

I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) telah berpengaruh dalam segala aspek kehidupan baik bidang ekonomi, pendidikan, seni, kebudayaan, pemerintahan dan termasuk dalam hal pelayanan publik (Mukhsin, 2020). Seiring dengan peningkatan penggunaan teknologi informasi dan berbagai regulasi yang memfasilitasi akses publik ke informasi dan layanan publik yang luar biasa, tuntutan publik terhadap layanan yang diberikan oleh lembaga pemerintah meningkat (Prabawati et al., 2021). Menurut Prabawati (2021) Pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang berkualitas, kualitas ini tidak dapat ditawar-tawar. Salah satu cara untuk memastikan pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat adalah dengan melakukan pengukuran tingkat kepuasan mereka terhadap layanan tersebut.

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu instrumen penting untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu produk atau layanan. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN RB) No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat, dinyatakan bahwa lembaga pemerintah diharapkan dapat melaksanakan survei kepuasan masyarakat dengan standar yang jelas dan terukur. Melalui survei, pemerintah dapat mengetahui sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat. Salah satu instansi pemerintahan yang menjalankan survei tersebut dalam pekerjaannya adalah dinas komunikasi dan informatika provinsi jambi.

Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) merupakan lembaga pemerintah yang memiliki peran strategis dalam pengelolaan informasi dan komunikasi di suatu daerah, serta bertanggung jawab dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menurut Peraturan Gubernur Jambi Nomor 45 Tahun 2018, Diskominfo Provinsi Jambi adalah lembaga pelaksana otonomi daerah yang bertugas membantu Gubernur dalam melaksanakan urusan pemerintahan di bidang komunikasi dan informatika. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, lembaga ini berada di bawah naungan dan bertanggung jawab kepada Kepala Daerah (Gubernur) melalui Sekretaris Daerah, dengan tugas pokok dan fungsi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan observasi awal, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) oleh Diskominfo Provinsi Jambi masih menggunakan metode manual dengan kuesioner berbasis kertas yang diolah secara manual menggunakan rumus-rumus tertentu. Menurut Firmansyah et al. (2021), metode ini memiliki berbagai keterbatasan signifikan, seperti rentan terhadap kehilangan atau

manipulasi data, yang berpotensi menurunkan akurasi hasil survei. Masalah ini dapat menghambat Diskominfo dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang menjadi mandat utamanya.

Selain itu, metode manual juga memiliki keterbatasan dalam menjangkau responden. Pada tahun 2023, hanya 16 responden yang berpartisipasi dalam SKM, jumlah yang tidak representatif untuk mengukur kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh sebesar 79,261 mungkin tidak mencerminkan realitas sebenarnya akibat jumlah data yang sangat terbatas. Hal ini dapat berdampak pada ketidakakuratan pengambilan keputusan berbasis data, serta menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap Diskominfo sebagai penyedia layanan publik yang andal.

Metode manual juga memerlukan waktu yang lebih lama untuk mengolah data dan menghasilkan laporan. Dalam era digital, metode ini menghadapi tantangan dalam mendukung efektivitas dan efisiensi, terutama ketika regulasi seperti PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 mendorong penggunaan survei berbasis standar yang lebih terukur. Menurut Pratama & Wulandari (2023), sistem yang terdigitalisasi menawarkan solusi yang lebih efektif dan akurat dibandingkan dengan metode manual, yang sering kali memakan waktu lebih lama dan rentan mengalami ketidakakuratan data. Oleh karena itu, diperlukan pengembangan sistem survei berbasis *website* yang mampu mengatasi keterbatasan ini.

Penelitian sebelumnya berjudul *Implementasi Metode SDLC Prototype* pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis Website: Studi Kasus Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Firmansyah et al., 2021), membahas cara merancang dan menerapkan sistem survei kepuasan masyarakat berbasis web. Sistem ini menawarkan beberapa keunggulan dibandingkan metode manual, seperti kemampuannya yang lebih efektif dalam mengatasi masalah kerusakan dan kehilangan data survei karena data disimpan secara otomatis di dalam database. Selain itu, sistem ini mempermudah pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), serta penyusunan dan perekapan poin unsur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Penelitian lainnya oleh Anjaswari & Irmanda (2021) berjudul *Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Metro Pusat Berbasis Web* menunjukkan bahwa sistem ini mampu menghitung jawaban dari kuesioner yang dikirim melalui internet secara otomatis berdasarkan jumlah responden, sehingga memudahkan karyawan dalam menilai hasil survei secara efisien.

Penerapan sebuah sistem, tidak hanya bergantung pada modelnya dan fitur-fitur dari perangkat lunak serta bahasa pemrograman yang digunakan, akan

tetapi harus memperhatikan model yang tepat untuk penerapannya sehingga apa yang menjadi tujuan utamanya bisa tercapai (Britton dan Doake, 2001 dalam Febriani & Hidayati, 2017). *Software Development Life Cycle* disingkat SDLC adalah sebuah metodologi untuk merancang, membangun, dan memelihara sistem informasi dan industri (Alshamrani & Bahattab, 2015). SDLC memberikan kerangka kerja yang terstruktur untuk mengembangkan perangkat lunak, memastikan bahwa setiap tahap pengembangan, dari analisis kebutuhan hingga pemeliharaan, dijalankan secara sistematis dan terorganisir.

Ada beberapa model SDLC, termasuk metode *waterfall*, *prototype*, RAD, dan *agile*. Metode *waterfall* dipilih sebagai alat bantu atau alat dalam rancang bangun sistem survei ini, terutama untuk Diskominfo Provinsi Jambi. Fitur khusus dari model ini adalah langkah-langkahnya yang berurutan sehingga banyak digunakan di lembaga pemerintahan yang memiliki aturan baku atau *Standard Operating Procedure* (SOP) yang jelas (Alshamrani & Bahattab, 2015).

Berdasarkan latar belakang yang telah disampaikan, penelitian ini mengusung topik **“RANCANG BANGUN SISTEM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA PROVINSI JAMBI”**

1.2. Rumusan Masalah

Latar belakang di atas menunjukkan bahwa sistem informasi sangat penting dalam berbagai bidang, khususnya dalam dunia pemerintahan. Maka dari itu dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem survei kepuasan masyarakat berbasis *website* yang mudah digunakan Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi dengan menggunakan metode *Waterfall*?”.
2. Bagaimana menguji kemudahan penggunaan desain prototipe sistem Survei Kepuasan Masyarakat berbasis *website* melalui *maze testing* di Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi?

1.3. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Merancang dan membangun sistem survei kepuasan masyarakat berbasis *website* yang mudah digunakan untuk Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi.
2. Menguji desain *prototipe* sistem dengan menggunakan *maze testing* untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun mudah digunakan oleh Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jambi.

1.4. Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan dapat:

1. Meningkatkan efisiensi dan kemudahan proses survei: Dengan sistem survei berbasis digital yang akan di bangun, proses pengumpulan dan pengolahan data diharapkan akan lebih cepat dan efisien dibandingkan dengan metode manual, sehingga menghemat waktu dan tenaga.
2. Memberikan referensi dan informasi yang terkait dengan topik penelitian kepada pembaca umum dan mahasiswa Program Studi Informasi Universitas Jambi.

1.5. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam skripsi ini adalah:

1. Skripsi ini tidak membahas tentang penerapan sistem yang di dikembangkan di lingkungan Diskominfo Provinsi Jambi.
2. Skripsi ini tidak membahas tentang aspek keamanan sistem secara mendalam.