SISTEM INFORMASI KUESIONER PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE *SCORING*

JURNAL ARTIKEL

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom)
Pada Program Studi Sistem Informasi

OLEH :

YONI HARIYONO
NPM : 11.1.03.03.0267

FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NUSANTARA PERSATUAN GURU REPUBLIK INDONESIA
UN PGRI KEDIRI
2016

Skripsi oleh :

YONI HARIYONO
NPM : 11.1.03.03.0267

Judul :

SISTEM INFORMASI KUESIONER PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE *SCORING*

Telah diisetujui untuk diajukan Kepada
Panitia Ujian/Sidang Skripsi Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknik UN PGRI Kediri

Tanggal : 27 Juli 2016

Pembimbing I	Pembimbing II
Fatkur Rhohman., M.Pd.	**Ervin Kusuma Dewi, S.Kom., M.Cs.**
NIDN. 0728088503	NIDN. 0707118703

ii

Skripsi oleh :

YONI HARIYONO
NPM : 11.1.03.03.0267

Judul :

SISTEM INFORMASI KUESIONER PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE *SCORING*

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknik UN PGRI Kediri

Pada tanggal: 11 Agustus 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1.Ketua : FATKUR RHOHMAN, M.Pd. _____

2. Penguji I : Drs. DARSONO, M.KOM. _____

3. Penguji II : ERVIN KUSUMA DEWI,M.Cs. _____

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

Dr. Suryo Widodo, M. Pd.
NIP 19640202 199103 1 002

iii

Skripsi oleh :

YONI HARIYONO
NPM : 11.1.03.03.0267

Judul :

SISTEM INFORMASI KUESIONER PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE *SCORING*

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Program Studi Sistem Informasi
Fakultas Teknik UN PGRI Kediri

Pada tanggal: 11 Agustus 2016

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1.Ketua : FATKUR RHOHMAN, M.Pd. _____

2. Penguji I : Drs. DARSONO, M.KOM. _____

3. Penguji II : ERVIN KUSUMA DEWI,M.Cs. _____

Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik

Dr. Suryo Widodo, M. Pd.
NIP 19640202 199103 1 002

iii

SISTEM INFORMASI KUESIONER PELAYANAN PUBLIK MENGGUNAKAN METODE *SCORING*

Yoni Hariyono

11.1.03.03.0267

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknik

Yhony.hr27@gmail.com

Fatkur Rhohman, M.Pd dan Ervin Kusuma Dewi , S.Kom.,M.Cs

UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI

ABSTRAK

Yoni Hariyono: Sistem Informasi Kuesioner Pelayanan Publik Menggunakan Metode Scoring, Skripsi, Sistem INFormasi, FT UNP Kediri, 2016.

Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan *public* kepada masyarakat. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan. Rumusan Masalah dalam Penelitian ini adalah (1) Bagaimana mengembangkan sistem informasi untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Perhubungan Kediri? (2) Bagaimana mengembangkan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Metode Penilaian atau Scoring?. Tujuan Dalam Penelitian ini adalah (1) Untuk mengembangkan sistem informasi untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pada Dinas Perhubungan Kediri (2) Untuk mengembangkan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Metode Penilaian atau Scoring,

Dalam mencapai kualitas layanan tersebut, maka metode penilaian atau scoring yang berbasis sistem informasi dapat digunakan sebagai acuan dari suatu penilaian pelayanan. Penyelenggara pelayanan akan lebih mudah mengetahui begaimana mutu dari pelayanan yang selama ini diberikan kepada masyarakat selaku pengguna jasa pelayanan, dengan melihat hasil nilai atau score yang telah dihimpun dari beberapa responden yang ada. Mengacu pada ketentuan mutu pelayanan yang ada, pelaku Dinas Perhubungan dapat melihat dan mengerti bagaimana harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan selama ini.

Dengan dibangunnya sistem informasi pengelolaan indeks kepuasan masyarakat yang menggunakan metode penilaian (scoring), diharapkan dapat mengidentifikasikan harapan masyarakat pengguna pelayanan tersebut. Dari hasil pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Kuesioner terhadap layanan publik dengan metode scoring dapat diambil kesimpulan, yaitu tersedianya sistem pengelolaan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui perubahan pada tahun berikutnya

Kata kunci : Pelayanan Publik, Sistem Informasi Kuesioner, Metode *Scoring*

I. Latar Belakang Masalah

Pada Saat ini, Dinas Perhubungan Kabupaten Kediri lebih mendekatkan dan meningkatkan pelayanan *public* kepada masyarakat. Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasaan Masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

Pada Dinas Perhubungan, pelacakan tingkat kepuasan masyarakat biasa dilakukan setiap tahun. Tujuan dari pelacakan tingkat kepuasan masyarakat tersebut adalah untuk mengetahui seberapa tinggi indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Perhubungan Kab Kediri. Pelaksanaan pelacak tingkat kepuasan dilakukan secara manual dan langsung. Petugas survei dari Dinas Perhubungan di Kab Kediri menyebarkan kuesioner kepada masyarakat di beberapa lokasi berbeda. Pembagian kuesioner secara manual ini bukan tanpa kendala, pembengkakkan biaya, pembengkakkan tenaga, kekurangan efisiensinan waktu dsb menjadi kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya.

