



SISTEM PENILAIAN TINGKAT KEPUASAN PELAYANAN DIREKTORAT INTELIJEN KEAMANAN POLDA BANTEN PADA MASYARAKAT BERBASIS WEB

Moh. Badri Tamam¹

¹Universitas Islam Madura

Email: Badri.uimadura@gmail.com

ABSTRAK

Penilaian tingkat kepuasan pelayanan merupakan aspek penting dalam menjaga kualitas dan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten, sebagai lembaga penegak hukum di wilayah Banten, memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan Sistem Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten pada Masyarakat Berbasis Web.

Penelitian ini menggunakan metode waterfall dalam pengembangan perangkat lunak. Tahapan penelitian dimulai dari analisis kebutuhan pengguna, perancangan dan implementasi sistem, hingga pengujian dan evaluasi. Data kebutuhan dan preferensi masyarakat dikumpulkan melalui platform web yang mudah diakses.

Sistem penilaian ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk memberikan penilaian dan umpan balik terkait pelayanan Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten. Pengguna dapat memberikan penilaian terhadap berbagai aspek pelayanan, seperti kecepatan respons, profesionalisme staf, dan lain-lain. Hasil evaluasi sistem menunjukkan bahwa pengguna merasa puas dengan pengalaman menggunakan sistem penilaian tingkat kepuasan pelayanan ini.

Dengan adanya sistem penilaian tingkat kepuasan pelayanan berbasis web ini, Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten dapat memperoleh umpan balik yang lebih cepat dan akurat dari masyarakat. Umpan balik ini dapat digunakan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan guna memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat secara lebih efektif.

Pengembangan sistem penilaian tingkat kepuasan berbasis web untuk Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten memiliki potensi untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas evaluasi. Dengan memanfaatkan teknologi web yang inklusif, masyarakat dapat memberikan umpan balik secara lebih mudah dan cepat, yang pada akhirnya akan berkontribusi pada peningkatan keseluruhan kualitas layanan. Hal ini sejalan dengan tujuan Direktorat dalam menjaga keamanan masyarakat di wilayah Banten.

Kata Kunci: Penilaian Kepuasan Pelayanan, Direktorat Intelijen Keamanan, Polda Banten, Web, Metode Waterfall.

ABSTRACT

The assessment of service satisfaction is an essential aspect in maintaining the quality and trust of the public towards government institutions. The Directorate of Security Intelligence of Banten Regional Police, as a law enforcement agency in the Banten region, holds the responsibility of providing quality services to the public. Therefore, this research aims to develop the "Web-Based Assessment System for Service Satisfaction of the Directorate of Security Intelligence, Banten Regional Police, among the Community".

This research employs the waterfall method in software development. The research process begins with user requirement analysis, followed by system design and implementation, and concludes with testing and evaluation. Data on user needs and preferences are collected through an easily accessible web platform.

The assessment system offers convenience for the community to provide feedback and assessment regarding the services of the Directorate of Security Intelligence, Banten Regional Police.

Users can evaluate various aspects of services, such as response speed and staff professionalism. The evaluation results indicate that users are satisfied with their experience using the service satisfaction assessment system.

With the web-based service satisfaction assessment system in place, the Directorate of Security Intelligence, Banten Regional Police can obtain faster and more accurate feedback from the community. This feedback can be utilized to implement improvements and enhance services to better meet the expectations and needs of the public.

The development of a web-based service satisfaction assessment system for the Directorate of Security Intelligence of Banten Regional Police holds the potential to enhance evaluation efficiency and effectiveness. By leveraging inclusive web technology, the community can provide feedback more easily and swiftly, ultimately contributing to an improvement in overall service quality. This aligns with the Directorate's mission to maintain community safety in the Banten region.

Keywords : *Service Satisfaction Assessment, Directorate of Security Intelligence, Banten Regional Police, Web, Waterfall Method.*

PENDAHULUAN

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi informasi yang pesat, pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi tuntutan utama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Kepolisian Daerah (Polda) Banten sebagai salah satu lembaga penegak hukum di Indonesia, memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat di wilayah Banten. Dalam menjalankan tugasnya, Polda Banten dibagi menjadi berbagai direktorat yang memiliki tanggung jawab dan fungsi khusus. Salah satu direktorat yang berperan strategis dalam menjaga keamanan dan ketertiban masyarakat adalah Direktorat Intelijen Keamanan. Direktorat ini memiliki tugas untuk melakukan pengumpulan, analisis, dan penyajian informasi intelijen guna mendukung tindakan operasional kepolisian. Melalui kegiatan intelijen yang dilakukan, Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten dapat membantu dalam pengambilan keputusan strategis dan penanggulangan berbagai ancaman keamanan yang timbul di wilayah tersebut. Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat, Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten perlu melakukan evaluasi terhadap tingkat kepuasan pelayanan yang diberikan. Evaluasi ini berguna untuk mengetahui sejauh mana keefektifan dan kecukupan pelayanan yang telah diselenggarakan. Namun, dalam pelaksanaan evaluasi tingkat kepuasan pelayanan saat ini, Direktorat Intelijen Keamanan masih menghadapi beberapa kendala. Metode penilaian yang digunakan belum optimal dalam mengumpulkan umpan balik dari masyarakat, dan proses evaluasi yang dilakukan cenderung memakan waktu dan tenaga yang cukup banyak. Selain itu, metode penilaian yang digunakan saat ini juga terbatas dalam hal pengumpulan data. Menggunakan aplikasi berbasis Telegram, masyarakat harus secara aktif mencari dan bergabung dengan grup khusus untuk memberikan penilaian. Hal ini dapat membatasi partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik, terutama bagi mereka yang tidak terbiasa menggunakan

aplikasi tersebut. Dalam rangka meningkatkan efisiensi dan efektivitas evaluasi tingkat kepuasan pelayanan, diperlukan perubahan dalam metode penilaian yang digunakan. Salah satu solusi yang dapat diimplementasikan adalah dengan mengembangkan sistem penilaian tingkat kepuasan pelayanan berbasis web. Dengan menggunakan platform web yang lebih umum digunakan oleh masyarakat, proses penilaian dapat menjadi lebih mudah, cepat, dan dapat diakses oleh semua kalangan masyarakat. Melalui pengembangan Rancangan penilaian berbasis web, Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten dapat memperoleh data yang lebih komprehensif dan real-time mengenai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Informasi ini dapat digunakan sebagai acuan dalam mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki dan memperbaiki kualitas pelayanan mereka secara keseluruhan. Dalam skripsi ini, penulis akan melakukan penelitian untuk mengembangkan Rancangan penilaian tingkat kepuasan pelayanan Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten berbasis web. Penelitian ini akan melibatkan kebutuhan pengguna, perancangan dan pengembangan sistem, serta pengujian dan evaluasi. Dengan menggunakan pendekatan pengembangan sistem berbasis web, diharapkan Rancangan penilaian ini dapat memberikan solusi yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan memenuhi harapan masyarakat terhadap Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten.

METODE

Metode yang digunakan pada pengembangan perangkat lunak ini menggunakan Model Air Terjun (Waterfall) yang terbagi menjadi lima tahapan menurut Ian Sommerville.

1. *Requirement* (Kebutuhan), Pada tahap ini pengembang harus mengetahui seluruh informasi mengenai kebutuhan software seperti kegunaan *software* yang diinginkan oleh pengguna dan batasan *software*. Informasi tersebut biasanya diperoleh dari wawancara, survey, ataupun diskusi. Setelah itu informasi dianalisis sehingga mendapatkan data-data yang lengkap mengenai kebutuhan pengguna akan *software* yang akan dikembangkan.
2. *Design*, Tahap selanjutnya yaitu Desain. Desain dilakukan sebelum proses coding dimulai. Ini bertujuan untuk memberikan gambaran lengkap tentang apa yang harus dikerjakan dan bagaimana tampilan dari sebuah sistem yang diinginkan. Sehingga membantu menspesifikan kebutuhan hardware dan sistem, juga mendefinisikan arsitektur sistem yang akan dibuat secara keseluruhan.

3. *Implementation* (Pelaksanaan), Proses penulisan code ada di tahap ini. Pembuatan *software* akan dipecah menjadi modul-modul kecil yang nantinya akan digabungkan dalam tahap selanjutnya. Dalam tahap ini juga akan dilakukan pemeriksaan lebih dalam terhadap modul yang sudah dibuat, apakah sudah memenuhi fungsi yang diinginkan atau belum.
4. *Integration & Testing* (Pemeriksaan), Pada tahap keempat ini akan dilakukan penggabungan modul-modul yang sudah dibuat sebelumnya. Setelah itu akan dilakukan pengujian yang bertujuan untuk mengetahui apakah *software* sudah sesuai desain yang diinginkan dan apakah masih ada kesalahan atau tidak.
5. *Operation & Maintenance* (Pemeliharaan), adalah tahapan terakhir dari metode pengembangan *waterfall*. Di sini *software* yang sudah jadi akan dijalankan atau dioperasikan oleh penggunanya.

PEMBAHASAN

Analisis kebutuhan merupakan langkah pertama untuk menentukan perangkat lunak yang dihasilkan. Perangkat lunak yang sesuai dan memenuhi standar kebutuhan pengguna sangatlah bergantung kepada keberhasilan dalam melakukan analisis kebutuhan.

1. Analisis kebutuhan

a. Analisis Masukan:

Pada tahap Analisis Masukan, dilakukan evaluasi terhadap data dan informasi yang diperoleh dari pengguna atau responden yang telah mengisi kuesioner atau formulir penilaian mengenai tingkat kepuasan terhadap pelayanan Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten pada masyarakat berbasis Web. dapat menunjukkan tingkat kepuasan secara keseluruhan dan tingkat kepuasan pada setiap aspek pelayanan.

b. Analisis Keluaran:

Analisis Keluaran dalam konteks Sistem Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten pada Masyarakat Berbasis Web Identifikasi Aspek Pelayanan: Analisis keluaran juga mencakup identifikasi aspek pelayanan tertentu yang mendapatkan tingkat kepuasan tinggi atau rendah Analisis User:

Dalam analisis pengguna (user), perlu dipahami profil pengguna yang akan menggunakan sistem penilaian tingkat kepuasan layanan Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten berbasis web.

c. Analisis Kebutuhan Hardware:

Dalam mengimplementasikan Sistem Penilaian Tingkat Kepuasan Pelayanan Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten pada Masyarakat Berbasis Web, diperlukan beberapa komponen hardware yang memadai untuk menjalankan aplikasi dengan baik dan memastikan pengalaman pengguna yang optimal Analisis Software:

2. Rancangan Use case Diagram

Perancangan sistem menggunakan UML, Proses rancangan di mulai dari usecase, activity, segund dan class use case Diagram

1. Use case Diagram



Gambar 1 Use case Diagram

Berdasarkan Gambar Sistem Penilai Tingkat Kepuasan Pelayanan berjalan digambarkan dengan use case diagram diatas, yang memiliki kegiatan sebagai berikut :

- a) Administrator merupakan pengguna dengan hak akses tertinggi dalam sistem. Administrator dapat mengelola pengguna, mengelola data pelayanan, dan melihat laporan kepuasan dari pengguna.
- b) Pengguna merupakan pengguna umum yang menggunakan sistem untuk mengisi formulir penilaian terkait pelayanan.

1.Implemntasi

a. Master Data

Master Data berfungsi untuk membuat master data pelayanan, master quisioner dan mengelola user. Untuk setiap prosesnya akan dijelaskan sebagai berikut.

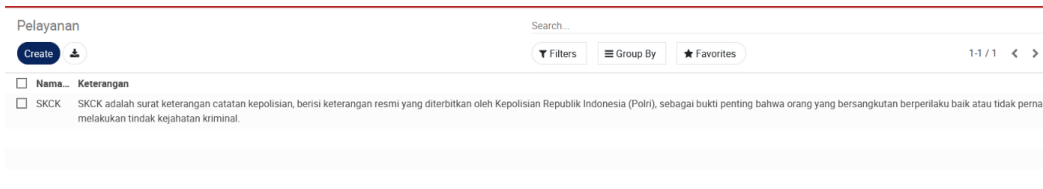
Langkah membuat master data pelayanan:

- 1) Pilih menu Master Data - Pelayanan



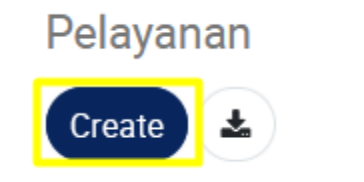
Gamaba 4.1 Pelayanan

Akan muncul tampilan list master data pelayanan yang telah dibuat.



Gambar 2 Tampilan Master Data Pelayanan

2) Tekan tombol “*Create*” untuk membuat master data pelayanan.

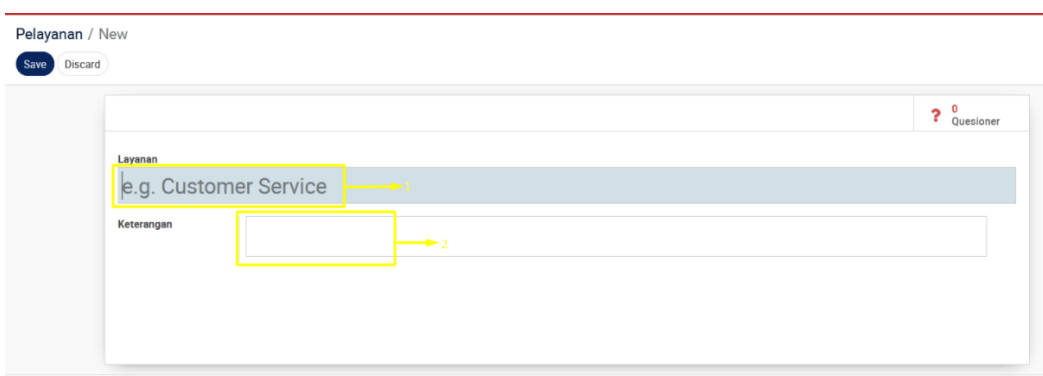


Gambar 3 Tampilan Create

3.) Masukan data yang harus diisikan sebagai berikut:

4) Masukan nama pelayanan pada field layanan

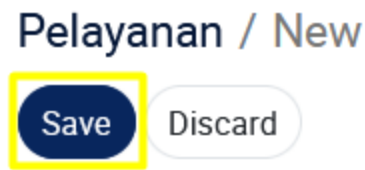
5) Masukan keterangan dari pelayanan yang dibuat



Gambar 4 Tampilan Mengisi Nama Dan Keterangan

6) Setelah mengisi nama dan keterangan pada tampilan master data pelayanan, selanjutnya tekan tombol “*Save*” untuk menyimpan master data pelayanan baru yang telah dibuat ke

sistem.



Gambar 5 Save Pelayanan

a. Cara Membuat Master Quisioner

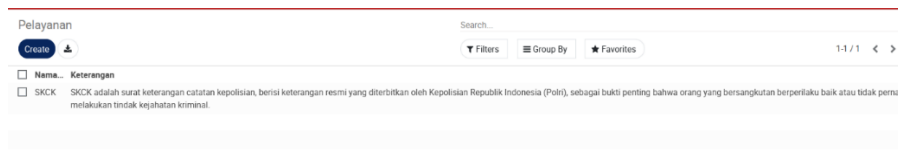
Langkah membuat master Quisioner:

1) Pilih menu Master Data – Pelayanan



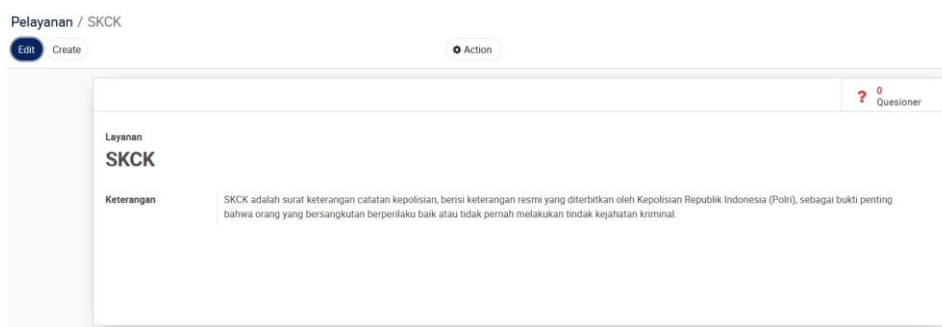
Gambar 6 Master Data Pelayanan

Akan muncul tampilan list master data pelayanan yang telah dibuat



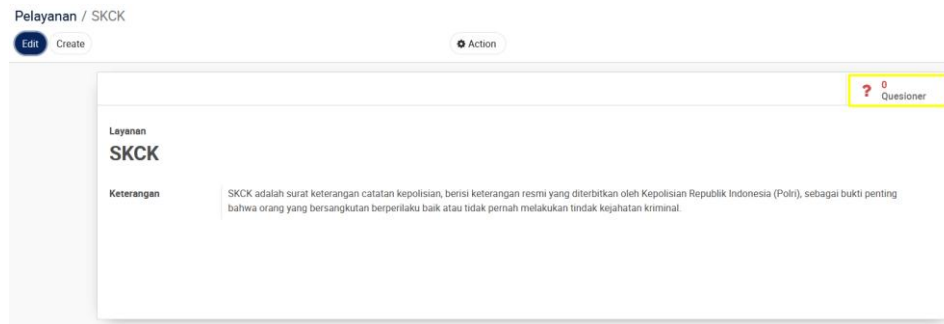
Gambar 7 Tampilan List Master Data Pelayanan

2) Tekan salah satu layanan yang telah dibuat, lalu akan menampilkan pada halaman master layanan.



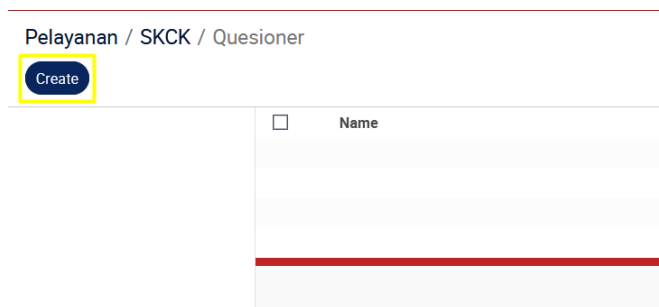
Gambar 8 Menampilkan Pada Halaman Master

3) Tekan tombol “*Smart Button*” untuk membuat master quisioner.



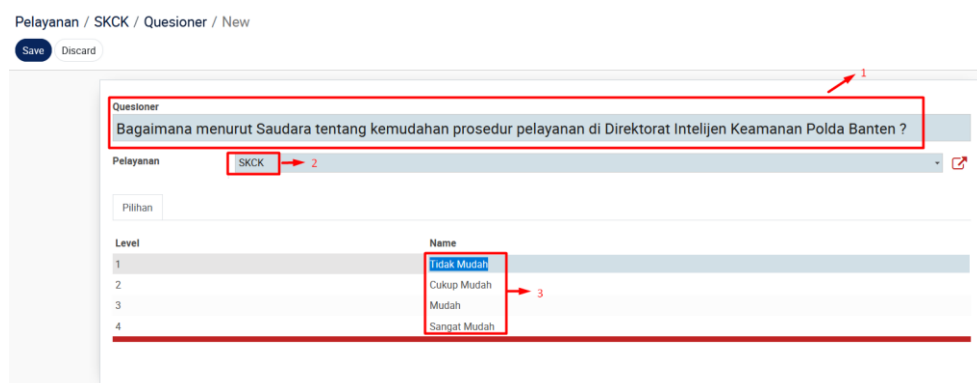
Gambar 9 Membuat Master Quisioner

- 4) Akan diarahkan oleh sistem ke tampilan menu quisioner, setelah itu tekan tombol **“Create”** untuk membuat master quisioner.



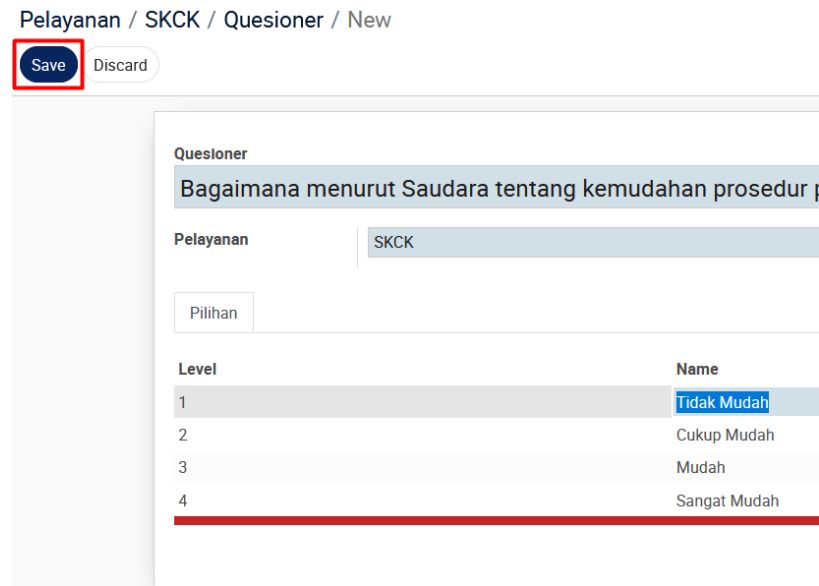
Gambar 10 Tampilan Data Yang Harus Diisikan

- 5) Masukan data yang harus diisikan sebagai berikut:
- 6) Ketikan Quisioner yang akan dibuat
- 7) Pilih Quisioner ini akan muncul di pelayanan bagiannya. Jika ada yang ingin disesuaikan dari bagian kolom name tab **“Pilihan”**



Gambar 11 Tampilan Pelayanan

- 8) Setelah mengisi semua data yang diperlukan, selanjutnya tekan tombol **“Save”** untuk menyimpan master quisioner baru yang telah dibuat ke sistem.

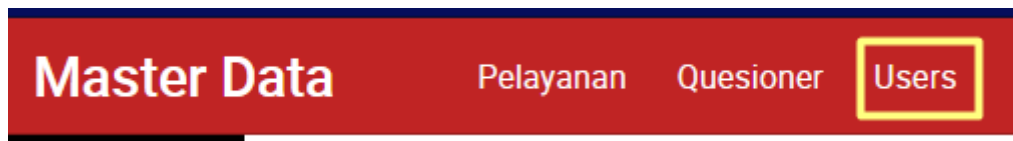


Gambar 12 Tampilan Menyimpan Master Quisioner

a. Cara Membuat User

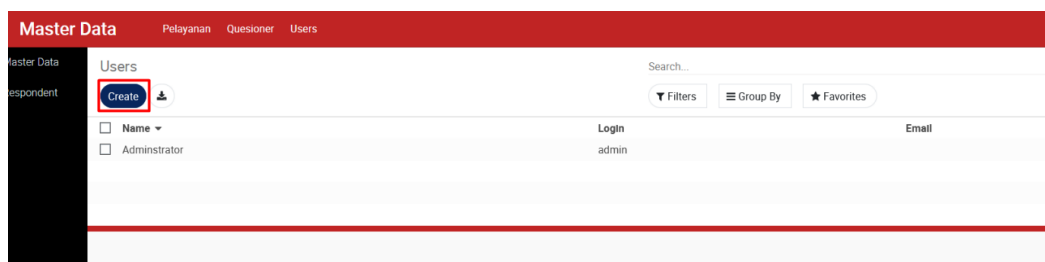
Langkah membuat user:

1) Pilih Menu Master Data – User.



Gambar 13 Tampilan Membuat User

2) Akan menampilkan tampilan list user yang telah terbuat, setelah itu bisa menekan tombol “Create” untuk membuat user.



Gambar 14 Tampilan List User

3) Masukan data yang harus diisikan sebagai berikut:

4) Ketikan Nama User yang ingin dibuat

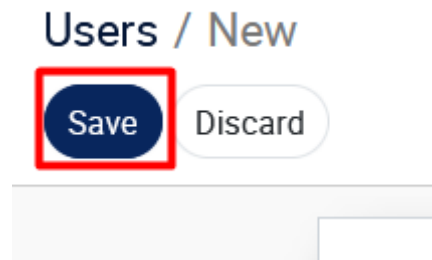
5) Masukan Login Username

6) Masukan E-mail User

The screenshot shows a 'Users / New' form with the following fields: Name (with placeholder 'Input your name..'), Login, Email, and Timezone (set to 'Asia/Jakarta'). Red boxes and arrows highlight the Name field (labeled '1'), the Login field (labeled '2'), and the Email field (labeled '3'). There are 'Save' and 'Discard' buttons at the top left.

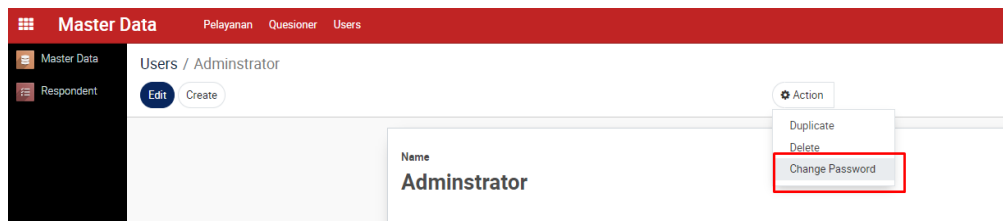
Gambar 15 Tampilan Data Yang Harus Di Isi

7) Setelah mengisi semua data yang diperlukan, selanjutnya tekan tombol “Save” untuk menyimpan master quisioner baru yang telah dibuat ke sistem.



Gambar 16 Save Data User

8) Untuk mengganti kata sandi/password User, tekan Action > Change Password



Gambar 17 Tampilan Mengganti Kata Sandi

9) Masukkan kata sandi/password di kolom New Password, lalu tekan Change Password

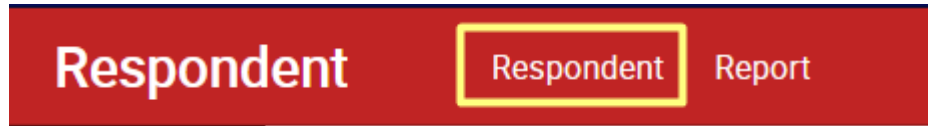
The screenshot shows a 'Change Password' dialog box. It has a 'User Login' field with the value 'admin' and a 'New Password' field with a masked password '.....'. The 'Change Password' button is highlighted with a red box.

