

# BAB I

## PENDAHULUAN

### I.1. Latar Belakang

Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan merupakan salah satu instansi yang memberikan pelayanan jasa kepada masyarakat yang membutuhkan kelengkapan administrasi, surat-surat dan sebagainya. Pelayanan masyarakat seperti proses pendataan penduduk harus dilakukan secara terus menerus, tepat waktu dan akurat. Karena setiap harinya penduduk pasti datang ke kantor lurah untuk berbagai macam keperluan misalnya membuat surat permohonan pembuatan KTP, KK, surat pengantar pindah, surat kematian, surat kelahiran, surat keterangan tidak mampu dan lain sebagainya.

Adapun permasalahan yang terjadi pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan yaitu staf Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan mengalami kesulitan dalam mengetahui respon positif dan respon negatif (berisi keluhan-keluhan) dari penduduk terhadap pelayanan, belum adanya sistem untuk mengukur tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan dengan menggunakan metode *servqual (service quality)*, dan kurang efisiennya pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan dikarenakan pelayanan yang dilakukan kurang sesuai dengan harapan penduduk. Oleh karena itu, diperlukan suatu metode yang dapat mengatasi masalah tersebut yaitu metode *servqual (service quality)*. Metode *Servqual (Service Quality)* merupakan metode yang digunakan untuk mengetahui atribut-atribut

kualitas yang harus ditingkatkan berdasarkan gap yang terjadi antara persepsi dan harapan penduduk serta dapat mengukur tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan. Berdasarkan dari permasalahan diatas, maka penulis menemukan solusi untuk mengatasi setiap permasalahan yang terjadi, sehingga penulis mengambil judul **“Penerapan Metode Servqual (*Service Quality*) untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Penduduk Terhadap Pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan”**.

## **I.2. Ruang Lingkup Permasalahan**

### **I.2.1. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang, penulis dapat menyimpulkan identifikasi masalah yang ada diantaranya :

1. Staf Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan mengalami kesulitan untuk mengetahui respon positif dan respon negatif dari penduduk terhadap pelayanan yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan.
2. Belum adanya sistem untuk mengukur tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan dengan menggunakan metode servqual (*service quality*).
3. Kurang efisiennya pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan dikarenakan pelayanan yang dilakukan kurang sesuai dengan harapan penduduk.

### **I.2.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian pada latar belakang dan identifikasi masalah diatas maka perumusan masalah dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem Penerapan Metode Servqual (*Service Quality*) Untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Penduduk Terhadap Pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan?
2. Bagaimana mengetahui respon penduduk terhadap pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan?
3. Bagaimana hasil dari penerapan metode Servqual (*Service Quality*) pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan?

### **I.2.3. Batasan Masalah**

Batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Data Inputan dalam penelitian ini berupa data kuesioner yang diisi penduduk melalui penyebaran kuesioner online.
2. Penyebaran kuesioner online hanya meliputi penduduk yang terlibat pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan.
3. Output dari penelitian ini meliputi hasil perhitungan kuesioner dan hasil perhitungan metode servqual (*service quality*) terhadap pelayanan pada kantor kelurahan terjun medan marelan yang ditampilkan dalam halaman web.
4. Bahasa pemrograman yang digunakan dalam membangun aplikasi ini adalah PHP (*Php Hypertext Preprocessor*), HTML (*Hypertext Markup Language*), *Javascript*, *Template* desain dalam program atau sistem tersebut menggunakan *Dreamweaver CS6*, CSS (*Cascading Style Sheets*), *Sublime Text*, dan *Database* yang digunakan adalah *MySql (My Structure Query Language)* dan Server yang digunakan adalah XAMPP.
5. Metode yang digunakan adalah Metode Servqual (*Service Quality*)

6. Pemodelan atau perancangan sistem dilakukan dengan menggunakan UML (*Unified Modelling Language*) yang terdiri dari *Use case Diagram*, *Class Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*.

### **I.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

#### **I.3.1. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan dari rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Membantu pihak Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan untuk mengetahui respon penduduk terhadap pelayanan.
2. Membantu pihak Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan untuk mengetahui pelayanan apa saja yang harus ditingkatkan lagi sesuai dengan harapan penduduk.
2. Membantu pihak Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan dalam menerapkan sistem penilaian tingkat kepuasan penduduk terhadap kualitas pelayanan dengan menerapkan metode Servqual (*Service Quality*).

#### **I.3.2. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari hasil penelitian ini adalah:

1. Memudahkan pihak Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan untuk mengetahui respon penduduk terhadap pelayanan yang dilakukan.
2. Memudahkan pihak Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
3. Memudahkan pihak Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan untuk mengetahui hasil perhitungan dari tingkat kepuasan penduduk terhadap

pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan dengan menerapkan metode Servqual (*Service Quality*).

#### **I.4. Metodologi Penelitian**

##### **I.4.1. Metode Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam membangun sistem ini adalah sebagai berikut :

a. Pengamatan (*Observation*)

Pengamatan yang dilakukan dengan cara mengamati setiap masalah yang timbul dalam proses pelayanan terhadap penduduk pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan.

b. Wawancara (*Interview*)

Penulis mengadakan wawancara secara langsung kepada Bapak H. Armansyah selaku Sekretaris Lurah pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan mengenai permasalahan yang timbul pada saat melakukan pelayanan. Adapun pertanyaan yang diajukan dan jawaban yang diperoleh sebagai berikut ini :

1. Apakah pelayanan yang dilakukan pihak kantor kelurahan terjun medan marelan sudah maksimal?

Beliau menjawab : “Iya sudah maksimal dikarenakan dapat dilihat dari tingkat kehadiran pegawai datang tepat waktu ke Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan sehingga waktu pelayanan kepada penduduk yang membutuhkan dapat dilayani secara maksimal, mengakibatkan masyarakat yang datang terlayani pada waktu tersebut”.

2. Bagaimana meningkatkan proses pelayanan terhadap penduduk?

Beliau menjawab : “Pimpinan memberikan sanksi bagi pegawai yang datang ke kantor sering terlambat dan tidak masuk kantor. Sanksi yang diberikan adalah memberikan teguran secara lisan dan teguran secara tertulis berbentuk peringatan secara tegas. Apabila pelanggaran yang dilakukan oleh pegawai dalam hal masuk kantor sering terlambat, maka sanksi yang diberikan berupa pemotongan gaji/ tunjangan pelayanan. Jumlah pemotongan gaji/pelayanan masing-masing pegawai berbeda, tergantung jumlah keterlambatan dalam satu bulan”.

3. Bagaimana prosedur pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan?

Beliau menjawab : “Prosedur disini cukup mudah, penduduk dapat langsung ke bagian administrasi untuk konsultasi surat apa yang ingin diurus. Penduduk harus membawa persyaratan sesuai dengan arahan staff. Kemudian setelah itu penduduk akan diberitahu jangka waktu dalam penyelesaian surat yang diurus tersebut”.

c. *Kuesioner*

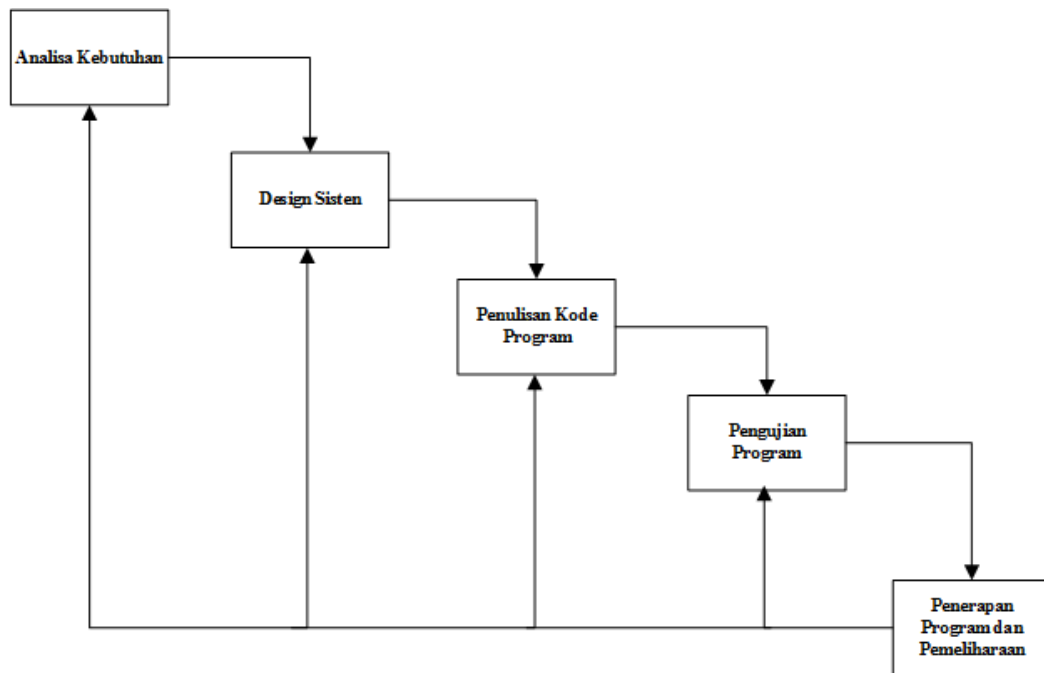
*Kuesioner* disebarakan secara online, kemudian penduduk mengisi *kuesioner* tersebut sesuai pelayanan yang diperoleh penduduk pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan.

d. *Web Browser*

Penulis mencari data-data yang mendukung penulisan skripsi melalui *internet* untuk mencari jurnal dan e-book yang berguna untuk menambah pengetahuan penulis dalam penelitian ini.

#### I.4.2. Metode Perancangan Sistem

Model pengembangan sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah model *Waterfall* atau model sekuensial linier. Model *waterfall* adalah suatu proses pengembangan perangkat lunak berurutan, di mana kemajuan suatu sistem dipandang sebagai suatu hal yang terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi (konstruksi) dan pengujian.



