

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN**

#### **4.1 Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan PLN**

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan PLN dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

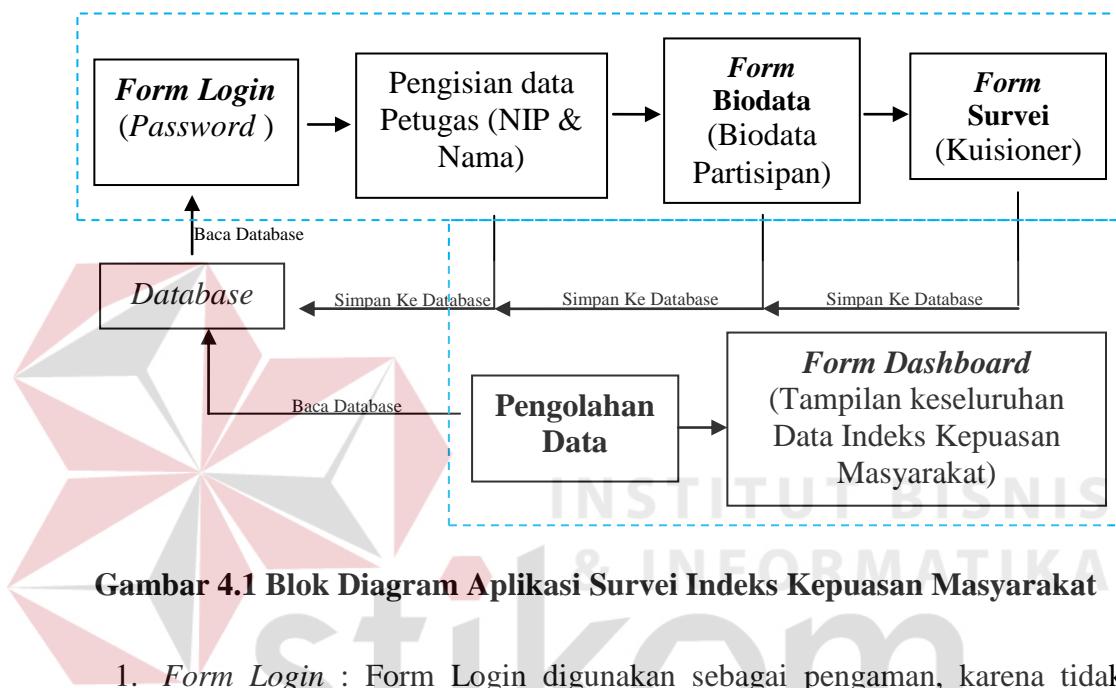
#### **4.2 Komponen Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat**

Pada perancangan Aplikasi Sistem Pencacah Nuklir terdapat beberapa komponen atau aplikasi yang mendukung untuk membuat aplikasi tersebut diantaranya adalah :

1. Visual Basic 6.0 : berfungsi sebagai pemroses utama, dimana akan mengolah data dari *database* dan penampil data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
2. TeeChart : berfungsi sebagai *output* yang digunakan untuk menampilkan sebuah grafik yang datanya didapat dari *database* yang sudah diolah.
3. Microsoft Access : berfungsi sebagai *Database* yang digunakan untuk proses pengolahan data oleh *Visual Basic* 6.0.
4. ADODC : salah satu komponen yang digunakan untuk komunikasi antara Visual Basic dengan Microsoft Access.

### 4.3 Perancangan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat

Dalam penyusunan IKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. bentuk kuesioner Gambar 4.1 adalah blok diagram fokus penggerjaan Kerja Praktik dan alur dari aplikasi yang dibuat.



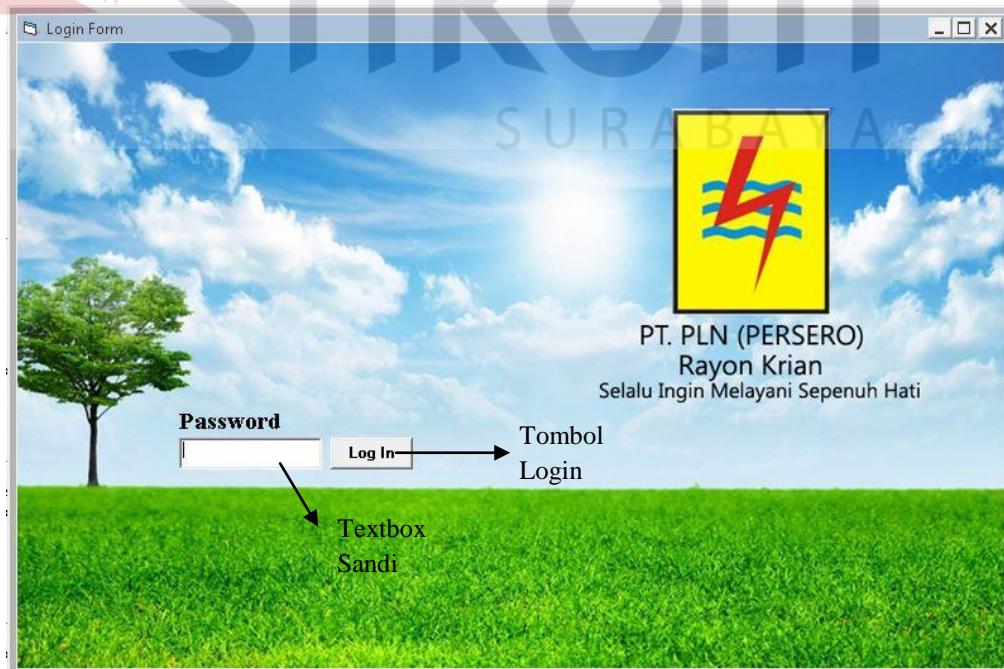
**Gambar 4.1 Blok Diagram Aplikasi Survey Indeks Kepuasan Masyarakat**

