
BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik. Tuntutan yang dilakukan oleh masyarakat kepada pemerintah untuk melaksanakan penyelenggaraan pemerintah yang baik maka kualitas layanan publik akan menjadi lebih baik, berkurangnya angka korupsi, dan pemerintah menjadi lebih peduli terhadap kepentingan warganya. Hal tersebut sangat wajar dan sudah seharusnya direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan yang terarah dengan terwujudnya penyelenggaraan pemerintah yang baik yang merupakan salah satu dilakukan dengan melakukan kualitas pelayanan publik [1]. Pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan BUMD maupun BUMN, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan [2].

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas merupakan salah satu perangkat daerah di Kabupaten Banyumas yang menerapkan sistem pelayanan terpadu satu pintu untuk pelayanan publik. DPMPTSP sebagai instansi yang khusus bertugas memberikan pelayanan mengenai perizinan yang akan langsung bersinggungan kepada masyarakat, yang pada dasarnya dapat dikatakan sebagai inovasi manajemen pemerintah baru, yang dapat diharapkan mampu memberikan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan tuntutan masyarakat [1]. Penyelenggara pelayanan publik yaitu DPMPTSP Kabupaten Banyumas sendiri telah berusaha untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Namun dalam melakukan pelayanan tersebut pasti memiliki kekurangan atau ketidakpuasan masyarakat atas pelayanan yang disediakan, dari ketidakpuasan itulah sehingga akan memunculkan laporan aduan dari masyarakat. Hal tersebut

harus segera diperbaiki untuk membantu terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*), yang dapat diwujudkan dengan adanya kerjasama yang solid antara DPMPTSP Kabupaten Banyumas dengan masyarakat [3].

Pengelolaan pengaduan masyarakat sangat penting bagi DPMPTSP Kabupaten Banyumas agar ketidakpuasan masyarakat dapat ditampung dan dicarikan solusinya. Penanganan pengaduan saat ini juga telah memiliki kebijakan perundangan yang jelas, dan telah diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik [3]. Pengaduan masyarakat dapat dijadikan sebagai sarana dalam memberi informasi mengenai indikasi pelanggaran perda, mengadukan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan, dan juga dapat sebagai sarana bagi pemerintah guna menerapkan pembangunan yang sedang dan akan dijalankan dengan harapan lebih optimal dan tepat sasaran [2]. Paradigma pengaduan masyarakat sebagai bentuk partisipasi masyarakat, seharusnya digeser dari hanya kewajiban untuk menyelenggarakan pengelolaan pengaduan menjadi kebutuhan pemerintah untuk meningkatkan kualitas layanan publiknya [3].

DPMPTSP Kabupaten Banyumas memiliki sasaran organisasi salah satunya yaitu Menurunnya Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas. Oleh karena itu untuk meningkatkan kualitas layanan yang dimiliki maka salah satu cara yang dapat dilakukan yaitu dengan cara mengklasifikasi pengaduan masyarakat yang paling sering diajukan untuk dapat mengetahui solusi atau strategi untuk mengatasi aduan atau ketidakpuasan masyarakat. Sehingga akan membantu mencapai sasaran yang dimiliki oleh DPMPTSP Kabupaten Banyumas. Klasifikasi aduan akan dilakukan dengan menggunakan algoritma ID3. Algoritma ID3 merupakan metode klasifikasi yang sering digunakan dalam memperbaiki sebuah masalah, algoritma ini memiliki struktur *flowchart* yang mempunyai tree (pohon), Sehingga setelah di implementasikan akan menghasilkan sebuah informasi yang akan membantu DPMPTSP Kabupaten Banyumas dalam mencapai sasaran yang dimiliki.

B. Tujuan

Pelaksanaan Kerja Praktik Lapangan dan pembuatan laporan mengenai kerja praktik yang sudah dilakukan memiliki tujuan, yaitu :

1. Tujuan Pelaksanaan PKL/KP

Praktik Kerja Lapangan atau Kerja Praktik memiliki tujuan dalam pelaksanaannya bagi mahasiswa seperti salah satunya yaitu untuk memberikan pengalaman. Pelaksanaan kerja praktik juga akan memberikan gambaran mengenai dunia kerja yang sesungguhnya baik dari segi teknis, sosial, dan teamwork. Mahasiswa juga dapat mengembangkan softskill dan hardskill yang dimiliki. Dengan harapan ilmu-ilmu yang didapatkan oleh mahasiswa di IT Telkom Purwokerto dapat menjadi bekal dan bermanfaat di masyarakat dan dalam melakukan pekerjaannya yang akan diminati.

