

## Application of the Community Satisfaction Survey (SKM) to the Services of the Bengkulu Province General Bureau, Public Relations and Protocol Using the Servqual Method

### Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu Menggunakan Metode Servqual

Robin Darmanto <sup>1)</sup>; Toibah Umi Kalsum <sup>2)</sup>; Yode Arliando <sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Study Program of Informatics, Faculty of Computer Science Universitas Dehasen Bengkulu

<sup>2)</sup> Department of Informatics, Faculty of Computer Science, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: <sup>1)</sup> [robindarmanto35@gmail.com](mailto:robindarmanto35@gmail.com)

#### How to Cite :

Darmanto, R., Kalsum, T. U., Arliando, Y. (2021). Application of the Community Satisfaction Survey (SKM) to the Services of the Bengkulu Province General Bureau, Public Relations and Protocol Using the Servqual Method. JURNAL Komitek, 1(2). DOI: <https://doi.org/10.53697/jkomitek.v1i2>

#### ARTICLE HISTORY

Received [16 November 2021]

Revised [29 November 2021]

Accepted [4 Desember 2021]

#### KEYWORDS

Application, Community Satisfaction Survey, Service, Servqual Method.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



#### ABSTRAK

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, akan dikembangkanlah suatu sistem survey kepuasan pelayanan dengan menampilkan dan menganalisa data dalam bentuk kuesioner. Dimana dalam pengembangan ini diimplementasikan suatu metode survey komputasional yaitu metode Servqual yang dapat memberikan kemudahan dalam pengumpulan dan analisis data kuesioner survei. Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu dibuat menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic .Net dan database SQL Server. Aplikasi ini sudah diterapkan suatu metode yaitu Metode Servqual, dimana hasil penilaian kepuasan masyarakat akan diproses ulang untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Proses penilaian dibagi berdasarkan bagian/unit di Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu. Output yang dihasilkan dalam bentuk grafik, dimana jika nilai servqual yang tertinggi, bisa dikatakan bahwa atribut tersebut perlu dilakukan evaluasi pembenahan/ atau ke depannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa fungsionalitas dari Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu sudah berjalan sesuai harapan.

#### ABSTRACT

In an effort to improve service quality, a service satisfaction survey system will be developed by displaying and analyzing data in the form of a questionnaire. Where in this development a computational survey method is implemented, namely the Servqual method which can provide convenience in collecting and analyzing survey questionnaire data. The application of the Community Satisfaction Survey (SKM) to the Services of the Bengkulu Province General Bureau, Public Relations and Protocol was made using the Visual Basic .Net programming language and SQL Server database. This application has applied a method, namely the

*Servqual Method, where the results of the community satisfaction assessment will be reprocessed to determine the level of community satisfaction with the services provided. The assessment process is divided based on the sections/units in the Bengkulu Province General Bureau, Public Relations and Protocol. The resulting output is in the form of a graph, where if the servqual value is the highest, it can be said that these attributes need to be evaluated for improvement / or in the future to improve the quality of services at the Bengkulu Province General Bureau, Public Relations and Protocol. Based on the tests that have been carried out, it can be concluded that the functionality of the Public Satisfaction Survey (SKM) Application for the Services of the Bengkulu Province General Bureau, Public Relations and Protocol has been running as expected.*

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah Biro Umum ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan , khususnya di Biro Umum, Humas Dan Protokol Setada Provinsi Bengkulu No 1 Padang Harapan Bengkulu. Mengingat nama-nama layanan perizinan yang ada di Biro Umum, Humas Dan Protokol sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi Masing- masing, dan khusus untuk (DBUHDP) survei dilakukan untuk semua nama- nama layanan perizinan yang asilnya digabungkan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 Biro Umum, Humas Dan Protokol Provinsi Bengkulu. Menjadi satu laporan survei Kepuasan Masyarakat Biro Umum, Humas Dan Protokol Provinsi Bengkulu. Namun peningkatan ini belum terlalu signifikan, karena upaya peningkatan pelayanan terutama dari segi kelengkapan fasilitas pendukung seperti tampilan-tampilan masih kurang. Hal ini tidak lain disebabkan oleh terbatasnya anggaran untuk pemenuhan kebutuhan kegiatan pelayanan publik tersebut. Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, akan di kembangkanlah suatu sistem survey kepuasan pelayanan dengan menampilkan dan menganalisa data dalam bentuk kuesioner. Dimana dalam pengembangan ini diimplementasikan suatu metode survey komputasional yaitu metode Servqual yang dapat memberikan kemudahan dalam pengumpulan dan analisis data kuesioner survei.

Dimana pengunjung akan di survei dengan cara mengisi form survei dari program yang akan dibangun dan kemudian data tersebut akan dianalisa dengan algoritma metode servqual yang akan menghasilkan indeks kepuasan pelayanan Untuk itu perlu adanya pengembangan pada sistem yang selama ini telah berjalan, agar dapat diketahui secara detail apa yang harus dibenahi atau diperbaiki dari sisi pelayanan yang telah diberikan, dan sekaligus menghemat waktu perhitungan dari hasil jawaban masyarakat, dikarenakan sudah terkomputerisasi.