1. *Form Login* : Form Login digunakan sebagai pengaman, karena tidak semua orang dapat mengakses data survei. Hasil dari IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) harus bisa dipertanggung jawabkan oleh petugas, maka *form login* ini dibuat agar masing – masing *user* dapat bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan, dan kemungkinan disalah gunakan oleh petugas lain yang tidak bertanggung jawab, maka diberikan *password* berbeda antara petugas dan *manager*, dimana pada *password* *manager* dapat mengakses semua data dari *input* hingga *output*, sedangkan untuk petugas hanya dapat mengakses inputan data saja tanpa harus melihat *output* datanya.

2. Pengisian Nama dan NIP bertujuan agar nantinya pimpinan bisa mengamati hasil para petugas di lapangan yang melakukan survei. Jika sewaktu-waktu ada data yang kurang lengkap atau sebab yang lain pimpinan dapat menanyakan kepada petugas yang melakukan survei pada periode tersebut.
3. *Form Biodata* : digunakan untuk memasukkan biodata responden yang bersedia berpartisipasi dalam pengambilan survei.
4. *Form Survei* : digunakan untuk merekam jawaban responden saat survei berlangsung.

5. *Form Dashboard* : khusus dibuat untuk pimpinan/ *manager*, tujuannya untuk mengamati indeks kepuasan masyarakat tentang pelayanan PT. PLN. *Manager* dapat mengambil keputusan atas hasil survei yang ditampilkan oleh *form* ini.

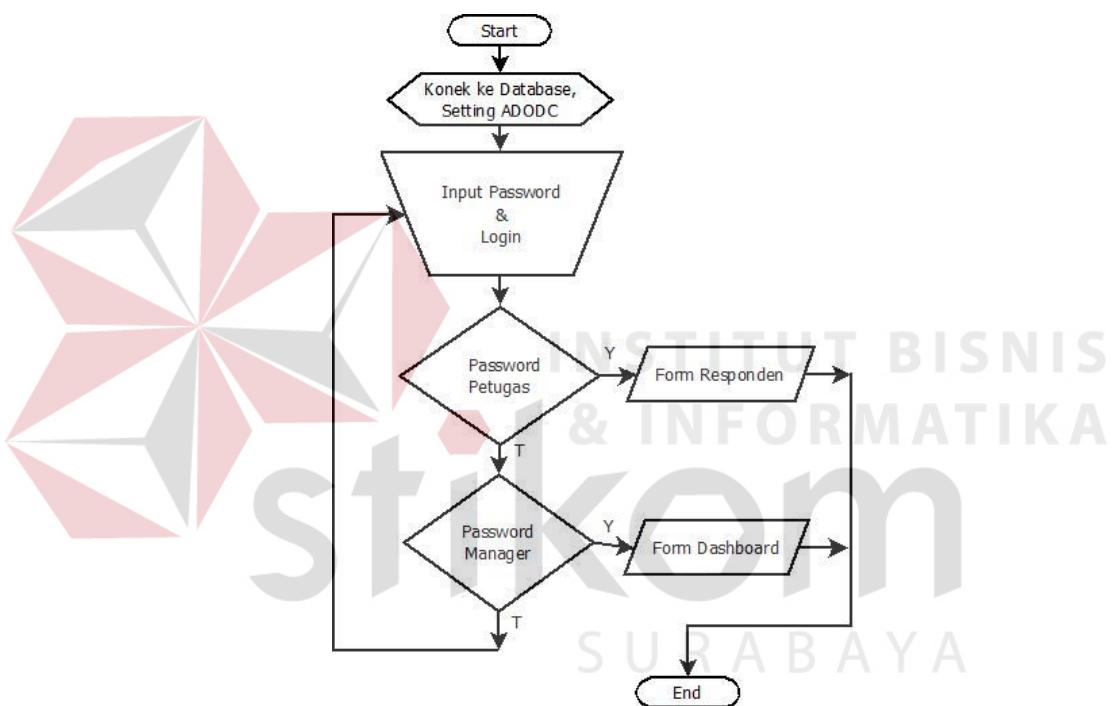
#### 4.4 Form Login



Gambar 4.2 Tampilan Form Login

*Form login* digunakan sebagai pengaman, karena ada beberapa halaman yang tidak boleh diakses selain oleh *manager*. Petugas hanya bertanggung jawab untuk mengawasi dan validasi data saja, maka *form login* ini dibuat agar masing – masing jabatan dapat bertanggung jawab atas apa yang dikerjakan, dan kemungkinan salah gunakan oleh oknum petugas yang tidak bertanggung jawab, maka diberikan hak akses sendiri antara petugas dan *manager*.

#### 4.4.1 Flowchart *Form Login*



**Gambar 4.3 Flowchart *Form Login***

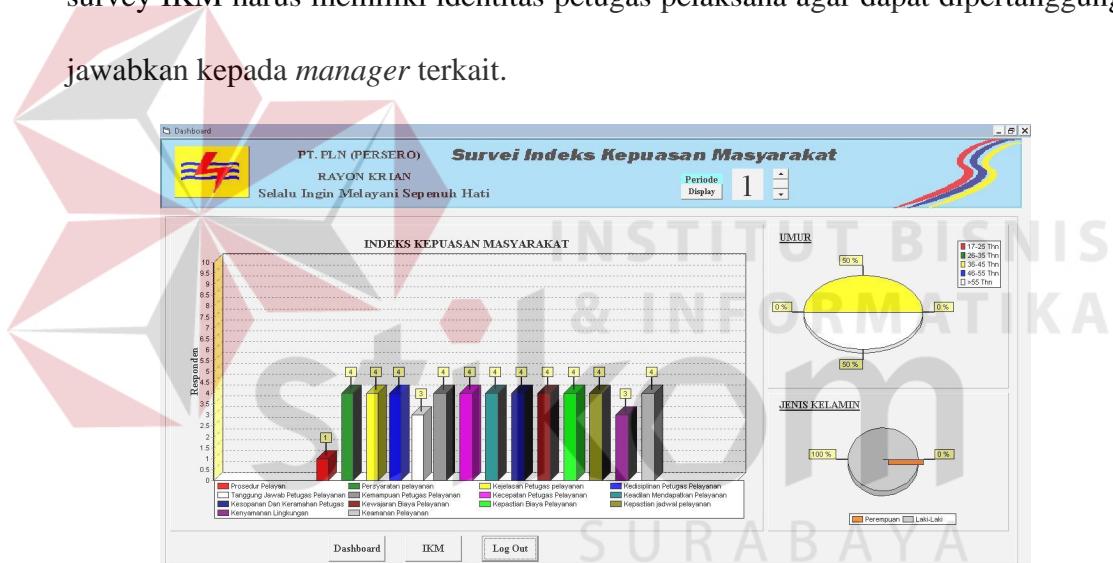
Gambar 4.3 adalah alur program dari *form login*, terdapat beberapa proses yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Koneksi aplikasi dengan *database* dan pengaturan objek ADODC. Berguna untuk menghubungkan aplikasi *deksstop* yang dibuat dengan *database microsoft access*.
2. Kemudian *user* memasukkan *password* dan menekan tombol *login* pada *form* atau enter pada *keyboard*.

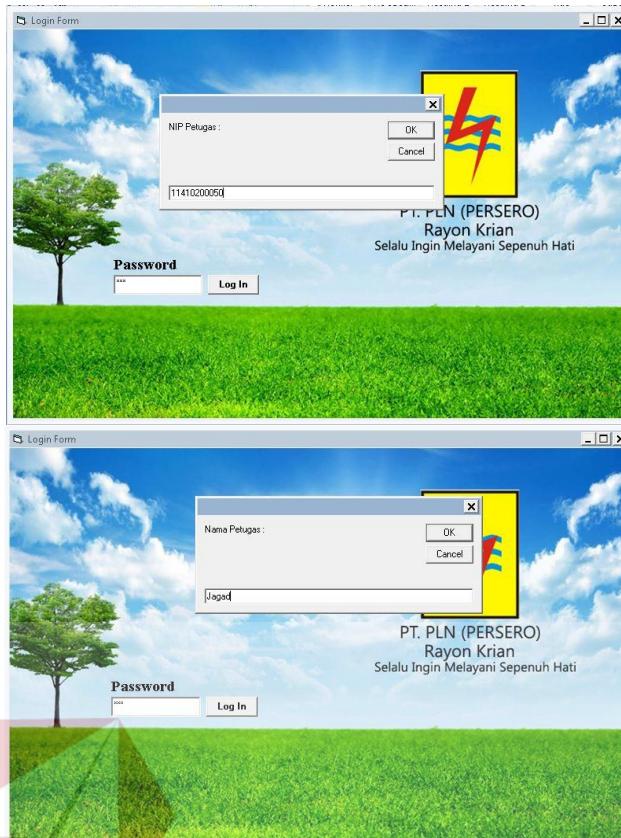
3. Proses selanjutnya ialah pencarian *password* pada *database* jika *password login* milik salah satu petugas maka akan diarahkan ke *form* responden jika tidak *user* diarahkan ke *form dashboard*.

#### 4.5 Pengisian Data Petugas (NIP & NAMA)

Hal yang membedakan dari *form* login petugas dan *manager* adalah adanya *form* data petugas berupa Nama dan NIP (Gambar 4.5) sedangkan untuk *manager* akan diarahkan ke halaman *dashboard* (Gambar 4.4) yang menampilkan item-item IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) dan lain lain. Setiap data hasil survey IKM harus memiliki identitas petugas pelaksana agar dapat dipertanggung jawabkan kepada *manager* terkait.



Gambar 4.4 Form Login Sukses Pada Manager



**4.5 Gambar Proses Login Petugas**

#### 4.6 Form Biodata (Biodata Responden)

**Gambar 4.6 Form Responden Setelah Petugas Login**

Disini petugas survei bertanggung jawab untuk mengawasi, mengarahkan dan memvalidasi data yang diisi oleh responder pada *form* biodata responden, agar data yang didapat benar dan sesuai yang diharapkan.

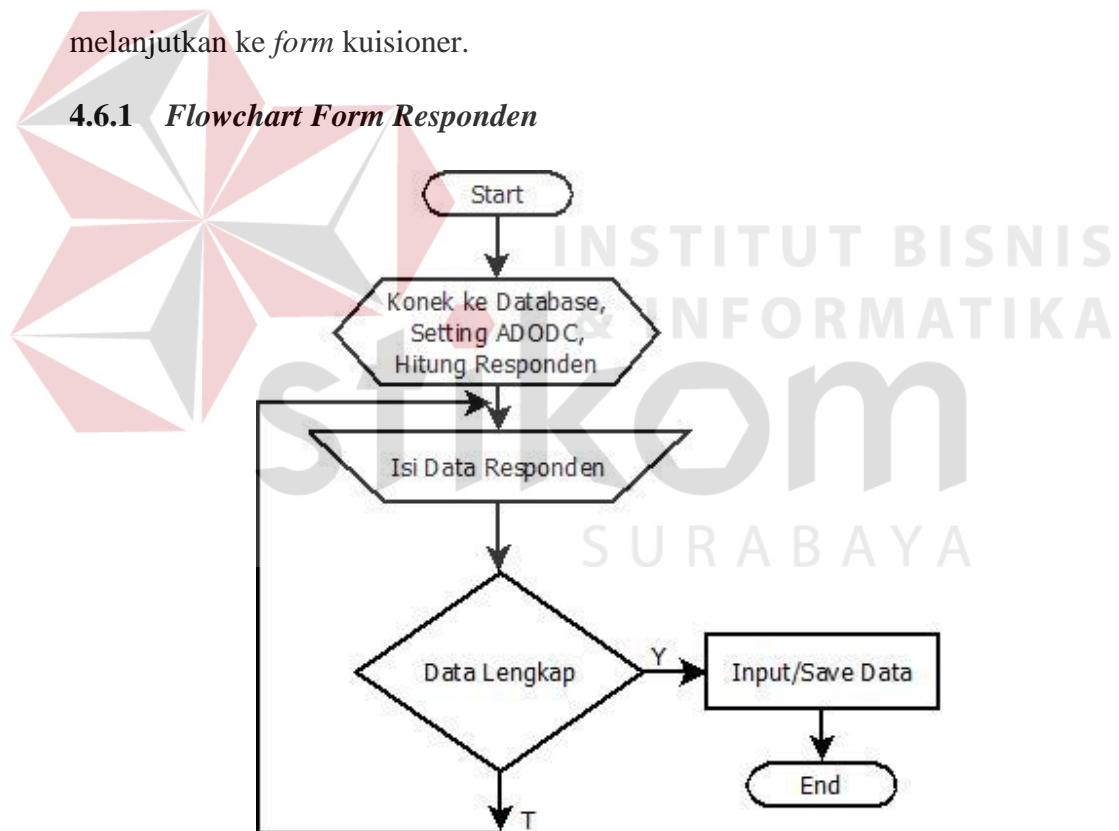
Jika kolom maupun opsi yang ada pada *form* ini diisi klik tombol “*Input*” dan kemudian akan muncul *window* yang menyatakan bahwa data berhasil disimpan seperti pada Gambar 4.7 berikut.



**Gambar 4.7 Window Bahwa Penyimpanan Biodata Berhasil**

Kemudian klik OK pada *window* tersebut kemudian klik tombol “*Next*” untuk melanjutkan ke *form* kuisioner.

#### 4.6.1 Flowchart Form Responden



**Gambar 4.8 Flowchart Form Responden**

Gambar 4.8 adalah alur program dari *form responden*, terdapat beberapa proses yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Koneksi aplikasi dengan *database* dan pengaturan objek ADODC. Berguna untuk menghubungkan aplikasi *dekstop* yang dibuat dengan database *microsoft access*.
2. Perhitungan dilakukan untuk menampilkan nomer urut responden pada *form* ini.
3. Kemudian responden memasukkan data diri diantaranya adalah umur, jenis kelamin, pendidikan, dan profesi.
4. Proses terakhir setelah semua data terisi menekan tombol *Input* untuk menyimpan biodata responden ke *database*.

#### **4.7 Form Kuisioner**

Pada *form* kuisioner responder dipersilakan untuk menilai kinerja PT. PLN yang dirasakan dengan mencentang opsi yang sudah dikelompokkan oleh *management* (Gambar 4.9).

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kerendahan proses-pelayanan di unit ini.	<input type="radio"/> A.Tidak ada. <input type="radio"/> B.Kurang ada. <input type="radio"/> C.Mulai. <input type="radio"/> D.Sangat ada.
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang keseruan pelayanan dengan jenjangnya.	<input type="radio"/> A.Tidak seru. <input type="radio"/> B.Kurang seru. <input type="radio"/> C.Seru. <input type="radio"/> D.Sangat seru.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.	<input type="radio"/> A.Tidak jelas. <input type="radio"/> B.Kurang jelas. <input type="radio"/> C.Jelas. <input type="radio"/> D.Sangat jelas.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan petugas dalam memberikan pelayanan.	<input type="radio"/> A.Tidak tepat. <input type="radio"/> B.Kurang tepat. <input type="radio"/> C.Tepat. <input type="radio"/> D.Sangat tepat.
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.	<input type="radio"/> A.Tidak bertanggung jawab. <input type="radio"/> B.Bertanggung jawab. <input type="radio"/> C.Sangat bertanggung jawab.
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.	<input type="radio"/> A.Tidak mampu. <input type="radio"/> B.Kurang mampu. <input type="radio"/> C.Mampu. <input type="radio"/> D.Sangat mampu.
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.	<input type="radio"/> A.Tidak cepat. <input type="radio"/> B.Kurang cepat. <input type="radio"/> C.Cepat. <input type="radio"/> D.Sangat cepat.
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.	<input type="radio"/> A.Tidak adil. <input type="radio"/> B.Kurang adil. <input type="radio"/> C.Adir. <input type="radio"/> D.Sangat adil.
9. Bagaimana pendapat anda tentang keamanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan.	<input type="radio"/> A.Tidak rasa dan ramah. <input type="radio"/> B.Kurang rasa dan ramah. <input type="radio"/> C.Sopan dan ramah. <input type="radio"/> D.Sangat sopan dan ramah.
10. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.	<input type="radio"/> A.Tidak wajar. <input type="radio"/> B.Kurang wajar. <input type="radio"/> C.Wajar. <input type="radio"/> D.Sangat wajar.
11. Bagaimana pendapat saudara tentang kerusakan biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	<input type="radio"/> A.Selalu tidak rusak. <input type="radio"/> B.Sangat rusak. <input type="radio"/> C.Banyak rusak. <input type="radio"/> D.Selalu rusak.
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.	<input type="radio"/> A.Selalu tidak tepat. <input type="radio"/> B.Kadang-kadang tepat. <input type="radio"/> C.Banyak tepat. <input type="radio"/> D.Selalu tepat.
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.	<input type="radio"/> A.Tidak nyaman. <input type="radio"/> B.Kurang nyaman. <input type="radio"/> C.Nyaman. <input type="radio"/> D.Sangat nyaman.
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.	<input type="radio"/> A.Tidak aman. <input type="radio"/> B.Kurang aman. <input type="radio"/> C.Aman. <input type="radio"/> D.Sangat aman.

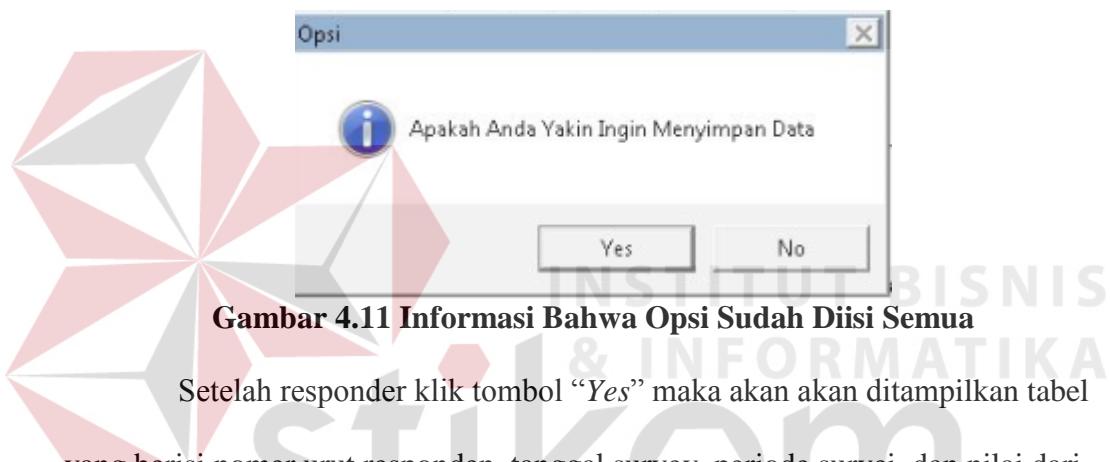
**Gambar 4.9 Tampilan Form Kuisioner**

*Form* kuisioner adalah proses terakhir sebelum petugas beralih kepada responder yang lainnya. Semua opsi yang disediakan harus dicentang, jika salah satu saja belum dicentang maka akan muncul peringatan seperti Gambar 4.10 berikut.



**Gambar 4.10 Peringatan Opsi Kuisioner**

Sebaliknya jika semua opsi sudah dicentang semua akan ada window informasi yang pertanyaan apakah data yang kuisioner akan disimpan seperti Gambar 4.11 berikut.



