



Sistem Survei Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk

Muhammad Fauzi Zulkarnaen^{1)*}, Muh. Fahrorrozi²⁾, Maulana Ashari³⁾

STMIK Lombok, Indonesia.

*Corresponding Author e-mail: muhammadfauzizulkarnaen@gmail.com

Diterima: Agustus 2022; Direvisi: September 2022; Dipublikasi: September 2022

Abstrak

Sistem Pendukung 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 penyeleksian. 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 Managment 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 Site.

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.

Sitasi: Zulkarnaen, M. F., Fahrrozzi, M., Ashari, M. (2022). Sistem Survei Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk: *Jurnal Ilmiah IKIP Mataram*. 9 (2). 84-92.

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 (Mira, 2022).

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 (Febrianti & Priyadi].

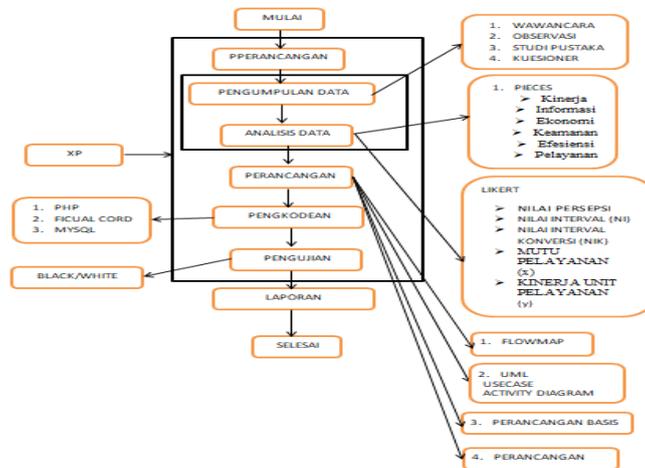
Kuesioner yang di terapkan saat ini masih menggunakan kertas yang di tulis tangan oleh responden atau masyarakat ketika memberi masukan maupun komentar yang baik terhadap pelayanan pembuatan KTP akan tetapi ketika kita mengisi kuesioner maka kita harus datang ke OPD Kecamatan Kopang dan membutuhkan beberapa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

METODE

Alur Penelitian

Langkah-langkah yang dilakukan peneliti dalam melaksanakan penelitian ini dimulai dari perencanaan sampai pelaporan (Jogiyanto, 2001) Berikut adalah langkah langkah penelitian yang akan dilakukan pada Gambar 1:



Gambar 1. Tahapan Penelitian.

Tahap Perencanaan

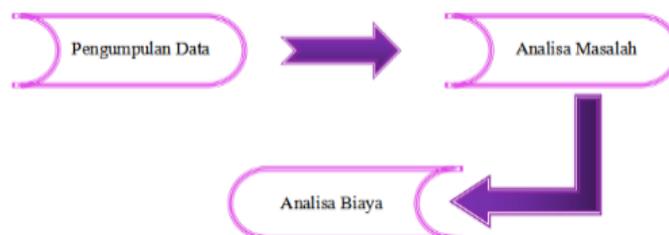
Langkah pertama yang dilakukan peneliti pada penelitian ini adalah perencanaan (Admin, 2020). Penelitian yang baik adalah dilakukan dengan perencanaan yang teliti agar penelitian berjalan sesuai dengan yang diharapkan. Berikut adalah gambar langkah langkah tahap percanaan.



Gambar 2. Tahapan Perencanaan.

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 (Fatta, 2007).



Gambar 3. Tahapan Analisa Data

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* (Fatta, 2007).

Pada metode ini menggunakan metode *PIECES* yang dimana memiliki bagian seperti analisis 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.

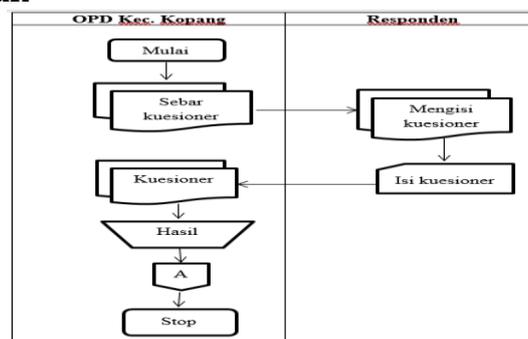
f. Analisa Layanan (*Service*)

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.

Topologi Jaringan Yang Berjalan

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

a. Flowmap Berjalan

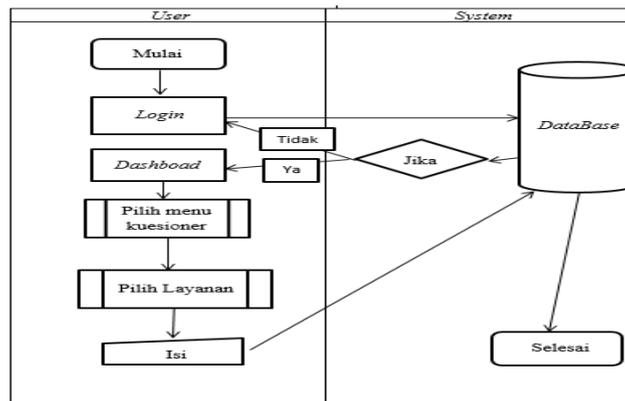


Gambar 4. Flowmap Berjalan

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

(Jogiyanto, 2007)

b. Flowmap Usulan



Gambar 5. Flowmap Usulan

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

Perancangan *Interface* / Antarmuka

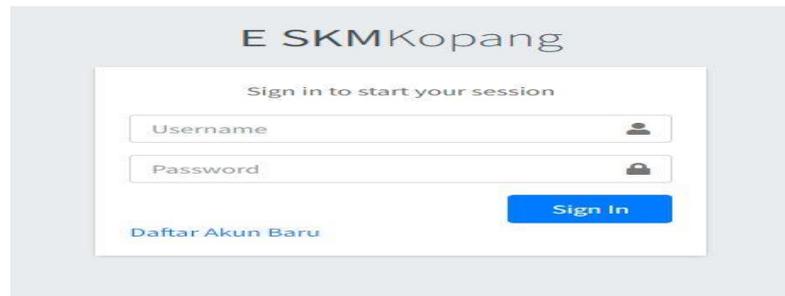
Perancangan *interface* (Hermawah, 2019) merupakan perancangan antarmuka sistem yang akan dibuat. Interfece meliputi: Menu utama, Halaman Login, Dashboard, profile, pilihan layanan, isi Quisioner, halaman master, dan halaman user. Hasi interface atau antar muka sistem lebih lengkapnya disajikan di pembahasan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Langkah-langkah instalasi jaringan

Hasil pada tahap ini adalah peneliti melakukan penelitian di OPD Kecamatan Kopang pada bidang pembuatan KTP dengan metode penelitian *Extreme Programming*. Dalam perancangan sistem ini peneliti menggunakan metodologi penelitian. Untuk metode pengumpulan data peneliti menggunakan metode Observasi dan metode Wawancara. Metode analisis peneliti menggunakan metode *PIECES*. Metode Perancangan proses peneliti menggunakan *UM* (Ansori. 2020) dan *flowmap*. *Framework* yang digunakan untuk membangun sistem adalah *Codeigniter 3.1.11 Interface*.

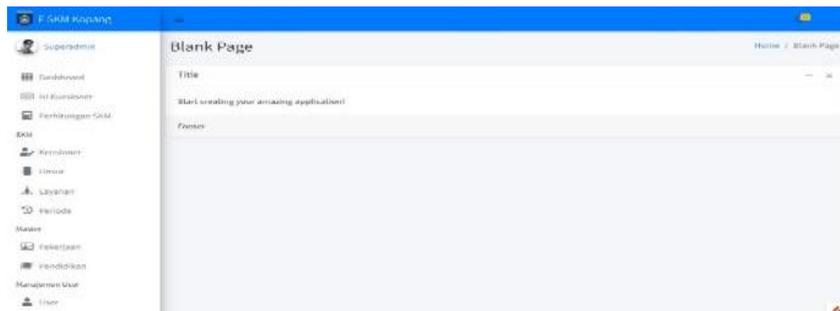
a. Login



Gambar 6. *Login*

Pada gambar 6 merupakan *Interface* halaman *Login* sebagai pintu utama untuk masuk ke dalam E-SKM Koping. Sehingga setiap *User* harus memasukan *Username* dan *password* untuk masuk ke dalam E-SKM Koping. Halaman login ini juga menjadi bagian dari sistem keamanan sistem, dimana hak akses sistem akan diberikan sesuai dari kategori user atau pengguna baik sebagai admin maupun sebagai user.

b. Home



Gambar 7. *Home*

Pada Gambar 7 merupakan *Interface* halaman *home*. Halaman ini berfungsi sebagai tampilan awal pada aplikasi E-SKM Koping. Halaman tersebut berisi menu-menu dan dashboard yang menggambarkan keseluruhan sistem, termasuk profil pemerintah daerah di tingkat kecamatan.

c. Isi Kuisioner



Gambar 8. *Kuisisioner*

Pada Gambar 8 merupakan *Interface* isi kuesioner. Pada halaman ini menampilkan berbagai pertanyaan kepada responden sebagai penilaian pelayanan KTP di kecamatan koping. Pertanyaan pada quisioner ini

berkaitan dengan skala atau tingkat kepuasan pelayanan kebutuhan masyarakat dalam pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP).

