

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama terkait hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerja aparatur masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan masih terdapat banyak pengaduan atau keluhan dari masyarakat umum dan dari pelaku usaha, baik melalui surat maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit serta kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif. 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 kelurahan dan kecamatan, terkhusus pada jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai aspek kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terencana, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, transparan, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Kantor Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Kudus merupakan suatu lembaga yang memberikan pelayanan terkait pembayaran pajak dan retribusi daerah. Pelayanan yang terdapat pada Kantor Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Kudus saat ini masih

terdapat beberapa kelemahan, dimana terdapat beberapa hal yang dianggap tidak sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Sehingga dibutuhkan sebuah proses pengumpulan data dalam bentuk penelitian *survey* untuk mengetahui penilaian masyarakat. Selama ini *surveyor* melakukan pengumpulan data secara manual yaitu mencetak kuesioner dan mengedarkannya dengan mendatangi satu persatu responden. Hal ini tentu tidaklah efisien dari segi waktu dan biaya, sehingga menjadi masalah utama yang dihadapi dalam pengumpulan data. Untuk mengatasi masalah tersebut dibutuhkan sebuah aplikasi yang dapat membantu *surveyor* dalam melakukan *survey* secara *online* melalui *website*.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun aplikasi kuesioner *survey* berbasis *web* dengan menggunakan pengukuran skala *likert*. Metode yang digunakan dalam pengembangan aplikasi adalah metode *waterfall*. Pemodelan sistem dan basis data menggunakan *Data Flow Diagram (DFD)* dan *Entity Relationship Diagram (ERD)*. Bahasa Pemrograman yang digunakan antara lain *HTML*, *PHP*, *CSS*, *Java Script*, dan untuk pengelolaan databasenya memanfaatkan aplikasi *XAMPP* dimana dalam *XAMPP* terdapat *database MySQL*. Aplikasi ini memiliki 4 hak akses diantaranya pimpinan, admin, *surveyor*, dan responden. Dengan dibuatnya aplikasi ini diharapkan proses pengumpulan dan pengelolaan data kuesioner *survey* dapat lebih efektif dan efisien, serta menghasilkan informasi / laporan yang akurat dan baik.

1.2. Perumusan Masalah

- A. Bagaimana cara merancang dan mengimplementasikan sistem *survey* kepuasan masyarakat pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kudus.
- B. Bagaimana membangun *web survey* yang mampu menyajikan informasi prosentase hasil pengolahan *survey* masyarakat terhadap tingkat kepuasan terhadap pelayanan instansi UPPD Kudus.
- C. Bagaimana cara mengimplementasikan metode kuantitatif dengan pengukuran skala *likert* pada sistem *survey* kepuasan masyarakat.

1.3. Batasan Masalah

- A. Aplikasi ini dirancang dan dibangun dengan berfokus pada bagaimana sistem dapat membaca hasil kuesioner responden dan menampilkannya pada halaman respon.
- B. Aplikasi memiliki beberapa jenis *user* yang memiliki hak aksesnya masing-masing / *multiuser* (Pimpinan, Admin, *Survey*, Responden), Sedangkan sistem informasi yang dibangun hanya sebatas *Input* data, Proses dilakukan oleh sistem dan menghasilkan *form* laporan yang dapat dicetak.

1.4. Tujuan

- A. Menghasilkan aplikasi *web survey* yang mampu menyajikan laporan informasi prosentase tingkat kepuasan masyarakat pada Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPPD) Kudus.
- B. Menghasilkan aplikasi *web* yang memanfaatkan metode kuantitatif dengan pengukuran skala *likert* sebagai metode pengumpulan dan pemrosesan data dalam aplikasi.
- C. Memangkas dan menghilangkan proses maupun sumber daya dalam proses bisnis.

1.5. Manfaat

- A. Bagi Instansi
 - a. Memberikan kemudahan dalam pengelolaan informasi *survey* kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi.
 - b. Memberikan bahan evaluasi kinerja aparatur.
- B. Bagi Peneliti
 - a. Mampu mengimplementasikan kedalam dunia kerja mengenai ilmu yang dipelajari pada perkuliahan.
 - b. Mampu memberikan pengetahuan mengenai dunia kerja.
 - c. Mendapatkan pembelajaran mengenai tanggung jawab terhadap kepuasan masyarakat mengenai pelayanan publik dari instansi.

C. Bagi Akademik

- a. Memberikan tambahan pustaka dalam bidang serupa.

D. Bagi Akademisi

- a. Mendapatkan referensi untuk membangun sistem yang serupa.

1.6. Sistematika penulisan

Sistematika penulisan laporan yang akan diuraikan pada laporan ini dibagi dalam beberapa bab, yaitu seperti berikut ini :

BAB I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Berisi alasan yang melatar belakangi disusunnya penelitian ini.

2. Perumusan Masalah

Berasal dari masalah yang sudah diangkat pada latar belakang dan diidentifikasi untuk dituangkan dalam bentuk rumusan masalah yang akan dijawab dalam penelitian.

3. Batasan Masalah

Berisi batasan-batasan mengenai teknik, metode, data dan informasi yang digunakan dan dihasilkan dalam penelitian ini, agar pembahasan tidak meluas.

4. Tujuan

Berisi mengenai tujuan yang ingin dicapai dari penelitian yang sedang dilakukan berdasarkan dengan perumusan dan batasan yang sudah ditentukan.

5. Sistematika Penulisan

Berisi mengenai gambaran sekilas (*outline*) dari isi laporan dari BAB I sampai dengan BAB V.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada BAB II ini membahas mengenai referensi dan teori - teori dasar yang berasal dari berbagai sumber untuk mendukung dalam perancangan, pengembangan, hingga implementasi sistem, serta pembahasan masalah.

BAB III. METODOLOGI

Pada BAB III Metodologi penelitian membahas mengenai penerapan metode perancangan dan pengembangan sistem menggunakan metode *waterfall*, mulai dari analisa kebutuhan perangkat lunak, desain, pembuatan kode program, pengujian (implementasi) hingga pemeliharaan (*maintenance*).

BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada BAB IV ini membahas mengenai hasil dari pengembangan dan implementasi sistem, dimana pada BAB ini akan mengulas mengenai UI dari aplikasi, fungsi serta performa masing – masing modul dari aplikasi dan *source code* aplikasi.

BAB V. BAB V PENUTUP

Pada bab ini membahas mengenai kesimpulan dari seluruh bab penulisan tugas akhir. Serta diberikan saran yang berkaitan untuk perbaikan dan pengembangan dari perancangan alat yang dibangun.