Dalam membantu proses analisis survei kepuasan tersebut, dalam penelitian ini akan dilakukan pendekatan menggunakan Metode Servqual yang mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dengan harapan atas pelayanan yang diterima.

## LANDASAN TEORI

### Aplikasi

Aplikasi adalah suatu program komputer yang dibuat untuk mengerjakan dan melaksanakan tugas khusus dari pengguna. Aplikasi adalah penggunaan dalam suatu komputer, instruksi (instruction) atau pernyataan (statement) yang disusun sedemikian rupa sehingga komputer dapat memproses input menjadi output (Sinambela, 2016).

Aplikasi adalah suatu program yang siap untuk digunakan yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna jasa aplikasi serta penggunaan aplikasi lain yang dapat digunakan oleh suatu sasaran yang akan dituju. Aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputasi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang di harapkan (Juniansyah, 2015).

### Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan indikator penilaian sistem pelayanan kesehatan. Oleh karena itu, kepuasan konsumen bagi perusahaan jasa sangat penting untuk memperluas market dan mempertahankan loyalitas konsumen. Penilaian kepuasan dilakukan secara bertahap, dimulai dengan menentukan atribut-atribut yang mempengaruhi pengambilan keputusan, proses pengambilan keputusan, kinerja dan sistem pelayanan kesehatan rumah sakit, faktor pendorong kepuasan, mengukur tingkat kepuasan keseluruhan maupun terhadap masing-masing atribut. Hubungannya terhadap loyalitas dan referensi masyarakat, serta in-aplikasi manajerial (Lestari, 2016).

Selain itu juga terdapat beberapa variabel non medik yang juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, diantaranya yaitu: tingkat pendidikan, latar belakang sosial ekonomi, budaya, lingkungan fisik, pekerjaan, kepribadian dan lingkungan hidup, juga dipengaruhi oleh karakteristik masyarakat, yaitu: umur, pendidikan, pekerjaan, etnis, sosial ekonomi, dan diagnosis penyakit.

### Metode Service Quality (Kualitas pelayanan)

Service Quality adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dimana pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan (Utami & Mukti, 2018)

Model servqual atau service quality didasarkan pada asumsi bahwa konsumen membandingkan kinerja jasa pada atribur-atribut relevan dengan standar ideal untuk masing-masing atribut jasa. Jika kinerja sesuai dengan atau melebihi standar maka persepsi atau kualitas jasa keseluruhan akan positif dan sebaliknya jika kinerja tidak sesuai dengan standar maka persepsi atas kualitas jasa keseluruhan akan negatif (Pratikna, et al., 2017).

Kualitas pelayanan adalah suatu cara kerja perusahaan yang berusaha mengadakan perbaikan mutu secara terus menerus terhadap proses, produk dan servis yang dihasilkan perusahaan. Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Panjaitan, 2016).

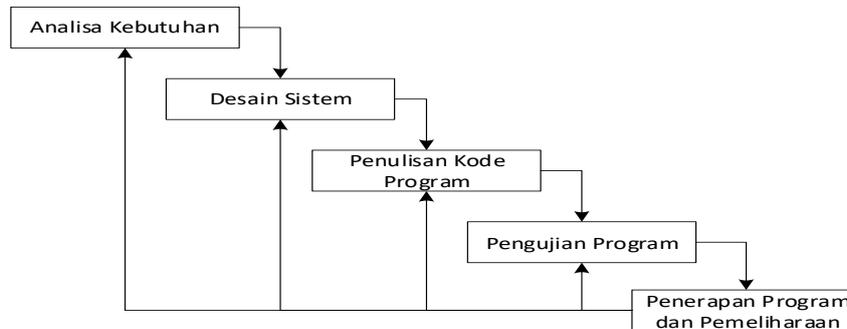
Kualitas layanan mendorong pelanggan untuk komitmen kepada produk dan pelayanan suatu perusahaan. Kualitas layanan sangat berpengaruh dalam mempertahankan pelanggan dalam waktu yang lama. Kualitas menjadi bagian yang terintegrasi pada semua produk dan jasa. Pengendalian kualitas dapat didefinisikan sebagai aktivitas keteknikan dan manajemen yang dengan aktivitas itu diukur ciri-ciri kualitas produk, membandingkannya dengan spesifikasi atau persyaratan

dan mengambil tindakan perbaikan yang sesuai apabila ada perbedaan antara penampilan yang sebenarnya dan yang standar (Utami, 2015)

## METODE PENELITIAN

### Metode Analisis

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode pengembangan sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah Waterfall. Adapun tahapan-tahapan metode waterfall, antara lain :



Gambar 1. Tahapan Metode Waterfall

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Pengujian blackbox (blackbox testing) adalah salah satu metode pengujian perangkat lunak yang berfokus pada sisi fungsionalitas, khususnya pada input dan output aplikasi (apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum). Tahap pengujian atau testing merupakan salah satu tahap yang harus ada dalam sebuah siklus pengembangan perangkat lunak (selain tahap perancangan atau desain).

