

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, pada Pasal 2 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Kemudian pada Pasal 5 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan, dan hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP).

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Berkaitan dengan apa yang diharapkan, maka akan dibuat sebuah SISTEM INFORMASI PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT KABUPATEN GROBOGAN BERBASIS WEB, dimana sistem informasi tersebut dapat menghasilkan *output* berupa hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Grobogan.

1.2 Perumusan Masalah

Dari uraian latar belakang, dapat dirumuskan permasalahan yaitu bagaimana membuat sebuah Sistem Informasi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis WEB, terhadap Pelayanan Aparatur Negara. Dan diharapkan bukan hanya 1 instansi tetapi mencakup beberapa instansi yang ada di Kabupaten/Kota.

1.3 Pembatasan Masalah

Agar penyusunan Tugas Akhir ini tidak keluar dari pokok permasalahan, berikut batasan masalahnya :

1. Tugas Akhir ini hanya sebatas pembuatan Sistem Informasi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Berbasis Web, dan dibuat menggunakan PHP dan MySQL.
2. Sistem diperuntukkan pada pelayanan publik, dalam hal ini instansi-instansi yang terkait dengan pelayanan publik.
3. Sistem dibuat terbatas untuk melakukan pengolahan data dan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.4 Tujuan Tugas Akhir

Adapun tujuan dari pembuatan Tugas Akhir ini adalah

1. Membuat sebuah System Informasi yang dapat digunakan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Menghailkan sebuah Sistem Informasi yang interaktif dan mudah digunakan dalam pengolahan data Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

1.5 Manfaat Tugas Akhir

Manfaat dari Tugas Akhir ini adalah :

1. Sebagai wadah bagi masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan publik.
2. Memberikan kemudahan dalam pengolahan data dan pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai isi laporan maka perlu diberikan rangkaian bab-bab yang berisikan tentang uraian secara umum, teori-teori yang diperlukan dalam penelitian serta analisa permasalahan kedalam suatu sistematika sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini akan dijelaskan tentang latar belakang pembuatan sistem, perumusan masalah yang dihadapi, pembatasan masalah yang akan dibahas dalam pembuatan sistem, tujuan dan manfaat sistem, serta sistematika penulisan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi berbagai landasan teori yang digunakan untuk menunjang analisa masalah sebagai acuan untuk menyusun tugas akhir.

BAB III ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Bab ini berisi mengenai analisa proses bisnis sistem yang akan diterapkan, perancangan pemodelan data, perancangan database, dan desain antarmuka (*interface design*).

BAB IV IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

Dalam bab ini menjelaskan tentang penerapan program dan pembahasan program serta tampilan program secara umum.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran.