

The Design Of Web-Based Service Satisfaction Assessment At The Department Of Industry And Trade Of Bengkulu Province

Perancangan Penilaian Kepuasan Pelayanan Berbasis Web Pada Dinas Perindustrian Dan Perdagangan Provinsi Bengkulu

Rahmi Hidayat ¹⁾ Asnawati ²⁾ Aji Sudarsono ³⁾

^{1,2,3)} Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ rahmihidayat1998@gmail.com

How to Cite :

Hidayat, R., Asnawati., Sudarsono, A. (2022). The Design Of Web-Based Service Satisfaction Assessment At The Department Of Industry And Trade Of Bengkulu Province. Jurnal Media Computer Science, 1(2).

ARTICLE HISTORY

Received [3 Juni 2022]

Revised [28 juni 2022]

Accepted [18 Juli 2022]

KEYWORDS

Service Satisfaction Assessment, Web-Based, at the Department of Industry and Trade of Bengkulu Province

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Di mana perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari input, proses, sampai kepada output dari pelayanan yang diberikan. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan. Selain itu juga dibutuhkan lingkungan proses pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat. Aplikasi penilaian kepuasan layanan berbasis web di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu merupakan suatu aplikasi yang dibangun agar mempermudah masyarakat dalam memberikan nilai terhadap pelayanan yang diberikan petugas yang bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap penilaian kepuasan yang diberikan oleh masyarakat. Dalam membantu analisis penilaian kepuasan layanan, pada aplikasi ini telah diterapkan Metode Servqual dimana penilaian dibagi menjadi 2 bagian yaitu persepsi dan harapan. Aplikasi penilaian kepuasan layanan berbasis web di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Aplikasi ini dapat diakses secara online melalui link <http://rahmi.vad.my.id/>, sehingga masyarakat dapat mengisi penilaian dimana pun dan kapan pun. Aplikasi penilaian kepuasan layanan berbasis web di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu dibagi menjadi 2 hak akses, yaitu Administrator dan Masyarakat. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa fungsionalitas dari aplikasi penilaian kepuasan layanan berbasis web di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu berjalan sesuai harapan.

ABSTRACT

In an effort to improve the services quality, facilities and infrastructure are needed that support the process of providing services. Where there needs to be proper treatment starting from the input, process, to the output of the services provided. Good relations and communication with the community are needed in an effort to maintain the continuity of a continuous service process. In addition, a service process environment is needed that is able to provide comfort and convenience for the community. The web-based service satisfaction assessment application at the Department of Industry and Trade of Bengkulu Province is an application built to facilitate the community in providing value to the services provided by officers which aims to evaluate the satisfaction assessment provided by the community. This application has applied the Servqual Method where the assessment is divided into 2 parts, namely perceptions and expectations. The web-based service satisfaction

assessment application at at the Department of Industry and Trade of Bengkulu Province was made using the PHP programming language and MySQL database. This application can be accessed online via the link <http://rahmi.vad.my.id/>, so that people can fill out the assessment anywhere and anytime. The web-based service satisfaction assessment application at at the Department of Industry and Trade of Bengkulu Province is divided into 2 access rights, namely Administrator and Community. Based on the tests that have been carried out, the results show that the functionality of the web-based service satisfaction assessment application at the Department of Industry and Trade of Bengkulu Province runs as expected..

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang begitu cepat, membuat banyak masyarakat sadar akan pentingnya informasi. Media informasi dan telekomunikasi merupakan media yang dapat digunakan dalam proses transaksi informasi. Dalam kehidupan sehari-hari teknologi informasi merupakan hal yang sangat berguna, dengan adanya informasi maka akan membantu kita untuk mengambil suatu keputusan dengan lebih tepat berdasarkan data-data yang diperoleh dalam bentuk informasi.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Di mana perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari input, proses, sampai kepada output dari pelayanan yang diberikan. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan. Selain itu juga dibutuhkan lingkungan proses pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat.

Aplikasi adalah suatu program yang siap untuk digunakan yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna jasa aplikasi serta penggunaan aplikasi lain yang dapat digunakan oleh suatu sasaran yang akan dituju. Aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputasi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang di harapkan

Dalam membantu proses analisis survei kepuasan, dalam penelitian ini akan dilakukan pendekatan menggunakan Metode Servqual yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas pelayanan yang diterima.

LANDASAN TEORI

Aplikasi

Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna. Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output (Sinambela, 2016).

Aplikasi adalah suatu program yang siap untuk digunakan yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna jasa aplikasi serta penggunaan aplikasi lain yang dapat digunakan oleh suatu sasaran yang akan dituju. Aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputasi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang di harapkan (Juniansyah, 2015).

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penilaian sistem pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan konsumen bagi perusahaan jasa sangat penting untuk memperluas market dan mempertahankan loyalitas konsumen. Penilaian kepuasan dilakukan secara bertahap, dimulai

dengan menentukan atribut-atribut yang mempengaruhi pengambilan keputusan, proses pengambilan keputusan, kinerja dan sistem pelayanan kesehatan rumah sakit, faktor pendorong kepuasan, mengukur tingkat kepuasan keseluruhan maupun terhadap masing-masing atribut. Hubungannya terhadap loyalitas dan referensi masyarakat, serta in-aplikasi manajerial (Lestari, 2016).

Selain itu juga terdapat beberapa variabel non medik yang juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, diantaranya yaitu: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan lingkungan hidup, juga dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat, yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit.

Metode Service Quality (Kualitas Pelayanan)

Service Quality adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Utami & Mukti, 2018)

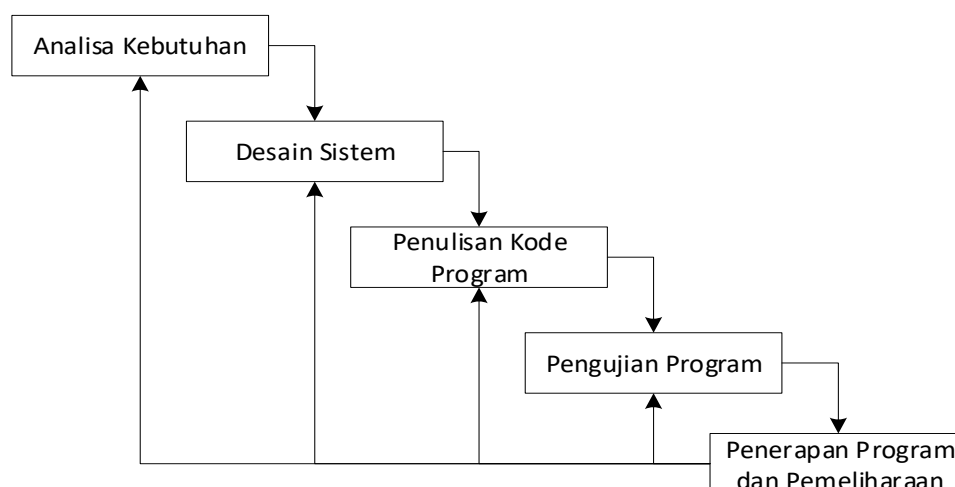
Model servqual atau service quality didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribur-atribut relevan dengan standar ideal untuk masing-masing atribut jasa. Jika kinerja sesuai dengan atau melebihi standar maka persepsi atau kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan standar maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan negatif (Pratikna, et al., 2017).

Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya dalam mengimbangi harapan konsumen (Panjaitan, 2016).

METODE PENELITIAN

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode pengembangan sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall*. Adapun tahapan-tahapan metode *waterfall*, antara lain :

Gambar 1. Tahapan Metode *Waterfall*



1. Analisa Kebutuhan. Analisa kebutuhan dilakukan untuk mengetahui permasalahan serta memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui sistem seperti apa yang dibutuhkan.

2. Desain Sistem. Desain sistem dilakukan untuk merancang sistem yang diinginkan sesuai dengan hasil analisa kebutuhan sistem. Desain sistem diperlukan sebelum membuat penulisan kode program.
3. Penulisan Kode Program. Penulisan kode program merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer melalui Bahasa Pemrograman PHP dan database MySQL.
4. Pengujian Program. Program akan dilakukan pengujian untuk mengecek apakah program tersebut sudah berjalan sesuai dengan semestinya atau belum. Jika belum maka akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum program diterapkan ke tempat penelitian..
5. Penerapan Program dan Pemeliharaan. Tahapan ini bisa dikatakan final dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan analisa, design dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan diunakan oleh user.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian

Pengujian *blackbox* (*blackbox testing*) adalah salah satu metode pengujian perangkat lunak yang berfokus pada sisi fungsionalitas, khususnya pada *input* dan *output* Aplikasi penilaian kepuasan layanan berbasis web di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu (apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum). Tahap pengujian atau testing merupakan salah satu tahap yang harus ada dalam sebuah siklus pengembangan perangkat lunak (selain tahap perancangan atau desain).

Tabel 1. Hasil Pengujian *Blackbox*

No	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1.	Melakukan Proses <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah	Halaman Login Administrator	Sistem berhasil menolak <i>user</i> yang menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah	Sesuai Harapan
2.	Melakukan proses <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar	Halaman Login Administrator	Sistem berhasil menerima akses <i>user</i> yang menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar	Sesuai Harapan
3	Menginputkan penilaian kepuasan layanan di bulan dan tahun yang sama	Halaman Penilaian Kepuasan	sistem berhasil menolak akses untuk menyimpan data penilaian kepuasan	Sesuai Harapan
4.	Melakukan analisa penilaian kepuasan	Halaman Analisa Penilaian Kepuasan	Sistem berhasil menampilkan hasil analisa penilaian kepuasan melalui pendekatan Metode Servqual	Sesuai Harapan

Setelah Aplikasi penilaian kepuasan layanan berbasis web di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu selesai, tampak tidak ada error program, pengujian dilanjutkan dengan mengujikan dan mendemokan program ke tempat penelitian (bukti terlampir).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Aplikasi penilaian kepuasan layanan berbasis web di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu merupakan suatu aplikasi yang dibangun agar mempermudah masyarakat dalam memberikan nilai terhadap pelayanan yang diberikan petugas yang bertujuan untuk melakukan evaluasi terhadap penilaian kepuasan yang diberikan oleh masyarakat.
2. Dalam membantu analisis penilaian kepuasan layanan, pada aplikasi ini telah diterapkan Metode Servqual dimana penilaian dibagi menjadi 2 bagian yaitu persepsi dan harapan.
3. Aplikasi penilaian kepuasan layanan berbasis web di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Aplikasi ini dapat diakses secara online melalui link <http://rahmi.vad.my.id/>, sehingga masyarakat dapat mengisi penilaian dimana pun dan kapan pun.
4. Aplikasi penilaian kepuasan layanan berbasis web di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu dibagi menjadi 2 hak akses, yaitu Administrator dan Masyarakat.
5. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan didapatkan hasil bahwa fungsionalitas dari aplikasi penilaian kepuasan layanan berbasis web di Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu berjalan sesuai harapan.

Saran

1. Agar dapat menggunakan aplikasi ini untuk membantu masyarakat dalam memberikan penilaian kepuasan layanan terhadap Dinas Perindustrian dan Perdagangan Provinsi Bengkulu
2. Perlu adanya pengembangan aplikasi dalam penelitian selanjutnya sehingga untuk pengembangan interface yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, E., 2017. Pembuatan Aplikasi Web Berbasis SMS Sebagai Media Penyalur Informasi dan Komunikasi Antara Sekolah Dengan Orang Tua Siswa. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Kejuruan (JIPTEK)* Vol.X No.1 Januari 2017.
- Fangsuri, D. A. & Lestanti, S., 2020. Penerapan Metode Additive Ratio Assessment (ARAS) Untuk Mendukung Penilaian Kinerja Guru Pada SDN Sentul 02. *Journal of Informatics, Information System, Software Engineering and Applications*, Volume Vol.3 No.1 ISSN.2622-8106.
- Hans, A. F., 2016. Sistem Informasi Perpustakaan Online Berbasis Web. *E-Journal Teknik Elektro dan Komputer*, Volume Vol.5 No.2 .
- Juniansyah, A., 2015. Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted-Global Positioning System (A-GPS) Dengan Platform Android. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika (KOMPUTA)* Edisi 1 Volume 1 Agustus 2015. ISSN 2089-9033.
- Karman, J. & Martadinata, A. T., 2017. Sistem Informasi Geografis Lokasi Pemetaan Masjid Berbasis Android Pada Kota Lubuk Linggau. [Online] Available at: <https://osf.io/preprints/inarxiv/tmk4g/download?format=pdf> [Diakses 2020].
- Lasminiasih, 2016. Perancangan Sistem Informasi Kredit Mikro Mahasiswa Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)* Vol.8 No.1 April 2016 ISSN : 2085-1588.
- Lestari, W., 2016. Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Pasien Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Lubis, A., 2016. *Basis Data Dasar Untuk Mahasiswa Ilmu Komputer*. Yogyakarta: Deepublish.
- Mandar, R., 2017. *Solusi Tepat Menjadi Pakar Adobe Dreamweaver CS6*. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo.
- Pamungkas, C. A., 2017. *Pengantar dan Implementasi Basis Data*. Yogyakarta: Penerbit Deepublish.
- Panjaitan, J. E., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen* Vol.11 No.2 September 2016.

- Pratikna, E. V., Tanuwijaya, H. & Susilo, T. H., 2017. Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Menggunakan Model Service Quality (Studi Kasus: Parahita Diagnostic Center Surabaya). JSIKA, Volume Vol. 6 No.2 ISSN 2338-137X.
- Sinambela, D. T., 2016. Aplikasi Pengaduan Kemacetan Lalu Lintas Di Kota Bandung Berbasis Mobile Dengan GPS. E-Proceeding Of Applied Science Vol. 2 No. 1 April 2016. ISSN 2442-5826.
- Utami, D. R. L., 2015. Six Sigma Untuk Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Persepsi Kualitas Provider Kartu GSM Prabayar. Jurnal Gaussian Vol 4 No. 1 Tahun 2015. ISSN : 2339-2541..