Gambar 18 Tampilan Input Kata Sandi

a. Respondent & Report

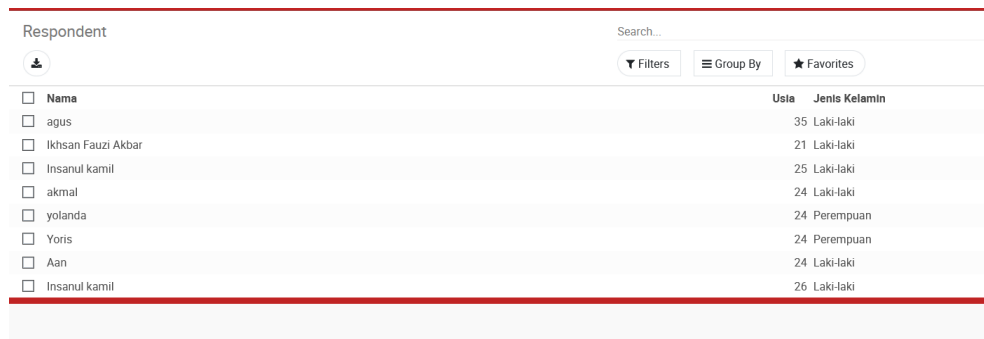
Respondent & Report berfungsi untuk melihat quisioner yang telah terisi oleh user terkait dan sistem menyediakan rekap dari hasil responden tersebut kedalam bentuk file excel. Langkah melihat data quisioner yang telah terisi:

- 1) Pilih menu Respondent – Respondent.



Gambar 19 Tampilan Respondent

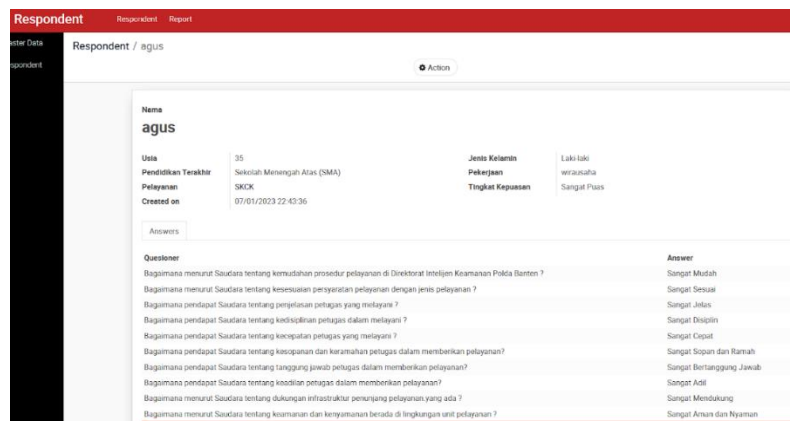
- 2) Akan muncul tampilan list quisioner yang telah terisi.



Nama	Usia	Jenis Kelamin
<input type="checkbox"/> agus	35	Laki-laki
<input type="checkbox"/> Ikhsan Fauzi Akbar	21	Laki-laki
<input type="checkbox"/> Insanul kamil	25	Laki-laki
<input type="checkbox"/> akmal	24	Laki-laki
<input type="checkbox"/> yolanda	24	Perempuan
<input type="checkbox"/> Yoris	24	Perempuan
<input type="checkbox"/> Aan	24	Laki-laki
<input type="checkbox"/> Insanul kamil	26	Laki-laki

Gambar 20 Tampilan List Quisioner Yang Telah Terisi

Jika ingin lebih detail ingin melihat jawaban dari Responden list tersebut bisamenekan salah satu repondennya, setelah itu muncul ke tampilan respondent detail.

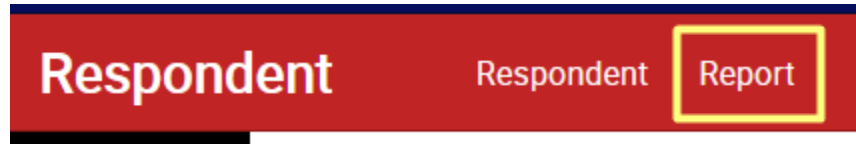


Gambar 21 Tampilan Jawaban Dari Responden

a. Cara Mencetak Rekap Respondent

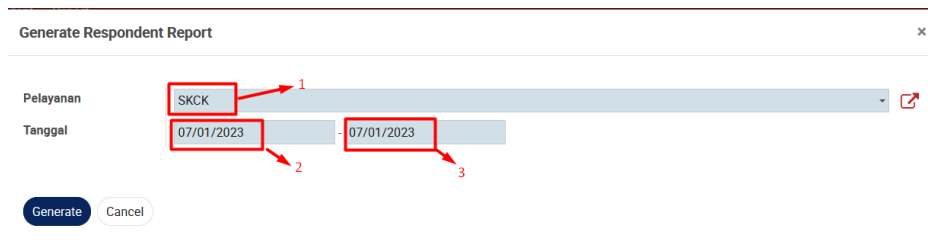
Langkah mencetak rekap respondent:

- 1) Pilih menu Respondent – Report.



