

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan Teknologi komunikasi dan informasi berkembang sangat pesat pada era globalisasi saat ini sehingga berdampak langsung terhadap kehidupan manusia. Teknologi telah memberikan berbagai kemudahan terhadap penggunanya. Teknologi saat ini sudah menjadi kebutuhan yang penting dalam mendukung kegiatan sehari - hari diberbagai bidang kehidupan baik organisasi maupun masyarakat. Penggunaan teknologi di organisasi merupakan basis dalam mengoptimalkan proses bisnis sehingga dapat menciptakan layanan yang berkualitas[1].

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Data Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas sebagai salah satu Dinas yang berada di wilayah kabupaten banyumas yang memberikan wadah pelayanan Publik kepada masyarakat banyumas selalu berupaya dalam peningkatan kualitas pelayanan publik. Upaya peningkatan kualitas pelayanan dilakukan dengan mengetahui kelemahan - kelemahan layanan yang masih menjadi permasalahan bagi masyarakat, hal ini ditandai dengan masih banyaknya keluhan yang disampaikan masyarakat banyumas melalui form survey kepuasan masyarakat. Sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan publik, untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas dalam hal ini sudah mematuhi peraturan tersebut dengan adanya survey kepuasan masyarakat melalui form yang menjadi wadah masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan, namun data survey tersebut belum terolah secara tepat menggunakan sistem data hanya diproses secara manual. Berdasarkan permasalahan tersebut, diperlukan suatu penerapan data

mining menggunakan algoritma C4.5 dengan menggunakan *software Rapidminer* dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang ada.

Data mining merupakan rangkaian kegiatan dalam penemuan pola dari data dengan jumlah besar, kemudian data-data tersebut disimpan dalam database, data warehouse atau penyimpanan informasi. Ada beberapa ilmu yang mendukung teknik data mining antara lain yaitu data analisis, signal processing, neural network dan pengenalan pola. Data mining juga diartikan sebagai suatu proses untuk menemukan sebuah pola pada data dan sebuah teknologi baru yang ditingkatkan dan sangat begitu cepat berkembang pada saat ini [1]. Algoritma C4.5 atau disebut juga sebagai algoritma decision tree merupakan metode klasifikasi dan prediksi yang sangat kuat dan terkenal. “Algoritma ini termasuk metode Data Mining, yang merupakan proses menemukan pola dengan memilah-milah sejumlah data yang besar menggunakan teknologi pengenalan pola” [2]. Pada sebuah penelitian untuk prediksi tingkat kepuasan mahasiswa terhadap pelayanan akademik di Universitas Pandanaran dimana menggunakan metode klasifikasi data mining dengan menggunakan algoritma C4.5. Penelitian ini menghasilkan sebuah model, rule dan sebuah aplikasi prediksi kepuasan mahasiswa dimana memiliki nilai akurasi 87,95% serta nilai AUC 0,995 sehingga ini termasuk klasifikasi data sangat baik [4].

Penerapan algoritma C4.5 dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat akan menghasilkan sebuah pohon keputusan yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Diharapkan hasil analisis ini dapat memberikan masukan terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas agar dapat memperbaiki kualitas sistem pelayanan publik dikabupaten Banyumas.

1.2 Tujuan

Tujuan pembuatan laporan untuk meningkatkan survey kepuasan masyarakat terhadap layanan dengan menggunakan algoritma C4.5 dan *software Rapidminer* mampu memberkan nilai yang akurat terhadap survey kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas yang nantinya dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di dinas tersebut.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup pelaksanaan Kerja Praktik Lapangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas dibatasi hanya pada bidang keuangan dan bidang pengendalian, pengelolaan data, dan sistem informasi penanaman modal (daldatain).

1. Bidang Keuangan

Tugas yang dikerjakan pada bidang ini yaitu melakukan rekapitulasi pengeluaran Dana Anggaran Pemerintah (DAP) dan penginputan data SDM di bidang keuangan, menginputkan data anggaran dan SPJ, Menginputkan data Pemantauan dan Pembinaan di bidang Pengendalian, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal ke Badan Keuangan Daerah.

