



# SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENETUAN HASIL PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR STASIUN KARANTINA PERTANIAN KELAS I PAREPARE MENGGUNAKAN SOP INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE

Andi Kodratul Syafar<sup>1</sup> 'Najirah Umar<sup>2</sup>  
Teknik Informatika STMIK Handayani, Makassar  
<sup>1</sup>kodrat32@gmail.com, <sup>2</sup>najirah\_stmikh@yahoo.com

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk : (1) Merancang dan membuat sistem yang dapat digunakan untuk menentukan hasil penilaian indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada stasiun karantina pertanian kelas I parepare, (2) Menerapkan metode IKM yang telah ditentukan oleh kementerian untuk mengukur nilai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan. Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Parepare sebagai unit pelayanan yang sudah menerapkan Standar Pelayanan Publik yang selanjutnya standarpelayanan. Upaya peningkatan kualitas harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Proses penyusunan IKM membutuhkan waktu yang cukup lama selama 3 bulan dalam pengisian kuesioner, maka dalam penyusunan IKM tersebut masih memiliki kendala seperti memakan banyak waktu untuk menyebarkan kuesioner disetiap wilayah kerja dan pengembalian kuisionar ketim penyusun tidak tepat waktu serta pengolahan datanya yang masih dilakukan secara manual dan hasil yang akan di dapatkan tidak relevan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem penilaian indeks kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan cepat dan akurat karena pengisian kuisioner menggunakan sistem website. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode black box testing dan dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian sistem dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

**Kata Kunci** : Indeks Kepuasan Masyarakat, website, SPK

## 1. Pendahuluan

Teknologi informasi pada era globalisasi dan era komunikasi mempunyai peranan penting seiring dengan kebutuhan sistem yang diperlukan. Kebutuhan informasi yang cepat dan akurat dibutuhkan oleh semua pihak, baik kalangan pemerintah, swasta maupun perorangan. Sehubungan dengan keadaan tersebut, diperlukan suatu media atau alat yang dapat menyajikan informasi tersebut yaitu Komputer.

Website adalah sekumpulan informasi yang terkumpul dalam kumpulan page dalam satu alamat *Uniform Resource Locator* (URL). Secara sistematis dan merupakan sumber informasi yang dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer database berfungsi untuk menyimpan



informasi atau data. Dan di dukung dengan tambahan software database untuk penyempurna penyimpanan semua data dan pengolahannya.

Kantor Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Parepare sebagai unit pelayanan yang sudah menerapkan Standar Pelayanan Publik terkait karantina hewan hidup, hewan impor dan karantina tumbuhan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan karantina hewan, karantina impor dan karantina tumbuhan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada msyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan secara tidak diskriminatif.

Melalui Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diukur tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan, dan juga memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap mutu pelayanan publik yang dilakukan oleh unit kerja Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Parepare. Adapun dalam survey indeks kepuasan masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Untuk pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berlangsung selama 3 Bulan, mulai dari tahapan persiapan sampai dengan penyusunan pelaporan hasil publikasi.

Proses penyusunan IKM membutuhkan waktu yang cukup lama selama 3 bulan dalam pengisian kuesioner kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat. maka dalam penyusunan IKM tersebut masih memiliki kendala seperti memakan banyak waktu untuk menyebarkan kuesioner disetiap wilayah kerja dan mengeluarkan biaya yang sangat banyak dan pengembalian kuesioner ketim penyusun tidak tepatwaktu serta pengolahan datanya yang masih dilakukan secara manual dan hasil yang akan di dapatkan tidak relevan.

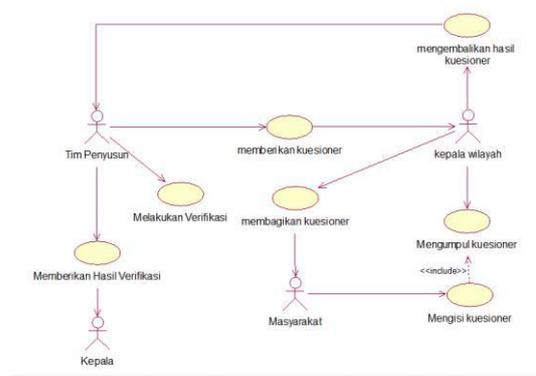
Berdasarkan permasalahan di atas, maka dibutuhkan sebuah “**Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Hasil Pelayanan Publik IKM pada Stasiun Karantina Pertanian Kelas I Parepare Menggunakan SOP Berbasis Website**”. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat membantu memberikan kemudahan kepada pegawai sebagai petugas dalam menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat secara cepat dan efektif, sehingga petugas tidak membutuhkan waktu yang relatif lama.

## 2. Metode Penelitian

### 2.1 Analisis Sistem

#### a. Sistem Yang Berjalan

Sistem yang berjalan merupakan sistem yang sedang berlangsung pada perusahaan/instansi. Adapun diagram *usecase* yang digambarkan sebagai berikut :



Gambar 2.1 Sistem Yang Berjalan

Pada diagram diatas dapat disimpulkanbahwasetelahtimpenyusunmenyebarkankuesionerke Wilayah Kerja, Wilayah Kerja memberikan kuesioner ke Masyarakat untuk diisi, setelah kuesioner sudah diisi wilayah kerja mengumpulkan kuesiner dan diberikan ke tim penyusun dan tim penyusun melakukan verifikasi, setelah selesai di verifikasi tim penyusun memberikan hasil laporan Indek Kepuasan Masyarakatke Kepala untuk ditandangan.

### b. Rancangansistem yang diusulkan



Gambar 2.2 Sistem yang diusulkan

Hal pertama yang dilakukan yaitu wilayah kerja menyiapkan *tools* kuesioner. Kemudian masyarakat yang berpartisipasi mengakses portal kuesioner dan mengisinya. Setelah itu system memproses dan menampilkan data kuesioner yang berada pada wilayah kerja. Hasil akhir mendapatkan data hasil kuesioner dan diteruskan ke kepala kantor.

## 2.2 Analisa Kebutuhan

Hal pertama yang perlu dilakukan dalam analisis kebutuhan sistem adalah menentukan dan mengungkap kebutuhan sistem. Kebutuhan sistem terbagi menjadi dua yaitu kebutuhan sistem fungsional dan kebutuhan sistem non-fungsional, yang diperlukan untuk mencapai tujuan yang ingin dicapai.

### a. Kebutuhan fungsional

Kebutuhan fungsional adalah kebutuhan yang memiliki keterkaitan langsung dengan sistem. Kebutuhan fungsional dari sistem ini meliputi:

- a. Wilayah Kerja
    1. Menyiapkan tools kuesioner
    2. Menerima data kuesioner
  - b. Masyarakat
    1. Mengisi biodata
    2. Mengisi Kuesioner
  - c. Kebutuhan Kepala
    1. Menerima Hasil Data Kuesioner
2. Kebutuhan non-fungsional

Kebutuhan non-fungsional adalah kebutuhan yang tidak secara langsung terkait dengan fitur tertentu di dalam sistem.

### 1. Kebutuhan perangkat keras

Dalam membangun sistem ini perangkat keras yang digunakan minimal sebuah laptop atau komputer dengan spesifikasi sebagai berikut :

- a. Processor Intel Inside (R)

- b. Ram 1 GB
  - c. Hard Disk 500GB
  - d. VGA Inter HD Graphics
  - e. Perangkat input dan output standar
2. Kebutuhan perangkat lunak

Adapun perangkat lunak yang digunakan untuk membangun sistem ini adalah sebagai berikut :

- a. Sistem operasi minimal Win 7
- b. Notepad++
- c. PHP
- d. Xampp

### 2.3 Metode yang digunakan untuk memperoleh data

Dalam penyusunan ini, penulis berusaha mendapatkan serta mengumpulkan data yang lengkap. Adapun metode yang penulis gunakan dalam mendapatkan data-data adalah sebagai berikut :

- a. *Library Research* (penelitian kepustakaan)  
Dalam hal ini peneliti mengumpulkan bahan-bahan yang berasal dari buku-buku atau teori-teori yang dapat mendukung dalam penulisan.
- b. *Field Research* (penelitian lapangan)  
Dalam hal ini penelitian dilakukan di lapangan untuk memperoleh informasi serta data yang diperlukan dengan bentuk kegiatan mengadakan pengamatan secara langsung di lokasi terkait proses penilaian indeks kepuasan masyarakat, tempat dimana penyusun mengambil data khususnya terhadap kegiatan sistem laporan PPLK pada SKP Kelas I Parepare.

### 2.4 Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dimulai dari awal bulan Mei 2017 sampai Juni 2017, yang akan dilaksanakan di Stasiun Karantina Pertanian Kelas 1 Pare Pare.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### 3.1 perancangan dan Implementasi Sistem

#### 1. Tampilan Menu User

Tampilan menu user sistem adalah sebagai berikut:



Gambar 3.1 Tampilan menu utama use

#### 2. Tampilan Pengisian Kuesioner

Tampilan pengisian kuisisioner adalah sebagai berikut:

**Kuisisioner**

Harapan : Bisa berikan secara apa yang diukur sebelum diukur.

1. Bagaimana pendapat saudara tentang ketidakhadiran prosedur pelayanan di unit ini?  
Jawab :  Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
2. Bagaimana pendapat saudara tentang kesediaan penangan keluhan dengan prima pelayanan?  
Jawab :  Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
3. Bagaimana pendapat saudara tentang ketidakhadiran atau ketidakhadiran yang signifikan?  
Jawab :  Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
4. Bagaimana pendapat saudara tentang ketidakhadiran petugas dalam memberikan pelayanan?  
Jawab :  Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
5. Bagaimana pendapat saudara tentang ketidakhadiran petugas dalam memberikan pelayanan?  
Jawab :  Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
6. Bagaimana pendapat saudara tentang ketidakhadiran petugas dalam memberikan pelayanan?  
Jawab :  Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai
7. Bagaimana pendapat saudara tentang ketidakhadiran petugas dalam memberikan pelayanan?  
Jawab :  Tidak sesuai  Kurang sesuai  Sesuai  Sangat sesuai

Gambar 3.2 Tampilan pengisian kuisisioner

### 3. Tampilan Data Unsur Pelayanan

Tampilan data unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

No.	Kode	Nama Unsur
1	U1	Prosedur pelayanan
2	U2	Kemampuan staf pelayanan
3	U3	Kemampuan sikap pelayanan
4	U4	Kemampuan bahasa pelayanan
5	U5	Kemampuan tingkah laku
6	U6	Kemampuan penampilan
7	U7	Kemampuan pengetahuan
8	U8	Kemampuan keterampilan
9	U9	Kemampuan komunikasi
10	U10	Tanggung jawab petugas pelayanan

Gambar 3.3 Tampilan data unsur pelayanan

### 4. Tampilan Input Soal Kuisisioner

Tampilan input soal kuisisioner adalah sebagai berikut:

**Tambah/Update Soal Kuisisioner IKM**

Unsur Pelayanan :

Soal Kuisisioner :

Status Soal :

Gambar 3.4 Tampilan input Soal Kuisisioner

### 5. Tampilan Data Responden

Tampilan data responden adalah sebagai berikut:

No.	Tgl. Daftar	Nama	Umur	Jenis Kel.	Pendidikan	Pekerjaan	Sertifikasi	Absen
1	15-Sep-2017	A	27 Thn	Laki-Laki	SD Ke Bawen	HRG/PTSP/PLU	SD/2017	
2	15-Sep-2017	B	27 Thn	Laki-Laki	SD Ke Bawen	HRG/PTSP/PLU	SD/2017	
3	15-Sep-2017	Muhadid	52 Thn	Laki-Laki	SI	Wirausaha	SD/2017	
4	15-Sep-2017	Rissa	27 Thn	Laki-Laki	SLTA	Wirausaha	SD/2017	
5	15-Sep-2017	Andi Kholilul Qiyas	27 Thn	Laki-Laki	SI	Penyakit/Hidromasi	SD/2017	
6	15-Sep-2017	Harun	27 Thn	Pemampuan	SI	Penyakit/Hidromasi	SD/2017	

