

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan pelayanan adalah suatu keadaan menyangkut keinginan, harapan dan kebutuhan masyarakat dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila masyarakat merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Hal ini terutama sangat penting bagi instansi pelayanan publik.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan faktor yang penting dalam mengembangkan suatu sistem penyediaan pelayanan yang tanggap terhadap kebutuhan masyarakat, meminimalkan biaya dan waktu serta memaksimalkan dampak pelayanan terhadap populasi sasaran. Terdapat beberapa cara untuk mengukur kepuasan masyarakat, diantaranya yaitu:

1. Tingkat kepentingan pelayanan yang diberikan, dan
2. Kinerja pemberi pelayanan didalam memberikan pelayannya.

Dalam era globalisasi, ilmu pengetahuan dan teknologi yang terus berkembang, dibutuhkan kualitas manusia yang mampu menerima dan menerapkan Ilmu dan Teknologi dalam segala aspek kehidupan. Ilmu dan teknologi hendaknya diarahkan pada pemanfaatan, pengembangan, dan penguasaannya dalam rangka mempercepat proses pembaharuan, meningkatkan produktifitas dan efisiensi, memperluas lapangan kerja, meningkatkan kualitas, harkat dan martabat serta kesejahteraan rakyat.

Polisi Resort Bangkalan adalah instansi publik yang bergerak dalam bidang keamanan bagi masyarakat Bangkalan, pembenahan demi pembenahan terus dilakukan khususnya pembenahan dalam hal pelayanan terhadap masyarakat. Pelayan yang baik terhadap masyarakat akan membuat Polres Bangkalan lebih dikenal dan akan mendatangkan lebih banyak lagi pembenahan baru. Dengan pertumbuhan teknologi dan pembenahan yang sedang berjalan, pembuatan sistem informasi tingkat kepuasan pelayanan di Polres Bangkalan relatif tepat untuk dijadikan solusi demi mengetahui hal-hal yang harus dibenahi di internal lembaga itu sendiri. Sistem yang akan dibuat ini nantinya akan memberikan

output tentang hal-hal yang menyangkut pelayanan yang diberikan oleh pihak Polres terhadap masyarakat. Dan dengan sistem ini juga nantinya menjadi tolak ukur tersendiri bagi pihak Polres Bangkalan untuk mengetahui prosentase kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disuguhkan oleh pihak Polres Bangkalan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah disebutkan, maka rumusan masalah yang dikaji dalam tugas akhir ini yaitu :

1. Bagaimana menerapkan Sistem Informasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polres Bangkalan?
2. Bagaimana menggunakan skala likert untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Polres Bangkalan dandiimplementasikan kedalam sebuah system informasi?

1.3 Tujuan dan Manfaat

Tujuan dan manfaat yang di peroleh dari pembuatan aplikasi pembelajaran ini adalah:

1. Menganalisa tingkat kepuasan pelayanan di Polres Bangkalan terhadap masyarakat.
2. Dengan adanya sistem ini dapat meningkatkan kinerja kepala dan semua anggota kepolisian Polres Bangkalan.

1.4 Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dari penulisan laporan ini ialah sistem yang dibuat hanya menyangkut tentang sistem informasi tingkat kepuasan pelayanan Polres Bangkalan kepada masyarakat.

1.5 Metodologi Pengerjaan

Metodologi Pengerjaan yang dipakai dalam pembuatan aplikasi ini adalah:

1. Studi literatur

Membaca literatur seperti buku ataupun artikel yang berkaitan dengan sistem informasi, *Unified Modeling Language (UML)*, dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Wawancara

Mengumpulkan data yang diperlukan untuk pembuatan Sistem Informasi Tingkat Kepuasan Masyarakat, seperti wawancara kepada masyarakat, kepala dan anggota Polres Bangkalan.

1.6 Sistematika Penulisan

Penyusunan laporan penelitian untuk pembuatan sistem, memaparkan pembahasan secara mendetail tentang penelitian yang dilakukan dalam menyusun laporan dengan sistematika penulisan sebagai berikut :

BAB I: PENDAHULUAN

Memaparkan latar belakang masalah, perumusan masalah yang akan di hadapi, batasan masalah yang di ambil, tujuan yang akan dicapai, manfaat dari aplikasi yang dibuat, metode pengumpulan data yang digunakan, dan sistematika penulisan laporan penelitian untuk sistem.

BAB II: TEORI PENUNJANG

Memuat tentang landasan teori yang relevan terhadap objek penelitian yang digunakan sebagai landasan dalam pembuatan sistem berbasis web.

BAB III: PERANCANGAN SISTEM

Menguraikan tentang perancangan Sistem Informasi Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Polres Bangkalan.

BAB V: IMPLEMENTASI DAN UJI COBA PROGRAM

Menjelaskan kinerja sistem pada tahap implementasi. Penggunaan sistem, cara kerja, dan pengujian sistem.

BAB V: PENUTUP

KESIMPULAN

SARAN

[HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN]