

# **BAB I.**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintahan Kota Yogyakarta merupakan salah satu pemerintah daerah di Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Pelayanan publik sering diartikan sebagai segala bentuk layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga layanan kepada masyarakat. Kumpulan dari lembaga penyedia layanan publik disebut sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD), OPD adalah unsur pembantu kepala daerah dan DPRD dalam penyelenggaraan Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Daerah. Pelayanan publik mencakup berbagai jenis layanan yang diberikan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik, antara lain seperti administrasi, kesehatan, pendidikan, keamanan, infrastruktur, sosial, transportasi, dan lain sebagainya. Dalam pelaksanaan pelayanan publik memiliki peran yang penting dalam membangun kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat terhadap penyedia layanan.

Pentingnya menjaga kualitas pelayanan publik akan berdampak pada tingkat kepercayaan dan kepuasan oleh masyarakat kepada penyedia layanan. Oleh karena itu, pemerintah kota Yogyakarta menyediakan pengukuran kepuasan masyarakat atau sering disebut dengan Survei Kepuasan Masyarakat. (SKM). Dalam pengertian umum SKM adalah sebagai metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasar dari persepsi dan nilai jawaban mereka. Survei ini memberikan umpan balik yang penting bagi pemerintah atau Lembaga untuk memperbaiki kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Data yang dihasilkan dari SKM sangat penting untuk landasan dalam melakukan evaluasi kinerja bagi penyedia layanan.

Dalam pelaksanaan SKM di Kota Yogyakarta masih menggunakan metode manual, dengan memberikan formulir survei kepada responden melalui media kertas.

Responden yang dimaksud adalah baik individu atau kelompok yang memberikan tanggapan atau menjawab pertanyaan survei, orang – orang yang dipilih sebagai sampel untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan terkait dengan tujuan survei ini. Setelah responden selesai mengisi survei maka kertas formulir survei akan dikembalikan kepada penyedia layanan atau OPD untuk dikumpulkan. Setelah masa periode survei selesai, kertas hasil survei dari responden akan dihitung secara manual untuk mendapatkan hasil data survei yang memunculkan indeks kepuasan masyarakat. Untuk memberikan informasi kepada responden atau masyarakat, hasil survei ini ditampilkan pada dinding informasi di masing-masing OPD tersebut. Dari indeks kepuasan masyarakat yang sudah diperoleh, dapat diketahui bagaimana kualitas pelayanan dan di unit layanan apa yang perlu ditingkatkan kualitasnya di OPD tersebut.

Dalam pelaksanaan survei menggunakan metode manual tersebut, mengalami banyak kekurangan. Mulai dari penggunaan kertas, pencetakan formulir survei dan pelaksanaannya membutuhkan waktu, tenaga, dan biaya yang tidak sedikit, wadah informasi hasil survei yang tidak efektif karena cakupannya tidak terlalu luas, hanya untuk orang yang datang ke OPD secara langsung yang dapat melihat hasilnya. Perhitungan hasil survei yang juga tidak mudah, harus dilakukan dengan rekapitulasi data secara satu persatu, pastinya akan menghambat proses evaluasi kinerja oleh OPD dan unit layanan tersebut karena harus menunggu hasil rekapitulasi data survei terlebih dahulu. Melihat dari beberapa permasalahan yang muncul akibat menggunakan metode survei secara manual, seharusnya metode tersebut sudah tidak relevan untuk terus digunakan. Karena akan menghambat seluruh proses yang ada mulai dari survei, perhitungan hasil, dan penyebaran informasi hasil survei.

Solusi yang tepat untuk mengatasi masalah yang ada adalah dengan menggunakan metode survei *online* dengan memanfaatkan aplikasi. Hal ini juga didukung oleh Peraturan Presiden Republik Indonesia nomor 95 tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik, peraturan ini berlaku ditingkat Nasional, Instansi Pusat, dan Pemerintah Daerah yang penerapannya secara berkala. Aplikasi

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berbasis *web* secara *online* dinilai mampu mengatasi masalah yang ada. Mulai dari penggunaan formulir kertas dapat digantikan dengan formulir *online* yang berarti dapat menekan biaya, waktu, dan tenaga dalam pelaksanaan survei. Selain itu penghitungan hasil survei juga bisa dilakukan secara cepat dan akurat oleh sistem. Untuk masalah penyebaran informasi dapat diselesaikan oleh aplikasi SKM berbasis *web* karena siapa pun, kapan pun, dan di mana pun bisa mengakses informasi tersebut.

Akan tetapi dalam pengembangan sistem atau aplikasi memiliki langkah yang panjang, menurut (O'Brien, 2020) berdasarkan SDLC (*System Development Life Cycle*) pengembangan sistem memiliki beberapa tahapan dimulai dari *investigation, analysis, design, implementation, dan maintenance*. Sedangkan menurut (Satzinger, 2009) Perancangan sistem adalah sekumpulan aktivitas yang menggambarkan secara jelas bagaimana sistem akan berjalan. Hal ini bertujuan untuk menghasilkan produk perangkat lunak yang sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Maka dengan melakukan perancangan sistem, merupakan langkah yang tepat sebagai tahapan awal dalam pengembangan aplikasi SKM berbasis *web* ini. Dengan harapan dilakukannya perancangan ini dapat mendefinisikan dan memenuhi kebutuhan *user* serta memberikan gambaran bagaimana jalannya aplikasi SKM nantinya.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang di atas dapat di ambil rumusan masalah pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara menekan penggunaan biaya, tenaga, dan waktu secara berulang – ulang dalam pelaksanaan survei manual?
2. Bagaimana cara mengatasi rekapitulasi jawaban survei yang membutuhkan waktu yang lama sehingga menghambat evaluasi kinerja OPD?
3. Bagaimana menyebarkan informasi hasil survei kepada masyarakat tanpa harus datang ke setiap OPD atau unit layanan?

### 1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah pada perancangan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis web sebagai berikut :

1. Lingkup perancangan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat ini ditujukan khusus untuk Organisasi Perangkat Daerah Kota Yogyakarta
2. Dalam perancangan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat beberapa aspek universal berdasarkan Peraturan Walikota Yogyakarta nomor 63 tahun 2017 tentang pedoman pengukuran survei kepuasan masyarakat di pemerintah Kota Yogyakarta, untuk bagian yang lebih detail disesuaikan lagi dengan kebutuhan masing-masing dinas terkait.

### 1.4. Tujuan Tugas Akhir

Penelitian perancangan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis web ini memiliki tujuan sebagai berikut :

1. Merancang *prototype* untuk memberi gambaran kepada klien ketika responden melakukan survei *online*.
2. Merancang *prototype* untuk memberi gambaran kepada klien ketika OPD menjadi pelaksana survei *online*.
3. Merancang *prototype* untuk memberi gambaran pelaksanaan pengawasan terhadap survei *online* kepada klien.
4. Merancang *prototype* aplikasi SKM berbasis *web* yang dapat menampilkan hasil survei sebagai gambaran kepuasan masyarakat terhadap kinerja layanan OPD.

### 1.5. Manfaat Tugas Akhir

1. Setelah di laksanakan perancangan aplikasi SKM berbasis *web* ini *user* (responden, admin pusat, dan admin OPD) mengetahui alur dan prosedur survei secara *online* melalui *prototype* yang sudah dibuat.

2. Diharapkan setelah selesainya penelitian ini dapat memberikan gambaran tentang aplikasi SKM berbasis *web* kepada pihak pengembang pada tahapan selanjutnya.

## **1.6. Sistematika Penulisan**

Sistematika penulisan pada penelitian perancangan aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

### **Bab I : PENDAHULUAN**

Bab I berisi tentang gambaran skripsi ini secara umum. Pada bab ini menjelaskan latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan tugas akhir, manfaat tugas akhir dan sistematika penulisan.

### **Bab II : TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI**

Bab II berisi tentang tugas akhir atau jurnal terdahulu yang terkait dengan perancangan aplikasi survei kepuasan. Serta berisi teori- teori yang menjadi dasar solusi atau produk hasil tugas akhir. Penjelasan akan disampaikan pada bagian tinjauan Pustaka dan dasar teori.

### **Bab III : METODE TUGAS AKHIR**

Bab III berisi tentang penjelasan metode penelitian yang digunakan pada perancangan aplikasi Survei Kepuasan berbasis *web*. Metode ini sudah di sebutkan pada bab sebelumnya.

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

Bab IV memberikan penjelasan hasil yang diperoleh setelah mengimplementasikan metode yang digunakan dalam perancangan aplikasi SKM berbasis *web* yang telah dibuat.

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

Bab V berisi kesimpulan dan penutup mengenai perancangan aplikasi SKM berbasis *web* serta saran untuk tahap pengembangan aplikasi lebih lanjut