

BAB I

PENDAHULUAN

1. 1 Latar Belakang

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekumpulan orang untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Dengan demikian Pelayanan Publik Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kusuma and Suflani 2019).

Layanan administrasi yang diberikan oleh Polda Riau sangat beragam diantaranya pelayanan SKCK, pelayanan pelaporan kehilangan, pelayanan pengaduan masyarakat dan pelayanan pembuatan KTA Satpam. namun pihak Polda Riau kesulitan untuk mengetahui tingkat kepuasan layanan yang telah diberikan kepada masyarakat. Sebelumnya ketika masyarakat ingin memberikan penilaian terhadap layanan administrasi masih menggunakan kertas yang diberikan oleh petugas Polda Riau, kemudian hasil penilaian tersebut tidak diolah dengan baik sehingga penilaian dari masyarakat tidak memberikan hasil apapun, padahal penilaian masyarakat sangat penting bagi Polda Riau untuk meningkatkan pelayanan publik di Polda Riau. Permasalahan lain yang muncul adalah sulitnya melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi yang diberikan oleh Polda Riau.

Dari permasalahan yang telah penulis teliti maka perlu adanya perbaikan terhadap proses penilaian layanan administrasi di Polda Riau. Proses penilaian layanan yang baik tentu akan menghasilkan informasi yang tepat dan akurat serta dapat menjadi bahan evaluasi bagi pihak Polda Riau untuk dapat meningkatkan layanan administrasi mereka.

Berdasarkan permasalahan yang telah penulis jelaskan di atas maka penulis melakukan penelitian dengan judul “**Desain Antarmuka untuk Sistem Penilaian Layanan Administrasi Polda Riau Berbasis Website**”. Dengan adanya penelitian yang penulis lakukan diharapkan dapat menyelesaikan permasalahan yang terjadi terkait dengan penilaian layanan administrasi yang ada di Polda Riau.

1. 2 Tujuan

Dilihat dari uraian latar belakang maka peneliti maka penulis menetapkan tujuan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Membangun sistem penilaian masyarakat terhadap layanan administrasi di Polda Riau berbasis website.
2. Mempermudah pihak Polda Riau untuk mengelola hasil penilaian masyarakat agar dapat memberikan informasi yang berguna.
3. Mempermudah pihak Polda Riau untuk melakukan evaluasi penilaian layanan administrasi.

1. 3 Manfaat

Adapun manfaat yang dapat diambil atau diharapkan dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Informasi hasil penilaian masyarakat terhadap layanan administrasi Polda Riau dapat diakses kapan saja dan dimana saja.
2. Dapat meningkatkan layanan administrasi yang diberikan oleh Polda Riau untuk masyarakat.
3. Menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam mengelola data penilaian layanan administrasi yang ada di Polda Riau.

1. 4 Luaran Proyek

Luaran dari proyek kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Sistem Penilaian Masyarakat Berbasis Website

Pengembangan dan implementasi sistem berbasis website yang memungkinkan masyarakat memberikan penilaian terhadap layanan administrasi yang disediakan oleh Polda Riau. Sistem ini dirancang untuk

memudahkan pengumpulan data penilaian secara real-time dan memfasilitasi proses evaluasi layanan.

2. Dokumentasi Sistem

Penyusunan dokumentasi lengkap yang mencakup spesifikasi sistem, arsitektur, alur proses, dan panduan penggunaan. Dokumentasi ini bertujuan untuk membantu pengelola sistem dalam memahami dan mengoperasikan sistem yang telah dikembangkan, serta memudahkan pemeliharaan dan pengembangan di masa mendatang.

3. Laporan Hasil Penelitian

Laporan akhir yang berisi analisis masalah, solusi yang diusulkan, serta hasil dari implementasi sistem penilaian masyarakat terhadap layanan administrasi Polda Riau. Laporan ini juga mencakup evaluasi terhadap kinerja sistem serta rekomendasi untuk pengembangan lebih lanjut.

4. Rekomendasi untuk Perbaikan dan Pengembangan Lanjutan

Rekomendasi yang disusun berdasarkan temuan dari implementasi dan pengujian sistem. Rekomendasi ini akan membantu Polda Riau untuk mengoptimalkan sistem penilaian layanan administrasi dan mengembangkan fitur-fitur tambahan yang dapat lebih meningkatkan kepuasan masyarakat.