Untuk mengatasi masalah tersebut, penulis ingin membuat suatu sistem informasi untuk mengisi kuesioner secara *online*. Sistem tersebut menggunakan metode *scoring* untuk menghitung indeks kepuasan masyarakat.

Metode *scoring* telah banyak digunakan oleh berbagai organisasi sebagai alat yang efisien dan menguntungkan dalam mengambil suatu keputusan mutlak. Metode *scoring* merupakan suatu metode untuk mengevaluasi kelayakan suatu objek berdasarkan rumus tertentu atau suatu aturan.

Dari penelitian yang dilakukan oleh Carlos, dkk (2003) yang berjudul Sistem Informasi Penilaian Kinerja Sopir Taksi Menggunakan Metode *Scoring*. Berdasarkan hasil uji coba yang telah dilakukan menghasilkan nilai akhir kinerja sopir taksi pada penilaian secara keseluruhan maupun berdasarkan kriteria.

Bedasarkan penjelasan informasi diatas, penulis mengambil judul skripsi "**Sistem Informasi *Indeks* Kepuasaan Masyarakat Menggunakan Metode *Scoring***" untuk dapat mengidentifikasi harapan Masyarakat sebagai pengguna layanan tersebut.

II. Metode Penelitian

Metodologi yang digunakan supaya tepat dan akurat adalah dengan melalui studi pustaka, pengumpulan data maupun berkas, analisa suatu sistem, merancang sistem tersebut yang kemudian melakukan *test* awal serta mengimplementasikannya.

Adapun tahap penelitiannya adalah sebagai berikut :

1. Studi *Literatur*, yaitu dengan membaca buku-buku dan *literatur* yang berhubungan dengan penganalisa dan perancangan sistem informasi.
2. Analisa Kebutuhan, yaitu mengumpulkan kebutuhan dari berbagai sumber secara lengkap kemudian dianalisis dan didefinisikan kebutuhan yang harus dipenuhi dalam membangun sistem informasi Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Metode *Scoring*. Fase ini harus dikerjakan secara lengkap untuk bisa menghasilkan desain yang lengkap, efisien dan akurat.
3. Perancangan Sistem dan Program, yaitu merancang atau mendesain

sistem sesuai dengan hasil analisa, baik rancangan *input*, *output* maupun cara kerja sistem yang akan dirancang. Desain program dikerjakan setelah kebutuhan selesai dikumpulkan secara lengkap.

4. Implementasi dan Pengujian Unit, yaitu desain program diterjemahkan ke dalam kode-kode dengan menggunakan bahasa pemrograman yang sudah ditentukan. Program yang dibangun langsung diuji baik secara unit.
5. Pengujian Sistem, yaitu penyatuan unit-unit program kemudian diuji secara keseluruhan (*system testing*).

III. Implementasi

Implementasi program merupakan bentuk tampilan grafis yang berhubungan langsung dengan pengguna (*user*). Antarmuka pengguna berfungsi untuk menghubungkan antara pengguna dengan aplikasi,sehingga aplikasi terse but bisa digunakan dengan mudah. Antarmuka adalah bagian paling penting pada sebuah sistem informasi, karena dengan adanya antar muka akan memudahkan navigasi menu pada sistem informasi pengelolaan IKM ini.

Setelah perancangan desain antarmuka yang dilakukan pada bab sebelumnya telah selesai, maka pada bab ini akan diimplementasikan bagaimana penerapan desain antarmuka yang telah dibuat pada bab sebelumnya. Hal ini berfungsi untuk mempermudah pengguna dalam mengelola sistem pada sistem informasi pengelolaan IKM. Halaman menu utama akan tampil pertama kali dilayar komputer disaat aplikasi ini dijalankan.

