

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Perubahan dan dinamika masyarakat yang semakin pesat seiring dengan perkembangan teknologi informasi yang saat ini berkembang (Husain,2014). Sejalan dengan besarnya pemenuhan kebutuhan terhadap teknologi informasi yang dapat mempermudah pekerjaan tidak sedikit perusahaan, instansi maupun organisasi yang beralih dari yang semula dikerjakan secara manual, kini hampir semua bidang sudah mengandalkan teknologi informasi (Oetomo, 2018:2). Penggunaan teknologi informasi dalam sebuah perusahaan memerlukan kualitas informasi yang akurat, cepat dan tepat, sehingga mampu melakukan suatu pekerjaan dengan efektif dan efisien (Subandi, 2017). Salah satu upaya dalam mewujudkannya adalah dengan menggunakan sistem informasi yang memungkinkan sebuah perusahaan/instansi melakukan pengolahan data, penyimpanan dan pengaksesan data lebih teratur dan terarah dengan waktu yang lebih efisien (Oetomo, 2018:2).

Terutama dalam sebuah instansi pemerintahan yang memiliki tingkat rutinitas tinggi dan pengolahan data yang termanajemen untuk itu sangat dibutuhkan suatu sistem informasi dalam menjalankan aktifitas kerjanya yang harus mampu menangani dalam setiap permasalahan terutama dalam kaitannya dengan pelayanan publik, sehingga mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberikan kualitas pelayanan yang lebih baik (Susanto, 2019).

Kualitas pelayanan merupakan salah satu kunci dari keberhasilan sebuah perusahaan/instansi sebagai penyedia layanan. Apabila pelayanan yang diterima atau

yang dirasakan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas layanan yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada pelayanan yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk (Algifari & Dongoran, 2016:2). Masyarakat sangat menginginkan mendapatkan pelayanan dengan baik, dalam arti proporsional dengan keseimbangan antara kekuasaan (power) yang dimiliki dengan tanggung jawab (accountability) yang harus diberikan kepada masyarakat. Untuk itu, perlu disusun kuesioner dalam indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan (Cahyana, 2021). Kemudian, data indeks kepuasan masyarakat tersebut akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya (KEPMENPANRB No. 14 Tahun 2017).

Saat ini, pada Instansi Pemerintahan Badan Kesbangpol Kota Bandung di bidang pelayanan yang bertugas untuk melayani publik dalam pembuatan surat pengantar penelitian, survey/wawancara dan PKL untuk wilayah Kota Bandung masih menggunakan pengisian dan pengolahan data kuesioner indeks kepuasan masyarakat secara manual dan belum menerapkannya sistem informasi berbasis web sehingga dianggap masih menyulitkan dalam pengisian serta dalam pengolahan datanya. Walaupun saat ini, belum menggunakan sebuah sistem informasi berbasis web namun sudah terkomputerisasi yaitu menggunakan *microsoft excel*, tetapi belum mampu mencapai tujuan dari apa yang diharapkan karena masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adanya potensi kesalahan manusia yang lebih besar, memerlukan waktu yang cukup lama dalam mengolah data, dan sering terjadinya manipulatif data. Sehingga dalam praktiknya proses kuesioner index kepuasan masyarakat pada Badan

Kesbangpol Kota Bandung belum dilakukan secara maksimal dan masih memerlukan peningkatan agar berjalan lebih efektif dan efisien. Padahal hasil pelaporan tersebut akan digunakan untuk melakukan perbaikan terhadap kualitas pelaksanaan pelayanan selanjutnya dan akan dilaporkan kepada Kepala Badan Kesbangpol Kota Bandung setiap Laporan Triwulan.

Proses menggunakan kuesioner berbasis web umumnya meningkatkan kualitas data, karena data dimasukkan secara elektronik dan dapat secara otomatis diubah ke dalam format yang dapat dianalisis. Kuesioner berbasis web terbukti ekonomis dan ramah lingkungan dan dapat memberikan pelaporan yang lebih cepat dengan akurasi yang lebih tinggi (Stoyanova, 2020).

Melihat permasalahan diatas, maka dapat diatasi dengan bermaksud membuat perancangan sistem informasi yang lebih baik untuk proses pengisian dan pengolahan data dalam mengambil keputusan penilaian kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Kepala Badan Kesbangpol Kota Bandung. Diharapkan dengan dibuat perancangan sistem informasi kuesioner index kepuasan masyarakat berbasis web, proses pengisian dan pengolahan kuesioner dapat berjalan lebih efektif dan efisien dan dihasilkan data lebih tepat untuk proses pengambilan keputusan. Berdasarkan latar belakang diatas penulis mengambil judul : **”PERANCANGAN SISTEM INFORMASI KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE WATERFALL“**.

## **1.2 Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka dapat teridentifikasi masalah– masalah sebagai berikut :

1. Belum adanya sistem informasi yang dapat menunjang proses pengisian dan pengolahan kuesioner index kepuasan masyarakat agar data lebih teratur dan terarah dengan waktu yang lebih efisien.
2. Proses pengisian kuesioner masih dilakukan secara manual dengan menggunakan paper list, dengan melakukan perancangan sistem informasi yang dapat memudahkan responden dalam memberikan penilaian index kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Badan Kesbangpol Kota Bandung.
3. Proses pengolahan hasil kuesioner masih dilakukan secara manual dengan diinput menggunakan microsoft excel yang tentunya masih terdapat beberapa kelemahan diantaranya adanya potensi kesalahan manusia yang lebih besar, memerlukan waktu yang lama dalam mengolah data, dan sering terjadinya manipulatif data.

## **1.3 Rumusan Masalah**

Berdasarkan pemaparan diatas, permasalahan yang akan diselesaikan dalam penelitian ini adalah bagaimana rancangan usulan sistem informasi berbasis web dalam pengisian dan pengolahan kuesioner index kepuasan masyarakat di Badan Kesbangpol Kota Bandung.

#### **1.4 Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah diatas adapun batasan masalah yang ditemukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Sistem ini dirancang untuk pengisian dan pengolahan data kuesioner index kepuasan masyarakat berbasis web terhadap pelayanan publik pada Badan Kesbangpol Kota Bandung.
2. Unsur pelayanan yang dinilai yaitu pelayanan untuk pembuatan surat rekomendasi penelitian, survey/wawancara dan PKL untuk di wilayah Kota Bandung.
3. Menggunakan metode *waterfall* dalam perancangan sistem informasi web ini sampai dengan tahap pengujian.
4. Sistem informasi yang dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan *database* yang digunakan yaitu database MySQL.

#### **1.5 Tujuan Penelitian**

Tujuan dari perancangan sistem informasi ini adalah untuk mendapatkan rancangan usulan sistem informasi berbasis web dalam pengisian dan pengolahan kuesioner index kepuasan masyarakat di Badan Kesbangpol Kota Bandung.

#### **1.6 Manfaat Penelitian**

Manfaat dari perancangan sistem informasi ini adalah sebagai berikut :

1. Dapat membantu Badan Kesbangpol Kota Bandung untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Dapat mempermudah responden dalam pengisian kuesioner untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan publik pada Badan Kesbangpol Kota Bandung.
3. Dapat mempermudah karyawan dalam melakukan pengolahan data

kuesioner index kepuasan masyarakat sehingga dapat menjadi lebih efektif, cepat dan akurat.

## 1.7 Metodologi Penelitian

### a. Tahap Pengumpulan Data

Adapun tahapan dalam pengumpulan data diantaranya adalah :

#### 1) Observasi

- a. Penulis memperoleh data dengan mengamati kegiatan secara langsung terhadap seluruh kegiatan proses pelayanan pembuatan surat pengantar untuk penelitian, survey/wawancara dan PKL dan data yang diperoleh penulis dengan membaca catatan perusahaan dan monografi perusahaan yang diperlukan data perancangan sistem informasi di Kepala Badan Kesbangpol Kota Bandung.
- b. Mengumpulkan informasi yang dibutuhkan sebagai landasan teori.

#### 2) Wawancara

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara secara langsung kepada Kepala Badan kesbangpol Kota Bandung, staff/karyawan yang ada di Badan Kesbangpol Kota Bandung.

### b. Tahap Perancangan Dengan Metode *Waterfall*

Adapun tahapan dalam perancangan menggunakan metode *waterfall* antara lain:

#### 1) **Analisa Kebutuhan**

Langkah ini merupakan analisa terhadap kebutuhan sistem. Pengumpulan data dalam tahap ini bisa melakukan sebuah penelitian, wawancara atau studi literatur.

## **2) Desain Sistem**

Tahapan dimana dilakukan penuangan pikiran dan perancangan sistem terhadap solusi dari permasalahan yang ada dengan menggunakan perangkat pemodelan sistem.

## **3) Penulisan Kode Program**

Penulisan kode program atau coding merupakan penerjemahan design dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer.

## **4) Implementasi**

Tahap implementasi adalah proses penerjemahan dari perancangan desain sistem kedalam tampilan sebenarnya.

## **5) Pengujian Program**

Tahapan akhir dimana sistem yang baru diuji kemampuan dan keefektifannya sehingga didapatkan kekurangan dan kelemahan sistem yang kemudian dilakukan pengkajian ulang dan perbaikan terhadap aplikasi menjadi lebih baik dan sempurna.

### **1.8 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan tugas akhir ini terdapat lima bab dengan pokok pembahasan yaitu :

#### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bab ini membahas tentang latar belakang,identifikasi masalah, rumusan masalah, Batasan masalah, tujuan penelitian,dan manfaat penelitian.

#### **BAB II LANDASAN TEORI**

Pada bab ini menguraikan secara rinci tentang teori-teori yang berkaitan dengan penelitian sebagai pendukung pemecahan masalah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai objek penelitian, teknik dan model pengumpulan data.

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

Pada bab ini menjelaskan setiap prosedur dalam menganalisa data yang terkumpul dan dilakukan pembahasan untuk dapat memperoleh sesuatu yang diharapkan dari penelitian ini.

### **BAB V IMPELEMENTASI DAN PENGUJIAN**

Pada bab ini menjelaskan mengenai implementasi dan pengujian sistem untuk dapat memperoleh kekurangan dari sistem yang telah dibuat.

### **BAB VI KESIMPULAN**

Pada bab ini menjelaskan hasil kesimpulan dari seluruh penelitian yang dilakukan dan saran yang mungkin diperlukan.