2. Tujuan Pembuatan Laporan

Pembuatan Laporan Praktik kerja Lapang/ Kerja Praktik setelah penyelesaian pelaksanaan praktik kerja menjadi salah satu syarat untuk dapat memenuhi mata kuliah Praktik Kerja Lapang, yang merupakan salah satu mata kuliah di program studi S1 di IT Telkom Purwokerto. Pembuatan laporan ini dapat dijadikan sebagai salah satu hasil pembelajaran yang merapkan atau menimplementasikan ilmu yang didapatkan oleh mahasiswa. Dimana pada laporan praktik kerja ini menerapkan *data mining* menggunakan algoritma ID3 untuk klasifikasi aduan masyarakat yang diharapkan dapat memberikan informasi mengenai aduan masyarakat dengan mengklasifikasikan materi aduan yang memiliki kontribusi paling banyak dan membantu pihak DPMPTSP dalam melakukan strategi untuk mengurangi aduan pelayanan publik menangani laporan aduan masyarakat

C. Ruang Lingkup

Didalam Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas memiliki empat bidang seperti Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanganan Modal, Bidang Pelayanan Penanaman Modal Sektor Pembangunan, Bidang Penanaman Modal Sektor Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat, dan Bidang Pengendalian, Pengelolaan Data, dan Sistem Informasi Penanaman Modal.

Ruang lingkup pada pelaksanaan Praktik Kerja yang dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Banyumas yaitu pada Bidang Pengendalian Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal (Daldatin). Selain itu dibebaskan untuk mengeksplere bidang yang ada di DPMPTS Kabupaten Banyumas.

D. Aspek Umum dan Kelembagaan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas merupakan salah satu instansi pemerintah di kabupaten banyumas yang khusus memberikan layanan berupa perizinan dan penanaman modal bagi masyarakat kabupaten banyumas. DPMPTSP Banyumas merupakan markas besar dari Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Banyumas, dimana DPMPTSP Banyumas menjadi pengelola dari MPP Banyumas. DPMPTSP Banyumas memiliki 132 produk pelayanan perizinan yang disediakan bagi masyarakat Banyumas.



Gambar 1.1 Logo DPMPTSP Banyumas

DPMPTSP Banyumas memiliki Tujuan dan Sasaran sebagai berikut [4]:

Tujuan :

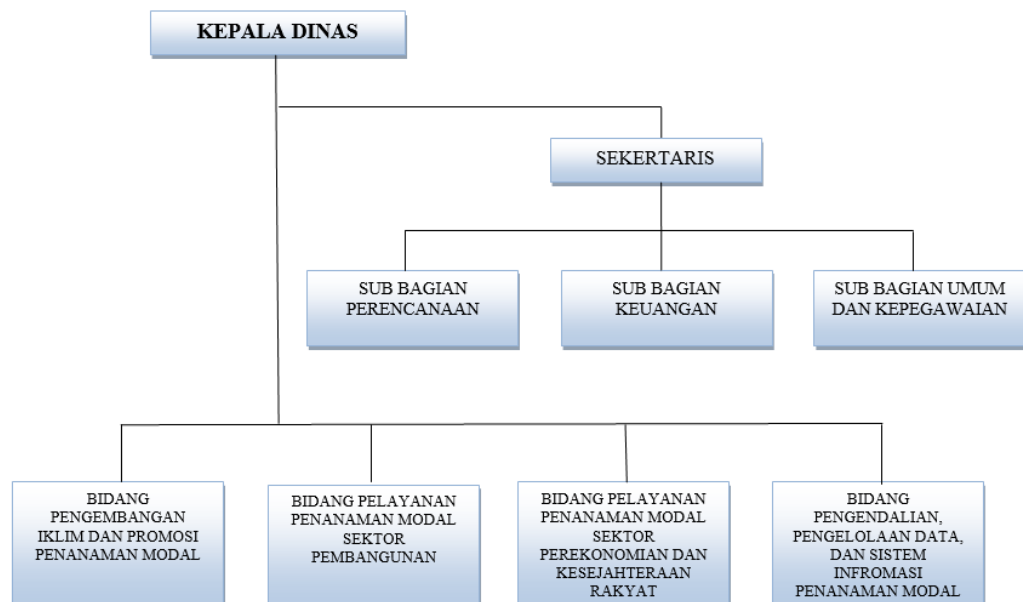
1. Mewujudkan Banyumas Sebagai Barometer Pelayanan Publik, dilakukan dengan meningkatkan kualitas pelayanann Penanaman Modal
2. Menciptakan Iklim Investasi yang berorientasi perluasan kesempatan kerja berbasis potensi lokal dan ramah lingkungan, dilakukan dengan Meningkatkan nilai investasi daerah

Sasaran :

1. Menurunnya Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik
2. Meningkatnya Proyek Investasi Daerah

Kantor DPMPTSP Banyumas beralamatkan di Jalan Dr. Angka No. 45 Purwokerto Timur, Kabupaten Banyumas, Jawa Tengah. DPMPTSP Banyumas memiliki 64 pegawai yang terbagi menjadi 24 pegawai tetap dan 40 tenaga kontrak. Berikut merupakan struktur organisasi DPMPTSP Banyumas :

**STRUKTUR ORGANISASI
DPMPTSP KABUPATEN BANYUMAS**



Gambar 1.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Banyumas.

