

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan usaha yang dikerjakan oleh seseorang atau kelompok dengan memberikan bantuan terhadap masyarakat dengan maksud mencapai suatu tujuan atau target tertentu (Yayat, 2017). Pelayanan publik melibatkan beragam macam hal, diantaranya pelayanan pelayanan barang publik, jasa publik, dan pelayanan administrasi, seperti pekerjaan, pendidikan, kesehatan, kegiatan usaha, tempat tinggal hingga informasi. Semakin luas aspek yang diliput oleh pelayanan publik, maka sebaiknya diikuti dengan kualitas pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan yg baik akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat yang baik juga tentunya.

Indeks kepuasan masyarakat (IKM) adalah salah satu hal penting pada proses evaluasi kinerja pelayanan dimana tujuannya adalah menyajikan pelayanan yang lebih baik, dan juga efisien kedepannya. Sebuah pelayanan dapat dikatakan baik bila pelayanan itu dapat memenuhi aspek aspek yg dibutuhkan masyarakat (Izzaty, Astuti, and Cholimah, 2018).

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu staff pelayanan yang bertugas dapat disimpulkan bahwa Desa Karang Tengah melayani berbagai kebutuhan masyarakat sekitar, pengantar Kartu Keluarga, pengantar Kartu Tanda Penduduk, ataupun Surat Keterangan Usaha tetapi belum memiliki sistem untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah kerangka studi yang mendasarkan pada inovasi data. sampai saat ini, Desa Karang Tengah belum menggunakan kerangka data untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Dalam Road Map Birokrasi Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 20 Tahun 2010 - 2014, dimaklumi jika Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menjadi salah satu tolak ukur kemajuan Reformasi Birokrasi. dengan itu, penulis menyelidiki dan merencanakan

kerangka data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis Website untuk memutuskan dan menilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang bertujuan meningkatkan pelayanan dan penanganan publik pada kantor Desa Karang Tengah..

Sistem informasi Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pada Desa Karang Tengah dirancang menggunakan metode perancangan Waterfall, dikarenakan metode ini memiliki alur yang urut yang akan memudahkan dalam proses perancangan sistem yang akan dibuat.

1.2 Rumusan Masalah

Jika melihat latar belakang masalah yang telah diuraikan, maka dapat ditarik beberapa persoalan yang dapat dibahas pada penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana membangun sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis web pada Desa Karang Tengah?
2. Bagaimana proses perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menentukan kualitas pelayanan pada Desa Karang Tengah?
3. Bagaimana merancang dan membangun sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mudah digunakan oleh user pada saat melakukan pengisian kuesioner?

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka dapat ditarik beberapa batasan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini hanya berlaku pada kantor Desa Karang Tengah.
2. Sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini diciptakan menggunakan metode pengisian kuesioner.
3. Sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini berbasis web, dibuat dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP Native dan menggunakan database MySql.

4. Sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mencakup proses pengisian kuesioner oleh user hingga pendataan hasil kuesioner yang telah masuk kedalam database oleh admin. Selanjutnya data tersebut akan menjadi tolak ukur keberhasilan suatu pelayanan pada desa Karang Tengah.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini memiliki tujuan yaitu menciptakan Sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mudah digunakan oleh masyarakat pada saat melakukan pengisian kuesioner mengenai pelayanan publik pada Desa Karang Tengah.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian bagi Penulis:

1. Merupakan wadah untuk penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir.
2. Menambah ilmu dan wawasan dalam membangun sebuah sistem informasi pada sebuah instansi.

Manfaat penelitian bagi Instansi:

1. Memudahkan pihak Instansi dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan dan penanganan publik.

1.6 Luaran Penelitian

Luaran yang dihasilkan pada penelitian ini berupa sebuah Sistem informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Desa Karang Tengah berbasis website yang dapat membantu pihak terkait dalam mengevaluasi kinerja pelayanan dan penanganan publik yang berlaku, serta menjadi Tugas Akhir kelulusan DIII Sistem Informasi.

1.7 Sistematika Penulisan

Pada proses penyusunan penelitian ini, sistematika penulisan ditulis dan disusun dalam lima bab, yaitu:

BAB 1 PENDAHULUAN

Bab ini berisikan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, luaran yang diharapkan serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mendeskripsikan perihal dasar teori yang digunakan selama penyelesaian tugas akhir dan kegiatan penelitian yang dilakukan penulis.

BAB III METODELOGI PENELITIAN

Bab ini mendeskripsikan perihal alur penelitian, uraian penelitian, tahapan kegiatan yang meliputi waktu dan tempat pelaksanaan dan jadwal kegiatan penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini mendeskripsikan perihal pembahasan dari analisis, ujicoba, dan evaluasi dari sistem yang dibuat yang merupakan hasil dari penelitian ini.

BAB V PENUTUP

Bab ini mendeskripsikan perihal kesimpulan dan saran dari penulis selama penelitian ini dilakukan.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN