

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Organisasi publik sering dikaitkan dengan organisasi pemerintah, atau birokrasi pemerintah, dikarenakan organisasi ini memiliki fungsi sebagai wadah yang melayani segala kebutuhan masyarakat secara administrasi tanpa memandang status dan kedudukannya. Organisasi publik adalah lembaga yang mewakili seluruh lapisan masyarakat di seluruh negara dan memiliki otoritas legal yang absolut atau mutlak dalam bidang politik, administrasi pemerintah, dan hukum. Organisasi publik juga bertanggung jawab untuk menjaga dan melayani kebutuhan warga negaranya. Selain itu, organisasi publik berhak untuk melakukan pungutan pajak untuk pendanaan dan memberikan sanksi untuk menegakkan undang-undang. Organisasi publik dalam administrasi negara telah berkembang dengan sangat cepat, baik dari perspektif teoritis maupun empiris. Dalam perspektif teoritis, organisasi organisasi dianggap sebagai suatu proses birokrasi, sedangkan perspektif empiris melihat organisasi sebagai sarana atau alat bagi masyarakat untuk menyampaikan sikap dan aspirasi mereka di bawah pemerintah negara (Prasetyo, 2017).

Pelayanan publik baik di tingkat pusat maupun daerah, semakin dibutuhkan saat organisasi publik Indonesia berkembang. Pemberian jasa kepada masyarakat oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pihak swasta, dengan atau tanpa biaya untuk memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat dikenal sebagai pelayanan publik. Menurut (Prasojo, 2020) ada tiga

alasan mengapa pelayanan publik menjadi titik strategis untuk memulai pembangunan dan penerapan *governance* yang baik di Indonesia adalah kesuksesan pelayanan publik akan mendorong dukungan masyarakat yang kuat terhadap kerja birokrasi, pelayanan publik adalah area dimana berbagai elemen bersih dan baik pemerintah dapat berkomunikasi dengan mudah, dan pelayanan publik melibatkan kepentingan semua komponen pemerintah, yaitu pemerintah, masyarakat, dan mekanisme pasar.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatakan "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Negara didirikan oleh publik atau masyarakat dengan harapan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat; dalam hal ini, birokrasi negara harus memiliki kemampuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam hal ini, kebutuhan adalah kumpulan kebutuhan yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat, bukan kebutuhan individu (Maryam, 2022).

Membangun aparatur profesional, etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan untuk mempertahankan etika birokrasi untuk melaksanakan tugas dan fungsinya serta memenuhi aspirasi masyarakat adalah salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah, khususnya pemerintah daerah, di era globalisasi saat ini. Masyarakat di daerah ingin agar aparat pemerintah bekerja secara maksimal untuk memberikan layanan terbaik

bagi masyarakat. Untuk menjalankan pemerintahan yang baik, diperlukan aparatur pemerintah yang profesional. Hal ini akan meningkatkan kualitas penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat (Ayuni et al., 2021).

Pelayanan publik di Indonesia masih memiliki banyak kelemahan, termasuk tidak responsif, tidak informatif, tidak mudah diakses, tidak terkoordinasi, birokratis, tidak mau mendengar keluhan, saran, dan aspirasi masyarakat, dan inefisiensi. Dilihat dari sumber daya manusia, kelemahan utamanya adalah etika, profesionalisme, kompetensi, dan empathy. Sebagian besar aparatur saat ini masih menggunakan model birokrasi klasik, sistem tertutup, legalisme formal, dan pola kerja yang terstruktur dan hierarkis (Mahsyar, 2011). Selain itu, sistem internal yang ada di pelayanan publik masih menggunakan sistem manual, padahal sudah seharusnya dari pihak internal harus bisa memanfaatkan teknologi agar dapat memaksimalkan kinerja dari pihak internal.

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal adalah salah satu instansi yang menyediakan pelayanan publik. Untuk meningkatkan mutu pelayanan yang ada di instansi tersebut, harus dilakukan secara bersama-sama terpadu, terprogram, terarah, dan runtut dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga pelayanannya dapat diberikan menjadi salah satu layanan di bidang administrasi kependudukan. Cara yang dilakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal untuk selalu meningkatkan mutu pelayanannya ialah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Fitra & Syukhri, 2023). Sudah semestinya instansi yang menyediakan pelayanan publik sudah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, karena dengan melaksanakan survei tersebut dari pihak internal instansi dapat dengan mudah mengevaluasi dan meningkatkan pelayanannya karena mempunyai landasan, yaitu dengan hasil angka Survei Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu penelitian ini sangat penting untuk dilaksanakan mengingat dari instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal sendiri belum mempunyai sistem Survei Kepuasan Masyarakat yang tujuannya untuk menghimpun semua jawaban dari kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat agar diolah menjadi angka Survei Kepuasan Masyarakat, seperti yang tertulis pada Pasal 1 PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 dimana angka tersebut akan ditulis pada catatan laporan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 kali setahun.

