



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan penilaian pelayanan kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur kementerian/lembaga pada khususnya yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Sebagian besar dari informasi penilaian pelayanan saat ini masih dalam format kertas. Bagian ini merupakan bagian perkantoran modern yang tidak berubah. Kertas penilaian tersebut masih memenuhi laci-laci penyimpanan dokumen. Mencari kembali dokumen-dokumen dari tempat penyimpanan ini juga menjadi suatu hal yang kurang efektif. Dokumen dapat salah letak atau bahkan hilang. Sangat jarang ada cadangan (*back-up*) untuk dokumen seperti ini.



Sebagian informasi penilaian pelayanan yang didapatkan juga hanya dari masyarakat yang datang ke kantor sehingga masyarakat yang tidak datang ke kantor belum bisa memberikan penilaian atas pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat secara keseluruhan.

Permasalahan yang dihadapi oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang adalah sistem penilaian pelayanan pegawai masih dilakukan secara manual dimana dalam proses pemberian penilaian masih dalam format kertas, sehingga dalam kegiatan operasionalnya dianggap kurang efektif dan efisien, sehingga perlu adanya suatu perbaikan pada proses tersebut.

Untuk dapat mempermudah para pegawai mendapatkan penilaian atas pelayanan dan mendapatkan informasi-informasi yang lengkap dari penilaian pelayanan secara keseluruhan, diharapkan dapat membuat aplikasi secara online, aplikasi baru yang akan dibuat tersebut nantinya dapat di akses oleh admin dan masyarakat. Untuk admin nantinya dapat mengelola aplikasi seperti menginput, mengedit, menghapus dan mencetak laporan dari hasil penilaian yang diberikan masyarakat, sedangkan masyarakat dapat membuka aplikasi untuk mengisi form layanan kepuasan pelanggan, dengan itu masyarakat tidak akan bersusah payah lagi untuk datang langsung ke kantor tetapi cukup dengan membuka Aplikasi Layanan Kepuasan Pelanggan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dengan mudah dan tidak memerlukan waktu yang lama.

Sehubungan dengan hal tersebut, penulis bermaksud membuat suatu aplikasi berbasis *Mobile Web* yang mampu mengelola data Penilaian Pelayanan Kepuasan Pelanggan secara cepat, tepat, mudah dan akurat. Sehingga laporan bisa di proses dengan lebih baik dan efisien.

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk menyusun Laporan Akhir dengan judul : **"Aplikasi Pelayanan Kepuasan Pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Berbasis Mobile Web"**.



1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan penjelasan latar belakang, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yaitu **“Bagaimana Merancang Sebuah Aplikasi Pelayanan Kepuasan Pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Berbasis Mobile Web?”**.

1.3 Batasan Masalah

Berdasarkan perumusan masalah diatas, untuk lebih memudahkan dalam pemahaman dan pembahasannya, serta tidak keluar dari permasalahan yang dibahas, maka penulis membatasi masalah pada Laporan Akhir ini :

1. Aplikasi yang dirancang ini hanya untuk mengelola Data Penilaian Kepuasan Pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
2. Aplikasi ini nantinya dapat digunakan oleh Admin sebagai Pengelola Data, Pengunjung sebagai pemberi Penilaian, dan Kabid sebagai Pengawas.
3. Hasil Akhir dari Aplikasi Pelayanan Kepuasan Pelanggan ini berupa Laporan Hasil Penilaian Pelayanan Kepuasan Pelanggan yang diberikan masyarakat kepada pegawai untuk dijadikan Data Arsip dan sebagai pokok untuk memperbaiki pelayanan.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan

Adapun tujuan Perancangan Aplikasi Pelayanan Kepuasan Pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ini adalah :

1. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang
Untuk Mendapatkan suatu aplikasi yang dapat mempermudah admin dalam mengetahui penilaian pelayanan kepuasan pelanggan kepada pegawai yang didapatkan dari pelayanan kepada masyarakat.
2. Bagi Penulis
Sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III Manajemen Informatika di Politeknik Negeri Sriwijaya.



1.4.2 Manfaat

Adapun manfaat Perancangan Aplikasi Pelayanan Kepuasan Pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang ini adalah :

1. Mempermudah Admin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang dalam pembuatan Laporan Hasil Penilaian Pelayanan Kepuasan Pelanggan.
2. Penulis dapat menerapkan ilmu yang didapatkan selama mengikuti perkuliahan dan menambah wawasan dan ilmu pengetahuan tentang pemrograman berbasis *Mobile Web*.

1.5 Metode Penelitian

1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data

Data yang didapatkan berasal dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang. Sehingga lokasi penelitian dilaksanakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang beralamat di Jalan Demang Lebar Daun No.4225, Lorok Pakjo, Kec. Ilir Barat 1, Kota Palembang, Sumatera Selatan (30151).

1.5.2 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan pengambilan informasi penulis menggunakan metode pengumpulan data untuk mendukung tercapainya pembuatan laporan ini, yaitu :

1. Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Pada penyusunan Laporan Akhir ini peneliti menggunakan cara – cara sebagai berikut :



a. Wawancara

Menurut Yusuf (2014:372) Wawancara adalah suatu kejadian atau proses interaksi antara pewawancara dan sumber informasi atau orang yang diwawancarai melalui komunikasi secara langsung atau bertanya secara langsung mengenai suatu objek yang diteliti.

b. Observasi

Menurut ismail (2020:131) Observasi adalah aktivitas yang dilakukan untuk mengetahui sesuatu dari sebuah fenomena yang didasari pada pengetahuan dan gagasan yang bertujuan untuk memperoleh informasi-informasi terkait dengansuatu fenomena atau peristiwa yang sudah atau sedang terjadi dilingkungan yang mana dalam mendapatkan informasi-informasi tadi harus objektif, nyata serta dapat dipertanggung jawabkan.

2. Data Sekunder

Trygu (2020:27), Data Sekunder adalah data dari tangan kedua atau data yang diperoleh bukan langsung dari lapangan. Data sekunder yang penulis dapatkan diantaranya sebagai berikut :

1. Data resmi mengenai lembaga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang yang menjadi lokasi penelitian.
2. Data-data dari *website* resmi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.
3. Referensi dari buku, jurnal, dan Laporan Akhir alumni Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.



1.6 Sistematika Penulisan

Agar penyusunan Laporan Akhir ini memberikan gambaran yang jelas dan sesuai dengan tujuan, maka Laporan Akhir ini disusun menjadi 5 (lima) BAB dan secara garis besar sistematika pembahasan disusun sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi uraian tentang latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN UMUM

Bab ini menjelaskan tentang landasan teori yang akan digunakan untuk dasar pembahasan laporan. Secara garis besar landasan teori ini akan membahas tentang pengertian yang berkaitan dengan judul, teori program yang berkaitan dengan aplikasi yang digunakan dan teori khusus mengenai teori perancangan sistem.

BAB III TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang gambaran umum Lembaga Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang, visi dan misi, struktur organisasi, serta hal lain yang berhubungan dengan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pembahasan dari masalah yang ada melalui Perancangan Aplikasi Pelayanan Kepuasan Pelanggan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palembang Berbasis Mobile Web.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup dan di dalamnya memuat tentang poin-poin dari berbagai hal yang telah dibahas.