

SISTEM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PEMBUATAN KARTU TANDA PENDUDUK

Muh. Fahrrozzi¹, Muhammad Fauzi Zulkarnaen², Maulana Ashari³

^{1,2,3}Teknik Informatika, ³Sistem Informasi STMIK Lombok
Jln. Basuki Rahmat No. 105 Praya Lombok Tengah 83511 - Praya
Email: ¹rozycocy19@gmail.com, ²muhammadfauzizulkarnaen@gmail.com, ³aariydarkmaul@gmail.com

Abstrak – Sistem Penunjang Keputusan sebagai alat bantu dalam pengambilan keputusan saat ini mulai banyak diterapkan dalam berbagai bidang kehidupan, tak terkecuali dalam membuat suatu keputusan untuk membuat sistem survei masyarakat. Setiap instansi pemerintah secara berkala melaksanakan proses pelayanan kepada masyarakat seperti melayani pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) Kartu Keluarga (KK). Dengan adanya Sistem Pendukung Keputusan (SPK) diharapkan membantu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) kecamatan kopang dalam penyelesaian pekerjaan masukan dari responden terhadap ke tidak puasan maupun kepuasan dalam pelayanan. Ada berbagai macam metode dalam membangun sebuah Sistem Pendukung Keputusan (SPK) dan salah satunya adalah metode skala likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometri yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Nama skala ini diambil dari nama Rensis Likert, yang menerbitkan suatu laporan yang menjelaskan penggunaannya. Dengan menggunakan hasil dari Sistem Pendukung Keputusan (SPK) bermetode skala likert sebagai data sampel dan mencari faktor kriteria terbesar pada suatu penyelesaian. Peneliti saat ini menggunakan metode Xtreme Programming dalam penghitungan pada aplikasi Skala Likert untuk menghitung jumlah dari kuesioner yang di berikan pada responden menggunakan model Xtreme programming. Model Xtreme Programming terdiri dari tahapan Planning, Design, Coding, Testing. SPK (Sistem Pendukung Keputusan) membangun aplikasi web yang dirancang menggunakan software Sublime Text (text editor), Data Base Management System (DBMS), MySQL, XAMPP dan bahasa pemrograman PHP. Dari hasil penelitian ini yaitu membuat aplikasi E-SKM KOPANG yang di buat dengan sesuai edaran pemerintah Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang sebelumnya masih menggunakan proses manual kemudian dibuat jadi aplikasi E-SKM KOPANG berbasis web, untuk memudahkan admin dalam merekap nilai dari responden berdasarkan kuesioner, dan bagi masyarakat juga bisa memberikan masukan terkait pelayanan OPD kecamatan kopang bisa dari rumah maupun dimana saja melewati aplikasi E-SKM KOPANG berbasis web Shite.

Kata Kunci : Survei Kepuasan, Skala likert, Sistem Pendukung Keputusan.

Abstract – *Decision Support Systems as a decision-making tool are now starting to be widely applied in various fields of life, including in making a decision to make a community survey system. Every government agency periodically carries out service processes to the community such as serving the making of National Identity Cards (KTP) and Family Cards (KK). With the existence of a Decision Support System (SPK) it is hoped that it will help the Kopang sub-district Regional Apparatus Organization (OPD) in completing work on input from respondents regarding dissatisfaction and satisfaction in service. There are various methods in building a Decision Support System (DSS) and one of them is the Likert scale method. The Likert scale is a psychometric scale that is commonly used in questionnaires and is the most widely used scale in survey research. The scale is named after Rensis Likert, who published a report explaining its use. By using the results of the Decision Support System (DSS) with the Likert scale method as sample data and looking for the biggest criterion factor in a selection. Researchers are currently using the Xtreme Programming method in calculating the Likert Scale application to calculate the number of questionnaires given to respondents using the model Xtreme programming. The Xtreme Programming model consists of the stages of Planning, Design, Coding, Testing. SPK (Decision Support System) builds web applications that are designed using Sublime Text (text editor) software, Data Base Management System (DBMS), MySQL, XAMPP and the PHP programming language. From the results of this study, namely making the KOPANG E-SKM application which was made in accordance with government circular Number 14 of 2017 Concerning Guidelines for Compiling Public Service Provider Unit Community Satisfaction Surveys which previously still used manual processes then made it into a web-based KOPANG E-SKM application, to makes it easier for admins to record values from respondents based on questionnaires, and for the community to be able to provide input regarding OPD services in the Kopang sub-district, from home or anywhere through the Shite web-based KOPANG E-SKM application*

Keywords: Purposeful survey, Likert scale, Decision Support System.

1. PENDAHULUAN

Survei ini dilakukan untuk mengkonfirmasi hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor BAPPEDA Kabupaten Aceh Barat Daya. Analisis data menggunakan interpretasi validasi, uji reliabilitas, analisis kinerja signifikansi (IPA), dan indeks kepuasan masyarakat (IKM). Pada survei sebelumnya oleh BAPPEDA Aceh Barat Daya, hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah 89,75 (sangat baik), tertinggi adalah biaya/retribusi, dan statistik dapat dibandingkan dengan yang terendah. Pemrosesan deklarasi [1].

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui implementasi *good governance* dan kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik pada masa pandemi *COVID-19* dan apa saja faktor-faktor yang menghambat penerapan tersebut. Penerapan *good governance* dapat dilihat dari penerapan prinsip partisipasi, aturan hukum, transparansi, daya tanggap, berorientasi konsesus, berkeadilan, efektifitas dan efisiensi, akuntabilitas, dan visi strategis [2].

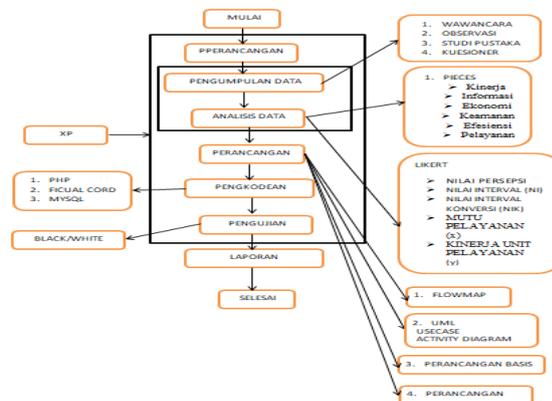
Kuesioner yang di terapkan saat ini masih menggunakan kertas yang di tulis tangan oleh responden atau masyarakat ketika memberi masukan maupun komentar yang baik terhadap pelayanan pembuatan KTP akan tetapi ketika kita mengisi kuesioner maka kita harus datang ke OPD Kecamatan Kopang dan membutuhkan beberapa perkara seperti biaya bensin, waktu, jarak yang di tempuh dan sebagainya.

Berdasarkan masalah di atas penulis mengusulkan judul **“Pengembangan sistem survei kepuasan masyarakat studi kasus organisasi perangkat daerah kecamatan kopang pada pembuatan kartu tanda penduduk”** untuk membuat aplikasi *website* sehingga memudahkan masyarakat memberikan masukan atau mengisi kuesioner terhadap kepuasan pelayanan KTP yang baik maupun kurang baik tanpa harus kesana, sekaligus memudahkan staf dalam merekap hasil kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat kec. kopang. Dengan menggunakan sistem survei kepuasan masyarakat dapat mempersingkat waktu dalam merekap hasil kuesioner dan mengurangi berkas yang bertumpuk.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Alur Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini dimulai dari perencanaan sampai pelaporan[3] Berikut adalah langkah langkah penelitian yang akan dilakukan pada Gambar 1:



Gambar 1. Tahapan Penelitian.

2.2.1 Tahap Perencanaan

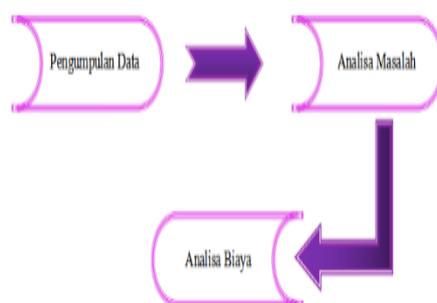
Langkah pertama yang dilakukan peneliti pada penelitian ini adalah perencanaan[4]. Penelitian yang baik adalah dilakukan dengan perencanaan yang teliti agar penelitian berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Berikut adalah gambar langkah langkah tahap perencanaan.



Gambar 2. Tahapan Perencanaan.

2.2.2 Tahap Pengumpulan Data

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini dalam melaksanakan penelitian ini dimulai dari pengumpulan data sampai analisa biaya. Berikut adalah gambar langkah langkah yang dilakukan pada tahap analisa data[5].



Gambar 3. Tahapan Analisa Data

2.2.3 Analisis Masalah

Analisa Data merupakan kegiatan yang menganalisa sistem yang sedang berjalan. Kegiatan ini bertujuan untuk menemukan kelemahan dari sistem yang sedang berjalan. Pada penelitian ini metode yang digunakan dalam menganalisa data adalah metode *PIECES*[5].

Pada metode ini menggunakan metode *PIECES* yang dimana memiliki bagian seperti analisi kinerja, analisis informasi, analisis ekonomi, analisis kendali dan analisis layanan.

a. Analisis Kinerja (*Performance*)

kinerja *system* saat ini OPD Kec. Kopang masih mengandalkan *print out* atau fotocopy untuk menyiapkan kuesioner responden pelayanan publik pembuatan KTP di area lobi terlebih dahulu.

b. Analisis Informasi (*Information*)

system yang berjalan belum dapat memenuhi atau menjangkau berapa yang membutuhkan kuesioner responden yang setiap hari pelayanan KTP dilakukan.

c. Analisis Ekonomi (*Economics*)

Semakin banyak kuesioner yang di fotocopy atau di *print out* maka semakin banyak pula biaya yang dikeluarkan oleh OPD Kec. Kopang.

d. Analisis Kontrol (*Control*)

Dalam mengontrol kuesioner responden pelayan publik masih belum terlalu di perhatikan dikarenakan bukan itu saja yang di urus oleh OPD Kec. Kopang.

e. Analisa Efisien (*Efficiency*)

Memakan waktu, tenaga dan jumlah pegawai dalam rekap semua kuesioner dari responden yang di kumpulkan sehingga mendapatkan nilai rata-rata tersebut.

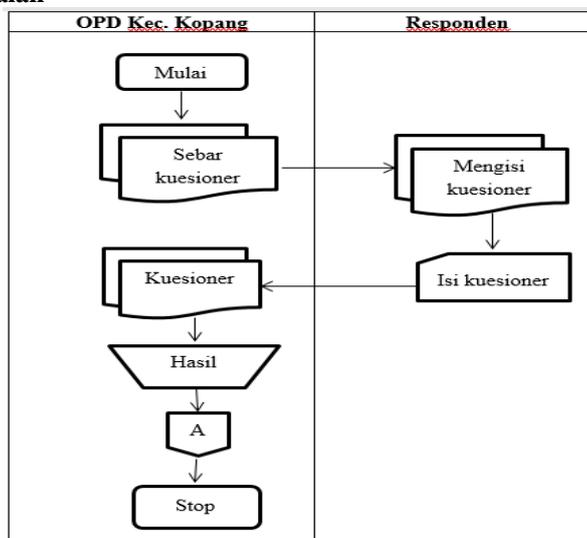
f. Analisa Layanan (*Service*)

Dalam hal pelayanan masih menggunakan yang sedang berjalan yakni menaruh kuesioner yang sudah di fotocopy atau *print out* kemudian mengumpulkan, merekap dan sampai menemukan nilai rata-rata dan seterusnya.

2.2.4 Topologi Jaringan Yang Berjalan

Perancangan proses merupakan perancangan alur kegiatan yang akan dilakukan pada sistem.

