

# Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat Berbasis Web Pada Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bondowoso

Nori Nur Fasratul Aini<sup>1\*</sup>, Zaehol Fatah<sup>2</sup>, Ahmad Homaidi<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Universitas Ibrahimy

<sup>3</sup>Teknologi Informasi, Universitas Ibrahimy

<sup>1\*</sup> [norinurfasratulaini@gmail.com](mailto:norinurfasratulaini@gmail.com), <sup>2</sup> [zaeholfatah@gmail.com](mailto:zaeholfatah@gmail.com), <sup>3</sup> [ahmadhomaidi@ibrahimiy.ac.id](mailto:ahmadhomaidi@ibrahimiy.ac.id)

## ABSTRACT

Survey Kepuasan Masyarakat di Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bondowoso seringkali terdapat kendala dalam mengumpulkan data kepuasan masyarakat terkait layanan publik yang diberikan oleh instansi BKPSDM Kabupaten Bondowoso. Metode survey konvensional yang menggunakan kuesioner manual seringkali membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya yang signifikan. Selain itu, data yang diperoleh dari survey tersebut sering tidak tersedia secara real-time dan sulit untuk diolah secara efisien. Dalam penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan akurasi dan kendala data kepuasan masyarakat. kuesioner online akan meminimalkan kesalahan penulisan dan memungkinkan validasi data secara langsung. Penelitian ini menghasilkan nilai survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.

**Keywords:** Informasi, Survei Kepuasan Masyarakat, Website



*This Is Open Access Article Under The CC Attribution-ShareAlike 4.0 License.*



## PENDAHULUAN

Pemerintahan daerah sangat penting untuk memberikan layanan publik yang berkualitas kepada masyarakat. Salah satu instansi yang bertanggung jawab dalam pengelolaan Sumber Daya Manusia di Daerah Kabupaten Bondowoso adalah Badan Kepegawaian, Pendidikan dan Pelatihan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bondowoso haruslah sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat. Namun, dalam prakteknya, seringkali terdapat kendala dalam mengumpulkan data kepuasan masyarakat terkait layanan publik yang diberikan oleh instansi BKPSDM Kabupaten Bondowoso.

Survey kepuasan masyarakat memiliki peran yang sangat penting dalam memperoleh kualitas pelayanan publik. Beberapa alasan mengapa survei kepuasan masyarakat penting dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan antara lain adalah untuk mengetahui kebutuhan, harapan, dan preferensi masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Dengan mengumpulkan pendapat pelayanan yang diberikan, instansi dapat mengevaluasi sejauh mana program dan kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan yang diberikan. Dengan melakukan survei kepuasan masyarakat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap kinerja lembaga publik.

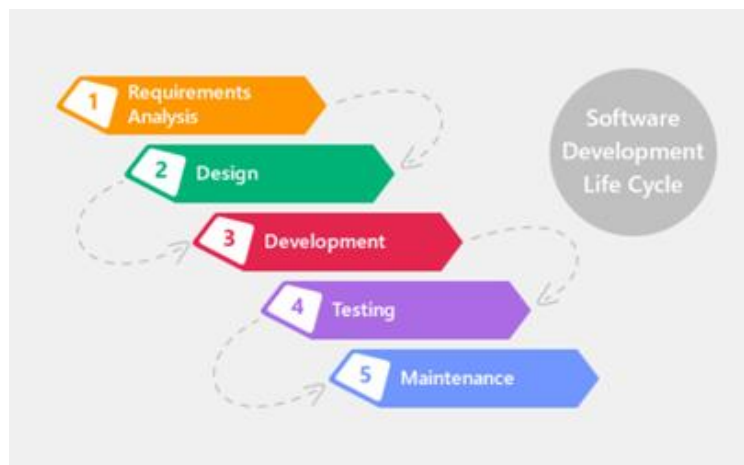
Pada penelitian yang pernah dilakukan memberikan hasil bahwa perancangan dari sistem informasi kepuasan masyarakat berbasis web dibuat menggunakan tahap Pengembangan System Development Life Cycle (SDLC) dengan metode waterfall. Berdasarkan dari hasil pengujian, dapat disimpulkan bahwa website sistem informasi kepuasan masyarakat pada Kecamatan Rajeg diterima oleh pihak user kecamatan. Sistem, ini juga mudah digunakan oleh masyarakat dan bisa memberikan penilaian langsung baik dalam bentuk kritikan maupun saran dan dapat diterapkan untuk membantu Kantor Kecamatan rajeg dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat [1].

Dengan melakukan survei kepuasan masyarakat secara teratur dan mengambil tindakan yang sesuai berdasarkan hasilnya, instansi dapat efektif meningkatkan kualitas pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat menjadi instrumen penting dalam membantu instansi melayani masyarakat dengan lebih baik, meningkatkan efisien, dan menciptakan kepuasan masyarakat yang lebih tinggi.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan teknik observasi, wawancara, dokumentasi. Kegiatan observasi secara langsung terhadap sistem yang dilakukan untuk memahami bagaimana cara kerja sistem yang saat ini digunakan. Wawancara dengan Kepala Kantor dan Pegawai yang memiliki kewenangan untuk berbagi informasi dan data yang dibutuhkan dalam merancang sistem yang akan dikembangkan. Kegiatan Dokumentasi dilakukan dengan tujuan untuk memahami lebih dalam terkait kebutuhan data-data yang diperlukan.

Metode yang digunakan dalam mengembangkan sistem dengan menggunakan metode waterfall. metode waterfall merupakan metode perangkat lunak yang sistematis dan sekuensi yang mulai tingkat dan kemajuan sistem sampai analisis, desain, kode, testing dan pemeliharaan.



**Gambar 1: Metode Waterfall**

Berikut adalah tahapan metode Waterfall menurut (Trisianto 2018):

### 1. Analisis Kebutuhan

Tahapan ini adalah analisa terhadap kebutuhan sistem. Tahap ini akan mendapat hasil dokumen user requirement atau bisa bisa mengevaluasi kebutuhan pendukung hardware dan software tersebut.

### 2. Design Sistem

Tahapan ini akan menterjemahkan syarat kebutuhan sistem yang di rancangan dalam perangkat lunak yang akan di perkirakan sebelum pembuatan koding.

### 3. Penulisan Kode

Tahapan ini juga merupakan tahap yang akan memaksimalkan penggunaan Komputer dalam membuat suatu program. Design sistem ini dikembangkan diuji untuk fungsinya dalam proses yang dikenal sebagai unit testing.

### 4. Penerapan dan Pengujian Program

Tahapan ini juga tahapan final dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan analisa, design dan pengkodean maka sistem yang sudah bangun akan di implementasikan dan diuji oleh pengguna.

### 5. Pemeliharaan

Program yang telah dibangun atau selesai pasti akan mengalami perubahan, dari kesalahan atau dari perubahan lingkungannya. Dilakukan agar aplikasi yang sudah dibuat untuk tetap kuat. Sehingga aplikasi yang dipakai oleh user dapat berjalan dengan baik selama standar operasional user tidak berubah [2].

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Keadaan Sistem Yang Berjalan

Sistem yang digunakan saat ini di BKPSDM Kabupaten Bondowoso tentang survey kepuasan masyarakat masih menggunakan kuesioner manual untuk mengelola survey kepuasan masyarakat dalam memberi nilai pelayanan terhadap publik, seringkali membutuhkan waktu, tenaga, dan sumber daya yang signifikan.

Salah satu cara agar dapat dilakukan untuk memperoleh nilai survey kepuasan masyarakat terhadap kinerja dari kantor yaitu dengan membuat kuesioner. kemudian kuesioner tersebut dibagikan kepada masyarakat umum untuk mengisi sesuai dengan pertanyaan yang sudah disediakan. Dan kemudian pihak kantor BKPSDM yang mengkalkulasikan hasil dari jawaban responden dari kuesioner yang diberikan. Akan tetapi cara tersebut masih manual, sehingga masih kurang efisien dikarenakan memakan waktu yang lama dalam prosesnya dan mendapat keterlambatan untuk dapat mengetahui hasil dari indeks kepuasan masyarakat tersebut.

Selain itu, data yang diperoleh dari survei tersebut sering tidak tersedia secara real-time dan sulit untuk diolah secara efisien.

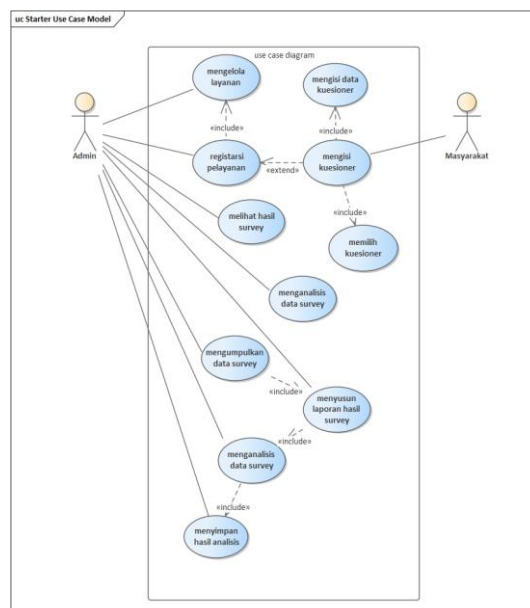
### Desain

Pada tahap desain dilakukan berbagai perancangan, melibatkan pembuatan use case diagram, activity diagram, dan class diagram. Pembuatan diagram- diagram tersebut bertujuan untuk menggambarkan kebutuhan yang sudah didefinisikan pada tahapan pertama atau tahap review.

#### 1. Use Case Diagram

*Use case diagram* merupakan pemodelan untuk kelakuan sistem informasi yang akan dibuat. *Use case* bekerja dengan mendeskripsikan tipikal interaksi antara user sebuah sistem dengan sistemnya sendiri melalui sebuah cerita bagaimana sistem itu dipakai [3]. *Use case* menggambarkan hubungan antara aktor dengan sistem [4].

*Use case* sistem informasi ini yang akan di rancang seperti dilihat pada gambar 2 berikut ini.

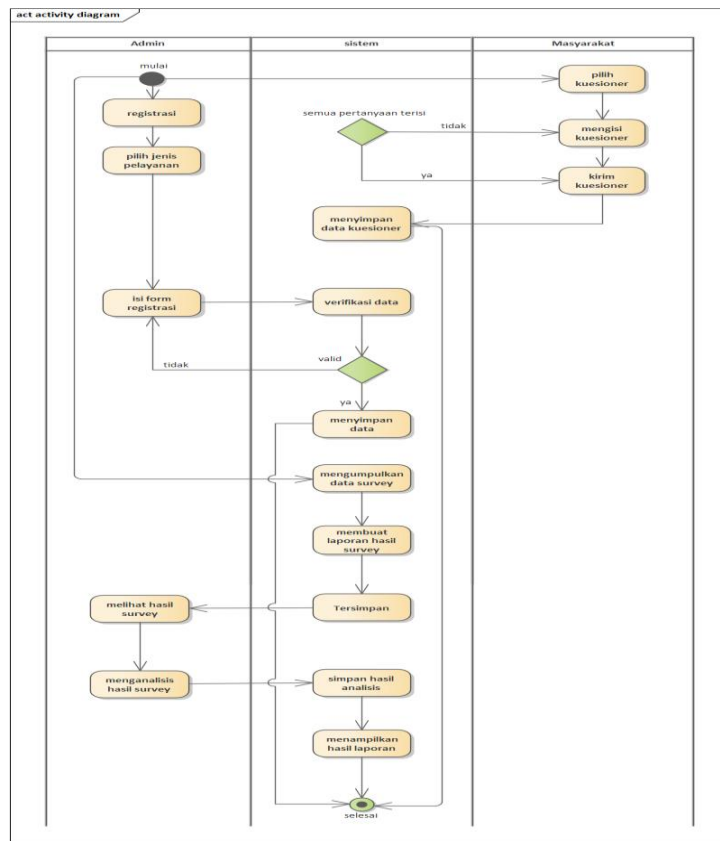


Gambar 2 Use Case Diagram Sistem Kuesioner

#### 2. Activity Diagram

*Activity diagram* adalah sebuah Diagram alur kerja yang menjelaskan berbagai kegiatan pengguna (atau sistem), orang yang melakukan masing-masing aktivitas, dan aliran sekuensial dari aktivitas-aktivitas tersebut [5]

*Activity diagram* sistem informasi ini yang akan dirancang seperti dilihat pada gambar 3 berikut ini.

