

BAB III

ANALISA DAN DESAIN SISTEM

III.1. Analisa Masalah

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 Bangungan, dll. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan 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 diketahui

dimensi-dimensi pelayanan apa saja yang harus diperbaiki pada Kantor Kelurahan Sicanang.

III.1.1. Analisa Input

Analisis input ini berisikan data – data kuesioner yang berisi pertanyaan, dimensi, nama masyarakat, umur, pekerjaan, dapat dilihat pada gambar III.1. Sebagai berikut:



**PEMERINTAHAN KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN BELAWAN
KELURAHAN BELAWAN SICANANG**
JL. KLP NO.1 Belawan Kepulauan Sicanang, Medan Kota Belawan,
Sumatera Utara 20411

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,
Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu berikan adalah sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucap terima kasih.

Identitas Responden

Nama : _____

Jenis Kelamin : ☐ Laki-Laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ 17 Tahun – 25 Tahun ☐ 26 Tahun – 35 Tahun
☐ 36 Tahun – Keatas

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Buruh ☐ Pedagang
☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Tidak Bekerja

Keterangan:
STT = Sangat Tidak Tepenuhi TT = Tidak Tepenuhi
CT = Cukup Tepenuhi T = Tepenuhi ST = Sangat Tepenuhi

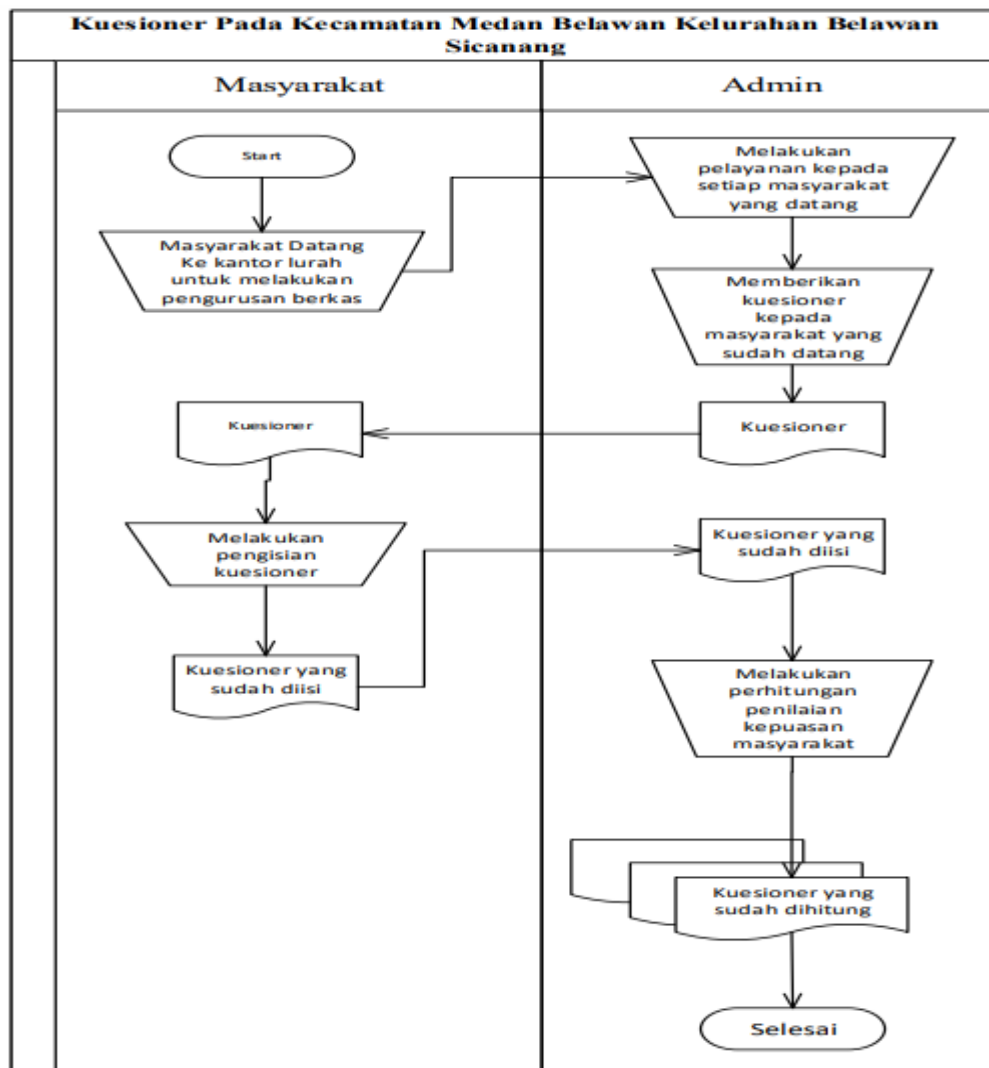
*) Beri tanda centang (✓) pada penilaian yang sesuai dengan pendapat anda.

No.	Variabel Kualitas Pelayanan	PERSEPSI					HARAPAN				
		(1) STT	(2) TT	(3) CT	(4) T	(5) ST	(1) STT	(2) TT	(3) CT	(4) T	(5) ST
Tangible (Bukti Fisik)											
1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat										
2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di kelurahan										
3	Penampilan dan kerapian pegawai Kelurahan										
Reliability (Kehandalan)											
4	Kecepatan dalam proses pelayanan										
5	Prosedur pelayanan mudah dipahami										

Gambar III.1 Analisa Input Kuesioner Kecamatan Medan Belawan

III.1.2. Analisa Proses

Analisis Proses ini berisikan alur dari pengisian kuesioner yang dilakukan di kecamatan medan belawan kelurahan sicanang belawan dengan gambar III.2 Sebagai berikut :



Gambar III.2. Analisa Proses *Flow Of Document* (FOD) Kuesioner Kecamatan Medan Belawan Kelurahan Belawan Sicanang

III.1.3. Analisa Output

Analisa Output merupakan data laporan yang menunjukkan bukti-bukti pengolahan data yang telah dilakukan dalam bentuk laporan-laporan. Berikut ini

bentuk dari mengukur kualitas pelayanan tamu pada Residence Hotel Syariah, dapat dilihat pada Gambar III.3 berikut:



PEMERINTAHAN KOTA MEDAN
KECAMATAN MEDAN BELAWAN
KELURAHAN BELAWAN SICANANG
 JL. KLP NO.1 Belawan Kepulauan Sicanang, Medan Kota Belawan,
 Sumatera Utara 20411

KUESIONER PENELITIAN

Responden yang terhormat,

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu berikan adalah sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucap terima kasih.

Identitas Responden

Nama : Darwin Situmeang

Jenis Kelamin : ☒ Laki-Laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ 17 Tahun – 25 Tahun ☒ 26 Tahun – 35 Tahun
☐ 36 Tahun – Keatas

Pekerjaan : ☐ PNS ☒ Buruh ☐ Pedagang
☐ Pelajar/Mahasiswa ☐ Tidak Bekerja

Keterangan:

STT = Sangat Tidak Tepenuhi TT = Tidak Tepenuhi
 CT = Cukup Tepenuhi T = Tepenuhi ST = Sangat Tepenuhi

**) Beri tanda centang (✓) pada penilaian yang sesuai dengan pendapat anda.*

No.	Variabel Kualitas Pelayanan	PERSEPSI					HARAPAN				
		(1) STT	(2) TT	(3) CT	(4) T	(5) ST	(1) STT	(2) TT	(3) CT	(4) T	(5) ST
Tangible (Bukti Fisik)											
1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat				✓				✓		
2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di kelurahan					✓					✓
3	Penampilan dan kerapian pegawai Kelurahan					✓					✓
Reliability (Kehandalan)											
4	Kecepatan dalam proses pelayanan				✓						✓
5	Prosedur pelayanan mudah dipahami				✓						✓

Gambar III.3. Analisa Output Pengisian Kuesioner

III.2. Penerapan Metode

Setelah melihat permasalahan diatas, maka penulis mencoba menerapkan metode *Service Quality* untuk membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner dan digunakan untuk mengevaluasi pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang. Pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi masyarakat.

III.2.1. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan bisa diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Ada 2 faktor utama yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan menurut Parasuraman dalam Tjiptono & Chandra (2016:125), Pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dan Pelayanan yang dirasakan dipersepsikan (*Perceived Service*).mengidentifikasi 5 Gap (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan yang diperlukan dalam pelayanan, kelima gap tersebut adalah:

1. Kesenjangan antara Harapan Pelanggan dan Persepsi Manajemen (*Knowledge Gap*)
2. Kesenjangan antara Persepsi Manajemen terhadap Harapan Pelanggan dan Spesifikasi Kualitas Jasa (*Standard Gap*)
3. Kesenjangan Spesifikasi kualitas Jasa dan penyampaian Jasa (*Delivery Gap*)
4. Kesenjangan antara Penyampaian Jasa dan Komunikasi Eksternal (*Communication Gap*)
5. Kesenjangan antara Jasa yang dipersepsikan dan Jasa yang di Harapkan (*Service Gap*). (*Sumber: Tjiptono dan Chandra, 2016:150*)

III.2.2. Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2016:137) dimensi pelayanan terdiri dari:

1. Tangible (Bukti Fisik), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
2. Emphaty (Empati), berarti bahwa perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman.
3. Responsiveness (Daya Tanggap), berkenaan dengan kesedian dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat
4. .Reliability (Reliabilitas), berkaitan dengan kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati.
5. Assurance (Jaminan), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya.

III.2.3. Metode *Service Quality*

Metode *Servqual* merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih diantara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima.

