

## BAB 1 PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi memacu untuk memasuki era baru dalam kehidupan. Saat ini teknologi berkembang dengan sangat pesat, hampir segala lini menggunakan teknologi mulai dengan berkomunikasi, belajar, hingga dalam dunia pekerjaan. Teknologi sangatlah membantu dalam pekerjaan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah suatu kegiatan yang bertujuan sebagai tolak ukur dalam mengevaluasi pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh perangkat daerah atau instansi pemerintahan. Sebagaimana amanat yang tertuang pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam kerangka pelayanan publik. Seperti peraturan yang telah ditetapkan oleh KEMENPANRB RI (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Bahwa Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dua kali dalam satu tahun dengan penjabaran hasil survei tiap jenis layanan yang ada di Perangkat Daerah (PD). Perangkat Daerah adalah Organisasi atau lembaga pada pemerintahan daerah yang bertanggung jawab kepada kepala daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Perangkat daerah juga yang menyelenggarakan pelayanan publik. Perangkat daerah terdiri atas Dinas, Badan, Satuan, Kantor hingga Kecamatan. (KEMENPANRBRI, 2017).

Jarak tiap Perangkat Daerah di Kabupaten menjadi salah satu kendala dalam Survei Kepuasan Masyarakat yang telah berjalan. Responden yang tidak sesuai, menyebabkan data yang dihasilkan tidak relevan dan sering terjadi kegandaan data. Survei yang dilakukan masih menggunakan kertas dalam jumlah banyak. Kegiatan ini dikerjakan oleh pihak ketiga atau Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM). Dan membengkaknya biaya yang dikeluarkan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dengan memanfaatkan teknologi dapat memfasilitasi suatu kegiatan secara optimal. Tidak menutup kemungkinan dalam dunia Pemerintahan yaitu *E-government*. *E-government* adalah penggunaan teknologi informasi dan telekomunikasi untuk administrasi pemerintahan yang efektif dan efisien, memberikan layanan yang transparan dan memuaskan kepada masyarakat. Semua organisasi pemerintahan akan terpengaruh oleh perkembangan *e-government* ini sehingga tidak menutup kemungkinan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Untuk di kembangkan menjadi E-Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam Pengembangan *E-Survey* yang telah dilakukan antara lain : *e-survey* berbasis *web* pada pemasaran rumah online, pengembangan sistem informasi *e-survey* properti yang dilakukan pada penelitian ini terdiri dari dua tahap utama yaitu pengembangan *client side survey* yang digunakan oleh staf survei, dan pengembangan *server side survey* yang dilaksanakan oleh staff administrasi. Diperlukannya dua pengembangan yang dilakukan disebabkan oleh sifat dari *e-survey* itu sendiri yang bersifat *client server*. Sehingga secara langsung melibatkan sisi input yaitu *client* dan sisi *process* yaitu server. Sistem yang dikembangkan memiliki fitur sederhana namun tepat atau sesuai dengan kebutuhan *e-survey* properti rumah. Sistem yang dikembangkan dapat membantu staf survei dan administrasi dalam mempermudah aktifitas survei properti rumah. (Lubis, 2017).

*E-survey* juga dikembangkan pada Perancangan Aplikasi *E-Survey* Pendapat Untuk PLN (PERSERO) Di Kota Medan. Sistem aplikasi survei secara online mempermudah pengguna untuk melakukan pemilihan pendapat tentang mutu kualitas pelayanan PT PLN (Persero). Aplikasi perangkat lunak berupa aplikasi *website* dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP, menjadi sebuah *website* yang dinamis dan efisien bagi pengguna. (Rafiq, Helmi, & Irwan, n.d.).

Pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Perbandingan Eksponensial (MPE) Dan Skala Ordinal Pada Unit Pelayanan Masyarakat. Menyimpulkan bahwa Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat yang dibuat dapat mengatasi permasalahan yang ada, sehingga informasi kualitas kinerja dari unit pelayanan masyarakat dapat disajikan. Kualitas Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat yang dihasilkan jika diukur validitasnya menggunakan metode FGD adalah baik. Hasil dari penelitian ini adalah Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diterapkan langsung sebagai solusi pemecah masalah yang terjadi pada unit pelayanan masyarakat. (Devianto, 2017).

Untuk membangun sebuah sistem perangkat lunak (*software developer*) diperlukan suatu metode pemodelan yang baik agar sistem yang dibangun dapat sesuai dengan kebutuhan. Apabila metode pemodelan yang digunakan bersifat baku, maka akan menghambat perkembangan perangkat lunak yang dibuat. *Waterfall* adalah pemodelan ini mengusulkan sebuah pendekatan kepada pengembangan *software* yang sistematis dan sekuensial yang mulai dari tingkat kemajuan sistem pada seluruh analisis, desain, kode, pengujian dan pemeliharaan.

