

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Aparatur pemerintah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat yang merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Salah satunya perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Aparatur Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih banyak kelemahan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah. Selain itu Aparatur Pemerintah mengalami kehilangan berkas dari hasil *survey* masyarakat sehingga menimbulkan data tidak *valid*, kesalahan perhitungan data ataupun arsip yang berantakan.

Aparatur Pemerintah memiliki fungsi utama yaitu melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada

masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Rancang Bangun Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Dengan menggunakan aplikasi ini bagian Klinik Pendidikan lebih mudah menganalisa nilai indeks kepuasan masyarakat dan merekap setiap keluhan sehingga dapat dijadikan sebagai pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan yaitu Bagaimana Merancang Bangun Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

## **1.3 Batasan Masalah**

Batasan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- a. Data untuk simulasi diambil pada bagian Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur pada periode 2016.
- b. Sistem yang dibahas meliputi:
  1. Perhitungan penilaian indeks kepuasan masyarakat.
  2. Perhitungan pengaduan keluhan masyarakat.
  3. Registrasi masyarakat.
  4. Tindak lanjut pengaduan keluhan masyarakat

- c. Tindak lanjut merupakan solusi yang diberikan petugas
- d. Aplikasi ini tidak berbasis *client server*.

#### 1.4 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini merancang bangun Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, dimana sistem terdiri dari proses registrasi masyarakat, pengisian indeks kepuasan masyarakat, pengisian keluhan masyarakat dan tindak lanjut keluhan.

#### 1.5 Manfaat

Manfaat diterapkannya “Rancang Bangun Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.” ini adalah sebagai berikut:

##### a. Admin Klinik Pendidikan

1. Mempermudah *survey* terhadap masyarakat.
2. Membantu proses analisa atau perhitungan indeks kepuasan masyarakat.

##### b. Kepala Bagian Klinik Pendidikan

Dapat memperoleh laporan *survey* indeks kepuasan masyarakat dan keluhan masyarakat dengan akurat.

##### c. Masyarakat

1. Memberikan kemudahan untuk melakukan *polling* terhadap unsur-unsur pelayanan.
2. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan.

## 1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan proyek sistem Rancang Bangun Sistem Administrasi Indeks Kepuasan Masyarakat pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur adalah sebagai berikut:

Bab pertama pendahuluan membahas tentang latar belakang, sedangkan inti dari permasalahan dapat di gambarkan dalam perumusan masalah, pembatasan masalah menjelaskan batasan dari sistem yang dibuat supaya tidak keluar dari ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan, tujuan penelitian berupa harapan dari hasil yang dapat dicapai dari rancang bangun aplikasi tersebut, serta menjelaskan manfaat yang didapat oleh user dengan diterapkannya rancang bangun tersebut.

Bab kedua hasil survey membahas tentang Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, logo, visi dan misi serta hal lain yang berkaitan dengan instansi/lembaga tersebut, struktur organisasi Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, tujuan Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, divisi pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, sasaran, jaringan kerjasama serta fasilitas pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur, deskripsi tugas dan analisa yang sedang berjalan pada Klinik Pendidikan Dinas Pendidikan Provinsi Jawa Timur.

Bab ketiga landasan teori membahas tentang teori singkat yang berhubungan dengan pembuatan aplikasi ini yang meliputi administrasi, sistem informasi, indeks kepuasan masyarakat, keluhan, UU No 25 Tahun 2009, masyarakat, database, interaksi manusia dan komputer, *e-government* dan teori-teori penunjang lainnya yang berkaitan dengan sistem tersebut.

Bab keempat analisis dan desain sistem membahas tentang prosedur dan langkah-langkah sistematis dalam menyelesaikan proyek ini. Bab ini juga berisi tentang *System Flow*, *Context Diagram*, Struktur File, dan Desain *Input/Output* (IO).

Bab kelima implementasi dan pembahasan mengenai sistem yang digunakan untuk mendukung jalannya aplikasi ini yang meliputi Hardware maupun Software. Selain itu, di dalam bab ini juga menjelaskan tentang cara penggunaan dari aplikasi ini.

Bab keenam penutup membahas tentang kesimpulan atau ringkasan/inti dari bab-bab sebelumnya dan bab ini juga memuat saran-saran yang bisa diterapkan untuk perbaikan dan pengembangan sistem selanjutnya.

