

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. Latar Belakang

Pelayanan adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas *intangible* yang terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan atau sumber daya fisik atau barang dan atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan. (Sumber: Gronroos dalam Tjiptono & Chandra, 2016:13)

Kantor Kelurahan Sicanang merupakan Kantor kelurahan yang terletak di Kecamatan Medan Belawan Kota Medan yang berkembang sebagai daerah nelayan, jasa perdagangan, permukiman dan lain-lain. Pelayanan yang di berikan di Kantor Kelurahan Sicanang berupa pelayanan pembuatan E-KTP, Pembuatan KK baru (Perubahan KK), Surat Pengantar Nikah, Surat Pengantar Izin Mendirikan Bangunan, dll. Meskipun pelayanan yang diberikan merupakan hakekat pemerintah bukan mengesampingkan kualitas pelayanannya. Pelayanan yang diberikan juga menjadi ukuran kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur kinerja pada Kantor Kelurahan Sicanang.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti, bahwa pelayanan yang sudah diberikan aparatur Kantor Kelurahan Sicanang belum optimal. Masih adanya keluhan masyarakat tentang pelayanan yang sudah diberikan selama ini, keluhan yang dimaksud seperti, kurangnya transparansi pegawai, rumitnya dalam melakukan pembuatan surat keterangan (pembuatan E-KTP, KK, Keterangan Ekonomi Lemah, dll.), dan sering terjadinya ketidaktepatannya waktu dalam

memberikan pelayanan serta masih adanya pelayanan yang kurang adil. Faktor-faktor tersebut dapat mengakibatkan prosedur pelayanan tidak dijalankan sesuai aturan-aturan yang berlaku.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, penulis merancang sebuah aplikasi pelayanan berbasis web dengan menerapkan metode *Service Quality* untuk pengumpulan data melalui kuesioner yang nantinya diisi oleh masyarakat secara *online*. Menganalisis tiap-tiap dimensi pelayanan yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner dengan menerapkan strategi dimensi pelayanan yang meliputi Reliabilitas (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), Bukti fisik (*tangibles*). Melalui strategi ini akan dilakukan dengan cara menyebarkan atau memberikan kuesioner kepada masyarakat yang menggunakan pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang, dengan ini akan diketahui dimensi-dimensi pelayanan apa saja yang harus diperbaiki pada Kantor Kelurahan Sicanang.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka penulis mengambil judul mengenai **“Perancangan Aplikasi Pelayanan Metode *Service Quality* Pada Kantor Kelurahan Sicanang”**.

I.2. Ruang Lingkup Permasalahan

I.2.1. Identifikasi Masalah

Adapun identifikasi masalah yang penulis temukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Belum adanya standarisasi dalam pengukuran kualitas pelayanan

2. Menerapkan metode *Service Quality* dalam pembuatan aplikasi pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang.
3. Tidak adanya sistem mengukur kualitas pelayanan Kantor Kelurahan Sicanang, Dimana masyarakat hanya datang dan dilayani, tetapi tidak diketahui apakah masyarakat puas atau tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

I.2.2. Rumusan Masalah

Rumusan Masalah yang dapat penulis paparkan, yaitu:

1. Bagaimana menentukan dimensi-dimensi pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang?
2. Bagaimana menerapkan metode *Service Quality* dalam perancangan aplikasi pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang?
3. Bagaimana membuat aplikasi pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang berbasis *online*?

I.2.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah agar pembuat sistem ini tidak terlalu luas cakupannya adalah sebagai berikut:

1. Alat penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu kuesioner.
2. Metode yang digunakan dalam pembuatan sistem mengukur kualitas pelayanan adalah metode *Service Quality*.
3. Data yang menjadi *input* adalah data masyarakat, data dimensi dan data pertanyaan yang akan dijadikan kuesioner.

4. *Output* dari sistem adalah hasil pengisian kuesioner dan hasil perhitungan metode *Importance Performance Analysis*.
5. Perancangan sistem divisualisasikan menggunakan UML (*Unified modelling Language*) dan sistem dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySql sebagai *database*.

I.3. Tujuan dan Manfaat

I.3.1. Tujuan

Adapun tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Sicanang.
2. Untuk menerapkan metode *Service Quality* yang membantu dalam pengumpulan data melalui kuesioner.
3. Untuk membuat aplikasi mengukur kualitas pelayanan yang terkomputerisasi dengan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*.

I.3.2. Manfaat

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Terciptanya aplikasi pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang Berbasis *Online*.
2. Dengan menerapkan metode *Service Quality* memudahkan Kantor Kelurahan Sicanang dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan.

