

BAB 1. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kantor pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggara Pelayanan Publik, Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal satu (1) kali setahun.

Kantor Desa Sumberejo yang berada di Kabupaten Lumajang Provinsi Jawa Timur merupakan kantor pelayanan publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat Desa Sumberejo untuk memenuhi kebutuhan yang diperlukan oleh masyarakat setempat. Oleh karena itu diperlukan sebuah survei kepuasan masyarakat untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Selain itu, setiap kantor pelayanan publik pasti ingin memperbaiki kinerja karyawan, serta memberikan sarana dan prasarana agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi lebih baik.

Pada masa sekarang ini masih terdapat kantor pelayanan publik yang mengelola data-data secara manual menggunakan kertas dan penginputan data secara manual ke komputer. Pengelolaan data yang masih menggunakan cara manual akan membutuhkan waktu yang lama dan penyimpanan data seperti kertas yang kurang efisien. Jika pencatatan data survei kepuasan masyarakat yang diinput secara manual ke komputer pastinya akan mengalami *problem* seperti penumpukan form survei, data masyarakat survei belum *ter-update* dengan baik, serta pencarian informasi survei yang semakin sulit.

Pada era sekarang ini perkembangan teknologi sudah berkembang begitu pesat khususnya pada sistem informasi, sehingga mempermudah kegiatan manusia yang salah satunya adalah aplikasi *mobile survey*. Aplikasi *mobile survey* dapat digunakan pada perangkat *smartphone* seperti android. Melalui perangkat

smartphone akan memudahkan masyarakat untuk mengisi survei dan menyampaikan kritik maupun saran tanpa harus melakukan proses survei secara manual menggunakan kertas.

Karena hal itu, diperlukan sebuah sistem yang dapat menyelesaikan permasalahan yang sudah disebutkan, sehingga dibuatlah sistem informasi kepuasan masyarakat yang berguna untuk mengukur berapa tingkat kepuasan pelayanan kepada para masyarakat. Sistem informasi data survei nantinya dapat dimanfaatkan oleh pelayanan publik yaitu Kantor Desa Sumberejo untuk meningkatkan serta memperbaiki kualitas sarana dan prasarana. Sistem informasi data survei berbasis android akan dibuat menggunakan implementasi *framework Flutter* yang memiliki efisiensi dalam *developing* disisi sistem operasi android.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan di atas, maka didapatkan rumusan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara membuat aplikasi sistem informasi indeks kepuasan masyarakat berbasis Android menggunakan *framework Flutter*?
2. Bagaimana hasil implementasi aplikasi sistem informasi indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan aplikasi Android?

1.3. Tujuan

Berdasarkan permasalahan di atas, maka dapat dirumuskan tujuan dilakukannya penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui cara membuat dan menggunakan *framework Flutter* dan *Firebase* sebagai aplikasi sistem informasi indeks kepuasan masyarakat.
2. Untuk mengetahui hasil implementasi *framework Flutter* pada aplikasi sistem informasi kepuasan masyarakat di Kantor Desa Sumberejo.

1.4. Manfaat

1. Mempermudah kantor pelayanan publik untuk menyimpan, menulis, mengelola, dan melihat hasil laporan data survei dengan menggunakan aplikasi.
2. Aplikasi akan mempermudah masyarakat untuk memberikan penilaian pelayanan serta kritik maupun saran kepada Kantor Desa Sumberejo sehingga penyampaian survei lebih efektif dan efisien.
3. Menambah ilmu dan pengetahuan tentang cara membuat aplikasi sistem informasi survei kepuasan pelanggan.