Maka, dari penjabaran latar belakang di atas penulis melakukan penelitian dengan judul **“Rancang Bangun Sistem Informasi *E-Survey* Berbasis *Web* Pada Pelayanan Publik Perangkat Daerah Di Kabupaten Tangerang”**.

## 1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat diidentifikasi masalah sebagai berikut :

- 1) bagaimana mengetahui proses Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan publik di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tangerang ?
- 2) bagaimana mengatasi permasalahan pada proses Survei Kepuasan Masyarakat ?
- 3) bagaimana merancang dan membangun sebuah sistem informasi *e-survey* kepuasan masyarakat berbasis *web* ?

## 1.3 Tujuan Tugas Akhir

Tugas akhir ini dilakukan dengan maksud dan tujuan tentang apa yang akan dibuat, yang nantinya akan mencapai hasil yang diinginkan. Adapun Tujuan dari tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

1. mengetahui proses berjalan survei kepuasan masyarakat pada Perangkat Daerah Kabupaten Tangerang.
2. memberikan solusi pada permasalahan Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kabupaten Tangerang.
3. merancang, membangun dan mengimplementasikan sistem informasi *e-survey* kepuasan masyarakat berbasis *web*.

## 1.4 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. mempermudah dalam dalam proses penyebaran kuisioner, menghasilkan data yang lebih akurat dan mengurangi penggunaan kertas.
2. mempermudah dalam menginformasikan hasil penilaian masyarakat terhadap pelayanan yang telah di rasakan. Mempermudah penyimpanan berkas kuisioner.
3. mempermudah penanggung jawab atas data yang dihasilkan dan melaporkan hasil pengolahan data kepada Sekretaris Daerah untuk dilaporkan kembali kepada Bupati Kabupaten Tangerang dengan sistem informasi penilaian kepuasan masyarakat.
4. dengan adanya sistem *e-survey* kepuasan masyarakat untuk mendukung program lain Pemerintah yaitu Inovasi Layanan Publik menuju *Smart Government*.

