalah sebagai berikut :

- a. Mengidentifikasi kendala suatu sistem (*identify the system's constraint's*). Mengidentifikasi bagian sistem manakah yang paling lemah kemudian melihat kelemahan fisik atau kebijakan.
- b. Eksploitasi kendala sistem konstrain (*exploiting the system's constraint*). Menentukan cara menghilangkan atau mengelola kendala dengan biaya yang paling rendah.
- c. Mengelola aliran sepanjang kendala mengikat (*subordinate Everything to the step 2 decision*). Setelah menentukan kendala dan telah

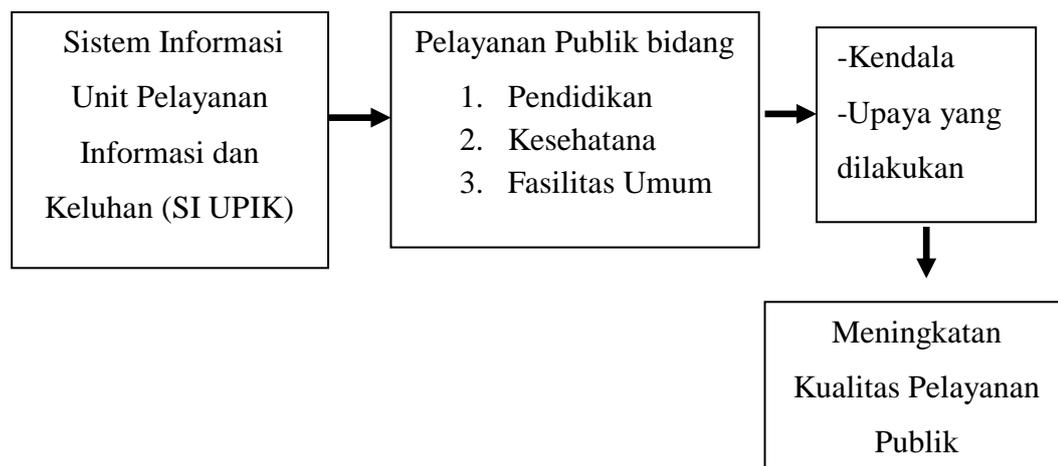
diputuskan bagaimana mengelola kendala tersebut maka harus mengevaluasi apakah kendala tersebut masih menjadi kendala pada performasi sistem atau tidak. Jika tidak maka menuju ke langkah kelima, tetapi jika ya maka akan menuju ke langkah keempat.

- d. Menambah kapasitas pada kendala sistem (*Elevate the system's constraint*). Jika langkah ini dilakukan, maka langkah kedua dan ketiga tidak berhasil menangani kendala. Maka harus ada perubahan besar dalam sistem, seperti reorganisasi, perbaikan modal, atau modifikasi substansi sistem.
- e. Menghentikan masalah dan kembali kelangkah pertama (*Break constraint and go back to step 1*). Jika langkah ketiga dan keempat telah berhasil dilakukan maka akan mengulangi lagi dari langkah pertama. Proses ini akan berputar sebagai siklus. Tetap waspada bahwa suatu solusi dapat menimbulkan konstrain baru perlu dilakukan.

B. Kerangka Berfikir

Elektronik Government adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah yang memungkinkan pemerintah dapat mentransformasikan hubungan dengan masyarakat, dunia bisnis, maupun kepentingan lainnya. Dalam praktiknya e-Government adalah penggunaan internet untuk melaksanakan urusan pemerintah dan penyediaan pelayanan publik yang lebih berkualitas seperti pelayanan publik bidang Kesehatan, Pendidikan, Fasilitas Umum dan lain-lain. Upaya pengembangan elektronik Government ini disadari oleh Pemerintah Kabupaten Kerinci dengan menghadirkan suatu Sistem Informasi Unit Pelayanan

Informasi dan Keluhan (SI UPIK) yang dapat digunakan oleh masyarakat guna menunjang kebutuhan pelayanan yang dibutuhkan seperti membutuhkan informasi dan menyampaikan keluhan kepada pemerintah serta diharapkan dapat memberikan perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Kerinci. Untuk lebih jelasnya berikut disajikan dalam bagan kerangka berfikir:



Gambar.2
Kerangka Berfikir

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil temuan dan hasil pembahasan yang telah dilakukan, penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. SI UPIK di bidang Kesehatan belum memberikan peranannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat dari hasil bahwa (a) dalam menyampaikan tanggapan atau jawaban yang masih melalui tahapan prosedur yang panjang dan membutuhkan waktu yang lama, di mana sms yang masuk kepada operator SI UPIK harus disampaikan terlebih dahulu kepada masing-masing pimpinan SKPD, apabila telah mendapatkan persetujuan dari pimpinan barulah kemudian tanggapan atau jawaban akan diteruskan kembali kepada masyarakat yang telah mengirim sms. (b) kemudian dalam menginventaris permasalahan sudah terlaksana dengan baik namun dalam mengupayakan penyelesaian belum terlaksana secara optimal dikarenakan upaya penyelesaian harus mempertimbangkan masalah yang ada.

Selanjutnya, SI UPIK pada bidang pendidikan belum memberikan peranannya yang optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan, hal ini dapat dilihat (a) dalam menyampaikan tanggapan dan jawaban dari dinas pendidikan atas laporan yang masuk diklasifikasikan mana yang harus ditindaklanjuti terlebih dahulu kemudian langsung menyampaikannya kepada pejabat dengan menunggu jawaban dari pejabat. (b) dalam mengupayakan penyelesaian atas laporan yang masuk dari masyarakat dinas Pekerjaan Umum menyesuaikan dengan prosedur yang ada, dan terlihat bahwa laporan

yang masuk tidak bisa secara langsung ditangani mengingat dengan dana kemudian jangkauan wilayah kabupaten kerinci yang cukup luas. Laporan yang masuk juga harus ditindaklanjuti sesuai dengan prosedur yang ada di Dinas Pekerjaan Umum.

Selanjutnya SI UPIK pada bidang Fasilitas Umum belum memberikan peranan yang maksimal, hal ini dapat dilihat dari (a) dalam membalas sms masih belum sesuai dengan waktu yang ditentukan (b) kemudian dalam mengupayakan penyelesaian laporan yang masuk tidak dapat secara langsung ditangani oleh dinas pekerjaan umum.

Berdasarkan hal diatas dapat Sitem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) belum meberikan perannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dilihat pada bidang kesehatan, pendidikan, dan fasilitas umum di Kabupaten Kerinci. Hal ini dapat terlihat dari fungsi SI UPIK pada masing-masing bidang belum terlaksana dengan baik kemudian masih tingginya angka keluhan yang terlihat pada statistik SI UPIK atas penyampaian keluhan masyarakat kepada pemerintah kabupaten kerinci, hal ini dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan publik di kabupaten kerinci masih belum meningkat dikarenakan angka keluhan masih tinggi.

2. Adapun kendala yang dihadapi adalah berkaitan dengan masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan dikarenakan tidak adanya anggaran, jaringan yang sering menghambat, respon pejabat/SKPD dalam menanggapi laporan yang lamban, dan adanya ketidaktepatan penggunaan oleh masyarakat. Jika dilihat dari asalnya dapat dibagi menjadi dua kendala yaitu kendala internal yang dapat

menghambat dari dalam sistem dan kendala eksternal yang berasal dari luar sistem tersebut, baik kendala internal maupun kendala eksternal keduanya tentunya dapat menghambat sistem informasi unit pelayanan informasi dan keluhan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

3. Upaya yang dilakukan dalam mengatasi kendala adalah dari segi lambanya respon pejabat/SKPD yang bersangkutan yaitu dengan menyurati atau memberi teguran namun langkah ini dirasakan masih belum efektif, kemudian terkait dengan kendala Jaringan pemerintah mengupayakan perbaikan jaringan dengan menyediakan alat lain seperti modem kemudian pemanfaatan dari wifi. Terkait dengan ketidaktepatan penggunaan SI UPIK oleh masyarakat upaya yang dilakukan sebatas memilih laporan yang sekiranya baik untuk di publikasikan. Sedangkan kendala dalam sosialisasi yang kurang yang disebabkan tidak adanya anggaran untuk sosialisasi belum adanya upaya yang dilakukan karena anggaran masih menggunakan anggaran yang pernah diajukan pada tahun 2013 serta belum adanya rencana pengajuan anggaran kembali untuk anggaran tahun depan. Selanjutnya jika dilihat dari pemecahan kendala dalam *teori of constrains* ada lima langkah atau kriteria yaitu: (a) mengidentifikasi kendala suatu sistem, bahwasanya dalam sistem informasi unit pelayanan informasi dan keluhan yang menjadi kendala utama adalah sosialisasi yang kurang dan respon yang lamban (b) eksploitasi kendala sistem, yang dilakukan adalah bukan hanya dengan memberikan anggaran untuk sosialisasi dan menyurati ataupun menegur melainkan dengan pengawasan yang dilakukan (c) mengelola aliran sepanjang kendala, yaitu dengan telah memberikan

anggaran dan mengawasi harus dilakukan evaluasi, (d) menambah kapasitas pada kendala sistem, yaitu perubahan besar dalam sistem, terkait dengan menambahkan anggaran jika tidak dapat mengatasi kendala maka yang harus dilakukan adalah dengan perubahan mendasar atau perubahan sistem (e) menghentikan masalah, kembali ke langkah pertama, jika langkah ketiga dan keempat telah berhasil dilakukan maka akan mengulangi lagi dari langkah pertama karena proses ini akan berputar sebagai siklus.

B. SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan judul “Peranan Sistem Informasi Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (SI UPIK) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kabupaten Kerinci” maka peneliti mencoba memberikan saran:

1. kepada Pemerintah Kabupaten Kerinci untuk segera mengatur anggaran yang berkaitan dengan sosialisasi sistem ini agar sosialisasi dapat dilakukan dengan baik, sehingga mampu meminimalisir kendala seperti ketidaktepatan masyarakat dalam penggunaan sistem informasi unit pelayanan informasi dan keluhan serta pengenalan sistem ini diseluruh lapisan masyarakat, agar masyarakat memanfaatkan dan membuat sistem ini terus berjalan serta tidak terhenti dengan sistem yang diperuntukan oleh masyarakat sebagai wujud dari *e-government* terlaksana dengan baik serta membuat tujuan dari diadakanya sistem ini yaitu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kabupaten kerinci dapat tercapai.

2. Perlunya kerjasama dan pengawasan seluruh SKPD untuk membantu pelaksanaan SI UPIK, memantau proses SI UPIK termasuk sms dari masyarakat kepada SKPD terkait dan menindaklanjuti sms tersebut sehingga menjadi respon dan solusi atas keluhan masyarakat.
3. Terosbosan SI UPIK merupakan kemajuan dalam pelaksanaan pelayanan publik dan masyarakat di kabupaten kerinci, diharapkan kedepanya peran pemerintah agar lebih optimal terutama dalam mensosialisasikan dan mengedukasi masyarakat untuk memanfaatkan sistem informasi unit pelayanan informasi dan keluhan untuk melakukan pelayanan sehingga pelayan publik di kabupaten kerinci menjadi lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. khoirul dan Asianti. 2004. *Simda*. Jogjakarta: Pustaka Pelajar
- Arikunto, S. 2005. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta
- Basrowi dan Suwandi. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta
- Kusrini dan Andri. 2007. *Tuntunan Praktis membangun sistem Informasi Akuntansi dengan visual basic dan Microsoft*. Yogyakarta: ANDI
- Marimin, dkk. 2006. *Sistem Informasi Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Grasindo
- Moleong. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung : Remaja Rosdakarya.
- Moleong dan Lexy. 2012. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutabri, Tata. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: ANDI
- Inu Kencana Syafie. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: Rineka Cipta

Peraturan Perundang-Undangan:

- Undang Undang Dasar 1945
- Undang-Undang No 11 tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik
- Undang-Undang No 14 tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik
- Undang Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Bupati Kerinci No 13 tahun 2013 tentang Pelayanan Informasi dan Keluhan pada Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan (UPIK) Pemerintah Kabupaten Kerinci.

Jurnal :

- Bolang. 2015. "Peran Pelayanan Teller dan Costumer Service terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bank BRI Unit Karombasan Cabang Manado". *Jurnal EMBA*. Vol 3, No 3.
- Elsi Widia. 2010. Peran Forum Kemitraan Polisi Masyarakat (FKPM) dalam Penganggulan Penyalahgunaan Ganja (studi kasus: Nagari Pagaruyung Kecamatan Tanjung Emas Kabupaten Tanah Datar)
- Gusnardi. (2010). "TOC. Tinjauan Teori". *Pekbis Jurnal* (Volume 2, Nomor 3). Hlm 336-345.

- Rina Moestika N, dan Muhammad Fauzan Hamidy. (2008). "Analisis Biaya Produksi dengan Pendekatan Theory Of Constrain Untuk Meningkatkan Laba (Studi pada PG. Kreet Batu Malang)". *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*. 8(I). Hlm 26-35
- Stafnil, Efendi. 1995. *Peranan Kelembagaan Desa Dalam Menuju Keberhasilan Pembangunan (Penelitian)*. Padang: IKIP PADANG
- Wisnu Adrianro, dkk. 2015. "Peran Tenaga Kesejahteraan Sosial Kecamatan dalam Penanggulangan Masalah Kesejahteraan Sosial (studi pada Dinas Sosial Kabupaten Malang)". *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, Vol. 2, No. 2, diakses pada 29 April 2015

Karya Ilmiah:

- Amirullah, Syamsudi. 2012. *Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan Melalui Penerapan Electronic Government di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Palu Provinsi Sulawesi Tengah*. Skripsi pada Universitas Hasanuddin Makasar.
- Mulya Agung Minang Putra. 2012. *Peranan Polisi Lalu Lintas sebagai Aparatur Birokrasi Pemerintah dalam Penindakan Pelanggaran Lalu Lintas*. Skripsi pada Ilmu Administrasi Negara Universitas Negeri Padang
- Randi Irawan. 2013. *Peranan Dinas Kebudayaan Pariwisata Pemuda dan Olahraga dalam Mengembangkan Objek Wisata Lemah Harau di Kabupaten Lima Puluh Kota*. Sripsi pada IAN Universitas Negeri Padang

Alamat Web:

- KBBI.Web.id* (diakses pada tanggal 06 Agustus 2016)
Menpan.go.id (diakses pada tanggal 28 Januari 2016)
Upik.kerincikab.go.id (diakses pada tanggal 26 Januari 2016)
Wordpress.com (diakses pada tanggal 31 Januari 2016)