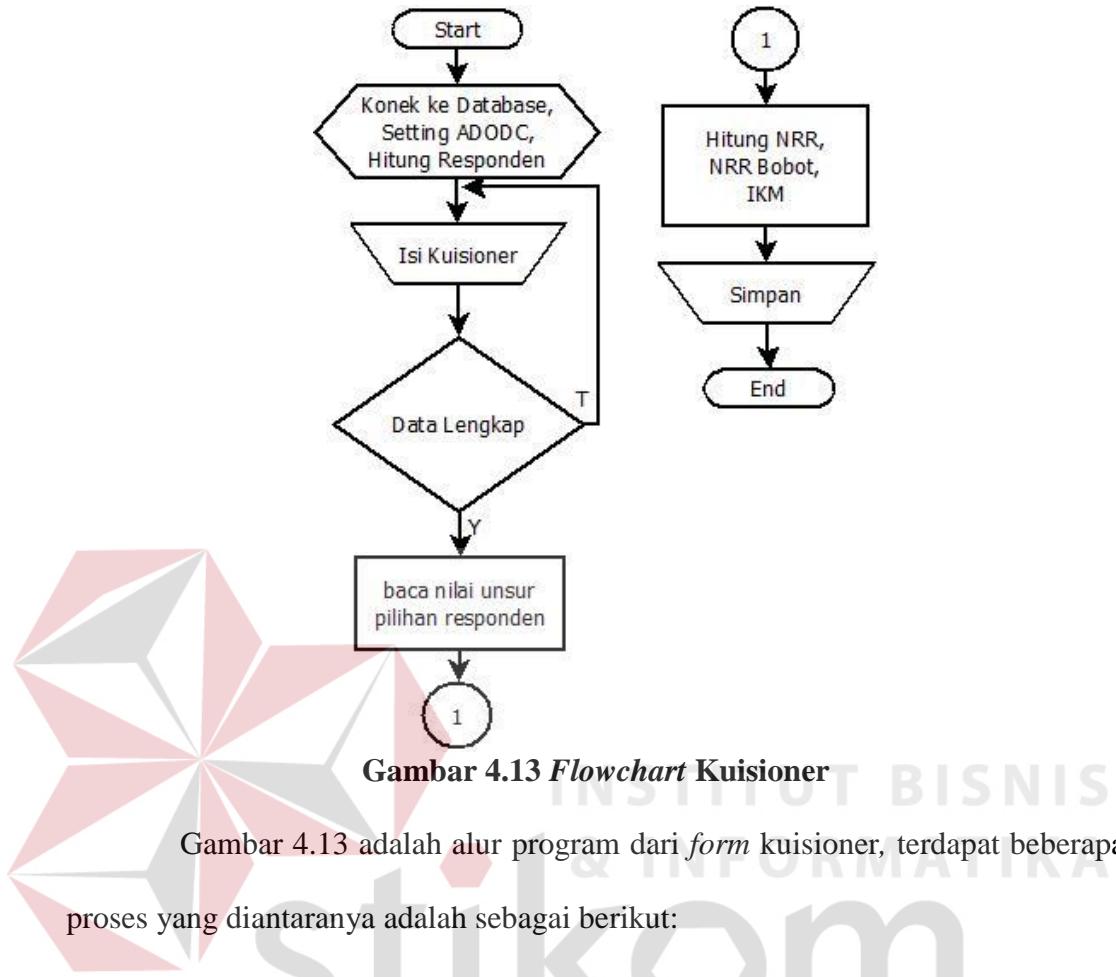
**Gambar 4.11 Informasi Bahwa Opsi Sudah Diisi Semua**

Setelah responder klik tombol “Yes” maka akan akan ditampilkan tabel yang berisi nomer urut responden, tanggal survey, periode survei, dan nilai dari tiap opsi yang diberikan responden seperti Gambar 4.12.

Data Per Unit																
Nomor responden	Tanggal	Periode	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	17/09/2015	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4

**Gambar 4.12 Tabel Detil Kuisioner**

#### 4.7.1 Flowchart Form Kuisioner



Gambar 4.13 adalah alur program dari *form* kuisioner, terdapat beberapa proses yang diantaranya adalah sebagai berikut:

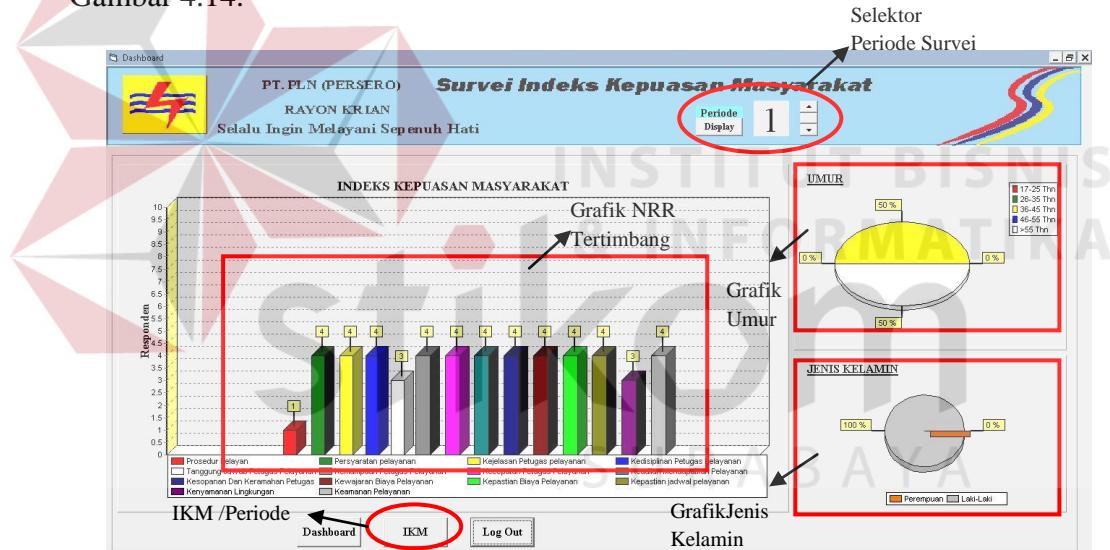
1. Koneksi aplikasi dengan *database* dan pengaturan objek ADODC.  
Berguna untuk menghubungkan aplikasi *deskstop* yang dibuat dengan *database microsoft access*.
2. Perhitungan dilakukan untuk perhitungan NRR (nilai rata-rata) dari tiap unsur pertanyaan kuisioner.
3. Kemudian responden mencentang opsi-opsi yang disediakan pada *form*, semua opsi harus dicentang.
4. Setelah semua opsi tercentang hasil kuisioner responden kemudian dihitung NRR secara keseluruhan dengan hasil kuisioner responden lain.

5. Kemudian setelah didapatkan NRR-nya proses selanjutnya adalah menghitung NRR bobot dan IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).
6. Proses terakhir dipersilakan menekan tombol *Input* untuk disimpan datanya ke *database*.

#### 4.8 Form Dashboard

*Form Dashboard* adalah *form* yang hanya bisa diakses oleh *manager*, semua pengumpulan data yang dilakukan petugas survei berada pada *form* ini. Data-data tersebut ditampilkan secara keseluruhan dan sudah dikalkulasi peritemnya agar dapat dipantau perkembangan statistiknya oleh *manager* seperti

Gambar 4.14.



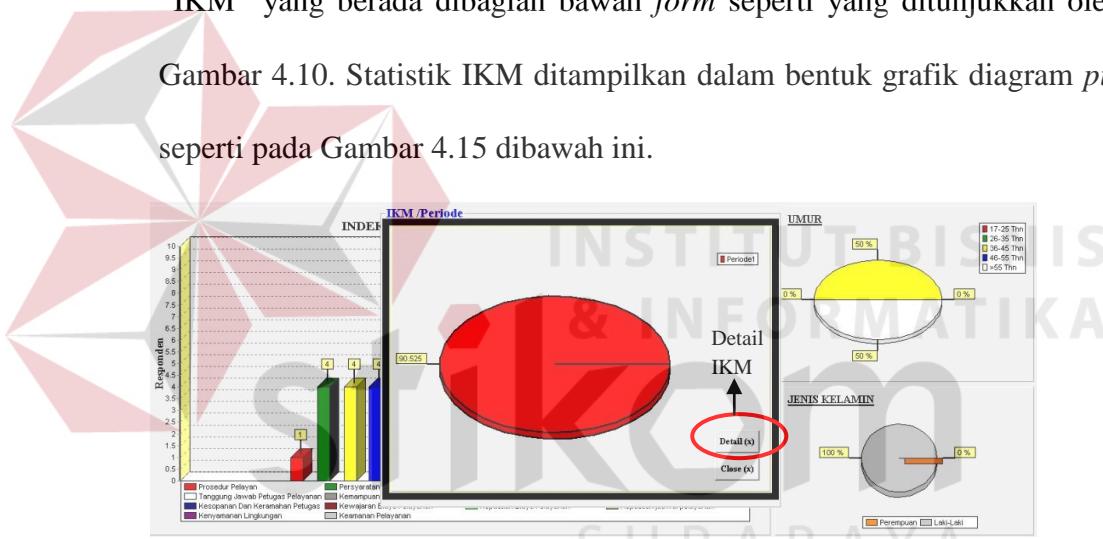
Gambar 4.14 Tampilan Form Dashboard

Untuk masuk ke *form dashboard* manager hanya perlu memasukkan sandi pada *form login* sesuai dengan pembagian akses yang dijelaskan pada Sub-BAB sebelumnya. Terdapat beberapa fitur pada *form dashboard* antara lain adalah:

1. NRR tertimbang, ditampilkan dalam grafik batang seperti yang ditunjuk anak panah (NRR) Gambar 4.10. Data yang ditampilkan adalah nilai rata-rata per-unsur dikalikan dengan nilai bobot.

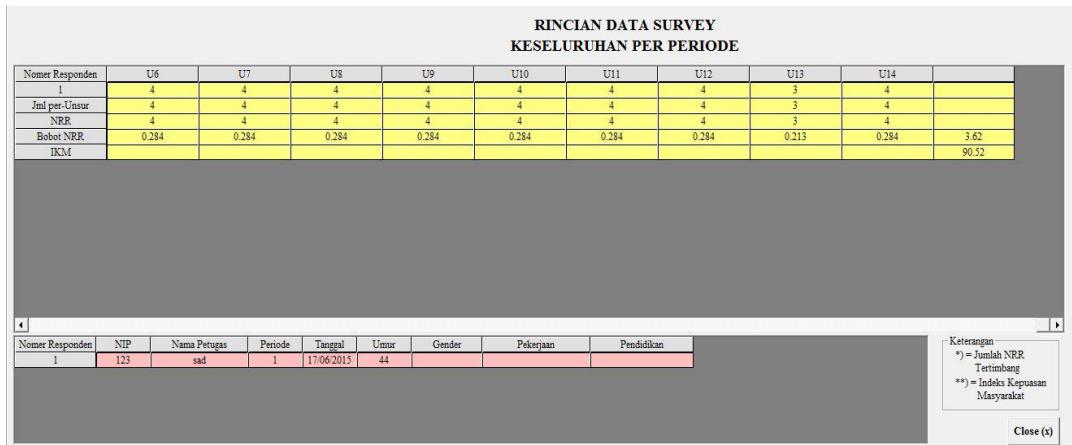
2. Grafik umur responden, memberikan informasi statistik umur responden yang bersedia menjawab kuisioner. Statistiknya dihitung berdasarkan pengelompokan umur kemudian dirata-rata dengan jumlah responden.
3. Grafik jenis kelamin, memberikan informasi statistik jenis kelamin yang mengisi kuisioner. Statistiknya dihitung berdasarkan pengelompokan jenis kelamin kemudian dirata-rata dengan jumlah responden.
4. IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) per-periode survey, untuk menampilkan statistik IKM per-periode *user* harus menekan tombol “IKM” yang berada dibagian bawah *form* seperti yang ditunjukkan oleh

Gambar 4.10. Statistik IKM ditampilkan dalam bentuk grafik diagram *pie* seperti pada Gambar 4.15 dibawah ini.



