

## **BAB I PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Masalah**

Transisi reformatif yang bergulir sejak dimulai tahun 1998 hingga saat ini, bersamaan dengan arus globalisasi memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan tata pemerintahan dan tata bernegara. Perubahan besar tersebut mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan untuk publik serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan publik (Endang,2014). Pemerintahan Kota Bandar Lampung memberikan pelayanan pelayanan bagi masyarakat Kota Bandar Lampung yang di instruksikan langsung oleh Walikota. Salah satu unit pelayanan yang paling vital adalah kecamatan yang terdiri dari 20 kecamatan di Kota Bandar Lampung.

Pemerintah kecamatan sebagai salah satu unit organisasi pemerintah daerah mempunyai kedudukan yang strategis karena berada di garis depan (*front line*) yang berhadapan langsung dengan masyarakat dengan berbagai macam latar belakang, kebutuhan dan tuntutan yang selalu berubah dan berkembang ( Joeliono, 2013). Kecamatan Way Halim merupakan 1 dari 20 Kecamatan di Kota Bandar Lampung yang memberikan pelayanan publik berupa pembuatan E-KTP, legalisir keterangan bersih diri, pembuatan surat keterangan waris dan sebagainya.

Salah satu pedoman umum bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003. Tujuan pedoman umum ini bagi kecamatan adalah terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan atau masyarakat. Berdasarkan pedoman tersebut maka dibutuhkan wadah untuk menampung pendapat masyarakat yang dapat dijadikan sebagai indikator penilaian bagi kepuasan masyarakat demi peningkatan pelayanan umum masyarakat. Banyak masyarakat yang mengeluhkan kinerja para aparat pelayanan kecamatan yang tidak disiplin dan bekerja tidak profesional seperti adanya perlakuan tidak adil kepada masyarakat yang memiliki status sosial yang memadai atau kerabat. Kecamatan Way Halim saat ini tidak mempunyai sarana atau wadah untuk penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pelayanan publik yang ada.

Salah satu metode yang dapat mengukur penilaian masyarakat terhadap pelayanan publik kecamatan adalah menggunakan aplikasi dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan instansi pemerintah adalah Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah upaya untuk meningkatkan pelayanan publik sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh staf kecamatan Way halim agar dapat mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima dengan baik oleh masyarakat. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka dilakukan penelitian tentang kinerja pelayanan publik kecamatan dan kemudian merancang sistem informasi yang menggunakan metode Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diterapkan untuk masyarakat kecamatan Way Halim.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Perumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana membuat sistem informasi untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ?
2. Bagaimana menyajikan informasi tentang variabel-variabel IKM berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 ?

### **1.3. Batasan Masalah**

1. Aplikasi yang digunakan untuk sistem ini berbasis web.
2. Hasil dari aplikasi digunakan untuk menyajikan nilai indeks kepuasan masyarakat.
3. Penelitian tidak membahas aspek dari pemanfaatan nilai IKM.
4. Penelitian dilakukan hanya pada bagian pelayanan kependudukan dan catatan sipil.

#### **1.4. Tujuan Penelitian**

1. Membuat aplikasi yang dapat dijadikan wadah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. Menyajikan informasi berupa variabel variabel pada IKM berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara nomor KEP/25/M.PAN/2/2004.

#### **1.5. Manfaat yang Diharapkan**

1. Meningkatkan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh staf kecamatan Way Halim.
2. Masyarakat menjadi puas terhadap pelayanan yang dilakukan pada kecamatan Way Halim.

#### **1.6. Sistematika Penulisan**

Untuk memahami lebih jelas laporan ini, maka materi-materi yang tertera pada Laporan Skripsi ini dikelompokkan menjadi beberapa sub bab dengan sistematika penyampaian sebagai berikut :

##### **BAB I PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

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

Bab ini berisikan teori yang berupa pengertian dan definisi yang diambil dari kutipan buku yang berkaitan dengan penyusunan laporan skripsi serta beberapa literature review yang berhubungan dengan penelitian.

### **BAB III ANALISIS**

Bab ini akan membahas tentang kerangka penelitian, tahapan penelitian, analisis pieces, analisis kebutuhan fungsional, dan non fungsional, analisis kelayakan system, variable kepuasan pelayanan masyarakat, dan metode perhitungan IKM .

### **BAB IV DESAIN SISTEM DAN IMPLEMENTASI SISTEM**

Bab ini menjelaskan analisa sistem yang diusulkan dengan menggunakan Usecase Diagram, Activity Diagram dan Sequens Diagram dari sistem yang akan dibangun dan Pembahasan sistem secara detail dengan menerapkan konsep sesudah adanya sistem yang diusulkan.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang berkaitan dengan analisa dan optimalisasi sistem berdasarkan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**