3. Membantu pihak Kantor Kelurahan Sicanang dalam mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan.

I.4. Metodologi Penelitian

I.4.1. Metode Pengumpulan Data

Berikut ini adalah beberapa teknik pengumpulan data yang peneliti lakukan untuk melengkapi bahan penelitian:

1. Pengamatan Langsung (*Observation*)

Melakukan pengamatan secara langsung ke tempat objek pembahasan yang ingin diperoleh yaitu bagian-bagian penting dalam pengambilan data seperti data masyarakat dan data kuesioner.

2. Wawancara (*Interview*)

Teknik ini digunakan secara langsung bertatap muka dengan pihak bersangkutan untuk mendapatkan informasi serta kuesioner dan masyarakat.

3. Sampel (*Sampling*)

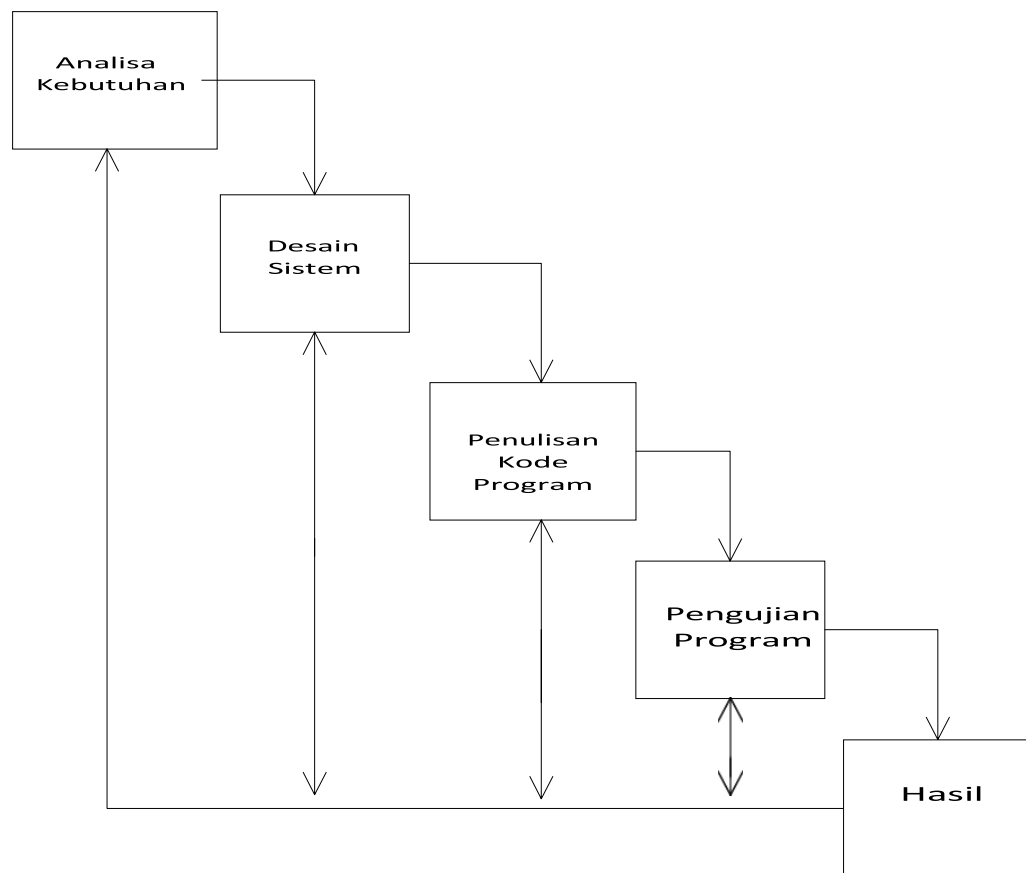
Dalam sampel ini penulis meneliti dokumen apa yang dibutuhkan dalam pengambilan data yang sesuai dengan judul penulis yaitu menggunakan metode untuk merancang aplikasi pelayanan.

4. Penelitian Perpustakaan (*Library Research*)

Pada teknik ini penulis mengutip dari beberapa bacaan yang berkaitan dengan pelaksanaan skripsi. Bacaan yang dikutip dapat berupa teori atau pendapat dari beberapa bacaan. Hal ini dimaksudkan untuk memberikan landasan teori yang kuat melalui buku-buku, jurnal yang berhubungan dengan penulisan skripsi ini.

