

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah kabupaten dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang - undangan. Secara umum terdapat 36 bidang urusan yang menjadi kewenangan Pemerintah, yang dibagi berdasarkan urusan wajib, pilihan, dan urusan pemerintahan fungsi penunjang. (Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 16, 2022)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, wajib untuk melakukan sebuah survei yang mengukur kepuasan unit penyelenggara pelayanan yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang - undangan. Mengacu pada peraturan ini, survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin sebagai salah satu penyedia layanan publik perlu dilakukan pengukuran dengan menyelenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Pedoman yang digunakan dalam hal tersebut yaitu melalui Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dengan hasil SKM yang didapat memberikan rangkuman data dan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat.

Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin telah melakukan survei kepuasan terhadap pelayanan dengan menggunakan angket yang dicetak pada media kertas. Pelaksanaan survei dilakukan secara terpisah pada setiap Perangkat Daerah dengan perhitungan hasil survei dilakukan secara manual pada masing - masing Perangkat Daerah. Hal ini mengakibatkan tim penilai sering mengalami kesulitan dalam melakukan rekapitulasi data sehingga berdampak pada efektifitas dalam melakukan pembuatan laporan.

Untuk mendapatkan hasil yang tepat dan cepat serta dapat menghimpun seluruh hasil dari setiap Perangkat Daerah, diperlukan keterlibatan teknologi dalam proses ini. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan penelitian dengan judul **“Rancang Bangun Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin Sebagai Penilaian Kinerja dan Kualitas Pelayanan”** guna memberikan kemudahan dan keterpaduan hasil survei dari seluruh Perangkat Daerah sebagai penyedia layanan.

## 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah penulis jabarkan, maka penulis melakukan identifikasi permasalahan bahwa proses survei masih dilakukan dengan cara yang konvensional serta dalam pelaksanaan survei dan perhitungan hasilnya dilakukan secara terpisah pada masing - masing Perangkat Daerah. Dampak yang ditimbulkan adalah tim penilai mengalami kesulitan dalam rekapitulasi data dan mengalami keterlambatan dalam pembuatan laporan.

Penulis melakukan perumusan masalah dari identifikasi permasalahan ini yaitu bagaimana membangun sebuah aplikasi survei kepuasan masyarakat yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pengisian survei kepuasan masyarakat, memberikan kemudahan dalam proses pengumpulan data, dan pengolahan hasil survei yang komprehensif dan akuntabel.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah bagaimana membangun sebuah aplikasi survei kepuasan masyarakat berbasis *website* dengan menggunakan *iterative model* yang dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam melakukan pengisian survei kepuasan masyarakat, memberikan kemudahan dalam proses pengumpulan data, dan pengolahan hasil survei yang komprehensif dan akuntabel.

## 1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah

Agar pembahasan dalam penelitian ini lebih terarah dan mendalam, maka perlu dilakukan perumusan batasan masalah dalam menghindari keluasan topik yang berlebihan. Adapun batasan masalah dari penelitian ini dapat dijabarkan sebagai berikut :

- 1) Aplikasi yang dibangun difokuskan penggunaannya hanya untuk Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.
- 2) Aplikasi dibangun untuk media pengisian survei kepuasan masyarakat, melakukan perhitungan hasil survei, memberikan rekapitulasi hasil survei, dan melakukan publikasi hasil survei pada halaman *dashboard* aplikasi.
- 3) Pertanyaan pada survei, perhitungan hasil survei, dan pembobotan hasil survei yang digunakan aplikasi yang dibangun berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 4) Publikasi hasil yang dilakukan aplikasi ini hanya terbatas pada *dashboard* pada aplikasi yang dibuat.

### **1.5 Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini bagi Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin adalah sebagai berikut :

- 1) Memudahkan masyarakat dalam proses pengisian survei kepuasan.
- 2) Mempercepat proses penilaian kinerja serta penilaian kualitas pelayanan Perangkat Daerah.
- 3) Mempermudah dalam pengumpulan dan pengolahan data hasil survei.
- 4) Mempermudah Perangkat Daerah dalam melakukan evaluasi terhadap kualitas pelayanan.

