

Perancangan Aplikasi Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan

Galih Ashari R.

Program Studi Informatika, Institut Teknologi Nasional Bandung, Bandung, Indonesia

Email: galih@itenas.ac.id

Email Penulis Korespondensi: galih@itenas.ac.id

Submitted: 15/12/2021; Accepted: 22/12/2021; Published: 31/12/2021

Abstrak—Teknologi informasi sudah menjadi kebutuhan utama dalam kehidupan sehari-hari, tidak hanya digunakan oleh individu tetapi juga oleh suatu kelompok atau organisasi. Teknologi informasi membuat segala kegiatan menjadi lebih efisien dalam tenaga, waktu maupun biaya. Maka dari itu Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus ikut melakukan pemanfaatan teknologi informasi, dengan adanya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP) kegiatan pelayanan pun semakin efisien dalam tenaga waktu dan biaya. Namun tidak semua pengguna PTSP dan SIPP di Pengadilan Negeri Bandung memahami bagaimana menggunakannya, maka disediakanlah survei kepuasan pengguna layanan pengadilan untuk mengetahui apakah kinerja para pegawai sudah sesuai dengan yang diinginkan atau belum. Tetapi, alat survei yang tersedia di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus masih berupa kotak survei manual yang membutuhkan tenaga dan waktu dalam mengolah datanya. Hasil yang didapatkan dengan telah dikembangkannya sistem informasi survei kepuasan pengguna layanan ini adalah penilaian dari pengguna layanan terhadap masing-masing kepaniteraan dapat diketahui dengan jelas dan tepat, selain itu adalah pengolahan laporan survei lebih efisien dari sisi waktu dan tenaga, karena petugas tidak perlu menghitung ataupun mengolah data survei secara manual.

Kata Kunci: Pengadilan; Aplikasi; Survei; Laporan; Hukum

Abstract—Information technology has become a major need in everyday life, not only used by individuals but also by a group or organization. Information technology makes all activities more efficient in terms of energy, time and cost. Therefore, the Bandung District Court Class 1A Special participates in utilizing information technology, with the One Stop Integrated Service (PTSP) and Case Search Information System (SIPP) service activities are increasingly efficient in terms of time and cost. However, not all PTSP and SIPP users at the Bandung District Court understand how to use them, so a court service user satisfaction survey is provided to find out whether the performance of the employees is as desired or not. However, the survey tools available at the Bandung District Court Class 1A Special are still in the form of a manual survey box that requires energy and time in processing the data. The results obtained with the development of an information system for this service user satisfaction survey are that the assessment of service users towards each clerk can be known clearly and precisely, besides that the processing of survey reports is more efficient in terms of time and effort, because officers do not need to calculate or manually processing survey data.

Keywords: Court; Software; Survey; Report; Law

1. PENDAHULUAN

Teknologi informasi merupakan teknologi yang digunakan oleh manusia dalam mengolah data, termasuk juga melakukan proses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, serta memanipulasi data untuk dapat menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang dikatakan relevan, kemudian akurat, dan tepat waktu serta dapat digunakan untuk keperluan pribadi, bisnis, dan pemerintahan, karena merupakan informasi yang strategis dalam melakukan pengambilan keputusan^[9]. Hubungan antara teknologi dengan organisasi adalah berfungsi untuk mengalihkan pesan dalam mencapai tujuan komunikasi itu sendiri^[2]. Dapat dikatakan bahwa teknologi informasi telah menjadi salah satu kebutuhan utama dalam kehidupan sehari-hari, tidak hanya digunakan oleh individu tetapi juga digunakan oleh suatu kelompok atau organisasi, sehingga dapat dikatakan bahwa teknologi informasi merupakan kebutuhan untuk membantu kinerja organisasi tersebut^[4]. Teknologi informasi dilaksanakan berdasarkan asas kepastian hukum, manfaat, kehati-hatian, itikad baik, dan kebebasan memilih teknologi, sehingga salah satu tujuan pelaksanaannya adalah untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan publik^[3]. Penerapan teknologi informasi dapat memberikan berbagai keuntungan yaitu kecepatan (*speed*), konsistensi (*consistency*), ketepatan (*precision*), dan keandalan (*reability*)^[5]. Pemanfaatan teknologi informasi memiliki dampak yang besar bagi para penggunanya dalam meningkatkan efisiensi baik dari segi tenaga, waktu dan biaya. Mengenai dampak teknologi di bidang pengadilan merupakan topik yang juga mendapatkan perhatian di kalangan administrasi peradilan, baik professional maupun akademis^[1]. Dengan menggunakan teknologi informasi pengolahan data akan menjadi lebih cepat dan informasi yang dihasilkan pun akan lebih akurat, maka dari itu banyak organisasi atau perusahaan yang menerapkan penggunaan teknologi informasi untuk kegiatan operasional. Kegiatan pelayanan di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus pun sudah menerapkan pemanfaatan teknologi informasi, salah satunya adalah dengan menggunakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dan Sistem Informasi Penelusuran Perkara (SIPP). Namun, tidak semua orang yang bertugas sebagai user atau administrator dapat menggunakan aplikasi PTSP dan SIPP sesuai seperti yang diharapkan, sehingga untuk meningkatkan kinerja pelayanan pengadilan user atau administrator harus dapat menggunakan aplikasi sesuai dengan yang diharapkan. Untuk mengetahui kinerja dari pelayanan pengadilan di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus, maka