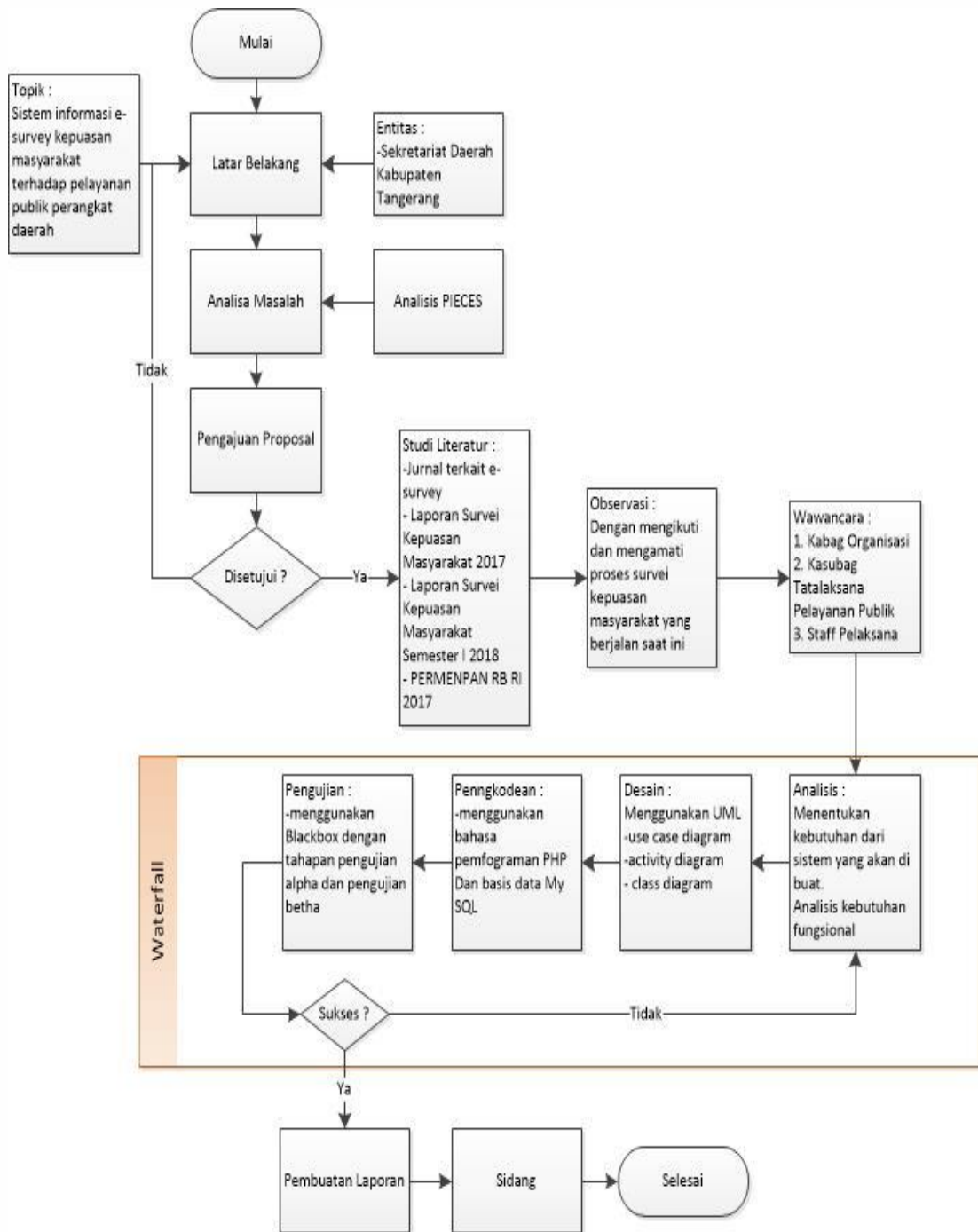
## 1.5 Lingkup Tugas Akhir

Adapun batasan masalah penelitian yang akan dilakukan sebagai berikut :

1. menganalisis sistem yang berjalan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat pada Sub Bagian Tatalaksana dan Pelayanan Publik di Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Tangerang.
2. merancang sistem informasi berbasis *web* dengan menggunakan UML.

3. membangun Sistem informasi dengan pemrograman berbasis *web*.
4. penelitian difokuskan pada Perangkat Daerah yang melayani masyarakat secara langsung.
5. penerapan Sistem Informasi *E-Survey* dilakukan pada 1 (satu) Perangkat Daerah terlebih dahulu yaitu Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

**1.6 Kerangka Penelitian**



**Gambar 1. 1 Kerangka Penelitian**

Tabel 1. 1 Keterangan Kerangka Penelitian

Action	Keterangan
Latar Belakang	Mendasari permasalahan yang akan di angkat. Menghasilkan judul yang akan diteliti oleh penulis. Dalam lingkup Sekretariat Daerah.
Analisa Masalah	Mendalami permasalahan yang ada untuk menunjang judul yang telah di pilih. Menganalisa menggunakan Analisis PIECES.
Pengajuan Proposal	Tahap ini menerangkan tentang judul yang diangkat, menunjangnya dengan permasalahan dan tujuan yang kuat.
Studi Literatur	Mencari jurnal atau buku yang menunjang judul tersebut. Dan untuk menjadi acuan dalam penelitian. Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2017, Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester 1 Tahun 2018.
Observasi	Dilaksanakan di Bagian Organisasi, Sekretariat Daerah Kabupaten Tangerang. Mengikuti kegiatan survei kepuasan masyarakat. Agar mengetahui secara detil mengenai proses yang sedang berjalan.
Wawancara	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kepala Bagian Organisasi</li> <li>2. Kepala Sub Bagian Tatalaksana dan Pelayanan Publik</li> <li>3. Staff Pelaksana</li> </ol>
Fase Analisis	Pada tahapan ini dimulai dengan membuat <i>user stories</i> yang menggambarkan output, fitur, dan fungsi-fungsi dari software yang akan dibuat.
Fase Desain	Pada tahapan ini penulis akan mendesign menggunakan diagram UML. Diantaranya <i>Use Case Diagram, Activity Diagram, Class Diagram, dan Squence Diagram</i> .
Fase Pengkodean	Pada proses coding penulis akan menggunakan bahasa PHP. Dengan Database <i>My SQL</i> .
Fase Pengujian	Tahap ini dilakukan pengujian kode pada unit test. Bertujuan agar mengetahui fitur dan fungsi yang ada pada sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan atau tidak.
Pembuatan Laporan	Sebelum tahap akhir penulis akan membuat laporan mengenai proses dalam penelitian dan perncangan sistem.
Sidang	Sidang adalah tahap akhir dari penelitian ini.

## 1.7 Sistematika Penulisan Tugas Akhir

### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, ruang lingkup penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature review yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini berisikan permasalahan yang dihadapi, alternatif pemecahan masalah, analisa proses, UML (Unified Modelling Language) sistem yang berjalan, serta sistem yang diusulkan atau penyelesaian masalah yang diajukan.

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

Bab ini menjelaskan hasil dari analisa sistem yang diusulkan dan mengevaluasi hasil sistem yang dibuat.

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.