

ABSTRAK

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENILAIAN UNTUK MENGUKUR INDEX KEPUASAN MASYARAKAT DENGAN METODE COBIT 5 (STUDI KASUS DINAS KABUPATEN PESAWARAN)

*Design Of Assessment Information Systems To Measure Index Satisfaction With The
Cobit 5 Method
(Study Kasus Dinas Kabupaten Pesawaran)*

Oleh :

**Agus Ali Ahmadi
15311543**

Kantor Dinas Kabupaten Pesawaran (DKP) merupakan tempat pelayanan publik atau masyarakat yang bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan seperti halnya pembuatan Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), dan lainnya. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan pada DKP, jumlah pengunjung dari tahun ke tahun terjadi peningkatan dari semua kategori pelayanan untuk masyarakat Kecamatan Waylima (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 aparat 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 pemberian dana miskin yang akan dibangun menggunakan aplikasi *dreamweaver* 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.

Kata kunci : *Desain, Informasi, Indeks Kepuasan, Metode Cobit5.*