2. Bidang pengelolaan data, dan sistem informasi penanaman modal (daldatain).

Tugas yang dikerjakan pada bidang ini yaitu penginputan data pemantauan dan pembinaan di bidang Pengendalian, Pengelolaan Data Rekapitulasi Laporan Aduan DPMPTSP bulan januari s/d Juli 2021 pada bidang Daldatain dan Laporan Sarpas ke Badan Keuangan Daerah, serta penginputan data survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.4 Aspek Umum dan Kelembagaan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dipimpin oleh kepala dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah. Berdasarkan Peraturan Bupati Banyumas Nomor 53 Tahun 2019 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas maka DPMPTSP mempunyai tugas Membantu Bupati melaksanakan perumusan kebijakan, pelaksanaan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan urusan pemerintah bidang Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Bupati serta pelaksanaan tugas pemantauan yang diberikan kepada Daerah. Fungsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas :

a) Fungsi DMPPTSP :

Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut DMPPTSP mempunyai fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis kesekretariatan, bidang PM, Pelayanan Perizinan dan dan Non Perizinan, Kebijakan, Pengaduan dan data Informasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantuan yang diberikan kepada daerah.
2. Pelaksanaan Kebijakan kesekretariatan bidang PM, Pelayanan Perizinan dan dan Non Perizinan, Kebijakan, Pengaduan dan data Informasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantuan yang diberikan kepada daerah.
3. Pelaksanaan administrasi Kesekretariatan bidang PM, Pelayanan Perizinan dan dan Non Perizinan, Kebijakan, Pengaduan dan data Informasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantuan yang diberikan kepada daerah.
4. Evaluasi dan Pelaporan Kesekretariatan bidang PM, Pelayanan Perizinan dan dan Non Perizinan, Kebijakan, Pengaduan dan data Informasi yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantuan yang diberikan kepada daerah. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati, terkait dengan tugas dan fungsinya.

b) Visi misi DMPPTSP

Visi

“Terwujudnya Pelayanan Penanaman Modal untuk Mendukung Kabupaten Banyumas yang Berdaya Saing”

Misi

1. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Penanaman Modal
2. Meningkatkan Daya Tarik Penanaman Modal dan Pengembangan Kerjasama Lintas Stakeholders
3. Meningkatkan Pengembangan dan Pengendalian Penanaman Modal

Susunan organisasi perangkat daerah adalah sebagai berikut:

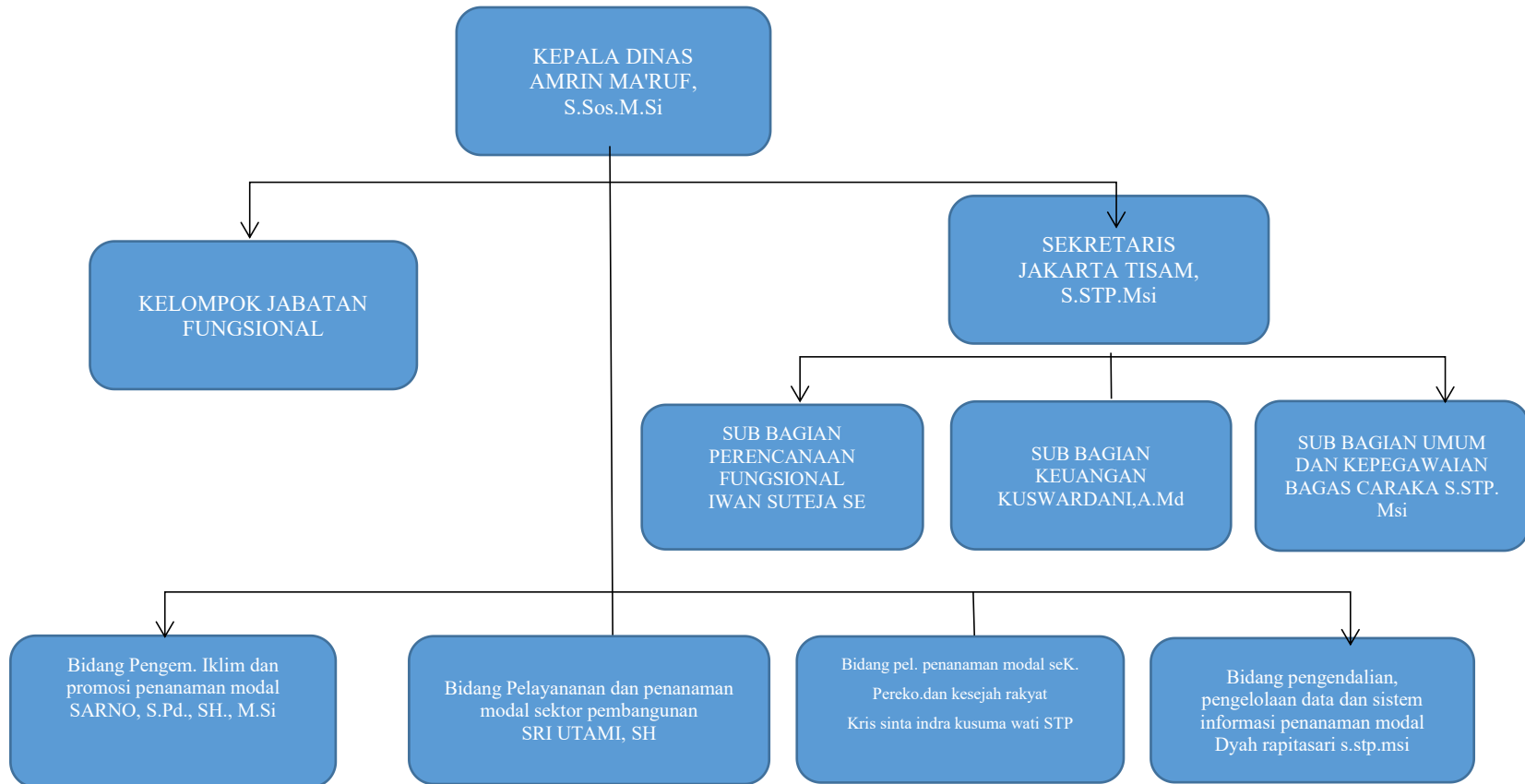
c) Susunan Organisasi

Susunan organisasi perangkat daerah adalah sebagai berikut:

- a) Kepala Dinas
- b) Sekretaris, membawahi :

1. Subbag Perencanaan
 2. Subbag Keuangan
 3. Subbag Umum dan Kepegawaian
- c) Bidang Penanaman Modal, membawahi :
1. Bidang Pengembangan iklim dan promosi penanaman modal .
 2. Bidang Pelayanan penanaman modal sektor pembangunan.
 3. Bidang Pelayanan penanaman modal sektor perekonomian dan kesejahteraan rakyat.
 4. Bidang Pengendalian, pengelolaan data dan sistem informasi penanaman modal.

**STRUKTUR ORGANISASI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BANYUMAS (dikasi title dibawah)**



Gambar 1.4 Struktur Organisasi

Uraian Tugas :

- 1) Kepala Dinas (Amrin Ma'ruf S.Sos.M.Si)
 - a. Merumuskan Rencana Strategis Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Visi dan Misi Pemerintahan Kabupaten Banyumas serta Rencana Pembangunan Jangka Panjang/ Jangka Menengah ssebagai pedoman tugas.
 - b. Mengkoordinasikan penyelenggaraan program- program yang telah ditetapkan di lingkungan Dinas.
- 2) Sekretaris (Jakarta Tisam, S.STP.Msi)
 - a. Menyusun rencana operasional Sekretariat berdasarkan program kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta petunjuk pimpinan sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
 - b. Mendistribusikan tugas kepada bawahannya sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan agar tugas yang diberikan dapat berjalan efektif dan efisien.
 - c. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan di Sekretariat sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku agar tidak terjadi kesalahan dalam pelaksanaan tugas.
 - d. Menyelia pelaksanaan tugas bawahan di Sekretariat secara berkala sesuai dengan peraturan dan prosedur yang berlaku untuk mencapai target kinerja yang diharapkan.
 - e. Merumusan kebijakan dalam pelaksanaan kebijakan dan program kerja Sekretariat yang meliputi :
 1. Perencanaan
 2. keuangan
 3. kerumahtanggaan dan perlengkapan
 4. organisasi dan tatalaksana
 5. kepegawaian
 6. pelayanan administrasi
 7. hukum
 8. kehumasan dan keprotokolan