Rumus :

$$\Sigma X_n = (\Sigma ST \times 1) + (\Sigma T \times 2) + (\Sigma CT \times 3) + (\Sigma TT \times 4) + (\Sigma STT \times 5) \dots \dots \dots (III.1)$$

$$\Sigma Y_n = (\Sigma ST \times 1) + (\Sigma T \times 2) + (\Sigma CT \times 3) + (\Sigma TT \times 4) + (\Sigma STT \times 5) \dots \dots \dots (III.2)$$

Keterangan:

ΣX_n = Jumlah bobot jawaban pernyataan kenyataan variabel ke – n

ΣY_n = Jumlah bobot jawaban pernyataan harapan variabel ke – n

ΣST = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat terpenuhi

ΣT = Jumlah orang yang memilih jawaban terpenuhi

ΣCT = Jumlah orang yang memilih jawaban cukup terpenuhi

ΣTT = Jumlah orang yang memilih jawaban tidak terpenuhi

ΣSTT = Jumlah orang yang memilih jawaban sangat tidak terpenuhi

Rata-Rata Jawaban Masyarakat pada pernyataan harapan dapat dihitung dengan persamaam:

$$Y_n = \Sigma Y_n / n \dots \dots \dots (III.3)$$

Keterangan:

Y_n = Rata-rata jawaban Masyarakat untuk pernyataan harapan elemen –n

ΣY_n = Jumlah bobot jawaban pertanyaan harapan atribut ke-n

n = Jumlah Masyarakat

Nilai Gap adalah nilai kesenjangan yang terjadi antara harapan dan persepsi pengguna jasa yang diperoleh dari pernyataan kualitas pelayanan jasa tentang harapan Masyarakat terhadap pelayanan yang ingin dirasakandan nilai rata-rata persepsi pelayanan yang dirasakan Masyarakat pada kondisi yang sebenarnya.

Untuk mengetahui nilai gap tersebut digunakan persamaan berikut:

$$SQ_n = X_n - Y_n \dots\dots\dots (III.4)$$

Keterangan:

SQ_n = Nilai gap atribut ke-n

X_n = Nilai rata-rata persepsi atribut ke-n

Y_n = Nilai rata-rata harapan atribut ke-n. (Andrian Dwi Putra,2018)

III.2.4. Studi Kasus

Kantor Kelurahan Sicanang ingin mengetahui kualitas pelayanan, dengan menerapkan metode *Service Quality* untuk membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat. Penulis melakukan penyebaran kuesioner yang dibuat dari hasil diskusi antara penulis dengan pihak Kantor Kelurahan Sicanang , terdiri dari 15 pertanyaan dan dibagikan kepada 60 masyarakat yang telah menggunakan pelayanan Kantor Kelurahan Sicanang.

1. Identifikasi M

Gambaran umum Masyarakat diperoleh dari data kuesioner yang telah diisi masyarakat. Berdasarkan hasil kuesioner penilaian pelayanan Kantor Kelurahan Sicanang dari 60 Masyarakat dapat dilihat pada Gambar III.1 berikut:

Tabel III.1. Identifikasi Masyarakat

No.	Karakteristik Masyarakat	Kelompok	Jumlah
1	Jenis Kelamin	Laki-Laki	31
		Perempuan	29
2	Umur	17-25	37
		26-35	16
		36 – keatas	7
3	Pekerjaan	PNS	11
		Buruh	6
		Pedagang	12
		Pelajar/Mahasiswa	15
		Tidak Bekerja	16

2. Hasil Pengisian Kuesioner

Berdasarkan pengisian kuesioner yang dilakukan oleh masyarakat, dikumpulkan dari 60 Masyarakat dapat dilihat pada Tabel III.2 berikut:

Tabel III.2. Hasil Pengisian Kuesioner

No.	Variabel Kualitas Pelayanan	PERSEPSI					HARAPAN				
		(1) STT	(2) TT	(3) CT	(4) T	(5) ST	(1) STT	(2) TT	(3) CT	(4) T	(5) ST
Tangible (Bukti Fisik)											
1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat	0	0	5	27	30	2	0	3	12	45
2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di kelurahan	0	0	4	24	34	0	0	2	19	41
3	Penampilan dan kerapian pegawai Kelurahan	0	0	5	23	34	0	0	2	14	46
Reliability (Kehandalan)											
4	Kecepatan dalam proses pelayanan	0	0	4	22	36	0	0	1	20	41
5	Prosedur pelayanan mudah dipahami	0	0	5	13	44	0	0	0	18	44
6	Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik	0	0	1	24	37	0	0	0	18	44
Responsivenes (Daya Tanggap)											
7	Tanggung jawab dari pihak kelurahan atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat	0	0	4	25	33	0	0	0	7	55
8	Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian administrasi	0	0	1	27	34	0	0	2	20	40
9	Kecepatan tindakan pegawai kelurahan pada saat adanya keluhan dari masyarakat	0	0	3	22	37	0	0	0	24	37
Assurance (Jaminan)											
10	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan administasi kelurahan	0	0	1	30	31	0	0	1	17	43
11	Keramahan pegawai kelurahan dalam pelayanan	0	0	1	22	39	0	0	0	22	39
12	Kepastian jadwal pelayanan	0	1	3	21	37	0	0	1	18	42
Empathy (Perhatian)											
13	Keinginan pihak pegawai/staf dalam menerima saran	0	0	8	16	38	0	0	3	18	40
14	Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff kelurahan	0	0	1	29	32	0	0	0	16	45
15	Kesabaran pegawai kelurahan dalam menerima keluhan pelanggan	0	0	2	18	42	0	0	0	10	51

3. Perhitungan Metode *Service Quality*

Pada metode *Service Quality* untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih diantara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

Rumus

$$\Sigma X_n = (\Sigma ST \times 1) + (\Sigma T \times 2) + (\Sigma CT \times 3) + (\Sigma TT \times 4) + (\Sigma STT \times 5)$$

$$\Sigma Y_n = (\Sigma ST \times 1) + (\Sigma T \times 2) + (\Sigma CT \times 3) + (\Sigma TT \times 4) + (\Sigma STT \times 5)$$

$$SQ_n = X_n - Y_n$$

Skor Servqual = Skor Persepsi – Skor Harapan
--

Contoh kasus mengukur pelayanan pada Kantor Kelurahan sicanang dengan menggunakan metode *Service Quality*:

1. Mencari Rata-rata Persepsi dan Harapan

a. *Tangible* (Bukti Langsung)

1. Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat

$$\text{Persepsi} = \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (0 \times 3) + (20 \times 4) + (30 \times 5)}{60} = \frac{273}{60} = 4,55$$

$$\text{Harapan} = \frac{(2 \times 1) + (0 \times 2) + (3 \times 3) + (12 \times 4) + (45 \times 5)}{60} = \frac{284}{60} = 4,73$$

2. Tersedia Fasilitas Untuk Menunggu Di Kelurahan

$$\text{Persepsi} = \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (4 \times 3) + (23 \times 4) + (34 \times 5)}{60} = \frac{278}{60} = 4.63$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0 \times 1) + (0 \times 2) + (2 \times 3) + (19 \times 4) + (41 \times 5)}{60} = \frac{285}{60} = 4.75$$

3. Penampilan dan kerapian pegawai kelurahan

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(5*3)+(23*4)+(34*5)}{60} = \frac{277}{60} = 4.61$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(2*3)+(14*4)+(46*5)}{60} = \frac{292}{60} = 4.86$$

b. *Realibility* (Kehandalan)

1. Kecepatan dalam proses pelayanan

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(4*3)+(22*4)+(36*5)}{60} = \frac{273}{60} = 4.55$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(1*3)+(20*4)+(41*5)}{60} = \frac{288}{60} = 4.8$$

2. Prosedur pelayanan mudah dipahami

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(4*3)+(23*4)+(34*5)}{60} = \frac{278}{60} = 4,63$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(2*3)+(19*4)+(41*5)}{60} = \frac{285}{60} = 4.75$$

3. Penampilan dan kerapian pegawai Kelurahan

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(5*3)+(23*4)+(34*5)}{60} = \frac{277}{60} = 4.61$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(2*3)+(14*4)+(46*5)}{60} = \frac{292}{60} = 4.86$$

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1. Tanggung jawab dari pihak kelurahan atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(4*3)+(25*4)+(33*5)}{60} = \frac{227}{60} = 4,61$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(2*3)+(20*4)+(40*5)}{60} = \frac{286}{60} = 4.76$$

2. Keadilan mendapatkan pelayanan dibagian administrasi

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(1*3)+(27*4)+(34*5)}{60} = \frac{281}{60} = 4,68$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(0*3)+(24*4)+(37*5)}{60} = \frac{281}{60} = 4,68$$

3. Kecepatan tindakan pegawai kelurahan pada saat adanya keluhan dari masyarakat

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(3*3)+(22*4)+(36*5)}{60} = \frac{277}{60} = 4,61$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(1*3)+(17*4)+(43*5)}{60} = \frac{286}{60} = 4,76$$

d. *Assurance* (Jaminan)

1. Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan administrasi kelurahan

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(1*3)+(30*4)+(31*5)}{60} = \frac{278}{60} = 4,63$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(0*3)+(20*4)+(41*5)}{60} = \frac{285}{60} = 4,75$$

2. Keramahan pegawai kelurahan dalam pelayanan

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(1*3)+(22*4)+(39*5)}{60} = \frac{286}{60} = 4,76$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(0*3)+(22*4)+(39*5)}{60} = \frac{283}{60} = 4,71$$

3. Kepastian jadwal pelayanan

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(3*3)+(21*4)+(37*5)}{60} = \frac{278}{60} = 4,63$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(1*3)+(18*4)+(42*5)}{60} = \frac{285}{60} = 4,75$$

e. *Empathy* (Perhatian)

1. Keinginan pihak pegawai/staff dalam menerima saran

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(8*3)+(16*4)+(38*5)}{60} = \frac{278}{60} = 4,63$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(3*3)+(18*4)+(40*5)}{60} = \frac{281}{60} = 4,68$$

2. Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff kelurahan

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(1*3)+(29*4)+(32*5)}{60} = \frac{279}{60} = 4.65$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(0*3)+(16*4)+(45*5)}{60} = \frac{289}{60} = 4,81$$

3. Kesabaran pegawai kelurahan dalam menerima keluhan masyarakat

$$\text{Persepsi} = \frac{(0*1)+(0*2)+(2*3)+(18*4)+(42*5)}{60} = \frac{288}{60} = 4.8$$

$$\text{Harapan} = \frac{(0*1)+(0*2)+(0*3)+(10*4)+(51*5)}{60} = \frac{295}{60} = 4.91$$

2. Perhitungan Skor Servqual

a. *Tangible* (Bukti Fisik)

1. Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat

$$\text{Skor Servqual} = 3.82 - 4 = -0.18$$

2. Tersedianya fasilitas untuk menunggu di kelurahan

$$\text{Skor Servqual} = 3.57 - 4.03 = -0.47$$

3. Penampilan dan kerapian pegawai kelurahan

$$\text{Skor Servqual} = 4.05 - 4.17 = -0.12$$

b. *Realibility* (Kehandalan)

1. Kecepatan dalam proses pelayanan

$$\text{Skor Servqual} = 4.08 - 4.18 = -0.10$$

2. Prosedur pelayanan mudah dipahami

$$\text{Skor Servqual} = 3.95 - 4.12 = -0.17$$

3. Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik

$$\text{Skor Servqual} = 4.02 - 4.27 = -0.25$$

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

1. Tanggung jawab dari pihak kelurahan atas pelayanan yang diberikan

kepada masyarakat.

$$\text{Skor Servqual} = 3.73 - 4.13 = -0.40$$

2. Keadilan mendapatkan pelayanan dibagian administrasi.

$$\text{Skor Servqual} = 3.72 - 4.18 = -0.47$$

3. Kecepatan tindakan pegawai kelurahan pada saat adanya keluhan dari masyarakat.

$$\text{Skor Servqual} = 3.42 - 3.83 = -0.42$$

d. *Assurance* (Jaminan)

1. Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan administrasi kelurahan

$$\text{Skor Servqual} = 4.32 - 4.23 = 0.08$$

2. Keramahan pegawai kelurahan dalam pelayanan

$$\text{Skor Servqual} = 4.28 - 4.08 = 0.20$$

3. Kepastian jadwal pelayanan.

$$\text{Skor Servqual} = 3.75 - 4.12 = -0.37$$

e. *Empathy* (Perhatian)

1. Keinginan pihak pegawai/staff dalam menerima saran

$$\text{Skor Servqual} = 4.15 - 4.05 = 0.10$$

2. Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff kelurahan

$$\text{Skor Servqual} = 3.83 - 3.88 = -0.05$$

3. Kesabaran pegawai kelurahan dalam menerima keluhan masyarakat

$$\text{Skor Servqual} = 3.73 - 4.15 = -0.42$$

Hasil dari perhitungan metode *Service Quality* dari hasil penilaian masyarakat melalui pengisian kuesioner yang dapat dilihat pada Tabel III.3 berikut:

Tabel III.3. Hasil Perhitungan Metode Service Quality

No.	Variabel Kualitas Pelayanan	Rata-Rata Persepsi	Rata-Rata Harapan	GAP	Ket
Tangible (Bukti Fisik)					
1	Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat	4,40	4,58	-0,18	Tidak Puas
2	Tersedianya fasilitas untuk menunggu di kelurahan	4,48	4,63	-0,15	Tidak Puas
3	Penampilan dan kerapian pegawai Kelurahan	4,47	4,71	-0,24	Tidak Puas
Reliability (Kehandalan)					
4	Kecepatan dalam proses pelayanan	4,52	4,65	-0,13	Tidak Puas
5	Prosedur pelayanan mudah dipahami	4,63	4,71	-0,08	Tidak Puas
6	Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik	4,58	4,89	-0,31	Tidak Puas
Responsiveness (Daya Tanggap)					
7	Tanggung jawab dari pihak kelurahan atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat	4,47	4,61	-0,14	Tidak Puas
8	Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian administrasi	4,53	4,61	-0,08	Tidak Puas
9	Kecepatan tindakan pegawai kelurahan pada saat adanya keluhan dari masyarakat	4,55	4,69	-0,14	Tidak Puas
Assurance (Jaminan)					
10	Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan administasi kelurahan	4,48	4,64	-0,03	Tidak Puas
11	Keramahan pegawai kelurahan dalam pelayanan	4,61	4,67	-0,15	Tidak Puas
12	Kepastian jadwal pelayanan	4,52	4,61	-0,03	Tidak Puas
Empathy (Perhatian)					
13	Keinginan pihak pegawai/staf dalam menerima saran	4,48	4,61	0,13	Tidak Puas
14	Kemudahan masyarakat meminta bantuan kepada pegawai/staff kelurahan	4,50	4,74	-0,24	Tidak Puas

15	Kesabaran pegawai kelurahan dalam menerima keluhan masyarakat	4,65	4,68	-0,19	Tidak Puas
Total Rata Rata		4.52	4.68	-0.16	Tidak Puas

4. Hasil Tingkat Kesesuaian Masyarakat

Dari hasil perhitungan metode *Service Quality* melalui kuesioner yang telah diisi oleh masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan Kantor Kelurahan Sicanang, dapat dilihat hasil tingkat kesesuaian Masyarakat sebagai indeks kepuasan masyarakat sebagai berikut:

Tabel III.4. Tingkat Kepuasan

No	Tingkat Kepuasan	Keterangan
1	Tingkat Kepuasan ≥ 0	Puas
2	Tingkat Kepuasan < 0	Tidak Puas

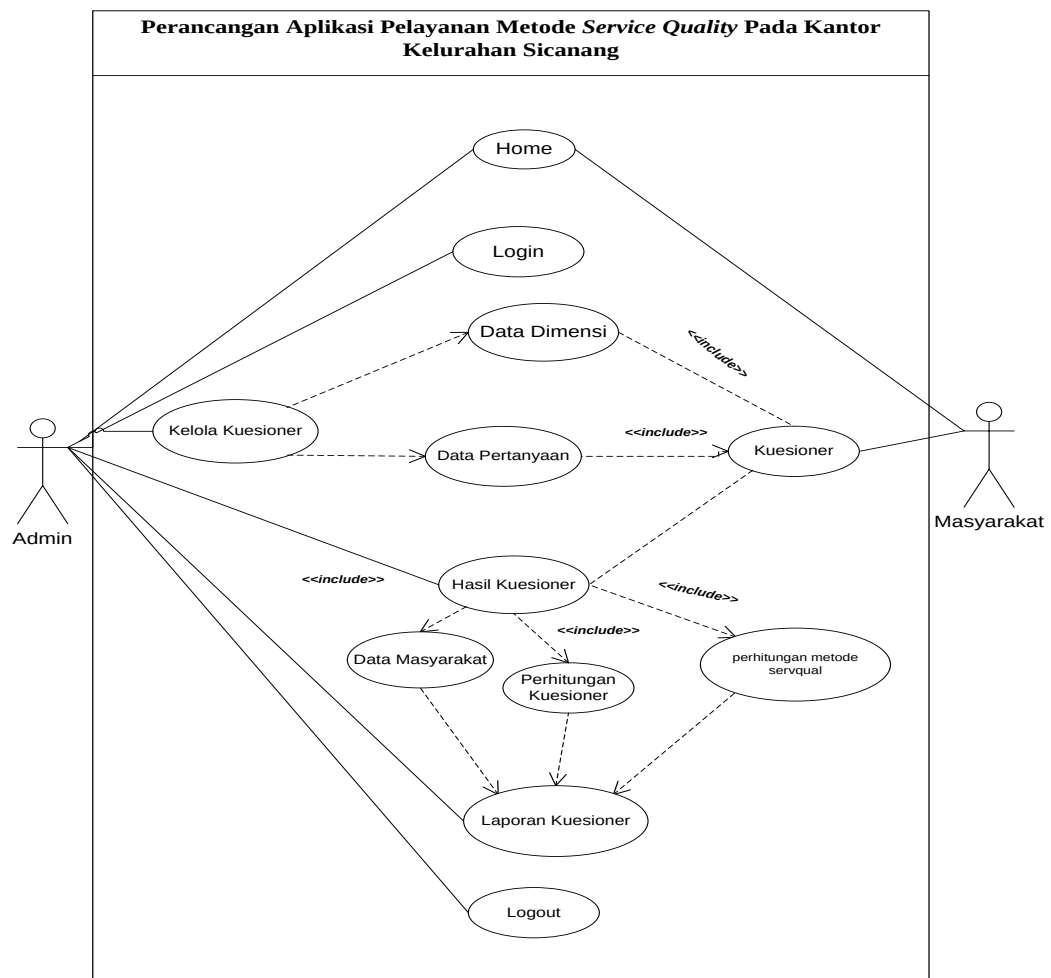
Berdasarkan Tabel III.3 total tingkat kepuasan yang diterima masyarakat dari pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Sicanang dengan perhitungan metode *service quality* sebesar -0.20 yang artinya berdasarkan tabel III.4 masyarakat tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Sicanang.

III.3. Desain Sistem

Tahap desain sistem mempunyai maksud dan tujuan untuk memenuhi kebutuhan kepada pemakai sistem dan untuk memberikan gambaran yang jelas serta rancang bangun yang lengkap tentang sistem yang akan dibangun.

III.3.1. Use Case Diagram

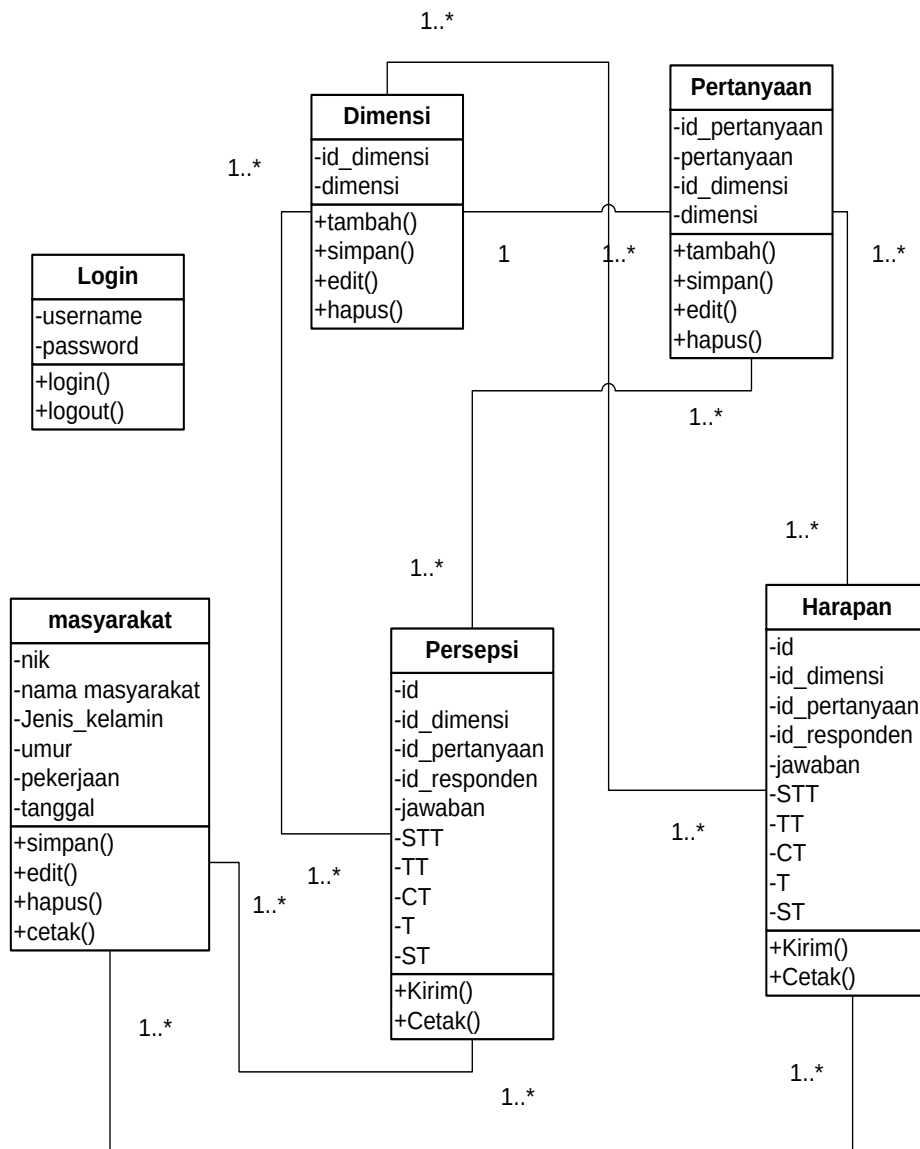
Use Case Diagram merupakan sebuah teknik yang digunakan dalam pengembangan sebuah software atau sistem informasi untuk menangkap kebutuhan fungsional dari sistem yang bersangkutan. *Use case diagram* yang terdapat pada Kantor Kelurahan Sicanang digambarkan seperti pada Gambar III.4 berikut.



Gambar III.4 Use Case Diagram

III.3.2. Class Diagram

Class Diagram yang terdapat pada Kantor Kelurahan Sicanang digambarkan seperti pada Gambar III.5 berikut:

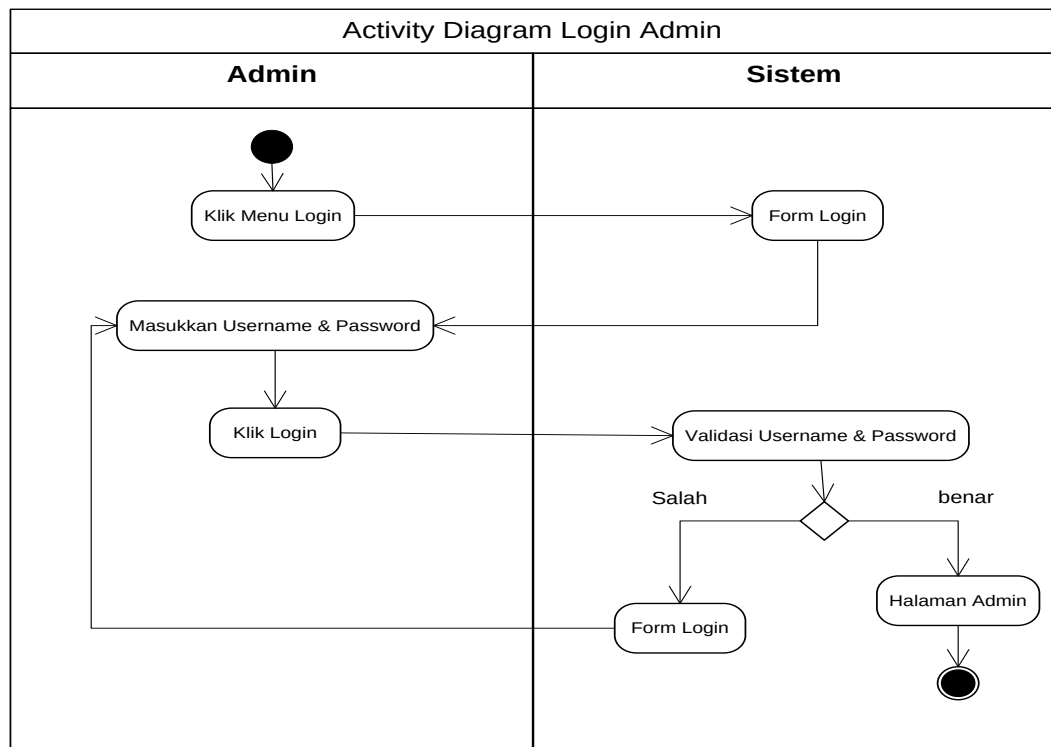


Gambar III.5 Class Diagram

III.3.3. Activity Diagram

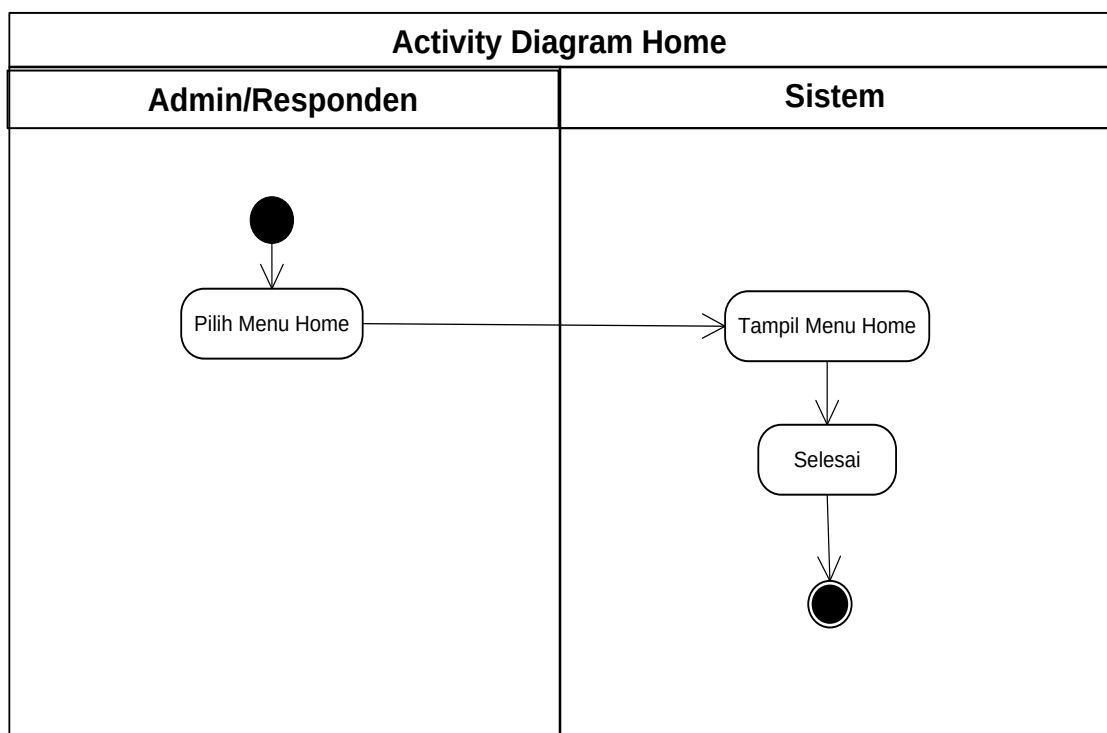
Activity Diagram yang terdapat pada Kantor Kelurahan Sicanang digambarkan seperti berikut:

1. Activity Diagram Login



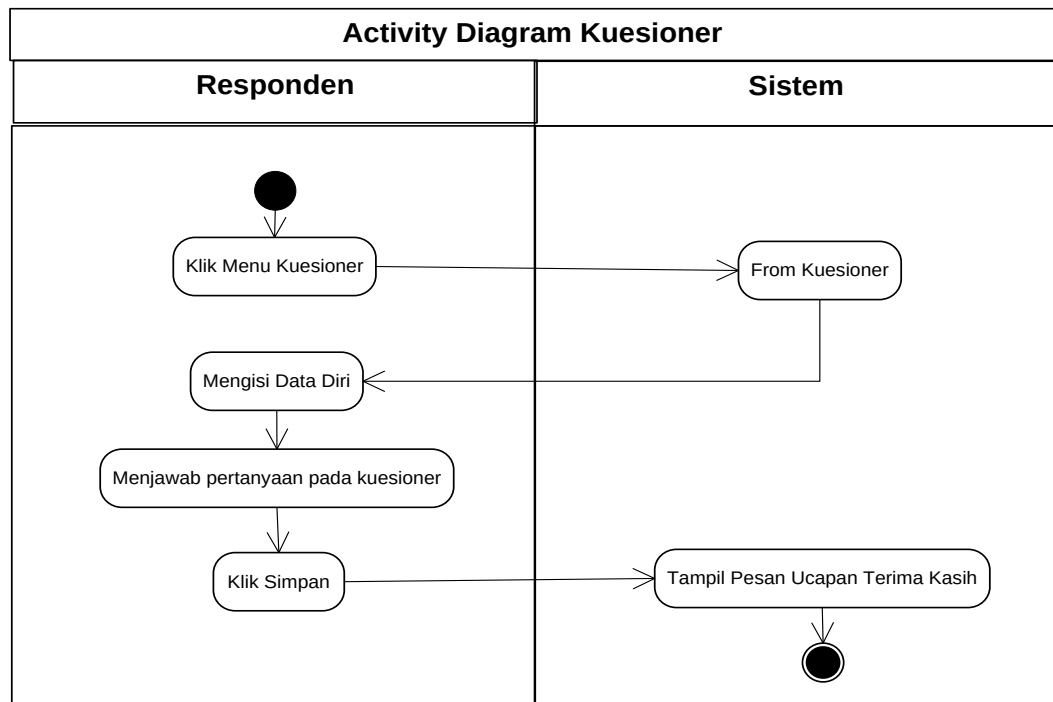
Gambar III.6. Activity Diagram Login

2. Activity Diagram Home



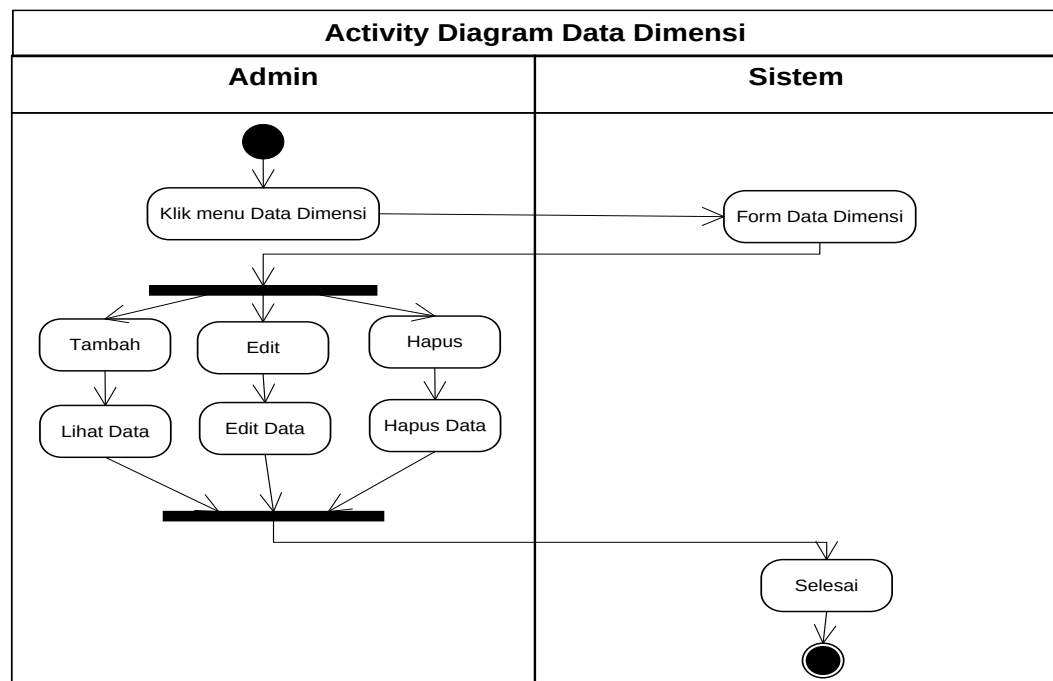
Gambar III.7. Activity Diagram Home

3. Activity Diagram Kuesioner



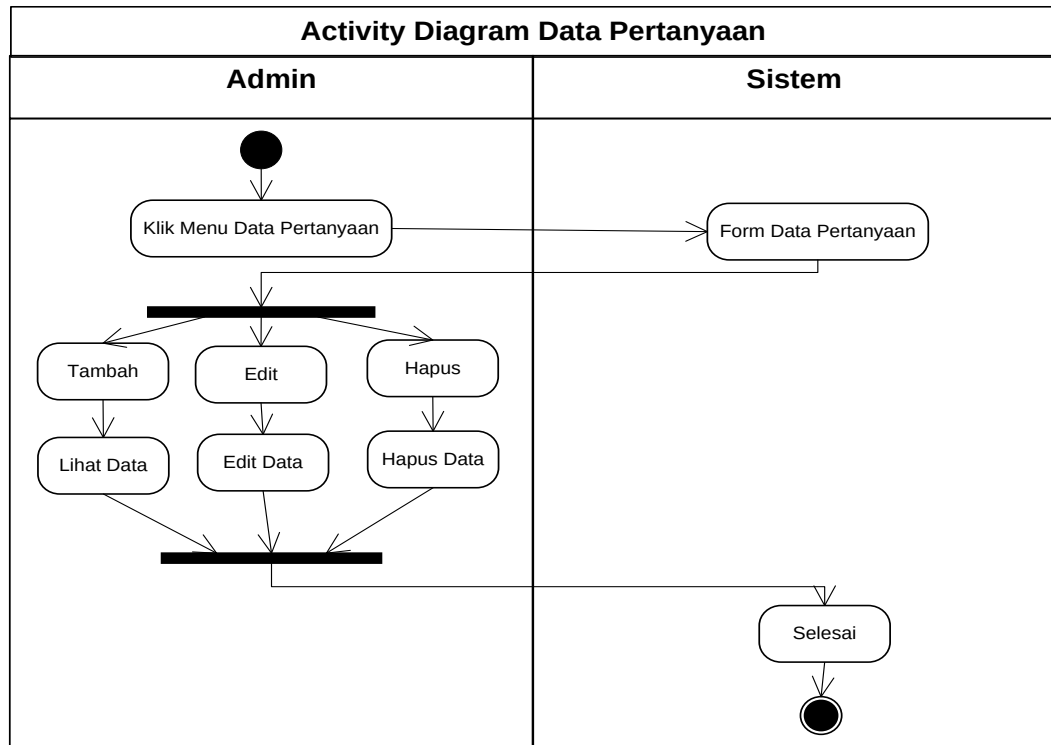
Gambar III.8. Activity Diagram Kuesioner

4. Activity Diagram Data Dimensi



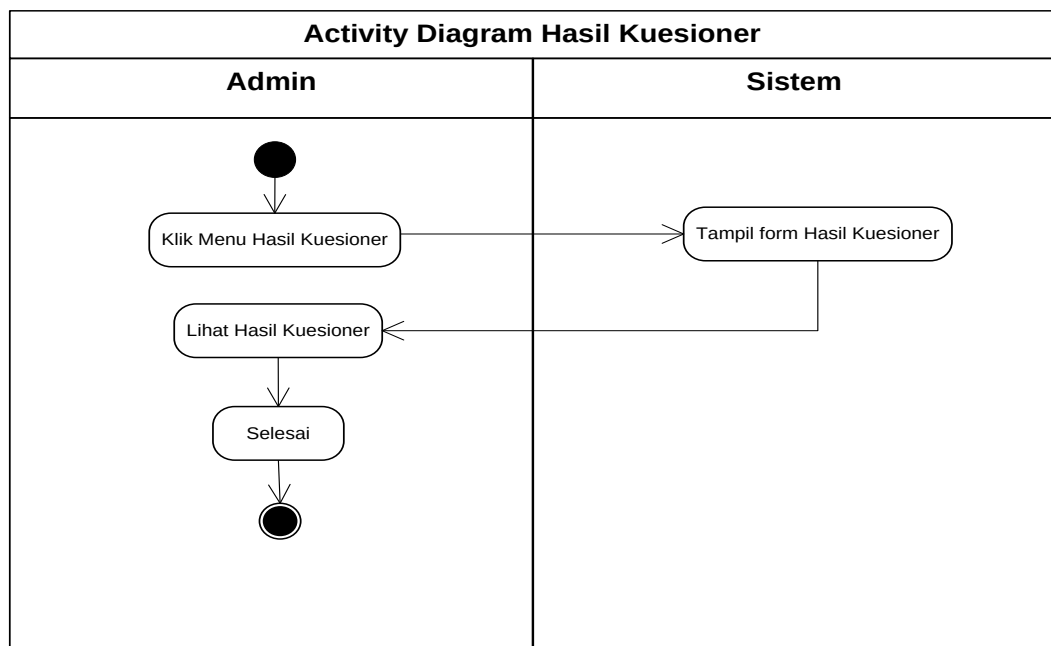
Gambar III.9. Activity Diagram Data Dimensi

5. Activity Diagram Data Pertanyaan



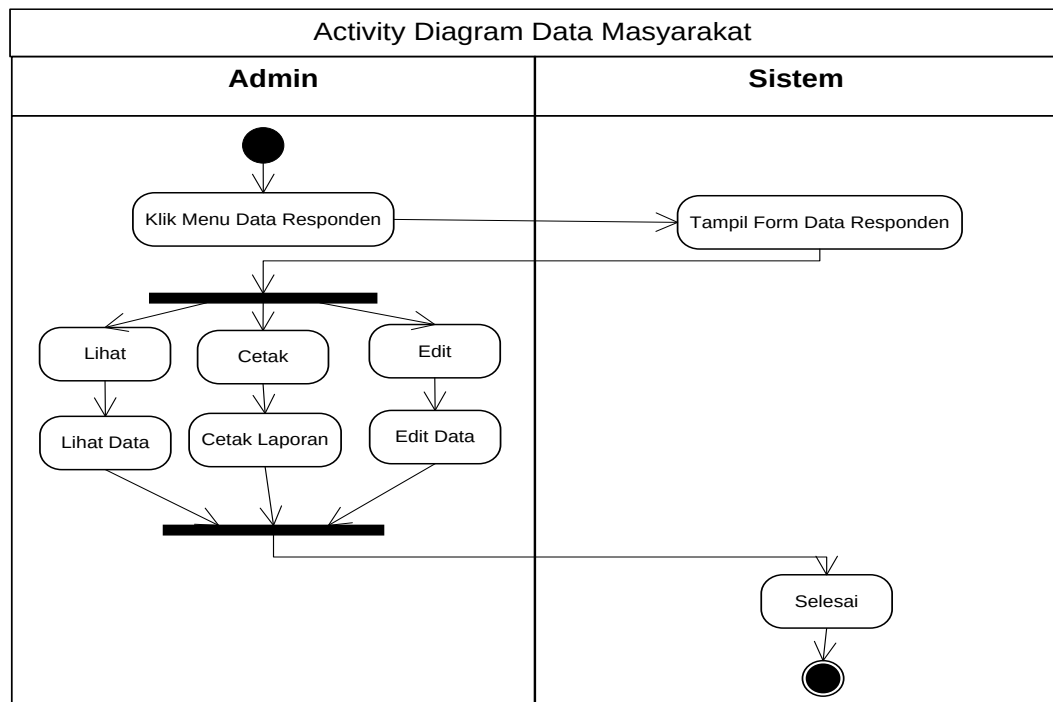
Gambar III.10. Activity Diagram Data Pertanyaan

6. Activity Diagram Data Hasil Kuesioner



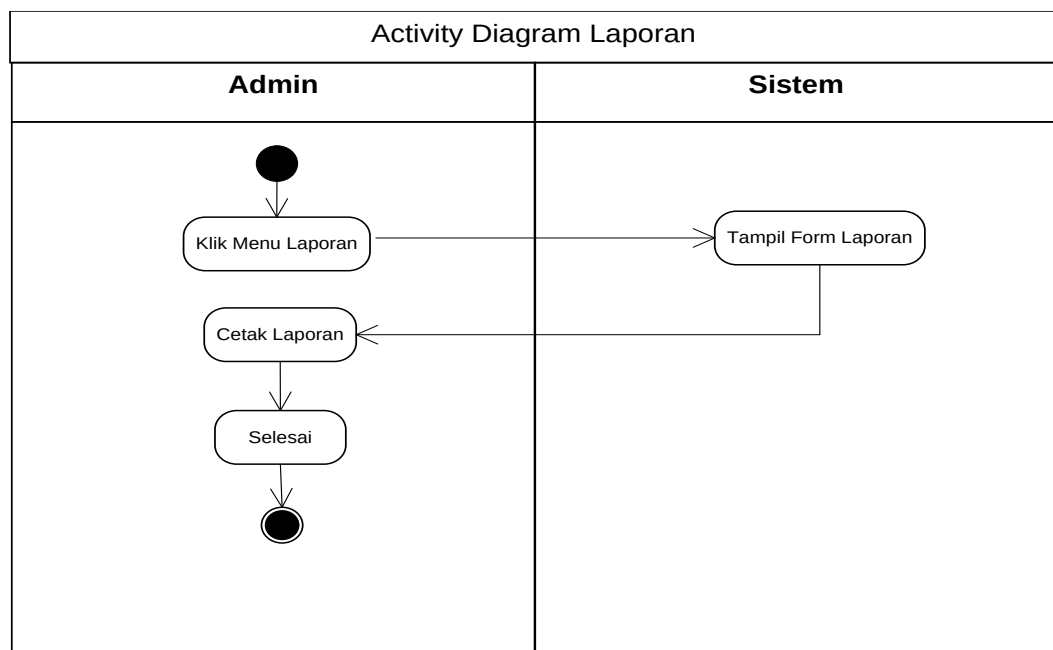
Gambar III.11. Activity Diagram Form Hasil Kuesioner

7. Activity Diagram Data Masyarakat



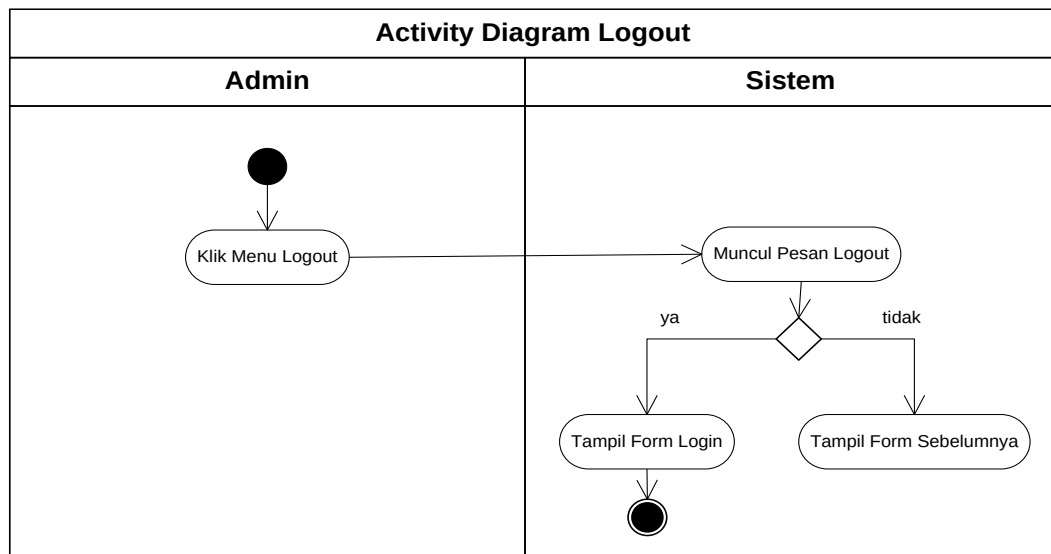
Gambar III.12. Activity Diagram Form Data Masyarakat

8. Activity Diagram Form Laporan



Gambar III.13. Activity Diagram Form Laporan

9. Activity Diagram Logout

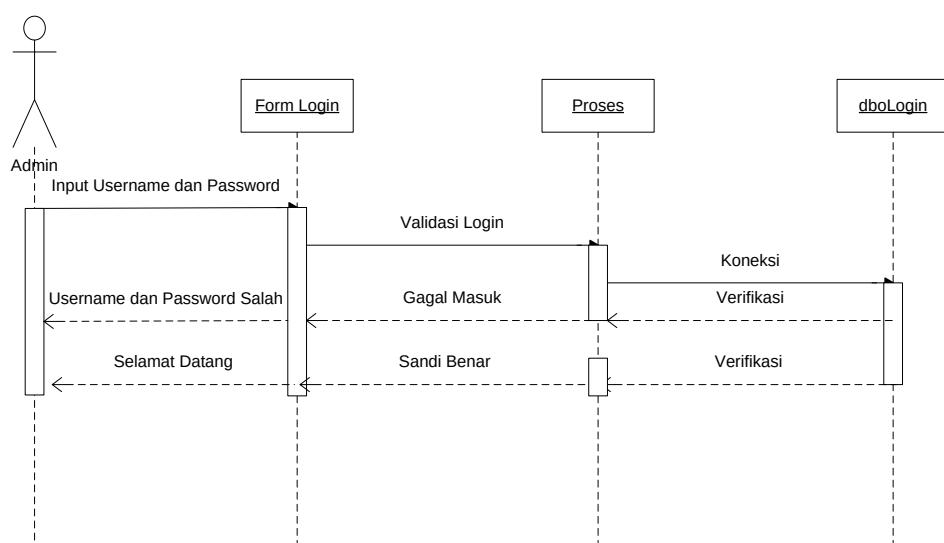


Gambar III.14. Activity Diagram Form Logout

III.3.4. Sequence Diagram

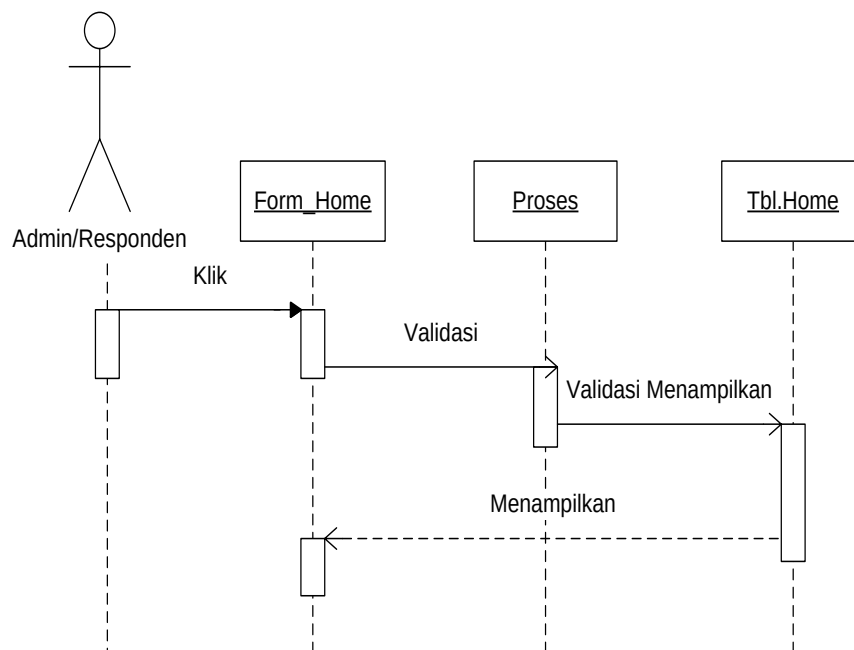
Sequence Diagram dari mengukur kualitas pelayanan Masyarakat pada Kantor Kelurahan Sicanang dengan menggunakan metode *Service Quality* dapat dilihat pada gambar dibawah ini:

1. Sequence Diagram Login



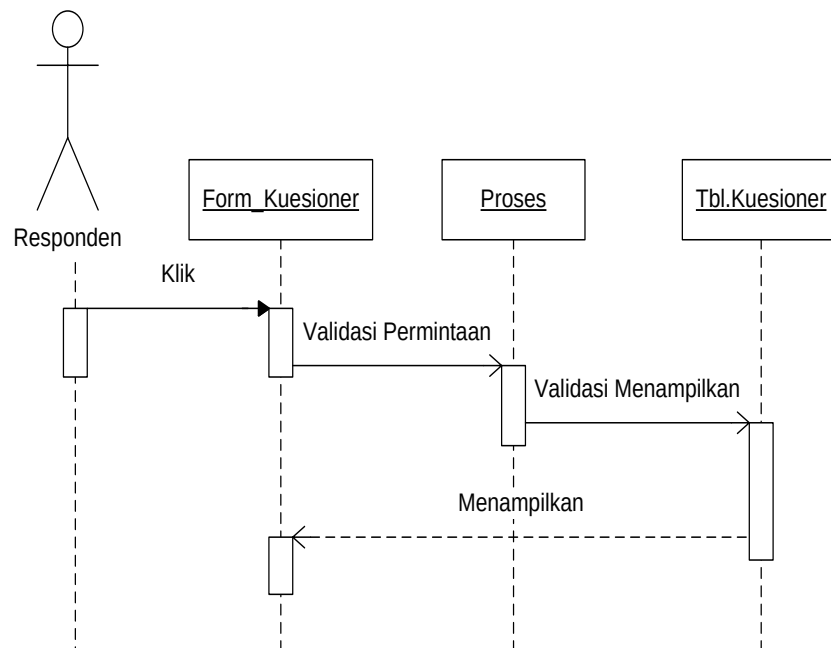
Gambar III.15. Sequence Diagram Login

2. Sequence Diagram Home



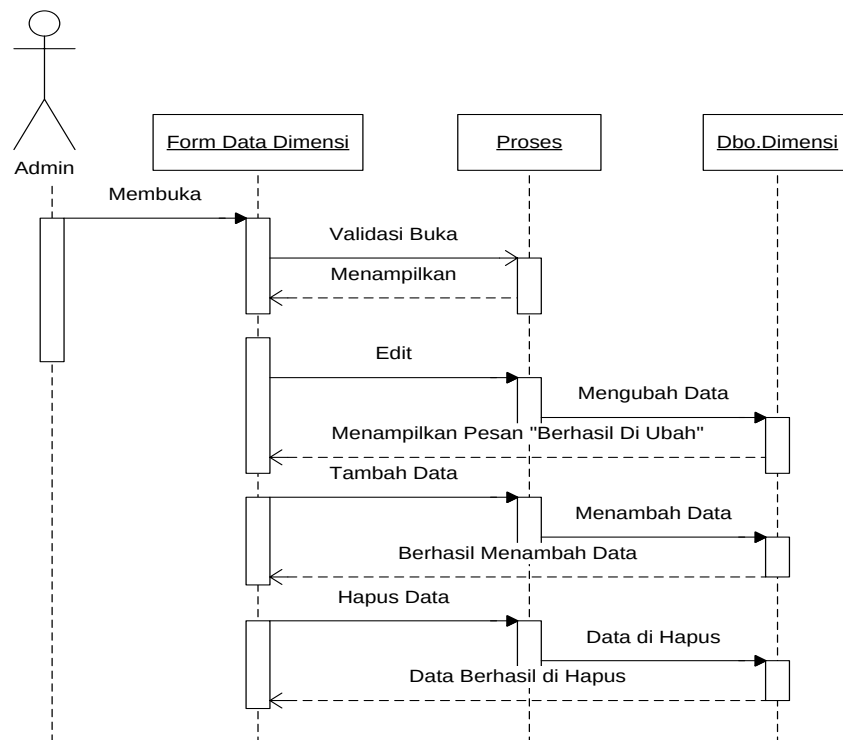
Gambar.16. Sequence Diagram Home

3. Sequence Diagram Kuesioner



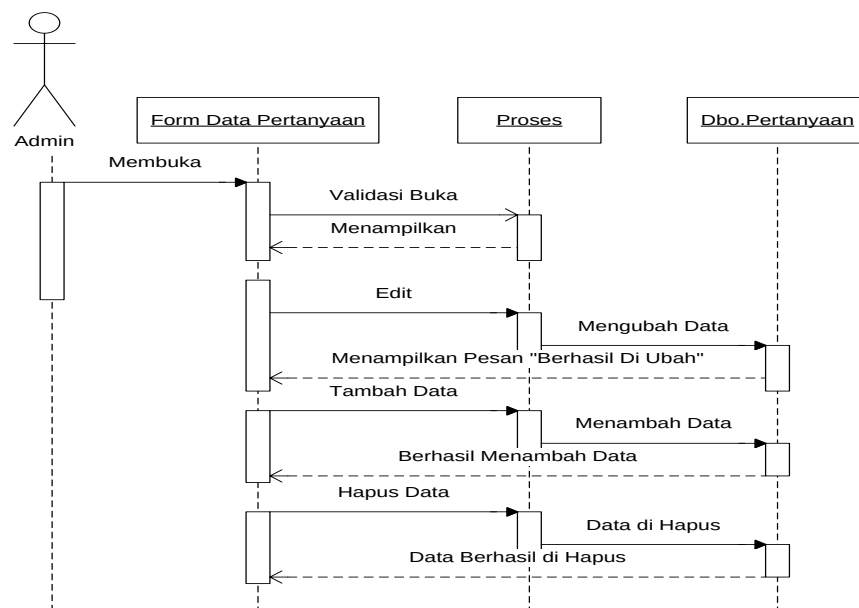
Gambar III.17. Sequence Diagram Kuesioner

4. Sequence Diagram Data Dimensi



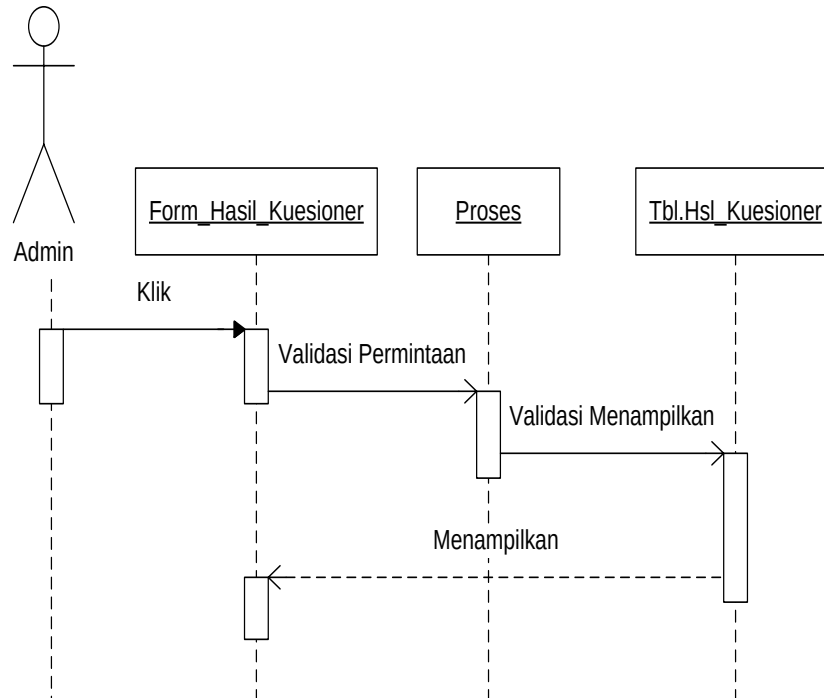
Gambar III.18. Sequence Diagram Data Dimensi

5. Sequence Diagram Data Pertanyaan



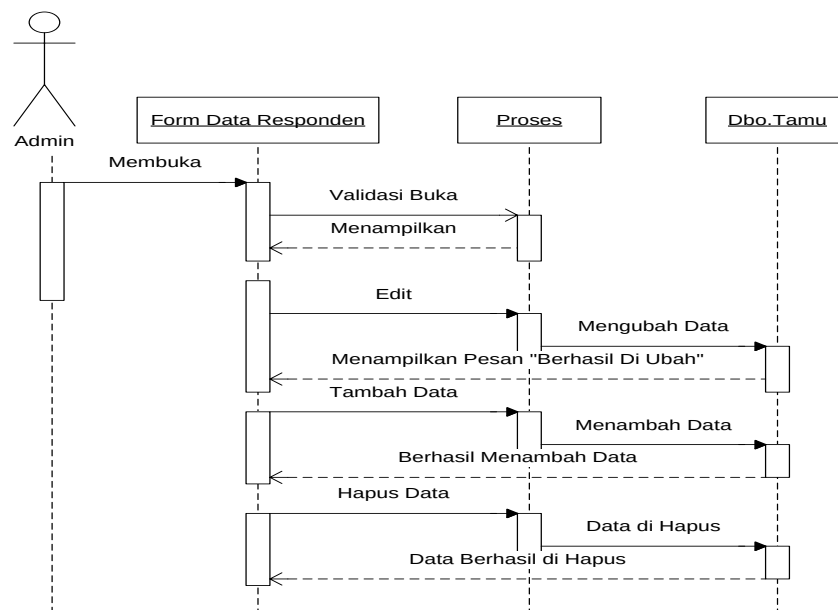
Gambar III.19. Sequence Diagram Data Pertanyaan

6. Sequence Diagram Hasil Kuesioner



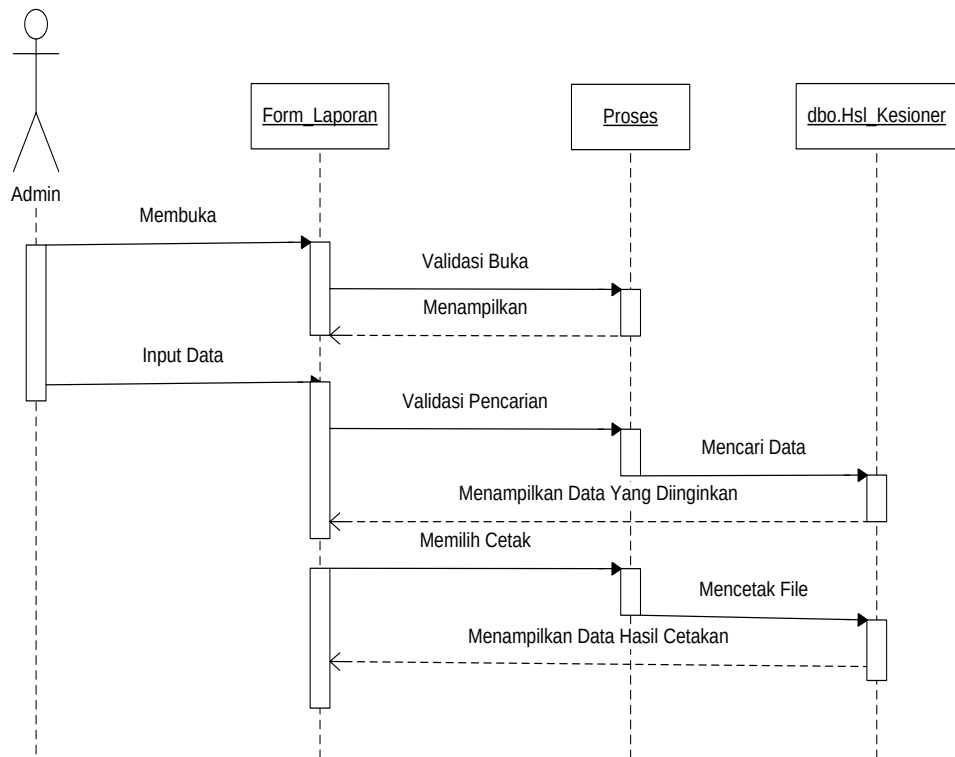
Gambar III.20. Sequence Diagram Hasil Kuesioner

7. Sequence Diagram Data Masyarakat



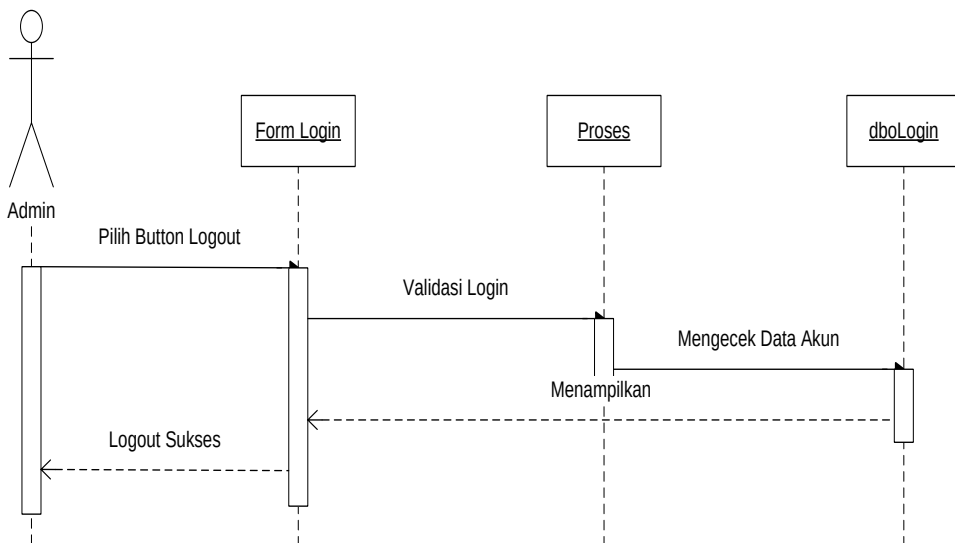
Gambar III.21. Sequence Diagram Data Masyarakat