Adapun hasil pengujian yang telah dilakukan pada Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu, seperti Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian Blackbox

No	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil Pengujian
1.	Melakukan Proses <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah	<i>Login Form</i>	Sistem berhasil menolak <i>user</i> yang menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah
2.	Melakukan proses <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar	<i>Login form</i>	Sistem berhasil menerima akses <i>user</i> yang menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar
3.	Melakukan penilaian kepuasan masyarakat	<i>Form</i> Penilaian Kepuasan masyarakat	berhasil memberikan penilaian kepuasan masyarakat
4.	Menginputkan data pertanyaan yang sama pada form input data pertanyaan	<i>Form</i> Input Data Pertanyaan	Sistem menolak untuk menyimpan data pertanyaan tersebut, dan menampilkan pesan "Sudah Ada"
5	Menghitung hasil penilaian kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat	<i>Form</i> analisa hasil tingkat kepuasan masyarakat	Sistem berhasil menampilkan hasil penilaian kepuasan masyarakat

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa fungsionalitas dari Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu sudah berjalan sesuai harapan.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu dibuat menggunakan bahasa pemrograman Visual Basic .Net dan database SQL Server. Aplikasi ini sudah diterapkan suatu metode yaitu Metode Servqual, dimana hasil penilaian kepuasan masyarakat akan diproses ulang untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.
2. Proses penilaian dibagi berdasarkan bagian/unit di Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu. Output yang dihasilkan dalam bentuk grafik, dimana jika nilai servqual yang tertinggi, bisa dikatakan bahwa atribut tersebut perlu dilakukan evaluasi pembenahan/ atau ke depannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu
3. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan dapat disimpulkan bahwa fungsionalitas dari Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu sudah berjalan sesuai harapan.

### Saran

1. Agar dapat menggunakan aplikasi ini untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh setiap bagian/unit di Biro Umum, Humas dan Protokol Provinsi Bengkulu
2. Perlu adanya pengembangan pada aplikasi, dengan cara menerapkan metode sebagai bahan pertimbangan dalam melihat hasil tingkat kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Budiarto, E., 2017. Pembuatan Aplikasi Web Berbasis SMS Sebagai Media Penyalur Informasi dan Komunikasi Antara Sekolah Dengan Orang Tua Siswa. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Teknik Kejuruan (JIPTTEK)* Vol.X No.1 Januari 2017.
- Enterprise, J., 2015. *Pengenalan Visual Studio 2013*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Juniansyah, A., 2015. Pembangunan Aplikasi Child Tracker Berbasis Assisted-Global Positioning System (A-GPS) Dengan Platform Android. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika (KOMPUTA)* Edisi 1 Volume 1 Agustus 2015. ISSN 2089-9033.
- Kusumo, A. S., 2016. *Administrasi SQL Server 2014*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Lasminiasih, 2016. Perancangan Sistem Informasi Kredit Mikro Mahasiswa Berbasis Web. *Jurnal Sistem Informasi (JSI)* Vol.8 No.1 April 2016 ISSN : 2085-1588.
- Lestari, W., 2016. Analisa Faktor Penentu Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Bantul. *Jurnal Kedokteran dan Kesehatan Indonesia*.
- Lubis, A., 2016. *Basis Data Dasar Untuk Mahasiswa Ilmu Komputer*. Yogyakarta: Deepublish.
- Nurwulan, F. A., Desrianty, A. & Fitria, L., 2015. Analisis Pelayanan Jasa Pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) DKI Jakarta Dengan Menggunakan Metode Service Quality. *Reka Integra Jurnal Online Institut Teknologi Nasional*, Volume Vol.2 No.1.
- Panjaitan, J. E., 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada JNE Cabang Bandung. *Derema Jurnal Manajemen* Vol.11 No.2 September 2016.
- Pratikna, E. V., Tanuwijaya, H. & Susilo, T. H., 2017. Rancang Bangun Aplikasi Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Menggunakan Model Service Quality (Studi Kasus: Parahita Diagnostic Center Surabaya). *JSIKA*, Volume Vol. 6 No.2 ISSN 2338-137X.

- Sinambela, D. T., 2016. Aplikasi Pengaduan Kemacetan Lalu Lintas Di Kota Bandung Berbasis Mobile Dengan GPS. E-Proceeding Of Applied Science Vol. 2 No. 1 April 2016. ISSN 2442-5826.
- Utami, D. R. L., 2015. Six Sigma Untuk Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Persepsi Kualitas Provider Kartu GSM Prabayar. Jurnal Gaussian Vol 4 No. 1 Tahun 2015. ISSN : 2339-2541.
- Utami, S. & Mukti, A. H., 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) dan Citra Merk (Brand Image) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Klinik Akupuntur Setia Utami. Jurnal Ilmiah Bisnis, Pasar Modal, dan UMKM Vol.1 No.1 Juni 2018.