Sistem Survei Kepuasan Masyarakat ini akan dibuat dengan mengimplementasikan model *Prototype*. Model *prototyping* merupakan suatu teknik untuk mengumpulkan informasi tertentu mengenai kebutuhan-kebutuhan informasi pengguna secara cepat (Firmansyah et al., 2021). Penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu dari Firmansyah dkk yang berjudul "Implementasi Metode *SDLC Prototype* Pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis *Website* Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil" dari Yoki Firmansyah, Reza Maulana,

Muhammad Sony Maulana, dan Bobi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Bina Sarana Informatika.

Berdasarkan penelitian terdahulu, masih menggunakan banyak *tools* dalam pembuatan sistemnya, dan dengan adanya dukungan dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal, maka dari itu peneliti ingin menyederhanakan pembuatan sistem informasi Survei Kepuasan Masyarakat agar dapat dengan mudah diimplementasikan pada instansi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Rancangan Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Melalui Pengaplikasian *Google Workspace* Sebagai Alat Pengukuran Atas Kualitas Pelayanan Organisasi Publik”**.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dari latar belakang diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:”bagaimanakah rancangan sistem informasi Survei Kepuasan Masyarakat melalui pengaplikasian *google workspace* sebagai alat pengukuran atas kualitas pelayanan organisasi publik (studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal)?”

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini untuk merancang sistem informasi Survei Kepuasan Masyarakat melalui pengaplikasian *google workspace* sebagai alat pengukuran atas kualitas

pelayanan organisasi publik (studi kasus pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal).

1.4 Manfaat Masalah

Peneliti berharap setelah penelitian selesai dilaksanakan kedepannya bisa diimplementasikan dan bermanfaat bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Berikut manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini :

1.4.1 Manfaat Teoritis

Peneliti berharap penelitian ini akan menjadi salah satu pengantar aspek di berbagai bidang mampu menerapkan sistem digitalisasi dan juga dengan selesainya penelitian ini dapat dijadikan referensi untuk melanjutkan penelitian penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pengaplikasian *Google Workspace*. *Google Workspace* adalah salah satu *tools* milik *Google* sebagai pengembang produktivitas pekerjaan, yang dimana beragam aplikasi mulai dari aplikasi chat, dokumen, panggilan video, dan email bisa dengan mudah diintegrasikan. Fitur-fitur yang menarik menjadi salah satu keunggulan dari *Google Workspace* antara lain fitur penjadwalan email, preview dan *checking* dokumen, *multi-author*, penyimpanan otomatis, *built-in chat*, dan masih banyak lagi.

Penelitian yang pernah peneliti lakukan seputar pengaplikasian *Google Workspace* adalah mengubah cara pelayanan administrasi di Desa Saradan yang sebelumnya manual menjadi digital melalui

pengaplikasian *Google Workspace*. Oleh karena itu, peneliti akan membuat sistem digitalisasi terkait pengaplikasian *Google Workspace* untuk mengelola persentase angka Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal. Penelitian ini diharapkan menjadi salah satu solusi yang tepat untuk pengelolaan persentase angka Survei Kepuasan Masyarakat

1.4.2 Manfaat Praktis

A. Bagi Peneliti :

Dengan adanya penelitian ini, peneliti dapat menambah ilmu lebih luas terkait pengetahuan tentang pengaplikasian *Google Workspace* pada berbagai bidang dan juga dengan memberikan dampak yang positif bagi mitra terkait atas ilmu yang di dapat di bangku perkuliahan dan diimplementasikan langsung kepada kantor instansi terkait, serta menumbuhkan rasa sabar, peduli, dan tanggung jawab dalam menghadapi berbagai karakter dari masyarakat.

B. Bagi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal :

Membantu meringankan pekerjaan staf khususnya di bagian pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan pengaplikasian rancangan sistem *Google Workspace* dan sebagai bentuk instansi telah melaksanakan *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012*.

1.5 Batasan Masalah

Dalam pembuatan sistem pendukung keputusan ini, peneliti membatasi permasalahan pada :

1. Pembuatan sistem Survei Kepuasan Masyarakat untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal yang item pertanyaannya berdasarkan MENPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.
2. Penggunaan *Tools* dari *Google Workspace* hanya menggunakan *Google Sheet*, *Google Forms*, dan untuk publikasi menggunakan *Google Sites*.