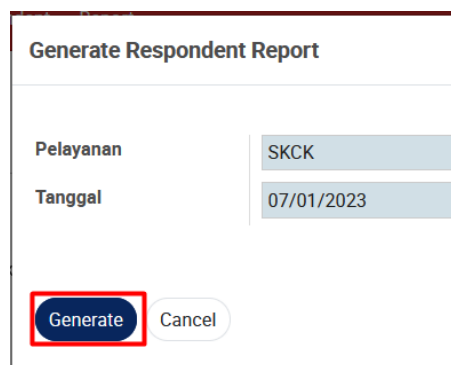
Gambar 22 Tampilan Report

- 2) Akan muncul tampilan pop up **“Generate Respondent Report”**, setelah itu pilih pelayanan dan pilih tanggal **“from & to”**



Gambar 23 Tampilan pop up **“Generate Respondent Report”**,

- 3) Setelah itu tekan tombol **“Generate”** untuk mencetak file rekap yang hasil outputnya excel.



Gambar 24 Tampilan Rekap *Generate*

- 4) Sistem akan mendownload file rekap respondent yang tampilan seperti dibawah ini.

LAPORAN HASIL SURVEY KEPUASAN PELANGGAN										
PELAYANAN DIREKTORAT INTELIJEN KEAMANAN POLDA BANTEN										
Jenis Layanan		: SKCK								
Periode		: 01/Jul/23 - 01/Jul/23								
No	Nama	Usia	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepuasan			
							1	2	3	4
1	agus	35	Laki-laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	wirusaha	Sangat Puas	4	4	4	4
2	Ichsan Fauzi Akbar	21	Laki-laki	Sekolah Menengah Atas (SMA)	IT	Puas	2	1	1	1
3	Insanul kamil	25	Laki-laki	Sekolah Dasar (SD)	Program	Sangat Puas	4	3	4	4
HASIL KEPUASAN							10	8	9	9
Keterangan Jawaban:										
1 = Tidak Baik										
2 = Kurang Baik										
3 = Baik										
4 = Sangat Baik										

Gambar 25 Tampilan File Rekap

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengembangan sistem penilaian kepuasan berbasis web efektif meningkatkan partisipasi dan kepuasan pengguna terhadap layanan Direktorat Intelijen Keamanan Polda Banten. Sistem ini menggantikan metode sebelumnya yang menggunakan Telegram, dengan rancangan web yang inklusif dan user-friendly. Faktor-faktor seperti kecepatan respon, profesionalisme staf, dan efektivitas komunikasi ditemukan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna. Pengembangan sistem menggunakan metode waterfall dan diuji dengan metode black box menunjukkan hasil yang sukses. Aplikasi ini memudahkan pengumpulan umpan balik dan analisis data, yang berguna untuk peningkatan layanan lebih lanjut.

REFERENSI

- Agus Mulyanto. (2009 : 259) Sistem informasi konsep dan aplikasi, Jakarta : Pustaka Pelajar
- Rizky, Soetam. 2011. Konsep Dasar Rekayasa Perangkat Lunak. Jakarta: PT Prestasi Suryakarya.
- Dengen, Nataniel dan Heliza Rahmania Hatta, Februari 2009.”Perancangan Sistem Informasi Terpadu Pemerintah Daerah Kabupaten Paser”.Jurnal Informatika Mulawarman Vol 4, No. 1, Universitas Mulawarman, Page 48
- Jogiyanto. (2014). Analisis dan Desain Sistem Informasi, Sistem Informasi : Pendekatan Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis. Yogyakarta: Andi Offset
- Martin Halomoan Lumbangaol, M. R. R. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan dan Penyewaan Properti Berbasis WEB Di Kota Batam. Jurnal Comasie, 01(03), 83–92
- Tukino. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi E-Marketing Pada Pt Pulau Cahaya Terang. Computer Based Information System Journal, 08(01), 25–33.
- Yuhefizar, Mooduta, & Hidayat, R. (2009). Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla (CMS) : Edisi Revisi . Jakarta:Elex Media Komputindo.
- Yuhefizar, Mooduta, & Hidayat, R. (2009). Cara Mudah Membangun Website Interaktif Menggunakan Content Management System Joomla (CMS) : Edisi Revisi . Jakarta:Elex Media Komputindo.
- Schuerer, Katja dan Corinne Maufrais (2010). Introduction to Programming usingPython. Boston: Pearson, hal. 1–242. ISBN: 0132747189.