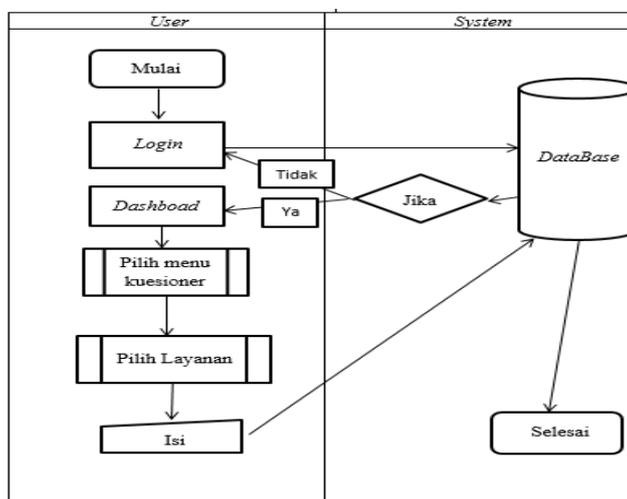
a. Flowmap[3] Berjalan



Gambar 4. Flowmap Berjalan

1. Sebar kuesioner
2. Responden mengisi kuesioner
3. Mengisi
4. Rekap hasil kuesioner
5. Menghitung hasil kuesioner menggunakan metode *skala likert*
6. Menyusun laporan SKM

b. Flowmap Usulan



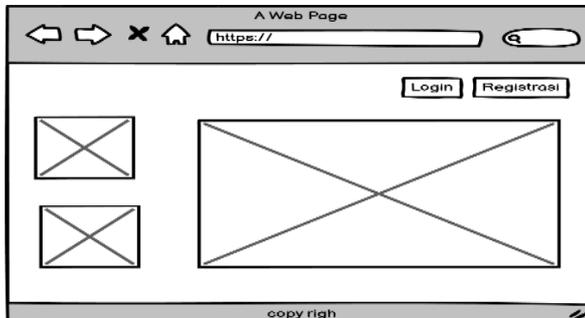
Gambar 5. Flowmap Usulan

1. Akses web
2. Daftar akun
3. *Login*
4. *Dashboard*
5. Pilih menu kuesioner
6. Isi kuesioner
7. Hasil yang di rekap secara otomatis

2.2.5 Perancangan Interface / Antarmuka

Perancangan *interface*[6] merupakan perancangan antarmuka sistem yang akan dibuat. Berikut adalah perancangan *interface* sistem yang akan dibuat.

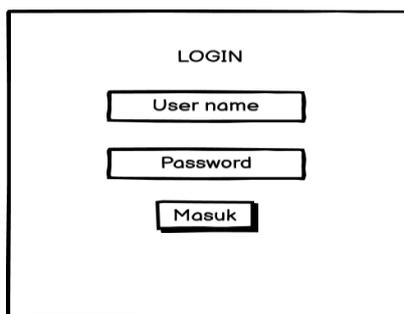
1. Menu Utama



Gambar 6. Menu Utama

Menu ini menampilkan paling dulu setelah mengklik situs di wab. Berpungsi untuk membuat akun bagi responden bagi masyarakat dalam melakukan pengisian kuesioner.

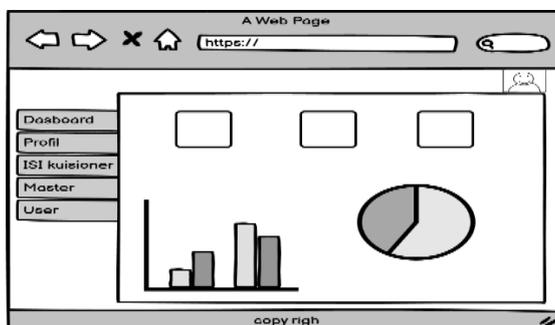
2. Masuk



Gambar 7. Masuk

Lembaran ini ialah lembaran pertama kali tampil pada *User* ingin masuk sistem. *User* akan masukan *Username* dan *Password*[7] agar bisa masuk ke dalam sistem.

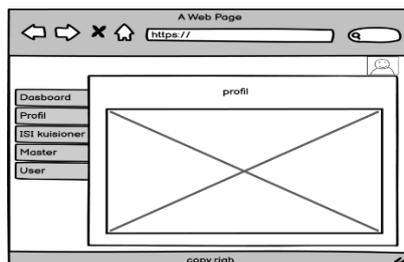
3. Daftar Dashboard



Gambar 8. Daftar Dashboard.

Menampilkan halaman *dashboard* seperti profil, isi kuesioner, master, *user* dan pengumuman terkait tentang kegiatan OPD Kec. Kopang maupun prestasi lainnya.

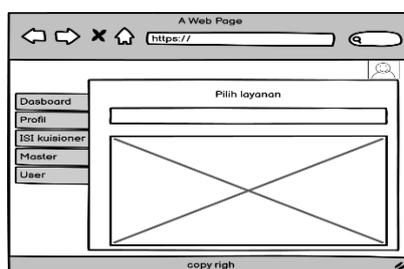
4. Profile



Gambar 9. Profile

Halaman ini merupakan halaman *Profile* untuk khusus *User* yang bersetatus masyarakat atau responden. Sistem akan menampilkan data masyarakat atau responden secara detail.

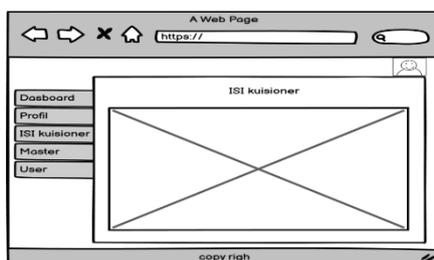
5. Pilihan Layanan



Gambar 10. Pilih Layanan.

Halaman ini merupakan halaman pengelolaan layanan. masyarakat atau responden dapat melihat pelayanan apa saja yang bisa diberikan masukan maupun kepuasan.

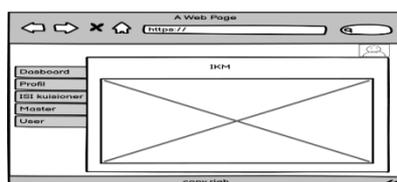
6. Isi Kuesioner



Gambar 11. Isi Kuesioner

Halaman ini merupakan halaman isi kuesioner. Pada halaman ini tempat masyarakat atau responden melakukan isi kuesioner.

7. Halaman Master



Gambar 12. Halaman Master

Halaman ini merupakan halaman master. Pada halaman ini berisi pekerjaan, priode, level, hasil responden dll.

C. Isi Kuesioner



Gambar 16. Kuesioner

Pada Gambar 16 merupakan *Interface* isi kuesioner. Pada halaman ini menampilkan berbagai pertanyaan kepada responden sebagai penilaian pelayanan KTP dikecamatan kopang.

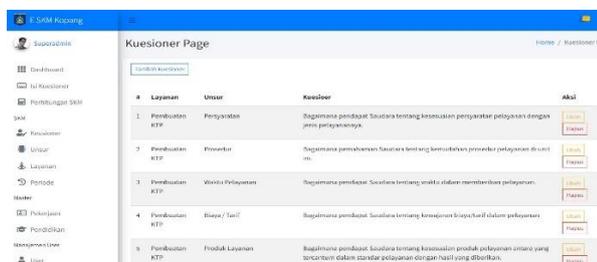
D. Perhitungan SKM



Gambar 17. Perhitungan SKM

Pada Gambar 17 merupakan *Interface* Perhitungan SKM Pada halaman ini menampilkan perhitungan hasil dari kuesioner yang diisi oleh responden.

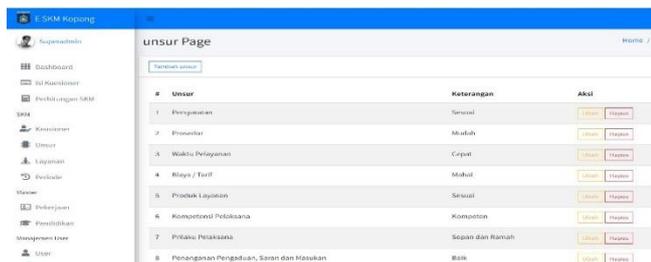
E. Kuesioner



Gambar 18. Kuesioner

Pada Gambar 18 merupakan *Interface* kuesioner. Pada halaman ini menampilkan tempat *menupdate*, menambahkan isi kuesioner dan menghapus .

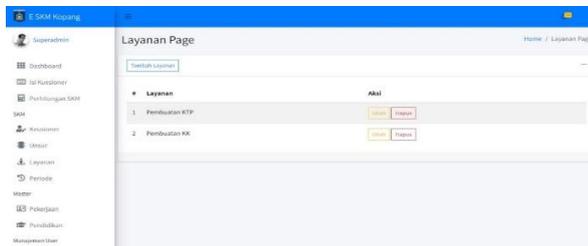
F. Unsur



Gambar 19. Unsur

Pada Gambar 19 merupakan *Interface* Unsur. Pada halaman ini menampilkan berbagai unsur pertanyaan dari kuesioner.

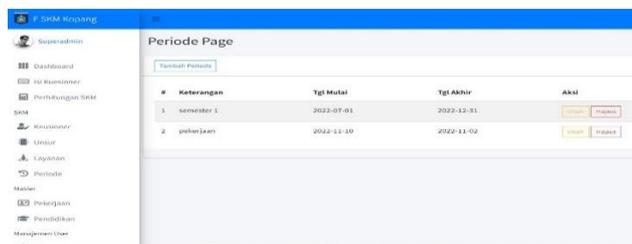
G. Layanan



Gambar 20. Layanan

Pada Gambar 20 merupakan *Interface* Layanan. Pada halaman ini menampilkan untuk menambahkan, mengubah dan menghapus pelayanan yang ingin di respon oleh responden.

H. Periode



Gambar 21. Periode

Pada Gambar 21 merupakan *Interface* periode. Pada halaman ini menampilkan tambah priode, ubah priode dan hapus priode serta menampilkan batas waktu tampilan kuesioner yang telah diisi oleh responden.

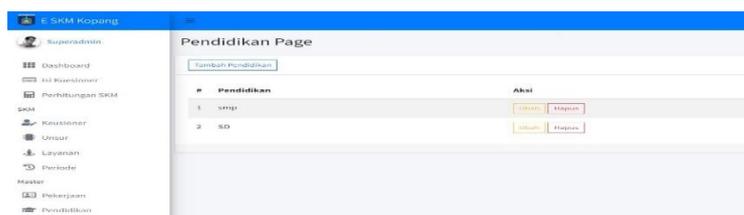
I. Pekerjaan



Gambar 22. Pekerjaan

Pada Gambar 22 merupakan *Interface* pekerjaan. Pada halaman ini menampilkan tambah pekerjaan, ubah pekerjaan dan hapus pekerjaan serta menampilkan data pekerjaan responden.

J. Pendidikan



Gambar 23. Pendidikan

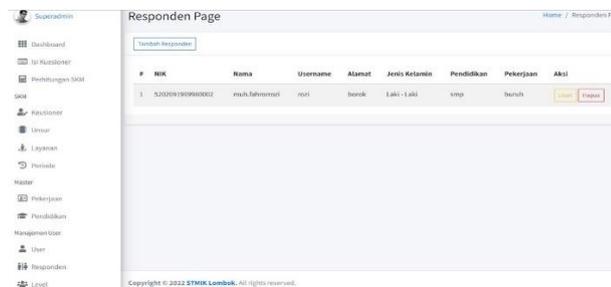
Pada Gambar 23 merupakan *Interface* pendidikan. Pada halaman ini menampilkan tambah pendidikan, ubah pendidikan dan hapus pendidikan serta menampilkan data pendidikan responden.
K. User



User

Pada Gambar 24 merupakan *Interface* user. Pada halaman ini menampilkan data sebagai pengguna tambah pengguna, ubah pengguna dan hapus pengguna.

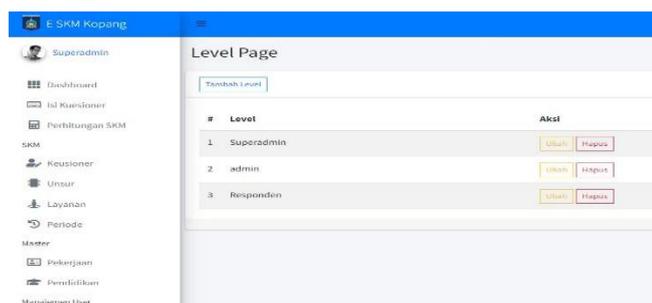
L. Responden



Gambar 25 Responden

Pada Gambar 25 merupakan *Interface* responden. Pada halaman ini menampilkan data responden seperti nama, alamat, nik, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

M. Level



Gambar 26. Level

Pada Gambar 26 merupakan *Interface* level. Pada halaman ini menampilkan data level sebagai pengguna pada aplikasi.

KESIMPULAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh penulis pada pengembangan sistem survei kepuasan masyarakat studi kasus organisasi perangkat daerah kecamatan kopang pada pembuatan kartu tanda penduduk dengan menggunakan metode *skala likert* dapat diambil kesimpulan yaitu:

1. Sistem pendukung keputusan untuk mengevaluasi tingkat kinerja pelayanan KTP pada OPD kecamatan kopang berdasarkan nilai dengan menggunakan metode *skala likert* untuk bertujuan berubah sistem perhitungan manual yang di lakukan oleh staf OPD kecamatan kopang dengan menggunakan aplikasi E-SKM kopang sehingga di membantu staf OPD kopang bisa bekerja lebih cepat, efektif dan efisien dalam perekapan hasil kuesioner responden dari masyarakat.
2. Sebagai evaluasi kinerja oleh kepala camat OPD kopang, dan juga di satu sisi ikut andil dalam mengembangkan persaingan di bidang teknologi informasi yang saat ini lumrah sangat terjadi.

5.2 SARAN

Berikut adalah beberapa saran yang dapat diberikan untuk perbaikan dan pengembangan selanjutnya:

1. Dalam memecahkan masalah multikriteria metode *skala likert* bukan satu-satunya penggabungan metode pengambilan keputusan yang dapat digunakan, alangkah lebih baik dicoba untuk menggunakan metode yang lain untuk mendukung keputusan yang lebih baik dan efektif.

UCAPAN TERIMAKASIH

Penulis menyadari bahwa dalam menyelesaikan laporan tugas akhir tidak lepas dari peran berbagai pihak yang telah banyak memberikan bantuan, nasehat, bimbingan dan dukungan, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang terhingga khususnya kepada :

1. **Bapak. Khairul Imtihan, S.Kom.,M.Kom** selaku Ketua Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Lombok.
2. **Sofiansyah Fadli, S.Kom. ,M.Kom**, selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer (STMIK) Lombok yang telah melayani serta memberikan fasilitas bagi kelancaran studi.
3. **Kedua Orang Tuaku**, yang telah memberikan motivasi baik berupa materi dan semangat untuk dapat menyelesaikan tugas Akhir ini.
4. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu selama penulis studi hingga penyelesaian penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Mira, "Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya," pp. 377–383, 2022.
- [2] M. M. Febrianti and M. P. Priyadi, "IMPLEMENTASI GOOD GOVERNANCE DAN KINERJA PEGAWAI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA MASA PANDEMI COVID-19".
- [3] Jogiyanto, "flowmap," 2001.
- [4] Y. Admin, "Pengertian Sistem," 2020.
- [5] H. Al Fatta, *analisis & perancangan sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan & Organisasi Modern*. 2007.
- [6] J. Hermawah, *Analisa Desain & Pemrograman Berorientasi Obyek Dengan UML dan Visual Basic.NET*. Penerbit Andi.
- [7] E. Sutanta, *Basis Data dalam Tinjauan Konseptual*. Yogyakarta: CV Andi, 2011.
- [8] Wikipedia, "Unified Modeling Language," *id.wikipedia.org*, 2020.
- [9] Ansori, "Pengertian Use Case Diagram : Tujuan, Fungsi, Simbol, dan Contohnya," *ansoriweb.com*, 2020.