I.4.2. Metode Perancangan Sistem

Dalam metode penelitian ini digunakan teknik-teknik analisis, klasifikasi masalah, terhadap masalah-masalah yang berhubungan dengan skripsi yang penulis buat. Langkah-langkah yang dilakukan penulis untuk mencapai tujuan perancangan ditunjukkan pada Gambar III.1 berikut ini:



Gambar III.1. Diagram Waterfall

Keterangan:

1. Analisis Kebutuhan

Pada tahap ini menganalisis sistem yang sedang berjalan khususnya data mengenai pelanggan dan dimensi-dimensi kuesioner. Pada tahap ini dilakukan pengumpulan data-data yang terkait dengan kualitas pelayanan dan metode *Service Quality*.

1. Dalam memproses data pada perancangan aplikasi pelayanan menggunakan metode *Service Quality* adalah dengan menggunakan pemrograman PHP.
2. *Database* yang digunakan sebagai media penyimpanan data dalam pembuatan aplikasi pelayanan.

2. Desain Sistem

Pada tahap desain sistem peneliti melakukan perancangan aplikasi pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang dengan menggunakan model perancangan *Unified Modelling Language* (UML) yaitu *use case* diagram, *activity* diagram, *sequence* diagram dan *class* diagram.

3. Penulisan Kode Program

Pada tahap ini desain sistem akan diimplementasikan ke dalam kode program. Penulisan kode program merupakan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Pemrograman dimulai dengan menggunakan pemrograman PHP dan menggunakan *database* MySQL.

4. Pengujian Program

Pengujian program merupakan langkah yang dilakukan setelah penulisan kode program. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *blackbox testing*. *Blackbox testing* adalah metode pengujian perangkat lunak yang menguji fungsionalitas sistem yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode sistem/struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Uji kasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, sistem apa yang seharusnya dilakukan.

Menggunakan deskripsi eksternal perangkat lunak, termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain untuk menurunkan uji kasus.

5. Hasil

Pada tahap ini program akan diterapkan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kemudian program akan secara otomatis menampilkan hasil berupa penilaian kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang.

1.5. Kontribusi Penelitian

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andrian Dwi Putra (2018) dengan judul penelitian “Analisa Kepuasan Pelanggan Event Organizer XYZ menggunakan metode *Service Quality*”. Penelitian ini menghasilkan pelayanan Event Organizer XYZ terhadap faktor-faktor yang dicantumkan dalam kuesioner sudah sangat baik, baik dari segi pelaksanaan outbound, instruktur dan faktor pendukung lainnya. Hal ini dapat dilihat dari jawaban Masyarakat yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Event Organizer XYZ, yang artinya kenyataan lebih besar dibanding harapan, kinerja kualitas pelayanan sebagian besar mampu memenuhi harapan yang menjadi kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Sedangkan penelitian yang penulis buat dengan judul “Perancangan Aplikasi Pelayanan Metode *Service Quality* Pada Kantor Kelurahan Sicanang”. Penelitian ini menghasilkan sebuah sistem pelayanan yang diukur menggunakan kuesioner yang diisi oleh masyarakat secara *online*. Hasil dari kuesioner yang telah diisi dihitung berdasarkan dimensi-dimensi pelayanan, berdasarkan hasil perhitungan tersebut diketahui agar beberapa pelayanan harus ditingkatkan.

I.6. Lokasi Penelitian

Dalam hal ini penulis melakukan penelitian di Kantor Camat Sicanang yang beralamat Jl. Klp., Belawan Pulau Sicanang, Medan Kota Belawan, Sumatera Utara 20411.

I.7. Sistematika Penulisan

Langkah-langkah yang ditempuh dalam menyelesaikan penulisan ini adalah:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan mengenai latar belakang, ruang lingkup permasalahan, tujuan dan manfaat, metode penelitian, lokasi penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Dalam bab ini mencakup uraian penyelesaian secara teoritis serta konsep baru dalam penyelesaian masalah berkenaan dengan sistem dan fokus kajian. Adapun landasan teori yang diuraikan oleh penulis adalah: penjelasan mengenai sistem, informasi, metode *Service Quality*, materi tentang kepuasan pasien, serta 11 metode konseptual yang menggambarkan cara kerja dari sistem yang akan dirancang.

BAB III : ANALISA DAN PERANCANGAN

Pada bab ini berisi analisa sistem yang sedang berjalan, perancangan proses dalam bentuk diagram UML yang mencakup

analisa dan perancangan sistem pengolahan data yang mencakup seluruh aktivitas yang terjadi pada sistem yang akan dibangun.

BAB IV : HASIL DAN UJI COBA

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang tampilan hasil sistem yang dirancang beserta pembahasannya untuk mengetahui kelebihan dan kekurangan system yang dirancang.

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini penulis menguraikan tentang kesimpulan dan saran untuk meningkatkan kualitas dari aplikasi yang sudah dirancang.