**Gambar I.1. Metode Waterfall**

(Sumber : Youssef Bassil ; 2017)

##### 1. Analisis Kebutuhan

Data yang dibutuhkan dalam membuat sistem ini diantaranya yaitu data kuesioner yang didapatkan melalui *kuesioner online*.

Adapun perangkat keras dalam perancangan ini yaitu Laptop yang digunakan

Intel Core i3, Mouse dan perangkat lunak yang dibutuhkan diantaranya *Dreamweaver CS6, Sublime Text, Xampp, Google Chrome.*

## **2. Design System (Desain Sistem)**

Dalam desain sistem meliputi alur kerja sistem, cara pengoperasian sistem, hasil keluaran (*output*) dengan menggunakan metode-metode seperti UML (*Unified Modeling Language*) yang terdiri dari :

### *a. Use Case Diagram*

*Use Case Diagram* adalah suatu urutan interaksi yang saling berkaitan antara sistem dan aktor.

### *b. Class Diagram*

*Class Diagram* adalah hubungan antar kelas dan penjelasan detail tiap-tiap kelas di dalam model desain dari suatu sistem, juga memperlihatkan aturan-aturan dan tanggung jawab entitas yang menentukan perilaku sistem.

### *c. Activity Diagram*

*Activity Diagram* menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis.

### *d. Sequence Diagram*

*Sequence Diagram* menggambarkan kelakuan objek pada *Use Case* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek.

### **3. Penulisan Kode Program**

Coding merupakan tahap implementasi dari desain. Desain yang telah dibuat kemudian diproses menjadi sebuah sistem dengan menggunakan coding. Proses coding dilakukan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP, HTML, MySQL, *Dreamweaver CS6*, CSS, dan XAMPP. Setelah pengkodean/ coding selesai dilakukan testing terhadap sistem yang telah dibuat untuk menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem untuk diperbaiki.

### **4. Pengujian Program**

Pengujian sistem dilakukan dengan metode *Blackbox Testing*. *Blackbox Testing* merupakan salah satu metode pengujian perangkat lunak yang berfokus pada sisi fungsionalitas, khususnya pada input dan output aplikasi. Penerapan dari sistem dilakukan di Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan untuk memperoleh data validasi sistem, apakah sistem layak untuk diterapkan dilapangan.

### **5. Penerapan Program dan Pemeliharaan**

Penerapan program merupakan tahap untuk menerapkan program yang sudah dibuat dan sistem yang telah dibuat dapat tersampaikan kepada pihak terkait dilapangan. Sistem tersebut pasti mengalami perubahan karena sebuah kesalahan dan sistem masih asing di lapangan sehingga harus menyesuaikan diri dan harus dilakukannya perawatan terhadap sistem.

### **I.5. Kontribusi Penelitian**

Pada penelitian ini penulis meneliti bagaimana respon dari penduduk terhadap pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan. Diharapkan dengan dilakukannya penelitian ini penulis dapat mengetahui bagaimana proses penerapan metode Servqual (*Service Quality*) pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan yang bertujuan untuk membantu pihak Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan dalam mengetahui respon dari penduduk terhadap pelayanan yang telah diterapkan serta atribut pelayanan apa saja yang harus diperbaiki dan dikembangkan serta dapat mengetahui hasil perhitungan tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan melalui metode Servqual (*Service Quality*).

### **I.6. Lokasi Penelitian**

Peneliti melakukan riset penelitian di Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan yang beralamat di Jl. Kapten Rahmad Buddin Kel. Terjun, Kec. Medan Marelan, Sumatera Utara 20256.

### **I.7. Sistematika Penulisan**

Adapun sistematika penulisan yang diajukan dalam skripsi ini adalah sebagai berikut:

## **BAB I : PENDAHULUAN**

Pada bab ini menerangkan tentang Latar Belakang, Ruang Lingkup Permasalahan, Identifikasi Masalah, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Metode Pengumpulan Data, Metode

Penelitian, Metode Pengembangan Perangkat Lunak, Lokasi Penelitian dan Sistematika Penulisan.

**BAB II : TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini menerangkan tentang teori-teori dan metode yang berhubungan dengan topik yang dibahas atau permasalahan yang sedang dihadapi yaitu berupa pembahasan mengenai penerapan metode Servqual (*Service Quality*) dan bahasa pemrograman yang digunakan dalam melakukan perancangan dan penelitian.

**BAB III : ANALISIS DAN PERANCANGAN**

Pada bab ini mengemukakan tentang analisa sistem yang sedang berjalan, evaluasi sistem yang berjalan dan desain sistem secara detail.

**BAB IV : HASIL DAN UJI COBA**

Pada bab ini menjelaskan tentang tampilan hasil implementasi sistem yang diusulkan, pembahasan hasil uji coba sistem, serta kelebihan dan kekurangan sistem yang dirancang.

**BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN**

Pada bab ini berisi kesimpulan penulisan dan saran dari penulis sebagai perbaikan di masa yang akan datang untuk sistem.