disediakan kotak survei kepuasan pengguna layanan pengadilan untuk mengukur kinerja layanan yang diberikan oleh Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus. Tetapi kotak survei yang tersedia di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus masih merupakan alat survei manual yang memiliki tiga tingkat kepuasan, yaitu tidak memuaskan, memuaskan dan cukup. Untuk mengisi survei kepuasan pengguna layanan pengadilan, para pengguna layanan pengadilan harus memasukkan koin yang telah disediakan ke dalam kotak dan memilih tingkat kepuasan yang sesuai dengan kepuasan pelayanan yang diberikan. Namun terdapat kekurangan dalam kotak survei yang disediakan, diantaranya penghitungan hasil survei kepuasan pengguna pelayanan tidak efisien waktu dan tenaga karena petugas harus mengosongkan kembali kotak survei pada saat jam pelayanan selesai dan menghitung jumlah koin yang terdapat pada tiap kategori serta tidak diketahuinya kepaniteraan manakah yang diberikan penilaian oleh pengguna layanan. Dari paparan sebelumnya peneliti mencoba membuat suatu sistem informasi untuk mengolah data survei kepuasan pengguna layanan pada Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus. Sistem komputerisasi digunakan tentunya akan memberikan banyak sekali keuntungan ataupun manfaat bagi organisasi atau perusahaan, pencarian data apapun menjadi lebih mudah dicari, dan informasi mengenai data-data yang diperlukan untuk keperluan pembuat keputusan dapat dengan cepat didapatkan^[7]. Dengan demikian hal yang diteliti pada penelitian ini, adalah bagaimana merancang suatu sistem informasi sehingga dapat mengetahui penilaian kepuasan dari pengguna layanan dari masing-masing kepaniteraan dengan waktu yang efisien dan tepat.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1 Metode Penelitian

Penelitian ini lebih ditekankan kepada pembangunan Aplikasi Survei Kepuasan Pengguna Layanan Pengadilan berbasis desktop, oleh karena itu pada bagian kedua ini akan lebih menjelaskan ke metode pengembangan perangkat lunak. Prosedur serta alat yang digunakan dalam penelitian harus cocok dengan metode penelitian yang digunakan^[8]. Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan dalam pembangunan aplikasi Sistem Informasi Survei Kepuasan ini adalah *Waterfall*. Metode SDLC *Waterfall* ini merupakan model yang awal digunakan dan sangat umum pada proses pembuatan project pada instansi maupun industri yang besar. *Waterfall* mementingkan dokumentasi pada proyek yang mengutamakan kualitas^[6]. Sedangkan menurut (Irwanto, 2021) mengemukakan bahwa *waterfall* menggambarkan pengembangan model yang menyajikan proses aturan hidup software dengan sistem yang berpengaruh bisa disebut berurutan yang dimulai dari analisis, perancangan, pengodean, dan pengujian^[10]. Adapun langkah-langkah yang ditempuh oleh peneliti dalam pengembangan aplikasi ini adalah sebagai berikut.

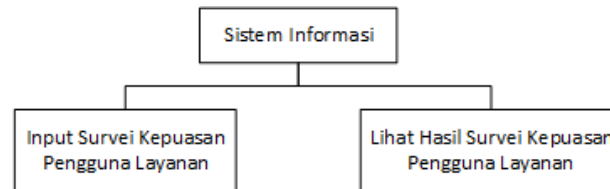
Tabel 1. Langkah penelitian dan pengembangan aplikasi menggunakan *Waterfall*

No	Tahapan	Deskripsi
1	Analisis	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengamatan langsung di lokasi tempat survei dilaksanakan - Melakukan wawancara secara acak terhadap beberapa orang yang berperan sebagai pengguna layanan dan petugas yang melakukan pengolahan data survei tersebut - Membuat beberapa model analisis yang dikembangkan untuk kebutuhan perancangan aplikasi sistem informasi, seperti analisa masukan, analisa keluaran, serta analisa proses.
2	Perancangan	<ul style="list-style-type: none"> - Hasil dari tahapan analisis digunakan sebagai bahan utama dalam melakukan perancangan aplikasi - Perancangan dilakukan dari sisi aplikasi dan database sebagai pondasi utama data - Paradigma pemrograman yang digunakan adalah <i>object oriented</i>.
3	Pengodean	<ul style="list-style-type: none"> - Pengembangan dari beberapa class yang telah dirancang - Melakukan implementasi keterhubungan antar class ke dalam kode - Implementasi database pada aplikasi yang telah dikembangkan
4	Pengujian	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pengujian menggunakan black box testing terhadap sistem yang sudah dikembangkan

No	Tahapan	Deskripsi
		- Melakukan pengamatan langsung di lapangan terhadap aktivitas kegiatan survey dari pengguna jasa layanan secara langsung

2.2 Dekomposisi Fungsi

Kegiatan penilaian kepuasan dari setiap kepaniteraan ini sebelumnya sudah dilakukan di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A, namun kegiatan tersebut masih dilakukan secara manual, baik teknis pelaksanaan maupun penghitungannya. Uraian prosedur dari setiap kegiatan, dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 1. Dekomposisi Sistem Berjalan

Pada gambar 1, dapat dilihat bahwa terdapat dua fungsi utama pada kegiatan survei kepuasan pengguna layanan yang sedang berlangsung, yaitu kegiatan input survei dan kegiatan untuk mendapatkan hasil survei.

2.3 Analisis Proses

Pada Pengadilan Negeri Bandung ini memiliki beberapa kepaniteraan yang berfungsi sebagai berikut.

1. Membantu pimpinan pengadilan dalam membuat program kerja jangka pendek dan panjang,
2. Mengatur pembagian tugas pejabat kepaniteraan, menyelenggarakan administrasi secara cermat mengenai jalannya perkara perdata atau pidana, maupun situasi keuangan perkara perdata,
3. Bertanggung jawab untuk mengurus berkas perkara, putusan, dokumen, akta, buku daftar, biaya perkara, uang titipan pihak ketiga, surat-surat bukti, dan surat lainnya
4. Membuat akta dan Salinan putusan.
5. Menerima dan mengirimkan berkas perkara.
6. Melaksanakan eksekusi putusan perkara perdata yang diperintahkan oleh ketua pengadilan dalam jangka waktu yang ditentukan

Adapun kepaniteraan yang ada di Pengadilan Negeri Bandung ini, adalah Pidana, Perdata, PHI, Tipikor, dan Hukum. Pada bagian analisis proses ini menerangkan mengenai bagaimana proses data yang menjadi input dari kegiatan penilaian survei sehingga data tersebut dapat diolah sehingga menjadi hasil survei. Tahapan pertama ini adalah bagaimana data tersebut diperoleh sehingga menjadi input untuk diolah selanjutnya. Berikut ini adalah paparan yang menerangkan proses input data dari pengguna setelah melakukan kegiatan.

Tabel 2. Analisis Masukan Sistem Berjalan

Nama Masukan	Tingkat kepuasan pengguna layanan
Sumber	Penguna layanan pengadilan
Media	Koin
Fungsi	Memberikan tingkat kepuasan yang dirasakan oleh pengguna layanan terhadap pelayanan pengadilan.
Frekuensi	Satu koin per pelayanan pengguna layanan
Keterangan	Koin dimasukkan ke dalam kotak survei kepuasan dengan memilih tingkat kepuasan
Atribut	Tingkat kepuasan

Pada tabel 2 dapat dilihat bahwa kegiatan awal dari survei kepuasan ini menggunakan koin sebagai identitas dari respon dari pengguna layanan. Masing-masing koin yang dimaksud ini memiliki nilai respon yang berbeda-beda, yaitu tidak memuaskan, kurang memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan, dan sangat memuaskan. Pada analisis keluaran merupakan hasil dari pengolahan data yang bersumber dari sumber inputan. Berikut adalah tabel yang menerangkan analisis keluaran.

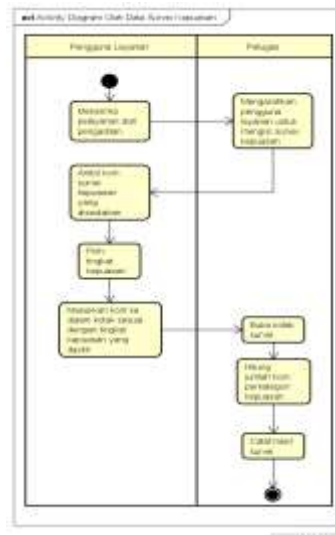
Tabel 3. Analisis Proses Sistem Berjalan

Nama Keluaran	Hasil kepuasan layanan
Sumber	Kotak survei
Media	Kertas

Fungsi	Mengukur tingkat kepuasan pelayanan pengadilan perhari
Frekuensi	Sesuai dengan jumlah layanan perhari
Keterangan	Koin dihitung setelah pelayanan dalam satu hari selesai
Atribut	Tingkat kepuasan, Jumlah tingkat kepuasan

2.4 Proses Bisnis

Proses yang dilakukan saat ini dimulai dari pengunjung memasukkan koin ke dalam kotak hingga petugas melakukan perhitungan survei pada masing-masing kotak, dapat dilihat pada gambar berikut ini.

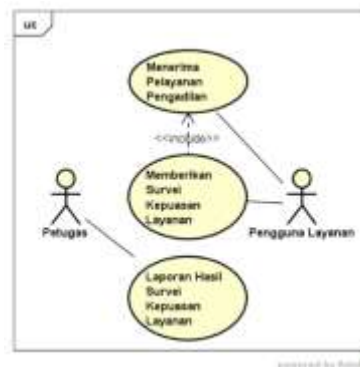


Gambar 2. Proses Yang Dilakukan Pada Sistem Berjalan

Pada gambar 2 dapat dilihat bahwa setelah pengguna layanan menerima pelayanan dari pengadilan, mereka dapat mengisi survei kepuasan pengguna layanan pengadilan pada kotak survei yang telah disediakan. Pengguna layanan mengambil koin terlebih dahulu yang telah disediakan kemudian memasukkan koin ke kotak survei dengan memilih salah satu tingkat kepuasan. Kotak berwarna hijau berarti memuaskan, kotak berwarna kuning berarti cukup, dan kotak berwarna merah adalah tidak memuaskan. Setelah seluruh pelayanan selesai ada petugas yang bertugas untuk menghitung hasil survei kepuasan dengan membuka kotak dan menghitung koin dari tiap masing-masing tingkat kepuasan lalu mencatatkan hasil survei tersebut.

2.5 Use Case Diagram

Berdasarkan paparan mengenai analisis proses yang sedang berjalan pada kegiatan survei kepuasan pengguna layanan di Pengadilan Negeri Bandung, maka jika ditinjau menggunakan Use Case Diagram dapat dilihat pada gambar sebagai berikut.



Gambar 3. Use Case Diagram Sistem yang Berjalan Saat ini

Pada gambar 3 menerangkan mengenai use case dari sistem yang sedang berjalan saat ini. Semua kegiatan masih bersifat manual, seperti yang telah dijelaskan bahwa inputan respon dari pengguna layanan menggunakan koin yang selanjutnya koin tersebut dimasukkan ke dalam kotak-kotak respon. Dapat dilihat bahwa terdapat dua aktor, yang pertama adalah petugas, dan yang kedua adalah pengguna layanan. Pengguna layanan memiliki peran menginput survei kepuasan pada sistem yang berjalan saat ini. Input dilakukan setelah pengguna layanan menerima layanan dari pihak pengadilan. Pengguna layanan memilih tingkat kepuasan pelayanan berdasarkan

pelayanan yang mereka rasakan. Petugas bertugas untuk menghitung hasil survey kepuasan pengguna layanan pada sistem yang berjalan. Petugas membuka kotak dan menghitung jumlah koin dari tiap-tiap tingkat kepuasan lalu dicatat dan diolah. Penghitungan koin dilakukan setiap hari setelah pelayanan hari itu selesai.

Dari semua runutan metode penelitian yang digunakan, maka dapat disimpulkan suatu permasalahan pada sistem yang sedang berjalan ini, yaitu sebagai berikut.