Uraian penjelasan struktur organisasi [4] :

1. Kepala Dinas

- Amin Ma'ruf, S.Sos., M.Si

Ringkasan Tugas :

Memimpin dan melaksanakan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang diberikan kepada kabupaten.

2. Sekertaris

- Jakarta Tisam, S.STP.,M.Si

Ringkasan Tugas :

Memimpin dan merumuskan kebijakan, pelaksanaan, pembinaan dan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan program kerja bidang kesekretariatan dan pelaksanaan administrasi kesekretariatran di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

3. Kasubag. Perencanaan

- Iwan Sutesja, SE

Ringkasan Tugas :

Memimpin dan menyusun rumusan kebijakan teknis, pelaksanaan, pembinaan dan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan perencanaan.

4. Kasubag. Keuangan

- Kuswardani,A.Md

Ringkasan Tugas :

Menyusun rumusan kebijakan teknis, pelaksanaan, pembinaan dan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan keuangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

5. Kasubag. Umum dan Kepegawaian

- Bagas Caraka, S.STP.,M.Si

Ringkasan Tugas :

Memimpin dan menyusun rumusan kebijakan teknis, pelaksanaan, pembinaan dan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan bidang umum dan kepegawaian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

6. Kabid. Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal :

- Sarno, S.Pd., SH., M.Si

Ringkasan Tugas :

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan dan program kerja di bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal.

7. Kabid. Pelayanan Penanaman Modal Sektor Pembangunan :

- Sri Utami, SH

Ringkasan Tugas :

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, koordinasi, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan dan program kerja di bidang Pelayanan Penanaman Modal Sektor Pembangunan.

8. Kabid. Pelayanan Penanaman Modal Sektor Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat :

- Kris Sinta Indra Kusumawati, S.STP

Ringkasan Tugas :

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, koordinasi, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan dan program kerja di Bidang Pelayanan Penanaman Modal Sektor Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat.

9. Kabid. Pengendalian Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal :

- Diah Ralitasari, S.STP.,M.Si

Ringkasan Tugas :

Mempunyai tugas merumuskan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan dan program kerja di Bidang Pengendalian, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.

E. Metode Penulisan Laporan

1. Dokumentasi

Metode pengumpulan dokumentasi dilakukan dengan cara mendapatkan langsung dari aduan yang didapatkan melalui sosial media sehingga didapatkan data laporan aduan pada periode bulan Januari s/d Juli 2021 kepada Kepala Bidang Daldatin. Data informasi laporan aduan tersebut yang akan digunakan untuk mendukung penyusunan laporan praktik kerja

2. Studi Literatur

Metode Studi Literatur dilakukan dengan cara mengkaji arsip dan dokumen yang berkaitan. Dan juga mempelajari konsep dan dasar teori yang diperoleh dari jurnal ilmiah sebagai acuan penulisan laporan.

F. Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mempermudah pemahaman laporan kegiatan Kerja Praktik maka penulisan laporan Kerja Praktik terbagi menjadi beberapa bagian yaitu :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan pembahasan mengenai latar belakang, tujuan, ruang lingkup, aspek umum dan kelembagaan, metode penulisan laporan, serta sistematika penulisan laporan. Selain itu pada bab ini juga memberikan gambaran umum mengenai hal yang menjadi pokok yang dilakukan oleh mahasiswa dalam Kerja Praktik.

BAB II LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisikan mengenai dasar teori yang berkaitan dengan laporan kerja praktik.

BAB III ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini berisikan mengenai kegiatan atau pekerjaan yang dilakukan pada saat Praktik Kerja, serta analisis dan pembahasan mengenai hasil pekerjaan sesuai judul yang diangkat dalam laporan.

BAB IV PENUTUP

Pada bab ini berisikan kesimpulan dan saran dari laporan Kerja Praktik. Kesimpulan memuat rangkuman hasil yang diperoleh dari kegiatan Kerja Praktik, sedangkan saran memuat masukkan untuk organisasi atau perusahaan tempat melaksanakan Kerja Praktik.