IV. HASIL DAN KESIMPULAN

A. Hasil

Terdapat 14 pertanyaan kuesioner yang berhubungan dengan aplikasi sistem informasi yang telah dibangun, didapatkan hasil dari perhitungan excel sebagai berikut:

NO RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
NRR Per	3.250	3.400	3.000	2.600	2.950	2.550	3.050	2.950	2.750	2.450	2.150	2.750	2.800	0.150
NRR tertimbang per unsur	0.231	0.241	0.213	0.185	0.209	0.181	0.217	0.209	0.195	0.174	0.153	0.195	0.199	0.011
IKM Unit pelayanan														•

Keterangan :
- U1 s.d. U14
- NRR =Nilai rata-rata
- IKM =Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) =Jml NRR IKM tertimbang
- **) =Jml NRR Tertimbang x 25

NRR Per Unsur =Jmlh nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi

NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071

IKM UNIT PELAYANAN :		
Mutu Pelayanan :		
A (Sangat Baik)	:	81,26 - 100,00
B (Baik)	:	62,51 - 81,25
C (Kurang Baik)	:	43,76 - 62,50
D (Tidak Baik)	:	25,00 - 43,75

No.	UNSUR PELAYANAN	NRR	65.32
U1	Prosedur pelayanan	3.250	B
U2	Persyaratan pelayanan	3.400	
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.000	
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.600	
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	2.950	
U6	Kemampuan petugas pelayanan	2.550	
U7	Kecepatan pelayanan	3.050	
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	2.950	
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	2.750	
U10	Kewajaran biaya pelayanan	2.450	
U11	Kepastian biaya pelayanan	2.150	
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2.750	
U13	Kenyamanan lingkungan	2.800	
U14	Keamanan pelayanan	0.150	

Gambar 5.36 Hasil Perhitungan Akhir

Sehingga dapat disimpulkan hasil dari sistem informasi pengelolaan IKM ini adalah 65.32 yang bisa dikategorikan Baik.

B. Kesimpulan

Berdasarkan Rumusan Masalah dan hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa dari hasil pengembangan Sistem Informasi Pengelolaan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan metode *scoring* dapat diambil beberapa kesimpulan, yaitu:

1. Tersedianya sistem pengelolaan dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui perubahan Indeks Kepuasan Masyarakat pada tahun berikutnya.
2. Aplikasi sistem informasi pengelolaan IKM menjadi perantara bagi masyarakat dalam memberikan penilaian yang jelas terhadap mutu maupun kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

C. Saran

Sistem ini sekiranya dapat dikembangkan dengan Penambahan fitur keamanan cukup. Penambahan pengisian *captcha* setelah registrasi dan pengisian soal kuesioner oleh pengunjung *online*.

DAFTAR PUSTAKA

Budi Sutedjo *Dharma Oetomo. 2002. Perancangan & Pengembangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.

Bartalanfy, Ludwig Von. 2004. *General Sysyem Theory*. New York : George Brazieller.

Carlos, Yulien (2013) TA: Rancang Bangun Sistem Informasi Penilaian Kinerja Sopir Taksi Menggunakan Metode Scoring System Pada PT. Merpati Wahana Taksi. Undergradate thesis, STIKOM Surabaya.

Jogiyanto,HM. 2001. *Sistem Teknologi Informasi Pendekatan Terintegrasi : konsep dasar, teknologi aplikasi, Pengembangan dan Pengelolaan.* Yogyakarta : Andi.

Fatta, Hanif, AL. 2007. *Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta : ANDI

Jogiyanto. 2004. *Pengenalan Komputer*. Yogyakarta : C.V. ANDI OFFSET.

Jogiyanto. 2005. *Sistem Teknologi Informasi* . Yogyakarta : ANDI OFFSET.

Jogiyanto. 2008. *Perancangan ERD Diagram Dengan Power Designer Data Architect (CDM - PDM*). Wahana Komputer.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kustiyaningsih Yeni, Devie Rosa Anamisa, 2011.*Pemrograman Basis Data Berbasis Web Menggunakan PHP dan Mysql*.Graha Ilmu :Yogyakarta.

Ramadhani, Arif, dan Saputra, Hendra . 2005. Buku Latihan PHP 5 dan MySQL. Jakarta: Elex Media Komputindo.

Ratminto. Dan Winarsih, Atik Septi . 2010. Manajemen Pelayanan . Yogyakarta : PUSTAKA PELAJAR.

Sucipto. 2012. *Sistem Informasi Manajemen Berbasis Tren Teknologi Informasi*, Tanggerang

Wardhani (2005). Tersedia : http://methodmetode.blogspot.co.id/2013/09/metode-Scoring-System.html?m=1.

Witarto, (2004) . *Memahami Sistem Informasi*, Bandung : Informatika.

Wijaya, A. (2007). *Penggunaan DFD dan ERD pada Analisis dan Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.