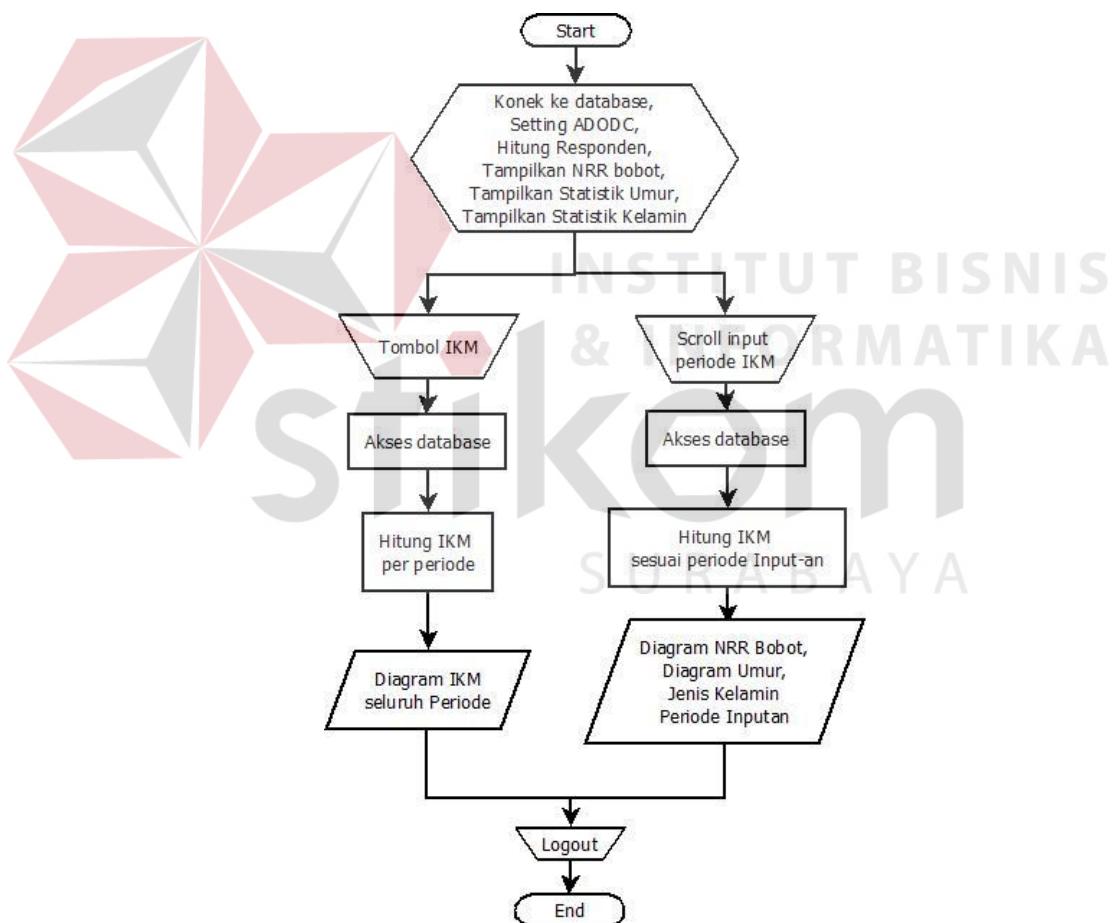
**Gambar 4.15 Grafik IKM Per Periode**

Statistik IKM per-periode ini memberikan informasi indeks kepuasan masyarakat setiap periode pengambilan data. Jadi misalkan jumlah responden dibatasi hanya 150 orang, maka saat pengumpulan data sudah jumlah responden sudah sesuai batas dianggap periode pertama sudah selesai. *User* juga dapat mengakses detail dari IKM per-periode. Tampilan detail ditampilkan dalam tabel seperti Gambar 4.16 berikut ini.



Gambar 4.16 Detil IKM Per-Periode

#### 4.8.1 Flowchart Form Dashboard



Gambar 4.17 Flowchart Dashboard

Gambar 4.17 adalah alur program dari *form dashboard*, terdapat beberapa proses yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Koneksi aplikasi dengan *database* dan pengaturan objek ADODC. Berguna untuk menghubungkan aplikasi *deskstop* yang dibuat dengan database *microsoft access*.
2. Menampilkan data statistik NRR Bobot, Umur, dan Kelamin.
3. Penekanan tombol IKM (indeks kepuasan masyarakat) pada *form* memiliki aksi menampilkan diagram IKM seluruh periode survei yang pernah dilakukan.
4. Alur program untuk menampilkan diagram IKM seluruh periode mulai dari pengaksesan *database*, kemudian semua hasil survei dihitung dengan metode perhitungan IKM per-periode selanjutnya baru ditampilkan pada diagram *pie* seperti Gambar 4.11.
5. Menggeser ke bawah atau ke atas *scroll* di *form* ini memiliki aksi menampilkan diagram NRR bobot, statistik umur, statistik jenis kelamin pada *form* utama *dashboard*.