8. Sequence Diagram Laporan



Gambar III.22. Sequence Diagram Laporan

9. Sequence Diagram Logout



Gambar III.23. Sequence Diagram Logout

III.3.5.Desain Tabel

Berikut ini merupakan rancangan struktur tabel dari perancangan aplikasi pelayanan pada Kantor Kelurahan Sicanang sebagai berikut:

1. Struktur Tabel *Login*

Tabel *Login* digunakan untuk admin masuk kedalam halaman admin, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.5 di bawah ini:

Tabel III.5. Rancangan Tabel *Login*

Nama Database		KKS		
Nama Tabel		Login		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Username	Varchar	50	Primary Key
2.	Password	Varchar	50	-

2. Struktur Tabel Masyarakat

Tabel Masyarakat digunakan untuk data Masyarakat yang mengisi kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.6 di bawah ini:

Tabel III.6. Rancangan Tabel Masyarakat

Nama Database		KKS		
Nama Tabel		Masyarakat		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_Masyarakat	varchar	20	Primary Key
2.	nama_Masyarakat	varchar	100	-
3.	Jenis_kelamin	varchar	100	-
4.	Usia	varchar	50	-
5.	Tanggal	varchar	20	-
6.	Bulan	varchar	20	-
7.	Tahun	varchar	20	-

3. Struktur Tabel Dimensi

Tabel Dimensi digunakan untuk dimensi kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.7 di bawah ini:

Tabel III.7 Rancangan Tabel Dimensi

Nama Database		KKS		
Nama Tabel		Dimensi		
No	Nama Field	Tipe Data	Nilai	Kunci
1.	Id_dimensi	Varchar	20	Primary Key
2.	Dimensi	Varchar	100	-

4. Struktur Tabel pertanyaan

Tabel pertanyaan digunakan untuk pertanyaan kuesioner yang, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.8 di bawah ini:

Tabel III.8 Rancangan Tabel Pertanyaan

Nama Database		KKS		
Nama Tabel		Pertanyaan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_pertanyaan	Varchar	20	Primary Key
2.	Pertanyaan	Varchar	200	-
3.	Id_dimensi	Varchar	20	-
4.	Dimensi	Varchar	100	-

5. Struktur Tabel Kinerja

Tabel Jawaban digunakan untuk hasil jawaban dari kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.9 di bawah ini:

Tabel III.9 Rancangan Tabel Persepsi

Nama Database		KKS		
Nama Tabel		Kinerja		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_kuesioner	Varchar	20	Primary Key
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_Masyarakat	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	STT	Int	10	-
7.	TT	Int	10	-
8.	CT	Int	10	-
9.	T	Int	10	-
10.	ST	Int	10	-

6. Struktur Tabel Harapan

Tabel Jawaban digunakan untuk hasil jawaban dari kuesioner, selengkapnya mengenai struktur tabel ini dapat dilihat pada tabel III.10 di bawah ini:

Tabel III.10. Rancangan Tabel Harapan

Nama <i>Database</i>		KKS		
Nama Tabel		Harapan		
No	Nama Field	Tipe Data	nilai	Kunci
1.	Id_kuesioner	Varchar	20	<i>Primary Key</i>
2.	Id_dimensi	Varchar	20	-
3.	Id_pertanyaan	Varchar	20	-
4.	Id_Masyarakat	Varchar	20	-
5.	Jawaban	Varchar	50	-
6.	STT	Int	10	-
7.	TT	Int	10	-
8.	CT	Int	10	-
9.	T	Int	10	-
10.	ST	Int	10	-

III.3.6.Desain *Interface*

Berikut ini adalah rancangan atau desain *input* sebagai antarmuka pengguna:

1. Desain *Home*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman utama pada sistem.

Adapun rancangan Desain *home* terlihat terlihat pada gambar III.24 berikut :



Gambar III.24. Desain *Home*

2. Desain *Login*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman *Login* pada sistem agar hanya admin yang bisa mengakses sistem. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.25 berikut:

Gambar III.25 Desain *Login*

3. Desain Halaman Kuesioner

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman kuesioner. Pada halaman ini masyarakat memberikan penilaian dengan cara mengisi kuesioner yang telah tersedia pada aplikasi. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.26 berikut:

Kantor Kelurahan Sicanang
Home Kuesioner Login

Kuesioner Penelitian

Responden yang terhormat,

Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu berikan adalah sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucap terima kasih.

Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Umur : ☐ 17 Tahun - 25 Tahun ☐ 26 Tahun - 35 Tahun ☐ 36 Tahun - Keatas

Pekerjaan : ☐ PNS ☐ Buruh ☐ Pedagang
☐ Pelajar / Mahasiswa ☐ Tidak Bekerja

Keterangan:

STT = Sangat Tidak Tepenuhi TT = Tidak Tepenuhi
CT = Cukup Tepenuhi T = Tepenuhi ST = Sangat Tepenuhi

**) Beri tanda centang pada penilaian yang sesuai dengan pendapat anda.*

No	Variabel Kualitas Pelayanan	Persepsi					Persepsi				
		STT	TT	CT	T	ST	STT	TT	CT	T	ST
1	XXXXXXXX										
2	XXXXXXXX										
3	XXXXXXXX										

Gambar III.26. Desain Kuesioner

4. Desain Halaman *Home Admin*

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman *home admin*. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.27 berikut :

Kantor Kelurahan Sicanang	Logout
Home	Home Selamat Datang Admin Home / Home / Grafik Pengisian Kuesioner Per Bulan Grafik Jumlah Persepsi dan Harapan
Kelola Kuesioner	
Hasil Kuesioner	
Laporan	

Gambar III.27. Desain *home admin*

5. Desain Halaman Data Dimensi

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman dimensi, pada sistem ini untuk menambah, mengedit, menghapus data dimensi. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.28 berikut:

Kantor Kelurahan Sicanang					Logout																				
Home	Data Dimensi																								
Kelola Kuesioner	Home / Home / Data Dimensi																								
Hasil Kuesioner	Tambah Data Search: <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>ID DIMENSI</th> <th>Dimensi</th> <th colspan="2">Aksi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Edit</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Edit</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Edit</td> <td>Hapus</td> </tr> </tbody> </table>					No	ID DIMENSI	Dimensi	Aksi		1	xxx	xxx	Edit	Hapus	2	xxx	xxx	Edit	Hapus	3	xxx	xxx	Edit	Hapus
No	ID DIMENSI	Dimensi	Aksi																						
1	xxx	xxx	Edit	Hapus																					
2	xxx	xxx	Edit	Hapus																					
3	xxx	xxx	Edit	Hapus																					
Laporan																									

Gambar III.28. Desain Halaman Data Dimensi

6. Desain Data Pertanyaan

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman pertanyaan, pada sistem ini untuk menambah, mengedit, menghapus data pertanyaan. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.29 berikut:

Kantor Kelurahan Sicanang					Logout																								
Home	Data Pertanyaan																												
Kelola Kuesioner	Home / Home / Data Pertanyaan																												
Hasil Kuesioner	Tambah Data Search: <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>ID PERTANYAAN</th> <th>Pertanyaan</th> <th>Dimensi</th> <th colspan="2">Aksi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Edit</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Edit</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Edit</td> <td>Hapus</td> </tr> </tbody> </table>					No	ID PERTANYAAN	Pertanyaan	Dimensi	Aksi		1	xxx	xxx	xxx	Edit	Hapus	2	xxx	xxx	xxx	Edit	Hapus	3	xxx	xxx	xxx	Edit	Hapus
No	ID PERTANYAAN	Pertanyaan	Dimensi	Aksi																									
1	xxx	xxx	xxx	Edit	Hapus																								
2	xxx	xxx	xxx	Edit	Hapus																								
3	xxx	xxx	xxx	Edit	Hapus																								
Laporan																													

Gambar III.29. Desain Halaman Data Pertanyaan

7. Desain Data Masyarakat

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data Masyarakat, pada sistem ini admin cetak, detail dan menghapus data Masyarakat yang memberikan jawaban dari kuesioner. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.30 berikut:

Kantor Kelurahan Sicanang								Logout																																
Home	Data Masyarakat																																							
Kelola Kuesioner	Home / Home / Data Masyarakat																																							
Hasil Kuesioner	Tambah Data Search: <table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Nama</th> <th>Pekerjaan</th> <th>Umur</th> <th>Tanggal Isi</th> <th colspan="3">Aksi</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Cetak</td> <td>Detail</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Cetak</td> <td>Detail</td> <td>Hapus</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>Cetak</td> <td>Detail</td> <td>Hapus</td> </tr> </tbody> </table>								No	Nama	Pekerjaan	Umur	Tanggal Isi	Aksi			1	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus	2	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus	3	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus
No	Nama	Pekerjaan	Umur	Tanggal Isi	Aksi																																			
1	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus																																	
2	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus																																	
3	xxx	xxx	xxx	xxx	Cetak	Detail	Hapus																																	
Laporan																																								

Gambar III.30. Desain Data Masyarakat

8. Desain Data Perhitungan Metode Servqual

Rancangan ini berfungsi untuk menampilkan halaman data Hasil Perhitungan Metode Servqual. Adapun rancangan desain sistem terlihat pada gambar III.31 berikut :

Kantor Kelurahan Sicanang							Logout																																			
Home	Data Perhitungan Metode Servqual																																									
Kelola Kuesioner	Home / Home / Data Perhitungan Metode Servqual																																									
Hasil Kuesioner	<table border="1"> <thead> <tr> <th>No</th> <th>Dimensi</th> <th>Pertanyaan</th> <th>Persepsi</th> <th>Harapan</th> <th>Tingkat Kepuasan</th> <th>Keterangan</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>1</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> <tr> <td>2</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> <tr> <td>3</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Total Rata-Rata</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> <td>xxx</td> </tr> </tbody> </table>							No	Dimensi	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan	1	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	2	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	3	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	Total Rata-Rata			xxx	xxx	xxx	xxx
No	Dimensi	Pertanyaan	Persepsi	Harapan	Tingkat Kepuasan	Keterangan																																				
1	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx																																				
2	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx																																				
3	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx	xxx																																				
Total Rata-Rata			xxx	xxx	xxx	xxx																																				
Laporan																																										