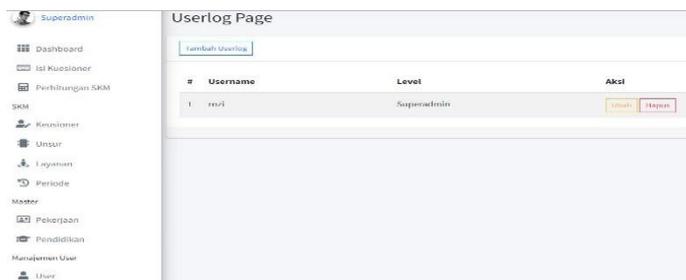
d. Perhitungan SKM



Gambar 9. Perhitungan SKM

Pada Gambar 8 merupakan *Interface* Perhitungan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada halaman ini menampilkan perhitungan hasil dari kuesioner yang diisi oleh responden. Nilai ini berfungsi untuk menampilkan nilai survei sebagai tingkat kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang mereka peroleh dari lembaga pemerintahan di tingkat kecamatan.

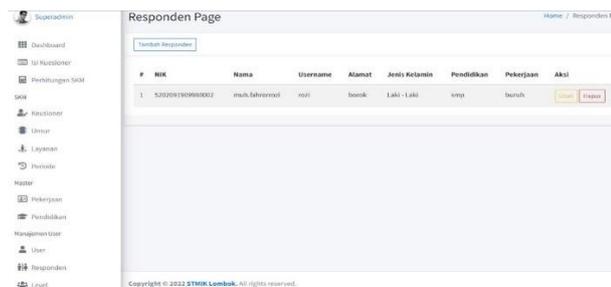
e. User



Gambar 10. User

Pada Gambar 10 merupakan *Interface user*. Pada halaman ini menampilkan data sebagai wadah untuk menambah akun pengguna, mengubah pengguna dan menghapus pengguna. Interface ini memegang perananan penting dalam mengembangkan pengguna serta hak akses yang mereka miliki. Dengan demikian akan memudahkan dalam menambah akun dan mengelolanya demi siklus hidup sistem ke depannya.

f. Responden



Gambar 11. Responden

Pada Gambar 11 merupakan *Interface* responden. Pada halaman ini menampilkan data responden seperti nama, alamat, NIK, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Data responden tersimpan dengan baik dalam data base sistem yang saling berkaitan antara satu dengan lainnya.

Dalam penelitian penyimpanan data dibuat dalam bentuk data base untuk mempermudah pengaksesan data. Basis data pada sistem ini diberi nama "Kuesioner Kepuasan Pelayanan Masyarakat". Pada Kuesioner ini terdapat form-form yang berisi pertanyaan-pertanyaan diisi oleh masyarakat yang mengadakan tingkat kepuasan terhadap pelayanan pembuatan KTP di tingkat kecamatan Kopang. Pengaduan masyarakat ini disimpan dengan rapi dalam sistem yang kemudian nanti dapat mudah diakses oleh petugas sebagai bahan evaluasi dan perbaikan terhadap kinerja pelayanan kepada masyarakat. Sistem ini dapat mempermudah masyarakat dalam mengadakan keluhan dan saran kepada pemerintah kecamatan bagian catatan sipil. Pada sistem ini juga, terdapat kemudahan dalam perhitungan tingkat kepuasan masyarakat. Di samping itu, petugas pemerintah kecamatan juga mendapatkan kemudahan untuk mengetahui tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat yang nantinya bisa ditingkatkan lagi menjadi lebih baik.

SIMPULAN

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 ini digunakan 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Admin, Y. (2020) "Pengertian Sistem," 2020.
- Ansori. (2020) "Pengertian Use Case Diagram : Tujuan, Fungsi, Simbol, dan Contohnya," *ansoriweb.com*.
- E. Sutanta. (2011). *Basis Data dalam Tinjauan Konseptual*. Yogyakarta: CV Andi, 2011.
- Fatta, H. A. (2007). *analisis & perancangan sistem Informasi Untuk Keunggulan Bersaing Perusahaan & Organisasi Modern*.
- Febrianti, M., & Priyadi, M. P. (2020) "Implementasi Good Governance Dan Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Masa Pandemi Covid-19".

- Hermawah, J. (2019). *Analisa Desain & Pemrograman Berorientasi Obyek Dengan UML dan Visual Basic.NET*. Penerbit Andi.
- Jogiyanto. (2001) "flowmap,"
- Mira. (2022). "Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Bappeda Kabupaten Aceh Barat Daya," pp. 377-383,