Gambar 3.5 Tampilan data responden

## 6. Tampilan Data Hasil Kuesioner

Tampilan data hasil kuisisioner adalah sebagai berikut:



Respon	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	4	2	4	3	3	3	3	3	4	2	3	2	3	3
2	4	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	2	3
3	3	4	1	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	4
4	3	2	3	4	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2
Jml Nilai Per Ujian	2,4	2	2	2,2	3,2	1,8	2,4	2,2	2,4	2	1,4	1,8	1,8	2,4
NBB Terlewat	0,37	0,342	0,342	0,336	0,095	0,334	0,37	0,336	0,37	0,342	0,095	0,334	0,334	0,37

Gambar 3.6 Tampilan data hasil kuisisioner

## 7. Tampilan Hasil Akhir Mutu Pelayanan

Tampilan data hasil kuisisioner adalah sebagai berikut:

No.	Ujian Pelayanan	NBB Per Ujian	NBB Terlewat	Bobot	Grade	Revisian
1	Prosedur pelayanan	2,4	0,034	40	C	Kurang Baik
2	Kecepatan biaya pelayanan	2	0,028	30	C	Kurang Baik
3	Kepastian biaya pelayanan	2,4	0,032	30	D	Tidak Baik
4	Kepastian jadwal pelayanan	1,8	0,025	40	D	Tidak Baik
5	Kemudahan pengalihan	1,8	0,025	40	D	Tidak Baik
6	Kemudahan pelayanan	2,4	0,034	40	C	Kurang Baik
7	Persyaratan pelayanan	2	0,028	30	C	Kurang Baik
8	Kelengkapan petugas pelayanan	2	0,028	30	C	Kurang Baik
9	Kelengkapan perlengkapan pelayanan	2,2	0,031	35	C	Kurang Baik
10	Tanggapan jumlah petugas pelayanan	1,2	0,017	30	D	Tidak Baik
11	Kemampuan petugas pelayanan	1,8	0,025	40	D	Tidak Baik
12	Kemampuan pelayanan	2,4	0,034	40	C	Kurang Baik
13	Kelengkapan perlengkapan pelayanan	2,2	0,031	35	C	Kurang Baik
14	Kemampuan dan kuantitas petugas	2,4	0,034	40	C	Kurang Baik
TOTAL BAKA-BAKA SEMUA UJIAN						23,4
BATA-BATA SEMUA UJIAN						1,957
NILAI AKHIR MUTU PELAYANAN						C (Kurang Baik)

Gambar 3.7 Hasil akhir mutu pelayanan

## 4. Kesimpulan dan Saran

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan sistem penilaian indeks kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan cepat dan akurat karena pengisian kuisisioner menggunakan sistem website. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode black box testing dan dapat disimpulkan bahwa hasil pengujian sistem dapat berjalan dengan baik sesuai dengan yang diharapkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] Arief, M. Rudianto. 2011. "Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan MySQL." Yogyakarta: ANDI.
- [2] Amelia NurFitria. 2015. "Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Prestasi Akademik Siswa dengan Metode TOPSIS", Citec Journal, Vol. 2, No, Februari.
- [3] Anggraini Kusumaningrum. 2015. "Perancangan Sistem Pendukung Keputusan untuk Menentukan Kesesuaian Lokasi Ternak Ruminasi di Ditinjau dari Aspek Sosial Ekonomi (studi Kasus: Kabupaten Brebes). Vol. VII, Nomor 1.
- [4] Azmi, M., Sonatha, Y., Rasyidah. 2014. "Sistem Pendukung Keputusan untuk Penentuan Alokasi Dana Kegiatan Studi Kasus: UKM Politeknik Negeri Padang". Jurnal Momentum, Vol. 16 No.





1, Hal 74-83.

- [5 Habriana, Mahmud.2015“ *SistemInformasiAdministrasipadaPengadilan Agama Kelas IA Makassar Berbasis Web*”, Universitas Muslim Indonesia.
- [6 Ma'ruf. 2016“*Pengembangan SistemPendukungKeputusanPemilihan Supplier MenggunakanMetode TOPSIS pada Perusahaan Furniture, UniversitasMuhammadiyah Surakarta*”

