

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari DKP yang dihasilkannya. Kepuasan masyarakat didukung oleh pernyataan K. Douglas Hoffman dan Jhon E.G Beteson. Masyarakat sangat membutuhkan pelayanan publik yang baik, dalam arti proporsional dengan kepentingan, yaitu birokrasi yang berorientasi kepada penciptaan keseimbangan antara kekuasaan (*power*) yang dimiliki dengan tanggung jawab (*accountability*) yang harus diberikan kepada masyarakat yakni masyarakat mempunyai harapan untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik, aparat birokrasi memang sangat diharapkan memiliki jiwa pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat (Yudo Devianto, 2017).

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam UU RI Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional, Kepmenpan RI No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah adalah mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan yang telah diberikan aparatur kepada masyarakat seperti halnya pada DKP.

Kantor DKP merupakan tempat pelayanan publik atau masyarakat yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan seperti halnya pembuatan KK, KTP, dan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada DKP, jumlah pengunjung dari tahun ke tahun terjadi peningkatan dari semua kategori pelayanan untuk masyarakat KW, sehingga unit pelayanan di KW, perlu ditingkatkan agar kualitas pelayanan lebih baik. Dalam proses penilaian pelayanan kepada DKP, masih dilakukan secara manual yaitu dicatat didalam kertas dan dimasukkan didalam kotak saran, sehingga terjadi penumpukan saran yang dilakukan masyarakat sehingga Dinas terkadang tidak mempedulikan saran yang diberikan dan mengakibatkan rendahnya pelayanan terhadap masyarakat. Serta banyaknya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan dilakukan 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.

Berdasarkan masalah di atas maka dalam penelitian ini akan di kembangkan dengan menerapkan sistem pendukung keputusan untuk memberikan kepuasan terhadap pelayanan masyarakat menggunakan metode COBIT 5. Implementasi sistem pendukung keputusan untuk index kepuasan masyarakat yang akan dibangun menggunakan aplikasi *dreamwever* dan *MySQL* sebagai *database*. Pembangunan sistem pendukung keputusan pelayanan masyarakat diharapkan dengan dibuatnya sistem ini dapat membantu masyarakat dalam melakukan saran dan dapat meningkatkan pelayanan pada Kantor Dinas Kecamatan Waylima (DKW), untuk memperoleh suatu keputusan yang baik dalam melayani masyarakat.

1.2 Rumusan Masalah

Latar belakang yang telah di uraikan, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimana mengelola data penilaian kepuasan pelayanan Disdukcapil ?
2. Bagaimana merancang aplikasi pengukuran kepuasan pelayanan masyarakat pada Kantor Disdukcapil ?.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan merupakan konsep untuk mencapai suatu yang diinginkan, tujuan penelitiannya yaitu :

1. Mengelola data perhitungan kepuasan pelayanan pada Kantor Disdukcapil.
2. Merancang aplikasi sistem pendukung keputusan untuk melakukan kepuasan pelayanan masyarakat pada Kantor Disdukcapil.

1.4 Batasan Penelitian

Adapun batasan masalah pada sistem yang akan dikembangkan sebagai berikut:

1. Sistem yang dibangun sebagai pendukung penilaian pelayanan pada Kantor Disdukcapil.
2. Metode yang digunakan COBIT 5.
3. Inputan sistem yaitu data kriteria, sub kriteria, dan penilaian.
4. Menghasilkan informasi dalam penilaian masyarakat.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dihasilkan dari pembuatan sistem sebagai berikut:

Adapun manfaat dari penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Bagi Universitas

- a. Hasil penelitian dapat dijadikan sebagai pengembangan ilmu pengetahuan dalam kajian ilmu dan perkembangan teknologi.
- b. Berguna juga untuk menjadi referensi bagi mahasiswa yang melakukan kajian terhadap sistem pendukung keputusan dalam kepuasan pelayanan masyarakat.

2. Bagi Kantor Disdukcapil

Hasil penelitian ini dapat dijadikan masukan dalam pengembangan dan pemanfaatan aplikasi SPK kepuasan pelayanan masyarakat untuk meningkatkan kinerja staff pada Kantor Disdukcapil.

3. Bagi Penulis

Hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan menjadi literatur tambahan untuk penelitian selanjutnya.