

Perancangan Sistem Penilaian Kepuasan Masyarakat Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi

Feri Pebrianto^{1*}

¹Fakultas Ilmu Komputer, Program Studi Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, Jambi, Indonesia

Email: Feripebrianto27@gmail.com

Email Korespondensi : Feripebrianto27@gmail.com

Submitted :
02 April 2023

Revision :
06 Juli 2023

Accepted:
14 September 2023

Published:
30 September 2023

Abstrak-Kota Jambi merupakan suatu pelaksana pemerintahan yang memiliki tugas membantu walikota dalam urusan dibidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan. Selama ini proses pelayanan tamu telah menggunakan sebuah sistem pencatatan tamu, Namun belum adanya sebuah sistem sebagai pengukur kepuasan pelayanan sesuai indikator standar yang berlaku. Penilaian kepuasan kepada penerima layanan masih berupa distribusi lembaran kuisioner. Oleh karenanya, diperlukan sistem penilaian kepuasan masyarakat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS MySQL. Metode pengembangan sistem menggunakan *waterfall* dengan pendekatan sistem *unified model language* menggunakan model *activity diagram*, *usecase diagram*, dan *class diagram*. Sistem informasi ini menghasilkan output guna menampilkan data responden dan data nilai kepuasan masyarakat secara informatif dan terstruktur serta menampilkan data serta informasi yang cepat dan tepat laporan yang dibutuhkan sehingga mempermudah proses pelaporan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

Kata Kunci: Sistem, Informasi, Penilaian, Kepuasan, Masyarakat

Abstract- *Jambi City is a government executor whose task is to assist the mayor in matters of staffing, education and training. So far, the guest service process has used a guest recording system, but there is no system as a measure of service satisfaction according to the applicable standard indicators. Assessment of satisfaction to service recipients is still in the form of questionnaire sheet distribution. Therefore, a community satisfaction assessment system is needed using the PHP programming language and MySQL DBMS. The system development method uses a waterfall with a unified model language system approach using model activity diagrams, use case diagrams, and class diagrams. This information system produces output to display respondent data and community satisfaction value data in an informative and structured manner and displays data and information quickly and precisely in the reports needed to facilitate the reporting process to the Regional Employment and Human Resources Development Agency for Jambi City.*

Keywords: *System, Information, Evaluation, Satisfaction, Public*

1. PENDAHULUAN

Dampak dari perkembangan pada dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) saat ini terdapat peningkatan akses terhadap internet yang sangat mengubah gaya hidup manusia dalam berbagai aspek, sebagai contoh di dalam bidang ekonomi, politik, kehidupan sosial masyarakat hingga saat ini pada sistem pemerintahan pun sudah diwarnai dengan kecanggihan dunia Teknologi Informasi dan Komunikasi.

Dengan luas wilayah 205,58 KM² sampai saat ini Pemerintah Kota Jambi telah memiliki 5.892 Orang Pegawai Negeri Sipil dan 2.967 Orang Pegawai Kontrak Organisasi Perangkat Daerah / Non Pendidik yang tersebar di seluruh Dinas, Badan, UPTD, Sekolah dan Unit Kerja di Wilayah Pemerintah Kota Jambi dan untuk pelaksanaan pelayanan kepegawaian yang dikelola oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang mempunyai tugas membantu walikota dalam melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan dibidang kepegawaian, pendidikan dan pelatihan di lingkungan Pemerintah Kota Jambi. Dalam pelaksanaannya, Pelayanan tamu kepegawaian pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi yang terdiri dari pelayanan teknis meliputi pelayanan pengadaan dan mutasi pegawai, pelayanan pengembangan dan diklat pegawai, pelayanan data, informasi dan arsip kepegawaian, pelayanan pembinaan, disiplin dan kesejahteraan pegawai serta pelayanan non teknis atau kesekretariatan yaitu pelayanan umum yang hanya dilayani dalam satu ruangan khusus pelayanan seperti yang telah di atur dalam Surat Keputusan Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Nomor : 179/BKPSDMD/2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

Dengan sistem pelayanan satu pintu yang diimplementasikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan

Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi saat ini, petugas yang bertanggung jawab dalam melayani tamu Pegawai Negeri Sipil, Pegawai Kontak ataupun masyarakat umum yang memiliki keperluan tentang kepegawaian sangat terbatas 2 (dua) Orang pegawai dan penilaian kepuasan layanan masih dengan mendistribusikan kuisioner secara manual. Sehingga menghambat proses pelayanan setiap harinya dan mempersulit perhitungan hasil kuisioner secara cepat sesuai waktu periode saat dibutuhkan.

Oleh karena itu, Dengan menempatkan metode berbasis web penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat sebuah judul “Perancangan Sistem Kepuasan Masyarakat Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi” guna mengatasi kelemahan sistem berjalan saat ini dan untuk meningkatkan pelayanan urusan kepegawaian yang diberikan oleh Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

2. METODOLOGI PENELITIAN

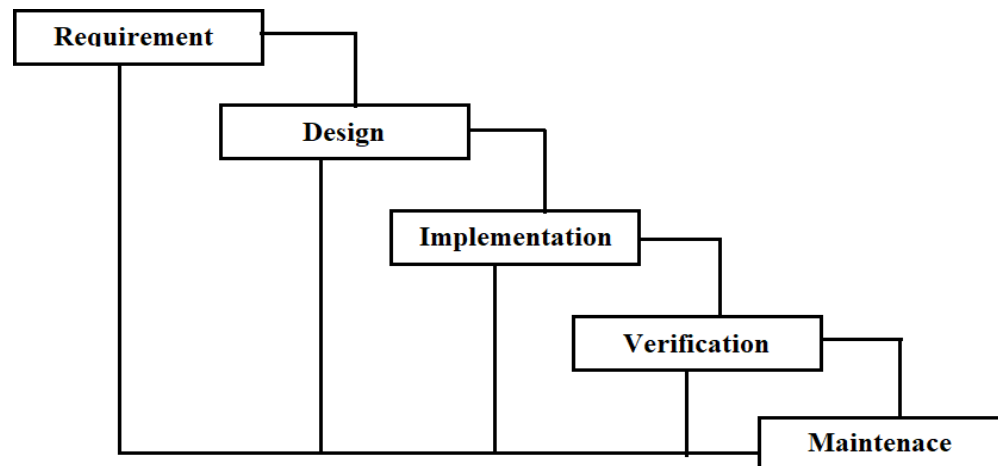
2.1 Tahapan Penelitian

Kerangka kerja penelitian bertujuan menjelaskan tahapan dan langkah dalam penelitian guna penyelesaian masalah. Kerangka kerja pada penelitian ini yaitu:

1. Identifikasi Masalah
Identifikasi permasalahan yang terjadi melalui proses peninjauan langsung ke objek penelitian. Hasil analisis pada tahapan ini bertujuan mengkaji permasalahan saat proses rekapitulasi/pengolahan data penilaian kepuasan pelayanan.
2. Studi Literatur
Studi literatur bertujuan untuk mencari landasan teori dari berbagai sumber seperti buku dan jurnal menggunakan internet guna melengkapi landasan keilmuan serta pembendaharaan teori dan konsep guna mendukung proses penelitian.
3. Pengumpulan Data
Teknik Pengumpulan data yang digunakan dalam perancangan sistem, sebagai berikut:
 - a. Wawancara
Tahap wawancara dilakukan dengan responden kepala sub bagian umum serta perwakilan pegawai/petugas pada pelayanan.
 - b. Pengamatan Langsung (Observasi)
Tahap observasi dilakukan agar peneliti mengetahui proses bisnis yang sedang berjalan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi agar sistem yang dibuat sesuai kebutuhan pengguna (*user*) nantinya.
 - c. Pengumpulan dan Analisis Dokumen
Tahap pengumpulan dan analisis dokumen diperlukan agar mengetahui metode rekapitulasi yang dilakukan sehingga nantinya sistem yang dikembangkan dapat mengikuti proses bisnis yang telah berjalan.
4. Pengembangan Sistem
Pengembangan sistem menggunakan metode *waterfall* sehingga proses pengaplikasiannya menjadi sistematis, efektif dan terstruktur saat pembuatan sistem kepuasan masyarakat.

2.2 Pengembangan Sistem

Metode pengembangan sistem kepuasan masyarakat menggunakan model *waterfall* (air terjun) sehingga proses pengaplikasiannya menjadi sistematis, efektif dan terstruktur saat pembuatan sistem kepuasan masyarakat. Model *waterfall* yang digunakan terlihat pada gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Model Waterfall

Penjelasan metode *waterfall* dalam pengembangan sistem yaitu :

- a. *Requirement Analisis*
Tahapan pengembangan sistem memerlukan komunikasi antara pengembang sistem dengan user yang bertujuan memahami perangkat lunak (*software*) yang diinginkan oleh pengguna (*user*) serta keterbatasan perangkat lunak tersebut berdasarkan data hasil wawancara dan survei langsung ke Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi..
- b. *System Design* Setelah spesifikasi perangkat lunak (*software*) didapatkan dilanjutkan ke tahap desain sistem agar lebih mudah digunakan (*user friendly*) serta memilih spesifikasi perangkat keras (*hardware*) yang diperlukan sehingga perangkat lunak (*software*) yang dirancang dapat berjalan dengan baik.
- c. *Implementasi*
Setelah desain sistem dilanjutkan dengan membuat sejumlah koding disebut unit yang bertujuan untuk memudahkan proses identifikasi error dan perbaikan (*debugging*). Unit tadi nantinya di integrasikan dan diuji fungsionalitas nya sebagai unit testing.
- d. *Integration & Testing*
Setiap unit yang telah dilakukan pengujian nantinya diintegrasikan menjadi sistem terpadu (*integrated systems*) saat implementasi sistem. Setelah itu seluruh sistem dilakukan uji (*testing*) guna mengecek error berupa kegagalan sistem.
- e. *Operation & Maintenance*
Walaupun perangkat lunak telah melalui serangkaian testing, tetap harus dilakukan pemeliharaan (*maintenance*) pada perangkat keras maupun perangkat lunak guna meminimalisir terjadinya kesalahan (*error*).

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis Sistem

Proses bisnis berupa pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi masih dilakukan dengan sistem manual yakni menggunakan formulir kuisisioner yang nantinya dicatatkan ke dalam sebuah file excel. Dari hasil analisis sistem yang sedang berjalan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, ditemukan beberapa kendala, yaitu:

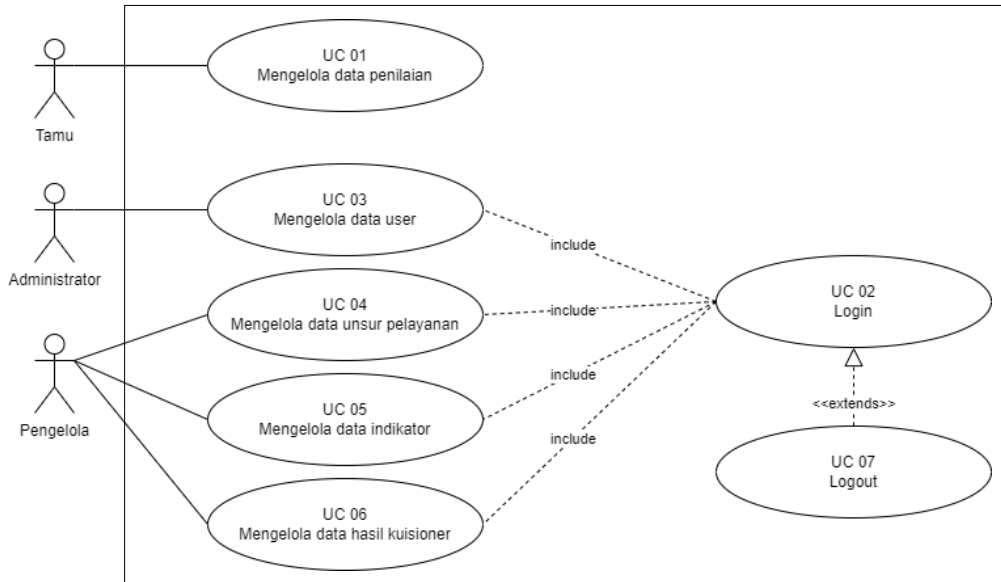
1. Proses pencarian data penjualan yang lambat dan sulit dikarenakan data yang banyak,
2. Sering terjadinya redundancy atau pencatatan data yang sama secara berulang-ulang sehingga memerlukan waktu yang lama dan tidak efisien.
3. Terjadinya ketidaksesuaian antara jumlah responden sebagai penilai dengan data responden penilai yang ada didalam data excel yang dibuat.
4. Penyusunan dan pencetakan laporan yang lama karena data masih dilakukan secara manual.

Dari hasil analisis, maka perlu dirancang sebuah sistem kepuasan masyarakat sebagai solusi pemecahan masalah dengan cara:

1. Sistem yang dirancang dilengkapi juga dengan fitur pencarian data yang dibutuhkan.
2. Menghasilkan sistem yang saling terintegrasi dan terhubung antara satu data dengan data lainnya sehingga pencatatan data menjadi tidak berulang-ulang
3. Merancang sistem yang dapat melakukan penambahan dan pengurangan responden secara otomatis, tergantung dari pelayanan dan proses penilaian yang terjadi.
4. Menghasilkan sistem yang dapat membantu dalam perekapan dan pencetakan laporan transaksi yang terjadi.

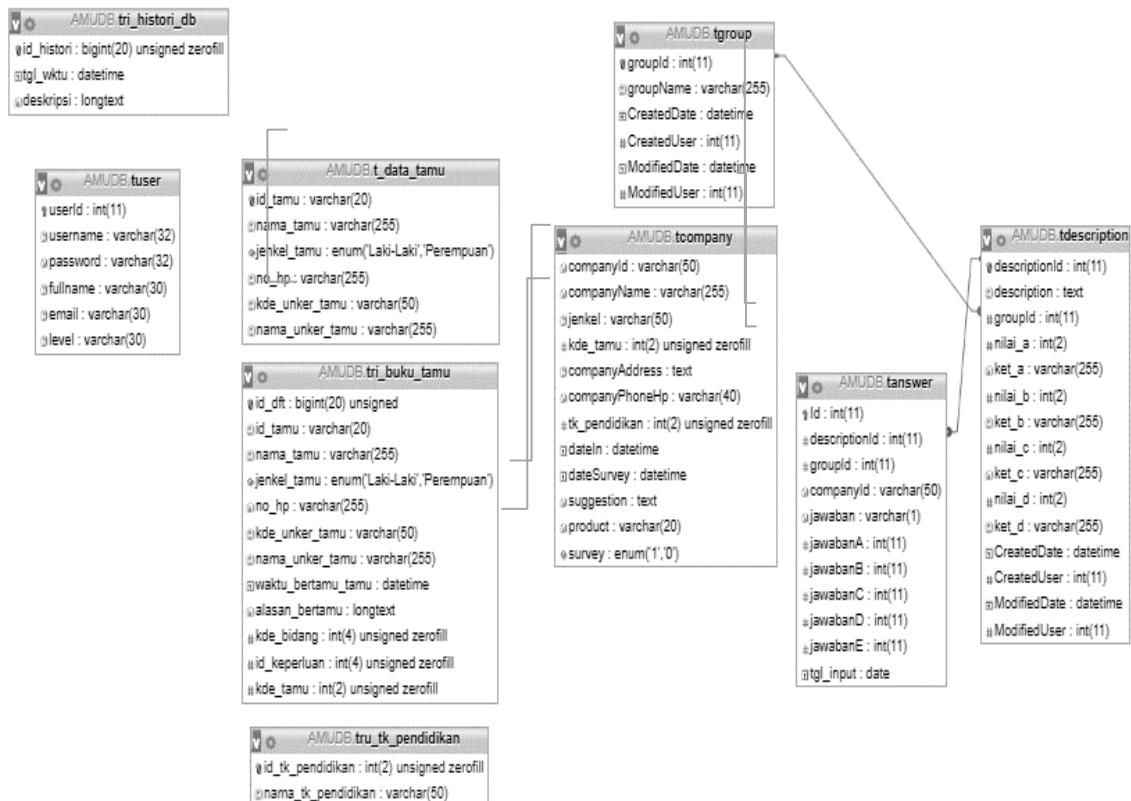
3.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak

Use case diagram pada gambar 2 mendeskripsikan sistem kepuasan masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi memiliki 3 aktor yaitu Administrator, pengelola dan pegawai untuk mengetahui fungsi dari sistem dan siapasaja memiliki hak dalam menggunakan fungsi tersebut.



Gambar 2. Usecase Diagram

Class diagram pada gambar 3 diperlukan guna analisis kebutuhan data yang menghubungkan antar kelas yang saling berkaitan dalam pembuatan sistem kepuasan masyarakat.



Gambar 3. Class Diagram

3.2 Implementasi

Implementasi diterapkan setelah menilai hasil rancang sistem kepuasan masyarakat telah lolos pengujian dan sesuai dengan harapan, kegiatan ini merubah rancangan menjadi program yang dapat dioperasikan.

a. Halaman *Form* Penilaian

Halaman *form* penilaian yaitu rancangan antarmuka yang menampilkan *form* pertanyaan indikator pelayanan yang nantinya digunakan oleh tamu penerima layanan untuk dapat menilai kepuasan dari layanan yang diberikan

Gambar 4. *Form* Penilaian

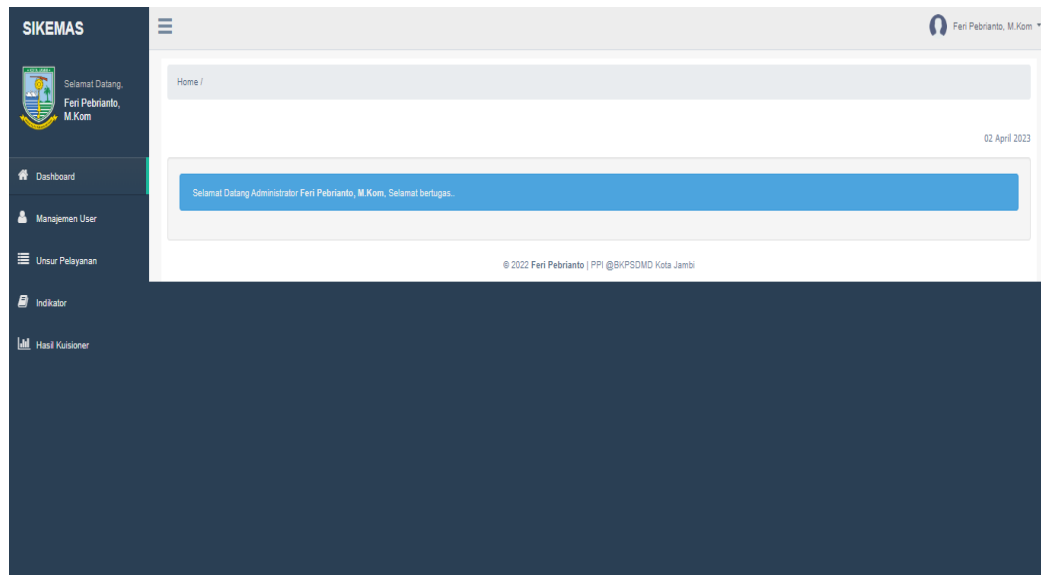
b. Halaman *Login*

Halaman *login* yaitu rancangan antarmuka yang menampilkan *form login* yang nantinya digunakan oleh administrator dan pengelola untuk dapat masuk ke halaman utamanya

Gambar 5. *Form Login*

c. Halaman Dashboard

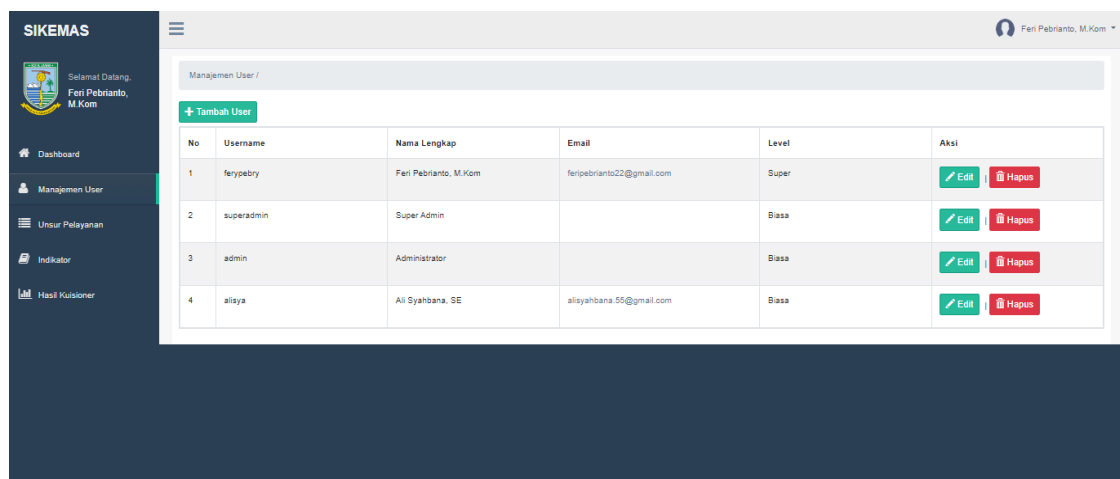
Halaman Awal (*Dashboard*) merupakan tampilan awal rancangan antarmuka yang menampilkan kumpulan submenu yang dapat dipilih.



Gambar 6. Halaman *Dashboard*

d. Halaman Tabel *User*

Halaman tabel *user* berisikan data berupa informasi *user* serta terdapat tautan/*link* guna mengedit dan menghapus data pengguna yang diinginkan.



Gambar 7. Halaman Tabel *User*

e. Halaman Tabel Unsur Pelayanan

Halaman tabel unsur pelayanan berisikan informasi mengenai data unsur pelayanan serta terdapat tautan/*link* untuk mengedit dan menghapus data unsur pelayanan yang diinginkan.

| ID Unsur | Nama Unsur Pelayanan | Aksi |
|----------|--|----------------|
| 1 | Persyaratan | [Edit] [Hapus] |
| 2 | Prosedur | [Edit] [Hapus] |
| 3 | Waktu Pelayanan | [Edit] [Hapus] |
| 4 | Biaya / Tarif | [Edit] [Hapus] |
| 5 | Produk Layanan | [Edit] [Hapus] |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | [Edit] [Hapus] |
| 7 | Perilaku Pelaksana | [Edit] [Hapus] |
| 8 | Penanganan Pengaduan dan Tindak Lanjut | [Edit] [Hapus] |
| 9 | Sarana dan Prasarana | [Edit] [Hapus] |

Gambar 8. Halaman Tabel Unsur Pelayanan

f. Halaman Tabel Indikator

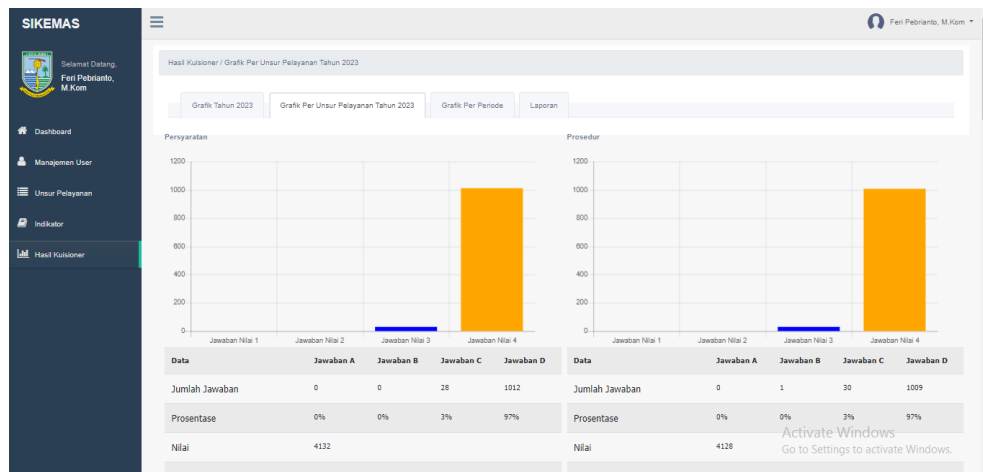
Halaman tabel indikator berisikan informasi mengenai data indikator serta terdapat tautan/link guna mengedit dan menghapus data indikator yang diinginkan.

| No | ID Unsur | Indikator Pelayanan | Nilai A | Ket A | Nilai B | Ket B | Nilai C | Ket C | Nilai D | Ket D | Aksi |
|----|----------|---|---------|--------------|---------|------------------------|---------|------------|---------|---------------|----------------|
| 1 | 1 | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? | 1 | Tidak sesuai | 2 | Kurang sesuai | 3 | Sesuai | 4 | Sangat sesuai | [Edit] [Hapus] |
| 2 | 2 | Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan? | 1 | Tidak mudah | 2 | Kurang mudah | 3 | Mudah | 4 | Sangat mudah | [Edit] [Hapus] |
| 3 | 3 | Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan pelayanan di BKPSDMD Kota Jambi? | 1 | Tidak cepat | 2 | Kurang cepat | 3 | Cepat | 4 | Sangat cepat | [Edit] [Hapus] |
| 4 | 4 | Bagaimana pendapat saudara tentang kemungkinan adanya pungutan biaya dalam pelayanan di BKPSDMD Kota Jambi? | 1 | Ada | 2 | Ada tetapi tidak semua | 3 | Tidak tahu | 4 | Tidak ada | [Edit] [Hapus] |
| 5 | 5 | Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan yang diberikan oleh | 1 | Tidak sesuai | 2 | Kurang sesuai | 3 | Sesuai | 4 | Sangat sesuai | [Edit] [Hapus] |

Gambar 9. Halaman Tabel Indikator

g. Halaman Hasil Kuisioner

Halaman hasil kuisioner berisikan informasi mengenai data grafik hasil penilaian dari responden sesuai dengan periode dan unsur penilaian yang dibutuhkan serta terdapat tautan/link guna mencetak hasil penilaian yang diinginkan.



Gambar 10. Halaman Hasil Kuisioner

h. Laporan Total Hasil Penilaian

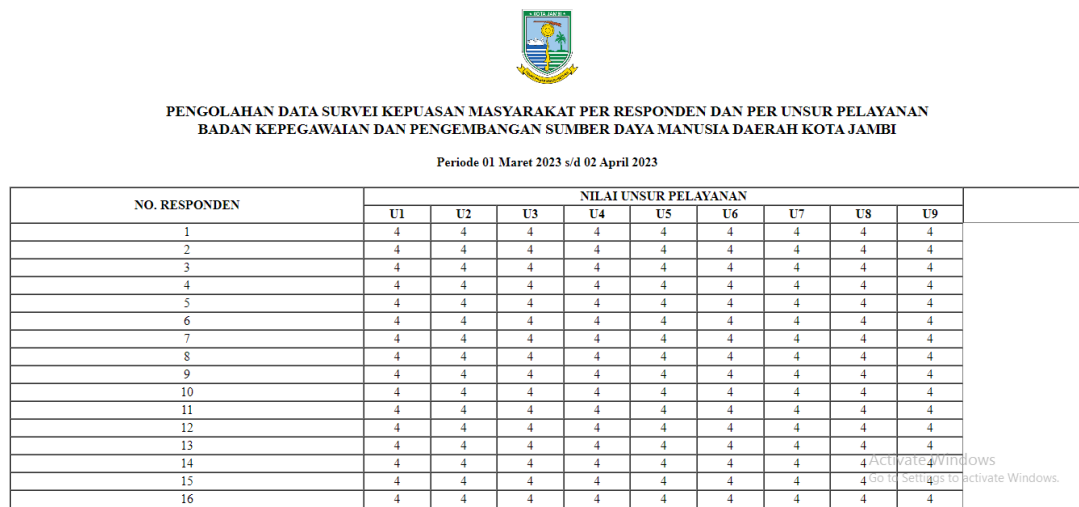
Laporan total hasil penilaian berisikan informasi mengenai data hasil penilaian responden sesuai dengan periode waktu yang diinginkan.



Gambar 10. Laporan Hasil Penilaian

i. Laporan Rincian Hasil Penilaian

Laporan rincian hasil penilaian berisikan informasi mengenai data hasil penilaian responden sesuai dengan periode waktu yang diinginkan dalam format tabel sesuai aturan PERMENPAN No 14 Tahun 2017.



Gambar 11. Laporan Rincian Hasil Penilaian

4. KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Dari hasil rancangan sistem kepuasan masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, didapat kesimpulan sebagai berikut: Sistem pengolahan data penilaian kepuasan masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi awalnya menggunakan agenda/buku sehingga kerap terjadi masalah seperti kesalahan dalam rekapitulasi/perhitungan nilai kepuasan pelayanan, rekap data responden untuk setiap periode yang memerlukan waktu yang relatif cukup lama dan juga bisa terjadi kesalahan perhitungan data serta laporan data nilai untuk hasil penilaian mengalami selisih dengan data nilai yang ada dalam laporan pada excel yang sering dilakukan setiap periode dan dalam pencarian data masih memakan waktu yang lama sehingga terlambatnya penyajian laporan.

Sistem informasi pengolahan data persediaan dan penjualan dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan DBMS MySQL guna membantu memecahkan permasalahan yang biasa terjadi serta

memberikan kemudahan bagi Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi dalam proses pengolahan data persediaan dan rekapitulasi penilaian responden sehingga menjadi lebih cepat dan lebih akurat.

Hasil rancangan sistem dapat membantu pengelola dalam menyelesaikan rekapitulasi laporan penilaian kepuasan pelayanan oleh responden dengan lebih nyaman, cepat dan efisien dalam mengakses informasi yang diperlukan dalam proses pengolahan data penilaian kepuasan pelayanan.

4.2 Saran

Dari hasil perancangan sistem penilaian kepuasan masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, didapat saran sebagai berikut:

1. Untuk pihak Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi, dalam menjalankan sistem yang dibuat perlu melakukan pelatihan kepada petugas administrasi pelayanan terlebih dahulu
2. Untuk tahap pengembangan selanjutnya sistem ini diharapkan ada penambahan fitur penilaian pelayanan yang merujuk kedalam tugas setiap bidang yang ada dalam struktur Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi.

REFERENCES

- [1] A. S, Rosa; & Shalahuddin, M. 2011. *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung : Modula.
- [2] Connolly, Thomas; & Begg, Carolyn. 2015. *Database systems A Practical Approach to Design, Implementation, and Management, Sixth Edition, Global Edition*. England: Pearson Education Limited.
- [3] Dennis, Alan; & Wixom, Barbara Haley; & Tegarden, David. 2015. *System Analysis And Design An Object-Oriented Approach With UML 5th Edition*, Hoboken : John Wiley & Sons.
- [4] Harsanto, Budi. 2014. *Inovasi Pembelajaran Di Era Digital Menggunakan Google Sites dan Media Sosial*. Bandung : UNPAD PRESS.
- [5] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63. 2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- [6] Keputusan Kepala Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi Nomor 179. 2017. *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kepegawaian Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Daerah Kota Jambi*.
- [7] Laudon, Kenneth C; & Laudon, Jane P. 2014. *Managements Information Systems Managing the Digital Firm*. England: Pearson Education Limited.
- [8] Lubis, Adyanata. 2016. *Basis Data Dasar Untuk Mahasiswa Ilmu Komputer*. Yogyakarta : Deepublish.
- [9] Marakas, George M; & O'brien, James A. 2013. *Introduction to Information Systems, Sixteenth Edition*. United States of America: McGraw-Hill Companies, Inc.
- [10] Marakas, George M; & O'Brien, James A. 2011. *Management Information Systems 10th Edition*. New York : McGraw-Hill/Irwin Companies, Inc.
- [11] Mindarti, Lely Indah. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik (Menuju Tata Kelola Yang Baik)*. Malang : UB Press.
- [12] Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96. 2012. *Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*.
- [13] Pressman, Roger S; & Maxim, Bruce R. 2015. *Software Engineering A Practitioner's Approach, Eight Edition*. United States of America: McGraw-Hills Education.
- [14] Shelly, Gary B; & Rosenblatt, Harry J. 2012. *System Analysis and Design, Ninth Edition*. United States of America: Cengage Learning.
- [15] Stair, Ralph M; & Reynolds, George W. 2016. *Fundamentals of Information Systems, Eighth Edition*. United States of America: Cengage Learning.

- [16] Sutabri, Tata. 2012. Konsep Sistem Informasi. Yogyakarta : CV Andi Offset.
- [17] Ulum, M Chazienul. 2018. Public Service Tinjauan Teoritis dan Isu-Isu Strategis Pelayanan Publik. Malang : UB Press.
- [18] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25. 2009. Tentang Pelayanan Publik.
- [19] Widodo, Prabowo Pudjo; & Herlawati, 2011, Menggunakan UML – UML Secara Luas Digunakan Untuk Memodelkan Analisis & Desain Sistem Berorientasi Objek. Bandung : Informatika Bandung.