

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Manfaat dari adanya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat IKM diantaranya dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik dan sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan, dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik

pada lingkup Pemerintah pusat dan daerah serta dapat memacu persaingan positif, antar unit penyelenggaraan pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks

kepuasan masyarakat unit pelayanan diantaranya mencakup Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya. Namun selama ini pencatatan hasil IKM dilakukan secara manual menggunakan Microsoft Excel dan jika ingin mengetahui hasilnya data IKM masih harus dihitung manual dengan cara memasukkan rumus – rumus ke dalam Microsoft Excel, jika mereka ingin mengetahui hasil diagram IKM perperiode mereka masih harus melakukannya secara manual, dan apabila mereka ingin membandingkan hasil IKM periode sebelumnya dengan periode yang baru, untuk mengetahui apakah ada peningkatan atau

penurunan dalam pelayanan mereka, mereka masih harus mencari terlebih dahulu hasil IKM yang sebelumnya tersimpan dimana, masih sangat merepotkan sekali dan rawan sekali karena masih besar kemungkinan data itu hilang, seperti tempat penyimpanan rusak atau terhapus.

Maka dari itu kami membuat sebuah *software* yang dapat menghitung secara otomatis dan dapat menyimpan data hasil perhitungan IKM yang lebih aman yakni menggunakan software berbasis dekstop *PHP* dengan *database MySql*. Dengan adanya aplikasi yang sudah terintegrasi dengan database, dapat membuat pekerjaan lebih mudah karena segala sesuatunya sudah berjalan otomatis dan dapat meminimalisir kejadian yang tidak diinginkan seperti kesalahan dalam penghitungan karena kurang ketelitiannya dan jika menggunakan software ini akan lebih aman karena hanya petugas yang bersangkutan saja yang dapat mengakses software ini, jadi dapat meminimalisir data hasil survey diubah - ubah oleh pihak yang tidak bertanggung jawab.

Dari latar belakang diatas, penulis melakukan penelitian dan membangun sebuah aplikasi yang berbasis dekstop sehingga dapat membantu mengukur index kepuasan masyarakat dengan mengambil judul **“Rancang Bangun Index Kepuasan Masyarakat Layanan Publik Dengan Menggunakan Metode Prototype Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatra Selatan”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka perumusan masalahnya adalah “Bagaimana Rancang Bangun Index Kepuasan Masyarakat Layanan Publik Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan.”

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Sistem yang dibahas meliputi:

1. Perhitungan penilaian indeks kepuasan masyarakat
2. Perhitungan pengaduan keluhan masyarakat
3. Registrasi masyarakat
4. Tindak lanjut pengaduan keluhan masyarakat

1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penulis membuat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Merancang dan membangun index kepuasan masyarakat layanan publik dengan menggunakan metode *prototype*.
2. Membuat aplikasi berbasis web yang mudah digunakan dengan tampilan yang menarik.

1.4.2 Manfaat Penelitian

Pada penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat berikut :

1. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui infotmasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan pulik
2. Diketahuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik

3. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (Unit Pelaksana IKM)

1.5 Metodologi Penelitian

1.5.1 Waktu dan Tempat

Waktu yang dilakukan penulis untuk melakukan penelitian ialah sekitar 5 bulan dimulai dari bulan Mei 2019 sampai dengan bulan September 2019. Tempat penelitian ini berlokasi di Kantor Kementerian Agama Sumatera Selatan.

1.5.2 Alat Dan Bahan

Alat maupun perangkat keras yang digunakan dalam pembuatan sistem ini yaitu sebagai berikut :

- a. Alat yang digunakan, yaitu:
 1. Laptop Asus A456U Intel core i5-7200U, up to 3.1Ghz
 2. Printer Canon MP 800
 3. Mouse
 4. Keyboard
 5. USB
 6. Windows 10
 7. Google Chrome
 8. *PHP*, sebagai pengembangan *web*.
 9. *MySQL*, sebagai *database*.
- b. Bahan yang di gunakan yaitu:
 1. Buku
 2. Jurnal

1.5.3 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Deskriptif. Penelitian deskriptif termasuk survei dan pencarian fakta dari berbagai jenis, Tujuan utama dari penelitian deskriptif adalah deskripsi keadaan seperti yang ada saat ini.

1.5.4 Metode Pengumpulan Data

Data yang didapat merupakan hasil dari wawancara, observasi serta studi dokumenter yang merupakan data primer dari penelitian ini.

1. Wawancara

Merupakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil (Sugiono, 2014).

2. Observasi

Observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Dua diantaranya yang terpenting adalah proses pengamatan dan ingatan. (Sugiono, 2014)

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, metodologi penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Dalam bab ini akan dijelaskan landasan teori yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini yang berisikan tentang analisa sistem yang akan berjalan dengan menggunakan UML, kemudian analisa dengan menggunakan metode perhitungan yang telah ditentukan. Pada bab ini juga berisi uraian mengenai analisis kebutuhan yang meliputi perancangan tampilan dan teori-teori yang berkaitan dalam proses pembuatan perangkat lunak.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini mencakup hasil dan pembahasan dari rancang bangun index kepuasan masyarakat layanan publik pada kanwil kementerian agama provinsi sumatera selatan.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini menjelaskan secara garis besar mengenai kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