- 3) Kepala Sub. Bagian Umum dan Kepegawaian (Bagas Cakara S.STP. Msi).
- a. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian berdasarkan rencana operasional Sekretariat sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
 - b. Membagi tugas kepada bawahan di lingkungan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan untuk memperlancar pelaksanaan tugas.
 - c. Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar.
 - d. Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Sub Bagian Umum dan Kepegawaian sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.
- 4) Kepala Sub. Bagian Keuangan (Kuswardani A.md)
- a. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Keuangan berdasarkan rencana operasional Sekretariat sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
 - b. Membagi tugas kepada bawahan di lingkungan Sub Bagian Keuangan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan untuk memperlancar pelaksanaan tugas.
 - c. Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Sub Bagian Keuangan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar.
 - d. Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Sub Bagian Keuangan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.
 - e. Menyusun rumusan kebijakan teknis terkait dengan kegiatan Sub Bagian Keuangan yang meliputi kegiatan :
 1. penyusunan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) Rencana Kerja dan Anggaran Perubahan (RKAP)
 2. Pergeseran anggaran dan Rancangan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran Perubahan (DPAP).

3. Pengelolaan penatausahaan keuangan.
 4. Pengelolaan Gaji dan penghasilan lain pegawai.
- 5) Kepala Bagian Perencanaan (Iwan Suteja S.E)
- a. Merencanakan kegiatan Sub Bagian Perencanaan berdasarkan rencana operasional Sekretariat sebagai pedoman pelaksanaan tugas.
 - b. Membagi tugas kepada bawahan di lingkungan Sub Bagian Perencanaan sesuai dengan tugas pokok dan tanggung jawab yang ditetapkan untuk memperlancar pelaksanaan tugas.
 - c. Membimbing pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan Sub Bagian Perencanaan sesuai dengan tugas dan tanggung jawab yang diberikan agar pekerjaan berjalan tertib dan lancar.
 - d. Memeriksa hasil kerja bawahan di lingkungan Sub Bagian Perencanaan sesuai dengan prosedur dan peraturan yang berlaku agar terhindar dari kesalahan.
 - e. Menyusun rumusan kebijakan teknis terkait dengan kegiatan Sub Bagian Perencanaan yang meliputi kegiatan.
 - f. Penyusunan Rencana Strategis (Restra), Rencana Kerja (Renja), Penyusunan Indikator Kinerja Utama Unit Kerja (IKU Unit Kerja) dan Perjanjian Kinerja Unit Kerja.
 - g. Pengusulan Kebijakan Umum Anggaran serta Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara (KUA PPAS), Kebijakan Umum Anggaran serta Prioritas dan Plafon Anggaran Sementara Perubahan (KUA PPAS Perubahan).
 - h. Penyusunan Laporan Kinerja Unit Kerja yang meliputi Laporan Keterangan Pertanggungjawaban (LKPJ) Bupati.
- 6) Bidang Pengembangan Iklim dan promosi penanaman modal (SARNO, S.Pd., SH., M.Si).
- a. Perumusan kebijakan dan program kerja bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal dalam pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah.

- b. Pembinaan, sosialisasi dan fasilitasi kebijakan bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal.
 - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan dan program kerja bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal.
 - d. Pengadministrasian pelaksanaan kebijakan dan program kerja bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal.
 - e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 7) Bidang Pelayanan dan penanaman modal sektor pembangunan (SRI UTAMI, SH)
- a. Pelaksanaan kebijakan dan program kerja pelaksanaan tugas bidang Pelayanan Penanaman Modal Sektor Pembangunan dalam pelaksanaan kewenangan pemerintah daerah.
 - b. Pembinaan dan fasilitasi program kerja berkaitan dengan bidang pelayanan Penanaman Modal Sektor Pembangunan yang meliputi pada sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Sektor Lingkungan Hidup dan Sektor Perhubungan.
 - c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan dan program kerja bidang Pelayanan Penanaman Modal Sektor Pembangunan yang meliputi sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Sektor Lingkungan Hidup dan Sektor Perhubungan.
 - d. Pengadministrasian pelaksanaan kebijakan dan program kerja bidang Pelayanan Penanaman Modal Sektor Pembangunan yang meliputi sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat, Sektor Lingkungan Hidup dan Sektor Perhubungan.
 - e. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 8) Bidang pel. penanaman modal sektor Perekonomian dan kesejahteraan rakyat (Krisinta Indra Kusuma Wati S.TP)

- a. Pembinaan dan fasilitasi program kerja berkaitan dengan Pelayanan Penanaman Modal Sektor Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat yang meliputi sektor pertanian, kelautan dan perikanan, kesehatan, perindustrian, perdagangan, pariwisata, pendidikan dan kebudayaan, ketenagakerjaan, perkoperasian dan usaha mikro kecil, menengah, keuangan, penelitian dan pengembangan.
 - b. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan dan program kerja bidang Pelayanan Penanaman Modal Sektor Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat yang meliputi sektor pertanian, kelautan dan perikanan, kesehatan, perindustrian, perdagangan, pariwisata, pendidikan dan kebudayaan, ketenagakerjaan, perkoperasian dan usaha mikro kecil, menengah, keuangan, penelitian dan pengembangan.
 - c. Pengadministrasian pelaksanaan kebijakan dan program kerja bidang Pelayanan Penanaman Modal Sektor Perekonomian dan Kesejahteraan Rakyat yang meliputi sektor pertanian, kelautan dan perikanan, kesehatan, perindustrian, perdagangan, pariwisata, pendidikan dan kebudayaan, ketenagakerjaan, perkoperasian dan usaha mikro kecil, menengah, keuangan, penelitian dan pengembangan.
 - d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- 9) Bidang pengendalian, pengelolaan data dan sistem informasi penanaman modal (Dyah rapitasari S.S.TP.M.Si).
- a. Pembinaan dan fasilitasi kebijakan Bidang Pengendalian, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.
 - b. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan dan program kerja Bidang Pengendalian, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.
 - c. Pengadministrasian pelaksanaan kebijakan dan program kerja Bidang Pengendalian, Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.

- d. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

1.5 Metode Penulisan Laporan

Penulisan laporan kerja praktik ini menggunakan beberapa metode, yaitu sebagai berikut:

1. Observasi

Metode ini dilakukan dengan cara mengamati secara langsung objek berupa kegiatan pelayanan publik serta kegiatan SDM yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas.

2. Wawancara

Metode ini dilakukan dengan cara memberikan pertanyaan - pertanyaan kepada narasumber yang berada di bidang pengendalian, pengelolaan data, dan sistem informasi penanaman modal serta masyarakat yang sedang melakukan kegiatan di mall pelayanan publik.

3. Studi Pustaka

Metode ini dilakukan dengan cara mempelajari konsep dasar teori pendukung yang diperoleh dari jurnal ilmiah sebagai acuan dan dokumen - dokumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas sebagai salah satu bahan untuk mengambil data.

1.6 Sistematika Penulisan Laporan

Penulisan Laporan terbagi menjadi beberapa bagian yaitu pendahuluan, Landasan Teori, Analisa dan Pembahasan, serta penutup. Pembagian ini bertujuan untuk mempermudah pemahaman laporan kegiatan Kerja Praktik .

1. Pendahuluan

Bab ini merupakan bagian laporan yang berisikan gambaran umum mengenai hal yang menjadi pokok dan Praktik Kerja Lapangan. Bab ini

membahas mengenai tentang latar belakang, tujuan, ruang lingkup, aspek umum dan kelembagaan, metode penulisan laporan, serta sistematika penulisan laporan.

2. Landasan Teori

Bab ini merupakan bagian laporan yang berisi tentang dasar - dasar teori yang berkaitan dengan teknis pekerjaan yang dilakukan.

3. Analisa dan pembahasan

Bab ini merupakan bagian laporan yang membahas mengenai pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan serta analisis dan pembahasan mengenai hasil pekerjaan sesuai dengan judul yang diangkat dilaporan.

4. Penutup

Bab ini merupakan bagian laporan yang membahas mengenai pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan serta analisis dan pembahasan mengenai hasil pekerjaan yang sesuai dengan judul yang diangkat dilaporan.