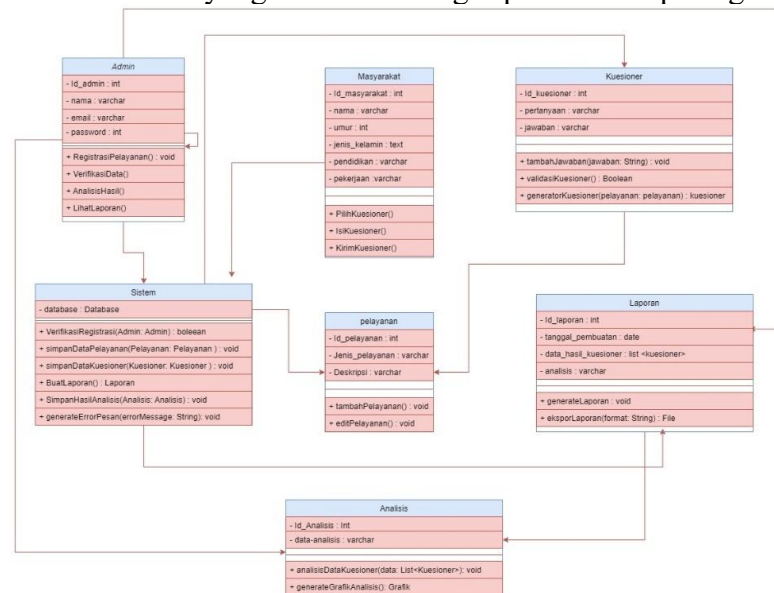


Gambar 3. Activity Diagram

### 3. Class Diagram

Class Diagram merupakan diagram yang selalu ada di pemodelan sistem berorientasi obyek. Class diagram menunjukkan hubungan antar class dalam sistem yang sedang dibangun dan bagaimana mereka saling berkolaborasi untuk mencapai suatu tujuan [6].

Class diagram sistem informasi ini yang akan dirancang seperti dilihat pada gambar 3 berikut ini.

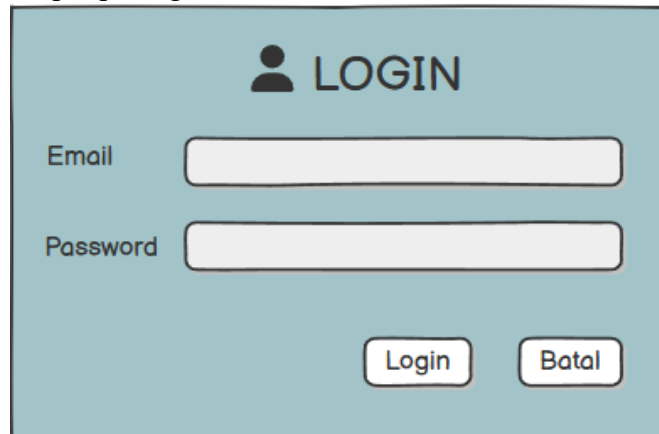


Gambar 4. Class Diagram

Gambar-gambar diatas merupakan ERD, Usecase Diagram, dan salah satu dari Activity Diagram yang dibuat.

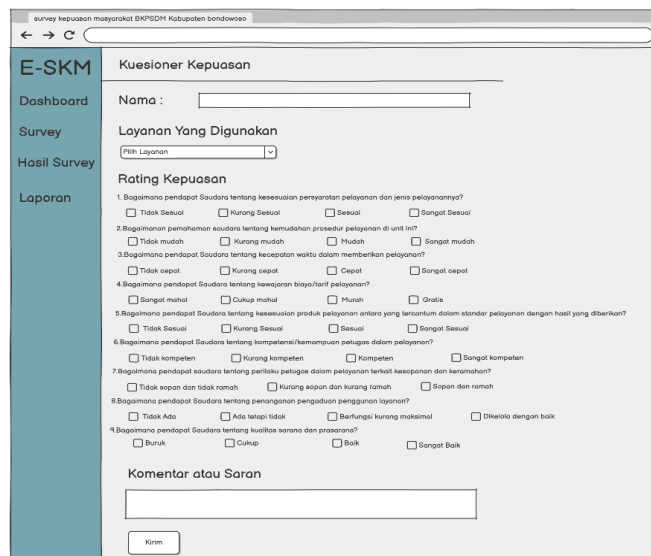
### Implementasi

1. Adobe XD adalah aplikasi yang digunakan untuk para designer membuat mockups yang berfungsi untuk pembelajaran, demo, test desain, promosi, dan sebagainya [7]. Form login ini menggunakan dialog, sebab user ketika masuk ke halaman ini diminta agar mengisi username dan password. Berikut tampilan login terdapat pada gambar 5 di bawah ini.



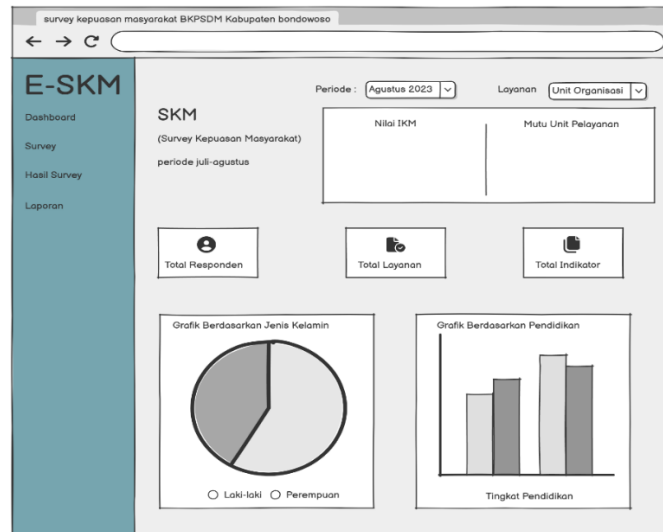
**Gambar 5. Form Login**

2. Tampilan halaman form kuesioner ini digunakan untuk masyarakat yang sudah melakukan akses login dengan terdapat menu untuk mengisi form kuesioner masyarakat. Berikut tampilan form kuesioner.



**Gambar 6. Form Kuesioner**

3. Tampilan halaman grafik hasil kuesioner ini adalah halaman grafik tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kabupaten Bondowoso dari hasil pengisian kuesioner masyarakat. Berikut tampilan grafik hasil kuesioner.



**Gambar 7. Grafik Hasil Kuesioner**

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian diatas bahwa Survey Kepuasan Masyarakat pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Bondowoso agar lebih efisien tenaga dan waktu, meningkatkan ke akurasian data dan memperoleh kepuasan masyarakat secara lebih cepat dan real-time.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada dosen pembimbing yang telah membimbing saya dengan selama proses penyusunan jurnal ini. Penulis juga mengucapkan terima kasih juga kepada keluarga dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan motivasi. Semoga jurnal ini bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] A. Diyah Ayuni Maghfiroh, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT," *Jurnal Informatika (JIKA)*, 2021.
- [2] I. E. Andika Rosi Wil'ayuda, "Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Desa Karang Tengah Kabupaten Tanggerang Berbasis Web," *JIKB (Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis)*, vol. 8, pp. 185-194, 2022.
- [3] R. A. Dede Wira trise Putra, "Unified Modelling Language (UML) dalam Perancangan Sistem Informasi Permohonan Pembayaran Restitusi SPPD," *Jurnal TEKNOIF*, vol. 7, 2019.
- [4] y. H. N. M. Purnasari, "Perancangan Sistem Informasi Pengelolaan Dana Masjid Berbasis Web menggunakan Unified Modeling Language (UML)," *Rekayasa Teknik Informatika dan Informasi (RESOLUSI)*, vol. 2, no. No 6, pp. 258-264, 2022.
- [5] K. Ammar Panji Pratama, "perancangan sistem informasi kependudukan pada kelurahan kenali asam atas kota jambi berbasis web," *jurnal manajemen teknologi dan sistem informasi (JMS)*, p. 132, 2022.
- [6] R. D. W. t. putra, "Unified Modelling Language (UML) dalam perancangan sistem Informasi Permohonan Pembayaran Restitusi SPPD," *jurnal TEKNOIF*, vol. 7, 2019.
- [7] Feri Aditya, A. D. (2022). RANCANG BANGUN APLIKASI PENJUALAN BERBASIS ANDROID. *Jurnal Infromatika dan Rekayasa Perangkat Lunak (JATIKA)*, 319.