

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan teknologi informasi tersebut diterapkan dalam bentuk penyelenggaraan pemerintahan agar publik dapat mengetahui dan mengawasi kinerja pemerintah dalam rangka mewujudkan *good governance*. Salah satu bentuk dari penyelenggaraan pemerintahan dengan penggunaan suatu sistem manajemen yang berbasis teknologi, yang populer disebut dengan e-government. e-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat. e-Government diperlukan untuk meningkatkan efisiensi, efektifitas, transparansi, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan dengan maksud agar tumbuh peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap citra pelayanan pemerintah khususnya birokrasi (Lestari, 2020).

Pesatnya perkembangan Teknologi dan Ilmu Pengetahuan khususnya di bidang *Information Technology* (IT) sebagai kebutuhan untuk mendapatkan suatu informasi. Peranan teknologi informasi berupa perangkat lunak yang berbasis desktop maupun website yang menjadi pilihan strategis bagi perusahaan untuk proses bisnis yang dilakukan, sehingga kualitas dari sebuah perangkat lunak dalam penerapan sebuah perangkat lunak dapat mempengaruhi kesuksesan

perangkat lunak (Andriansyah, 2019). Teknologi informasi juga dimanfaatkan oleh Kantor Camat Pauh karena dapat membantu dalam pengelolaan data masyarakat. Kualitas perangkat lunak perlu dilakukan analisis agar dalam perbaikan sistem yang telah dilakukan dapat sesuai dengan keinginan. Analisis sistem informasi juga perlu dilakukan untuk mendapatkan sebuah sistem yang jauh lebih baik lagi yang sesuai dengan kriteria yang dibutuhkan. Dalam menganalisis kualitas pelayanan sistem informasi pada kantor camat pauh, peneliti menggunakan model McCall. Memenuhi banyak komponen penilaian yang cenderung menilai perangkat lunak dari sisi kehandalan perangkat lunaknya, dan model ini sesuai digunakan jika permasalahan utama adalah penilaian secara menyeluruh dan mendalam. Gagasan utama model McCall ini yaitu untuk menilai suatu relativitas hubungan sosial dengan faktor-faktor kualitas dan kriteria kualitas suatu produk. McCall menitikberatkan faktor tersebut menjadi tiga bagian, yaitu *product operations*, *product revision*, dan *product transition*”

Sehingga dari permasalahan diatas penulis menanggapi permasalahan yang ada pada Kantor Camat Pauh dengan mengusulkan suatu sistem dengan usulan judul skripsi **“PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN KANTOR CAMAT PAUH DENGAN MENGGUNAKAN METODE MCCALL BERBASISKAN WEBSITE”**

1.2 Perumusan Masalah

Berikut adalah uraian diatas maka dapat dirumuskan beberapa permasalahan yang timbul yaitu:

1. Bagaimana sistem informasi pengukuran kualitas pelayanan Camat Pauh yang dirancang dapat membantu proses penilaian kualitas pelayanan karyawan kantor camat pauh dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat?
2. Bagaimana proses perancangan sistem informasi pengukuran kualitas pelayanan Camat Pauh dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dapat memberikan laporan yang akurat, rapi dan cepat untuk di akses?
3. Bagaimana mengimplementasikan metode Mccall dalam proses pengukuran kualitas pelayanan karyawan pada kantor camat pauh?

1.3 Batasan Masalah

Agar pembahasan tugas akhir ini lebih terarah maka saya membMuthian batasan yaitu sistem yang di rancang yaitu sebuah sistem informasi pengukur kualitas pelayanan karyawan terhadap masyarakat dengan menggunakan metode McCall dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.4 Hipotesis

Berdasarkan perumusan masalah yang telah diuraikan, maka diperoleh hipotesis sebagai berikut:

1. Diharapkan dengan sistem yang dirancang berbasis website dapat membantu proses pengukuran pelayanan karyawan kepada masyarakat apakah sudah sesuai dengan SOP dapat dilakukan dengan cepat, tepat dan akurat.

2. Diharapkan dengan dirancangnya sistem informasi pengukuran kualitas pelayanan kantor camat pauh dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dapat memberikan kemudahan kepada pihak penilai dalam menghasilkan laporan yang cepat, akurat.
3. Diharapkan dengan dirancangnya sistem pengukuran kualitas pelayanan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL dapat membantu pihak kantor camat pauh dalam menggunakan sistem dimana saja dan kapan saja tanpa harus datang ke kantor untuk pengecekan pengukuran kualitas pelayanan.