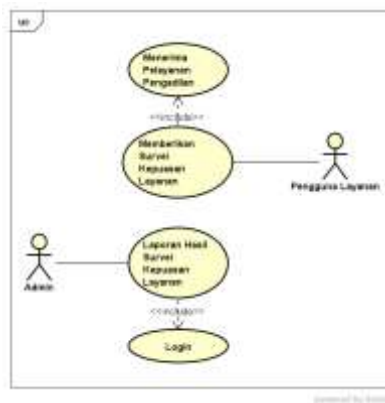
1. Perhitungan data survei masih manual dengan menghitung koin yang terdapat pada kotak survei setiap hari
2. Pengolahan data hasil survei masih dihitung secara manual oleh petugas
3. Tidak diketahuinya layanan atas kepaniteraan manakah yang diberikan penilaian.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil yang telah dikembangkan pada perancangan aplikasi sistem informasi ini, adalah berupa aplikasi yang dapat digunakan oleh dua aktor use case, yaitu pengguna layanan serta admin. Berikut adalah paparan dari hasil perancangan aplikasi yang telah dikembangkan.

3.1 Use Case Diagram yang Diusulkan

Use case diagram diagram menggambarkan gambaran sistem secara umum atau garis besar, pada use case diagram ini dijelaskan siapa saja aktor yang terlibat dan apa saja yang dapat dilakukan oleh masing-masing aktor tersebut. Berikut adalah gambaran use case diagram yang diusulkan.

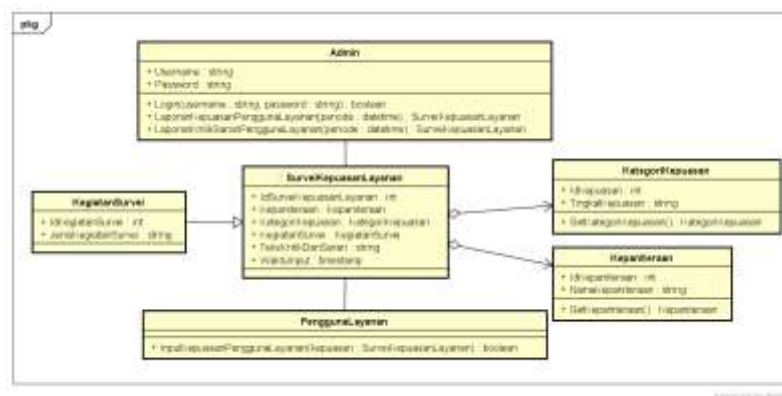


Gambar 4. Use Case Diagram

Pada gambar 4 use case diagram sistem yang diusulkan ada dua aktor yang terlibat yaitu admin dan pengguna layanan. Pengguna layanan hanya melakukan olah data survei kepuasan pengguna layanan dengan mengisi survei kepuasan pengguna layanan atau kritik saran yang disampaikan. Admin hanya melakukan laporan survei kepuasan pengguna layanan dengan syarat harus login terlebih dahulu sebelum melakukan laporan tersebut.

3.2 Class Diagram

Class diagram menggambarkan relasi antar kelas yang terlibat dalam suatu sistem. Berikut adalah class diagram sistem yang dirancang.



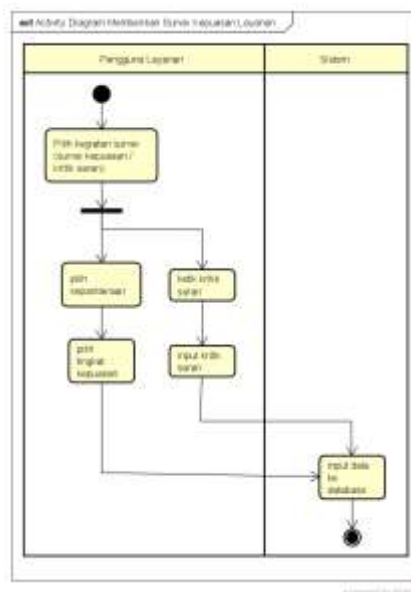
Gambar 5. Class Diagram dari Sistem yang Diusulkan

Kegiatan survei adalah bentuk umum dari survei kepuasan layanan, karena survei kepuasan layanan memiliki kegiatan survei antara survei kepuasan atau kritik saran. Survei kepuasan memiliki relasi agregasi ke arah kepaniteraan dan kategori kepuasan karena survei tidak selalu survei kepuasan, saat user mengisi kritik saran,

kedua kelas tersebut tidak terpakai. Untuk relasi admin dan pengguna layanan ke survei kepuasan layanan hanya asosiasi.

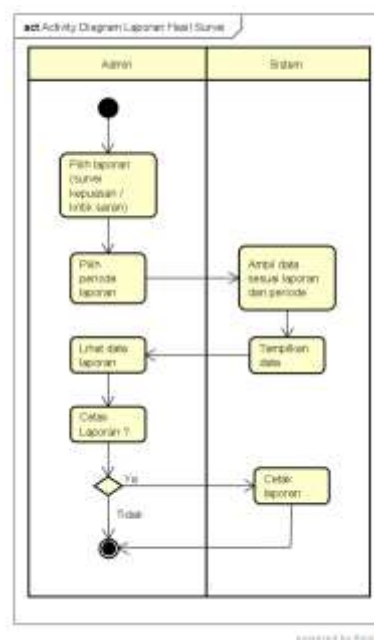
3.3 Activity Diagram yang Diusulkan

Activity diagram menjelaskan kegiatan dari use case diagram secara lebih terperinci, maka berdasarkan use case diagram yang diusulkan, berikut adalah activity diagram yang diusulkan.



Gambar 6. Activity Diagram Kelola Data Survei

Untuk melakukan olah data survei kepuasan pengguna layanan, pengguna layanan harus menentukan mengisi survei kepuasan atau kritik saran, jika memilih survei kepuasan, maka pengguna layanan harus memilih Kepuasan terlebih dahulu lalu memilih tingkat kepuasannya, setelah itu sistem menginput data ke database. Jika memilih kritik saran, maka pengguna layanan harus mengisi kritik saran setelah itu input kritik saran, maka sistem menginput data kritik saran tersebut ke database.

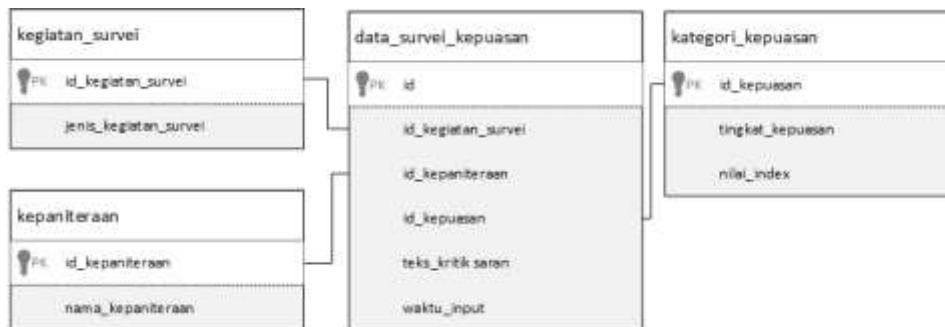


Gambar 7. Use Case Diagram Laporan Hasil Survei

Untuk melakukan laporan hasil survei kepuasan, admin harus memilih laporan terlebih dahulu, apakah laporan kepuasan atau laporan kritik saran, setelah memilih laporan tersebut, admin harus memilih periode dari laporan tersebut, setelah dipilih maka sistem akan menampilkan data sesuai jenis laporan dan periode tersebut. Untuk cetak laporan admin bisa memilih untuk mencetaknya atau tidak.

3.4 Perancangan Basis Data

Relasi tabel adalah gambaran dari keterkaitan antara tabel pada basis data, gambaran relasi tabel ini berfungsi untuk memudahkan programmer dalam mengolah data. Berikut adalah relasi tabel sistem yang dirancang.



Gambar 8. Relasi Tabel di Database

3.5 Implementasi User Interface (UI)

Implementasi antar muka merupakan tahap merealisasikan rancangan dialog yang sudah dibuat, pada implementasi antar muka ini terdapat komponen-komponen pada dialog layar yang berfungsi untuk melakukan aksi yang diperlukan oleh pengguna aplikasi, berikut adalah implementasi antar muka sistem informasi survei kepuasan pengguna layanan pengadilan:

3.5.1 Form Input Survei

Halaman ini digunakan oleh pengguna layanan untuk memberikan respon mengenai layanan setelah dari kepaniteraan



Gambar 9. Form Input Survei Kepuasan Pengguna Layanan

Form Input Survei oleh pengguna layanan ini dirancang agar memudahkan interaksi dalam memberikan respon layanan. Terdiri dari lima jenis respon yang digambarkan secara *emoticon*, dimulai dari sangat memuaskan hingga tidak memuaskan. Pengguna melakukan tiga interaksi, pertama yaitu adalah memilih jenis kepaniteraan, yang kedua adalah memilih *emoticon* respon, serta yang ketiga (*optional*) adalah memasukkan kritik dan saran secara text.

3.5.2 Form Kritik dan Saran

Pada halaman kritik dan saran ini, dimaksudkan untuk memperoleh respon dari pengguna layanan secara detail dan secara terbuka. Pengguna menggunakan keyboard untuk menginputkan kritik dan saran di halaman ini.



Gambar 10. Form Kritik dan Saran

Halaman kritik dan saran ini telah dirancang untuk hal yang sangat memudahkan pengguna layanan. Arahkan kursor ke kotak text, kemudian mengetikkan kritik serta saran, setelah itu klik tombol **Sampaikan Kritik Saran**.

3.5.3 Form Login

Halaman login ini hanya digunakan dan diakses oleh admin atau dalam hal ini adalah pengelola. Fitur yang ada pada aplikasi ini berkaitan dengan pengelolaan data hasil survei, oleh karena itu pengelola adalah satu aktor yang diberi akses login untuk masuk ke dalam halaman utama. Berikut ini adalah tampilan antar muka dari form login



Gambar 11. Form Login Admin

Data yang diinputkan pada form login ini adalah username dan password. Implementasi yang sudah diterapkan di lapangan, adalah hanya diberikan lima akun admin yang dapat dioperasikan. Hal ini dikarenakan tidak ada super admin yang dapat melakukan pengeolaan data admin. Rasionalisasinya adalah kelima akun tersebut dapat digunakan oleh para pengelola/admin secara bergantian, tidak bergantung dengan siapa petugasnya.

3.5.4 Form Dashboard Admin

Halaman dashboard admin ini hanya dapat diakses oleh pengelola. Fitur-fitur yang dikembangkan adalah berkaitan dengan topik utama pada penelitian ini, yaitu survei kepuasan. Dari survei kepuasan tersebut diturunkan menjadi tiga fitur, yaitu data survei kepuasan, data kritik saran, dan pencetakan laporan.



Gambar 12. Form Dashboard

Antar muka pada halaman utama/dashboard ini, hanya terdiri dari beberapa tombol yang dapat dinavigasikan menuju halaman-halaman lainnya, yaitu data survei kepuasan, data kritik saran, serta pencetakan laporan.

3.5.5 Form Data Survei Kepuasan

Pada form data survei kepuasan ini menampilkan *summary data* secara visual dalam bentuk grafik. Data yang telah diinputkan oleh pengguna layanan dalam menyatakan respon kepuasan, langsung diolah langsung menjadi frekuensi-frekuensi berdasarkan kepaniteraan dan respon (tidak memuaskan, kurang memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan, sangat memuaskan). Agar pembacaan *summary data* yang berupa grafik ini dapat dibaca dan dipahami dengan baik, fitur ini dikembangkan untuk divariasikan menjadi beberapa bentuk *summary*, yaitu berdasarkan waktu (harian, mingguan, bulanan), jenis grafik (lingkaran, batang), dan penyajian data (kepaniteraan,

tingkat kepuasan). Adapun tampilan antar muka yang telah dikembangkan dapat dilihat pada empat gambar berikut ini.



Gambar 13. Penyajian data berdasarkan tingkat kepuasan

Grafik yang dihasilkan dari gambar 13 ini dapat memberikan penyimpulan berdasarkan tingkat kepuasan. Selanjutnya, pembaca laporan akan melihat dan memfokuskan konsentrasi data ke masing-masing kepaniteraan berdasarkan warna.



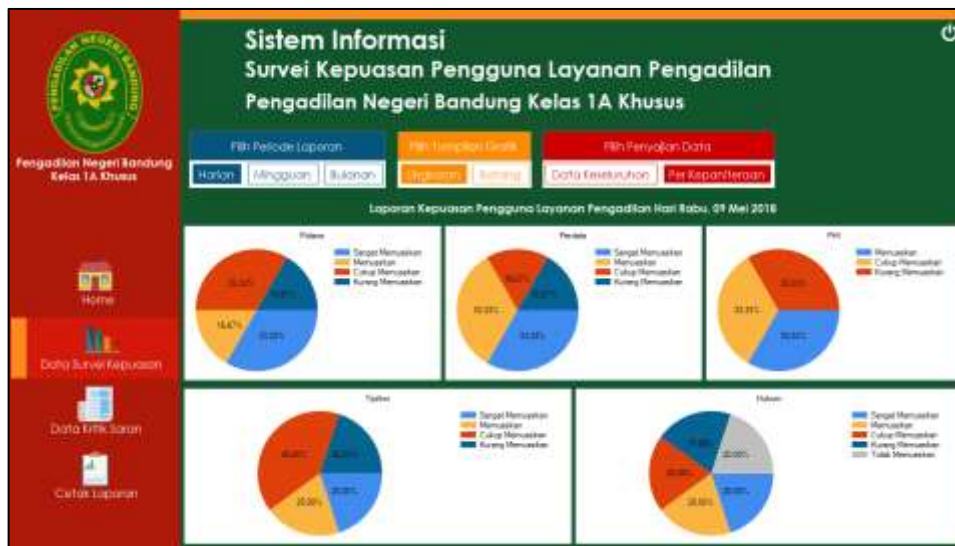
Gambar 14. Penyajian data berdasarkan kepaniteraan

Grafik yang dihasilkan pada gambar 14, memberikan penyimpulan pembacaan yaitu dari sisi kepaniteraan terlebih dahulu, setelah itu akan melihat berdasarkan tingkat kepuasannya.



Gambar 15. Penyajian data berdasarkan jenis grafik dan tingkat kepuasan

Grafik lingkaran bertujuan untuk memperlihatkan persentase ataupun porsi terhadap keseluruhan di dalam lingkarannya. Pada gambar 15 ini, yang ditunjukkan adalah melihat tingkat kepuasan dari seluruh kepaniteraan yang ada pada data harian.

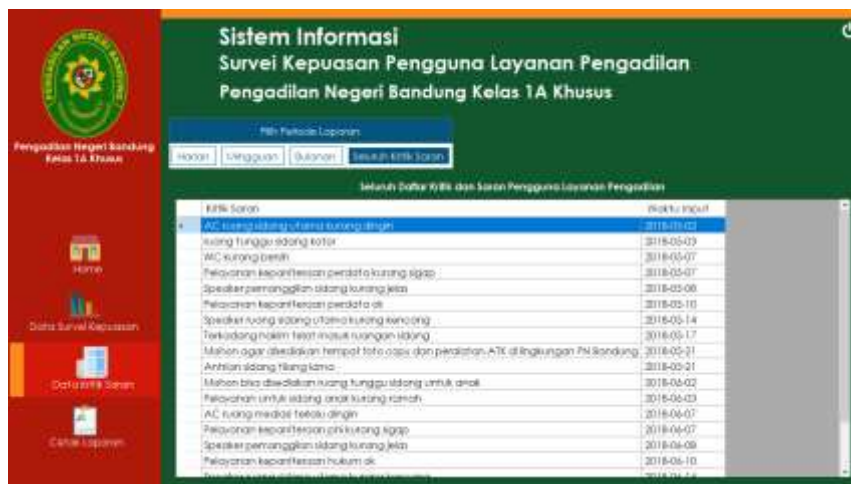


Gambar 16. Penyajian data berdasarkan jenis grafik dan kepaniteraan

Pada gambar 16, penyajian data dengan menggunakan grafik lingkaran untuk setiap kepaniteraan akan ditampilkan semua kepaniteraan. User dapat melihat fokus untuk setiap kepaniteraan pada satu bagian grafik saja.

3.5.6 Form Laporan Kritik dan Saran

Pada halaman laporan kritik dan saran ini, pada dasarnya hanya menghimpun data-data kritik saran yang masuk. Dapat disesuaikan juga untuk periode laporannya, harian, mingguan, bulanan, atau keseluruhan kritik saran yang dapat ditampilkan. Berikut adalah tampilan antar muka dari form laporan kritik dan saran ini.



Kritik Saran	Waktu Input
AC ruang sidang utama kurang dingin	2018-05-02
Suara tungku sidang kotor	2018-05-03
WAC kurang bersih	2018-05-07
Penyediaan kepaniteraan perdat a kurang sigap	2018-05-07
Spekter pemangggilan sidang kurang jelas	2018-05-08
Penyediaan kepaniteraan perdat a di	2018-05-10
Spekter ruang sidang utama kurang terang	2018-05-14
Terdapat noken fesyit rusak ruangan sidang	2018-05-17
Mohon agar disediakan tempat foto otopi dan perdatan-ATK di lingkungan PN Bandung	2018-05-21
Ahlihan sidang yang lama	2018-05-21
Mohon bisa disediakan ruang tungku sidang untuk anak	2018-06-02
Penyediaan untuk sidang anak kurang ramah	2018-06-03
AC ruang mediasi belum dingin	2018-06-07
Penyediaan kepaniteraan perdatan kurang sigap	2018-06-07
Spekter pemangggilan sidang kurang jelas	2018-06-08
Penyediaan kepaniteraan hukum di	2018-06-10

Gambar 17. Penyajian data kritik dan saran

Antar muka pada halaman laporan ini, hanya terdiri dari tabel yang berisikan data-data kritik dan saran, serta beberapa tombol yang menjadi *filter* untuk tampilan data.

3.5.7 Form Cetak Laporan

Pada halaman cetak laporan ini, tampilan dilengkapi dengan beberapa pengkategorian data, yaitu laporan survei kepuasan atau laporan kritik saran, serta periode laporan (bulanan, tahunan). Setelah kategori tersebut dipilih, maka *summary* akan dihasilkan secara otomatis yang terdiri dari grafik dan tabel.

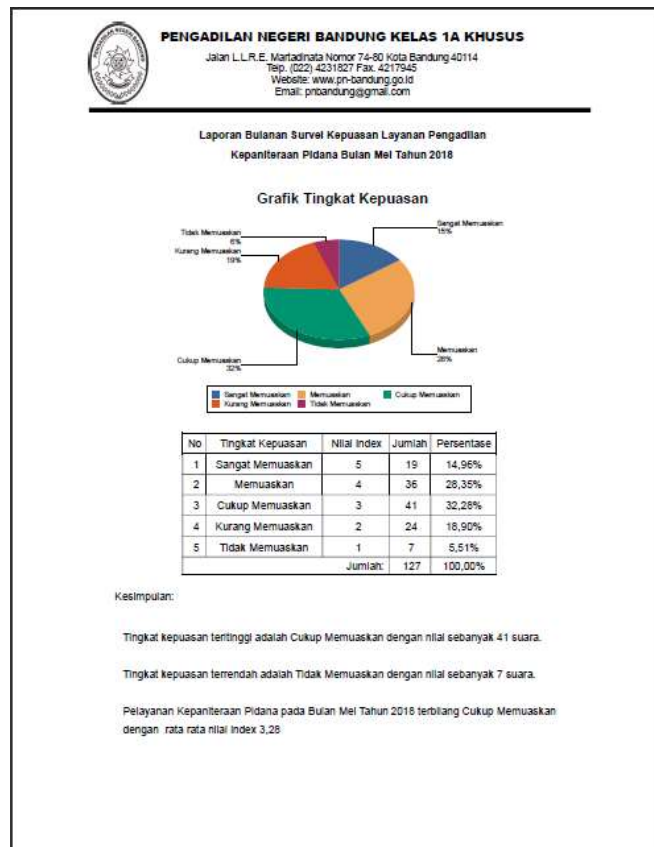


Gambar 18. Generate Laporan *Summary Data*

Antar muka yang ditampilkan pada halaman ini hanya terdiri dari kategori-kategori laporan berupa tombol, dan panel hasil untuk *generate* laporan yang dikembangkan menggunakan *SAP crystal report*, serta beberapa analisa data berupa text yang sudah disesuaikan dengan *summary data* secara otomatis.

3.5.8 Form Laporan Survei

Pada halaman laporan survei ini, output yang dihasilkan adalah berupa file PDF, sebagai *final report* yang dapat disampaikan kepada *top level management* dari suatu kelembagaan.



Gambar 19. Tampilan Laporan Final Survei Kepuasan Pengguna Layanan

Pada gambar 19, dapat dilihat bahwa komponen-komponen yang melengkapi laporan final ini, adalah berupa tampilan grafik beserta keterangannya, tabel distribusi frekuensi berdasarkan tingkat kepuasan. Pada bagian akhir, terdapat analisa yang dikembangkan secara otomatis, berisikan mengenai kesimpulan dari data yang di-generate, berupa kategori dari tingkat kepuasan yang memiliki nilai maksimum dan minimum.

3.6 Pengujian Sistem

Berikut adalah kondisi yang diberikan kepada komponen-komponen untuk diuji dengan metode black box sesuai dengan rancangan pengujian:

Tabel 4. Pengujian Black Box Aplikasi

No.	Fungsi yang diuji	Cara pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil pengujian
1	form input survei kepuasan	Menekan button sangat memuaskan	Jika belum ada data kepaniteraan yang belum dipilih, akan ada peringatan bagi <i>user</i> , jika tidak data diinput	Berhasil
		Menekan button memuaskan	Jika belum ada data kepaniteraan yang belum dipilih, akan ada peringatan bagi <i>user</i> , jika tidak data diinput	Berhasil
		Menekan button cukup memuaskan	Jika belum ada data kepaniteraan yang belum dipilih, akan ada peringatan bagi <i>user</i> , jika tidak data diinput	Berhasil
		Menekan button kurang memuaskan	Jika belum ada data kepaniteraan yang belum dipilih, akan ada peringatan bagi <i>user</i> , jika tidak data diinput	Berhasil
		Menekan button tidak memuaskan	Jika belum ada data kepaniteraan yang belum dipilih, akan ada peringatan bagi <i>user</i> , jika tidak data diinput	Berhasil
2	form input kritik saran	Menekan button sampaikan kritik saran	Jika teks kritik saran tidak kosong input data	Berhasil
3	form login	Menekan button login	Jika username dan password tidak kosong dan benar maka masuk ke halaman utama	Berhasil
4	form home admin	Menekan button batal	Keluar dari aplikasi	Berhasil
		Menekan button home	Masuk ke halaman home	Berhasil
		Menekan button data survei kepuasan	Masuk ke halaman data survei kepuasan	Berhasil
		Menekan button data kritik saran	Masuk ke halaman data kritik saran	Berhasil
		Menekan button cetak laporan	Masuk ke halaman cetak laporan	Berhasil
5	form laporan survei kepuasan pengguna layanan pengadilan	Menekan button close	Tutup aplikasi	Berhasil
		Menekan button periode harian	Menampilkan data survei kepuasan pengguna layanan perhari	Berhasil
		Menekan button periode mingguan	Menampilkan data survei kepuasan pengguna layanan perminggu	Berhasil
		Menekan button periode bulanan	Menampilkan data survei kepuasan pengguna layanan perbulan	Berhasil
		Menekan button grafik lingkaran	Tampilan grafik menjadi grafik <i>pie</i>	Berhasil
		Menekan button grafik batang	Tampilan grafik berubah menjadi grafik <i>bar</i>	Berhasil
		Menekan button penyajian data keseluruhan	Data ditampilkan keseluruhan berdasarkan tingkat kepuasan	Berhasil
		Menekan button penyajian data perpanitera	Data ditampilkan berdasarkan perbandingan tiap kepaniteraan dan tingkat kepuasan	Berhasil
6	form laporan kritik saran	Menekan button periode harian	Menampilkan data kritik saran perhari	Berhasil
		Menekan button periode mingguan	Menampilkan data kritik saran perminggu	Berhasil
		Menekan button periode bulanan	Menampilkan data kritik saran perbulan	Berhasil
		Menekan button periode seluruh kritik saran	Menampilkan seluruh data kritik saran	Berhasil
		Menekan button kategori laporan survei kepuasan	Menampilkan data laporan survei kepuasan pengguna layanan	Berhasil
7	form cetak laporan	Menekan button kategori laporan kritik dan saran	Menampilkan laporan kritik dan saran	Berhasil
		Menekan button periode bulanan	Menampilkan data laporan perbulan	Berhasil
		Menekan button periode tahunan	Menampilkan data laporan per tahun	Berhasil

4. KESIMPULAN

Berdasarkan keseluruhan pembahasan mengenai pembangunan sistem informasi survei kepuasan pengguna layanan pengadilan yang telah dirancang oleh peneliti, maka didapatkan kesimpulan bahwa sistem informasi survei kepuasan pengguna layanan pengadilan dapat menjawab permasalahan yang terjadi di Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus, baik dari sisi pemasukan data respon pengguna layanan ataupun dari sisi pengolahan data survei. Pada implementasi di lapangan, didapatkan bahwa pengguna layanan cukup mudah untuk mengoperasikan aplikasi ini dalam hal memberikan data input berupa respon maupun kritik dan saran. Berdasarkan pengamatan, pengguna layanan sudah tidak perlu untuk memilih kotak warna, namun dapat langsung memilih respon dari tidak memuaskan hingga sangat memuaskan. Selain itu juga, dengan menggunakan aplikasi ini pengguna layanan dapat melakukan penilaian terhadap kepaniteraan tertentu. Kegiatan input data ini dinilai tidak membuat pengguna layanan menjadi kesulitan untuk mengoperasikannya. Pada sisi antarmuka memang dirancang agar lebih komunikatif dari sisi *user experience*, pertama memilih kepaniteraan kemudian yang terakhir adalah memilih respon. Adapun kritik dan saran, adalah bersifat opsional.

Fitur lain yang dikembangkan selanjutnya adalah dari sisi pengelola data survei. Berdasarkan hasil observasi di lapangan, pengamatan yang di dapat adalah admin tidak perlu lagi untuk menghitung atau mencacah secara manual banyak koin dari masing-masing kotak dalam waktu yang lama. Informasi yang dihasilkan pada halaman admin ini bersifat *realtime*, yaitu informasi selalu terkini. Admin juga dapat melihat secara langsung informasi survei, baik secara grafik ataupun tabel yang sudah disesuaikan dengan kebutuhan admin sendiri. Bagian terakhir adalah *reporting*, karena pada dasarnya hasil survei tersebut harus dilaporkan secara formal, baik berupa *print out* ataupun surat elektronik ke bagian *top level management*. Dari kedua fitur utama yang telah dikembangkan ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi dapat membantu proses bisnis terkait survei kepuasan pengguna layanan di lingkungan Pengadilan Negeri Bandung Kelas 1A Khusus.

REFERENCES

- [1] A. Wallace, "From the editor: The impact of technology on courts," *Int. J. Court Adm.*, vol. 8, no. 2, p. 1, 2017, doi: 10.18352/ijca.236.
- [2] D. Setiawan, "Dampak Perkembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Terhadap Budaya," *J. SIMBOLIKA Res. Learn. Commun. Study*, vol. 4, no. 1, p. 62, 2018, doi: 10.31289/simbollika.v4i1.1474.
- [3] H. Rusli, I. Jauhari, and D. Ali, "Penggunaan Teknologi Informasi Dalam Proses Peradilan Di Mahkamah Syariah," *J. Ilmu Huk.*, vol. 4, no. 3, pp. 1–5, 2016.
- [4] C. Purnama, "Buku Pintar Pajak E-Commerce," *J. Sist. Inf.*, vol. 2, no. 1, pp. 159–168, 2016.
- [5] A. Nursobah, "Pemanfaatan Teknologi Informasi Untuk Mendorong Percepatan Penyelesaian Perkara Di Mahkamah Agung," *J. Huk. dan Peradil.*, vol. 4, no. 2, p. 323, 2015, doi: 10.25216/jhp.4.2.2015.323-334.
- [6] A. Nurseptaji *et al.*, "IMPLEMENTASI METODE WATERFALL PADA PERANCANGAN WATERFALL METHOD IMPLEMENTATION IN DESIGN," vol. 1, no. 2, pp. 49–57, 2021, doi: 10.24176/detika.v1i2.6101.
- [7] H. Nur, "Penggunaan Metode Waterfall Dalam Rancang Bangun Sistem Informasi Penjualan," *Gener. J.*, vol. 3, no. 1, p. 1, 2019, doi: 10.29407/gj.v3i1.12642.
- [8] M. Nazir, *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia, 2014.
- [9] R. S. Naibaho, "Peranan Dan Perencanaan Teknologi Informasi Dalam Perusahaan," *J. War.*, no. April, p. 4, 2017, [Online]. Available: <https://media.neliti.com/media/publications/290731-peranan-dan-perencanaan-teknologi-inform-ad00d595.pdf>.
- [10] Irwanto, "Perancangan Sistem Informasi Sekolah Kejuruan dengan Menggunakan Metode Waterfall (Studi Kasus SMK PGRI 1 Kota Serang-Banten)," *J. Pendidik.*, vol. 12, no. 1, pp. 86–107, 2021.