1.5 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian yang dilakukan dalam hal ini adalah :

1. Membangun aplikasi sistem informasi pengukuran kualitas pelayanan karyawan terhadap masyarakat.
2. Merancang sistem yang dapat memberikan kemudahan kepada pihak camat pauh dalam proses penilaian sehingga tidak ada lagi kesalahan dalam proses pengukuran kualitas pelayanan.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian yaitu :

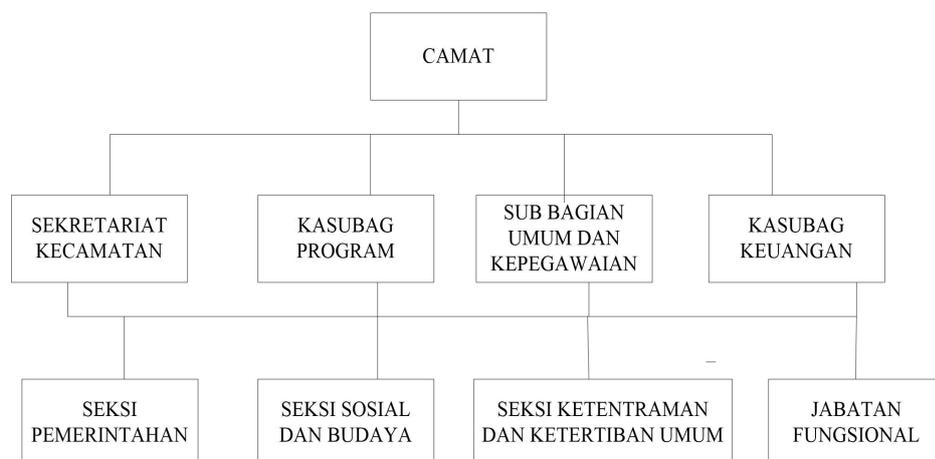
1. Bagi Kantor Camat Pauh penelitian ini diharapkan dapat memberikan kemudahan pelanggan dalam proses audit, selanjutnya dapat memberikan kemudahan kepada tim penilai dalam proses pengukuran kualitas pelayanan kantor camat.

2. Bagi penulis dengan adanya penelitian ini dapat memberikan wawasan baru kepada penulis bagaimana sistem pengukuran kualitas pelayanan karyawan terhadap masyarakat.
3. Bagi kampus dapat memberikan tambahan referensi sehingga kepada penulis selanjutnya dapat menjadikan acuan penelitian untuk dapat dikembangkan.

1.7 Tinjauan Umum Perusahaan

Berdasarkan jenis organisasi, kecamatan dikategorikan sebagai teritorial organization. Hal ini terlihat jelas pada Peraturan Daerah Kabupaten Bandung Nomor 22 Tahun 2007 tentang Pembentukan Struktur Organisasi Pemerintah yang menempatkan kecamatan sebagai unsur lini kewilayahan dalam struktur. Berdasarkan peraturan daerah ini, terdapat tiga unsur organisasi kecamatan yaitu : Camat sebagai unsur pimpinan, unsur pembantu pimpinannya Sekretaris Kecamatan beserta Kepala Sub.bagian, dan pelaksana adalah Seksi-Seksi. Terdapat 5 Seksi sebagai unsur pelaksana atau unsur lini organisasi

1.7.1 Struktur Organisasi



**Sumber : Kantor Camat Pauh
Gambar 1.1 Struktur Organisasi**

1.7.2 Tugas dan Wewenang

Adapun tugas dan wewenang pada Gambar 1.1 diatas adalah

a. Camat

Mengkoordinasi kegiatan pemberdayaan masyarakat, Mengkoordinasikan upaya penyelenggaraan ketentraman dan ketertiban umum, Mengkoordinasikan penerapan dan penegakan peraturan perundangan – undangan

b. Sekretariat Kecamatan

Membantu Camat dalam memimpin, merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan kegiatan pelayanan dan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan, kerumahtanggaan, informasi kehumasan dan ketatausahaan serta melaksanakan tugas – tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

c. Kasubag Program

Kepala Sub Bagian Program mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan dan penkoordinasian penyusunan rencana dan program kerja Kecamatan.

d. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Kepala Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi umum, informasi kehumasan dan kepegawaian di lingkungan Kecamatan.

e. Kasubag Keuangan

Kepala Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan , mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pengelolaan administrasi dan pertanggung jawaban pengelolaan keuangan Kecamatan.

f. Seksi Pemerintahan

Kepala seksi Pemerintahan mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan yang meliputi pengembangan otonomi daerah, politik dalam negeri dan administrasi publik, kependudukan, hukum dan perundang-undangan, perimbangan keuangan daerah dan fasilitasi penyelenggaraan pemerintahan desa / kelurahan serta melaksanakan tugas-tugas lain sesuai dengan ketentuan peraturan yang berlaku.

g. Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum

Kepala Seksi Ketentraman dan Ketertiban Umum mempunyai tugas pokok membantu Camat dalam menyiapkan bahan rumusan kebijakan dan pelaksanaan tugas Camat dalam bidang pelayanan dan pengendalian ketentraman dan ketertiban umum.