

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.

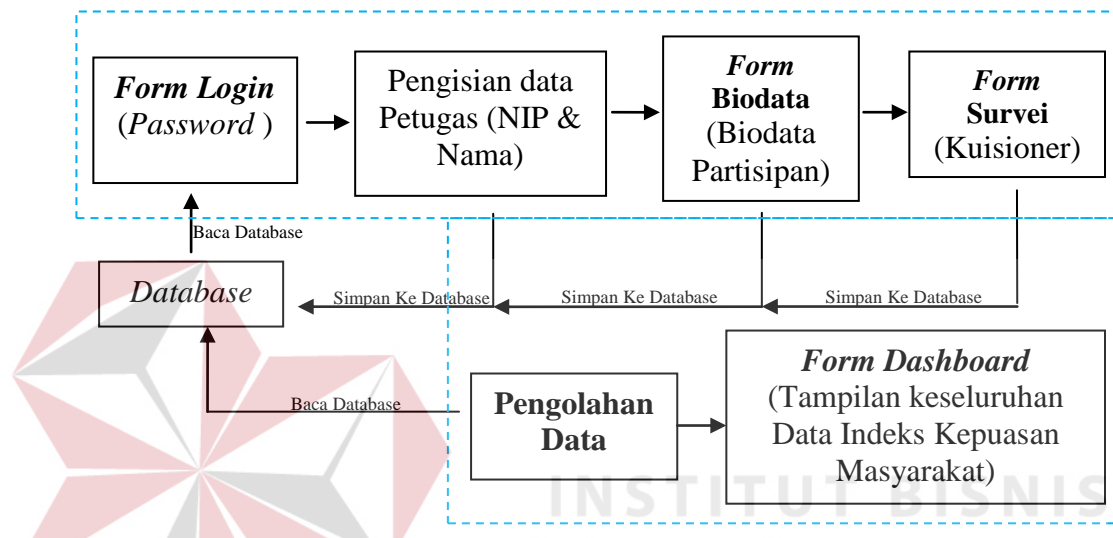
4.2 Komponen Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat

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 pengerjaan Kerja Praktik dan alur dari aplikasi yang dibuat.

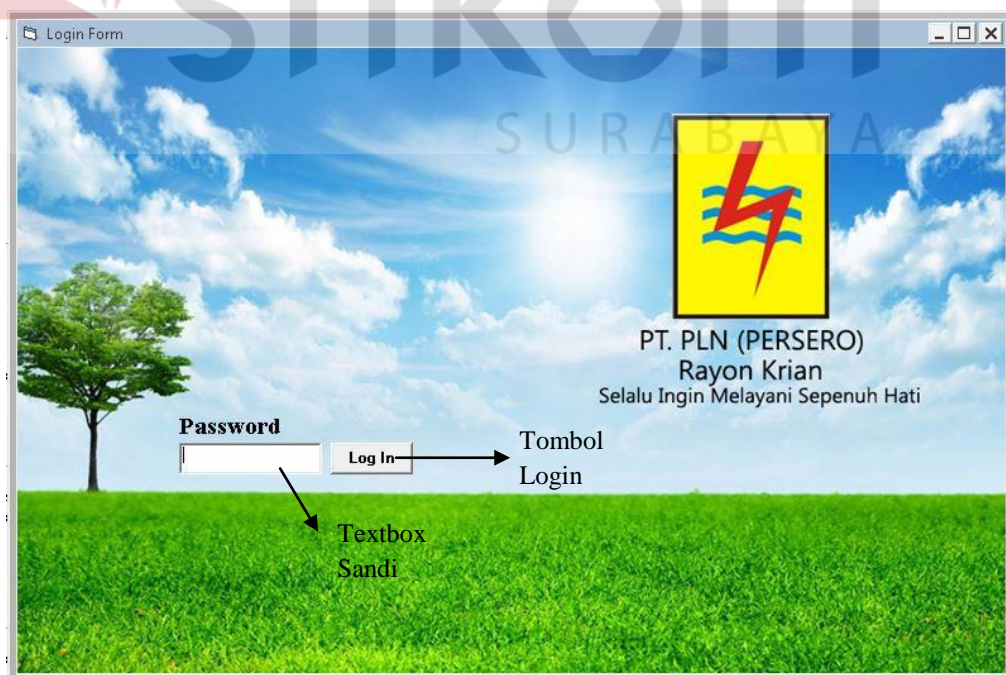


Gambar 4.1 Blok Diagram Aplikasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

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.

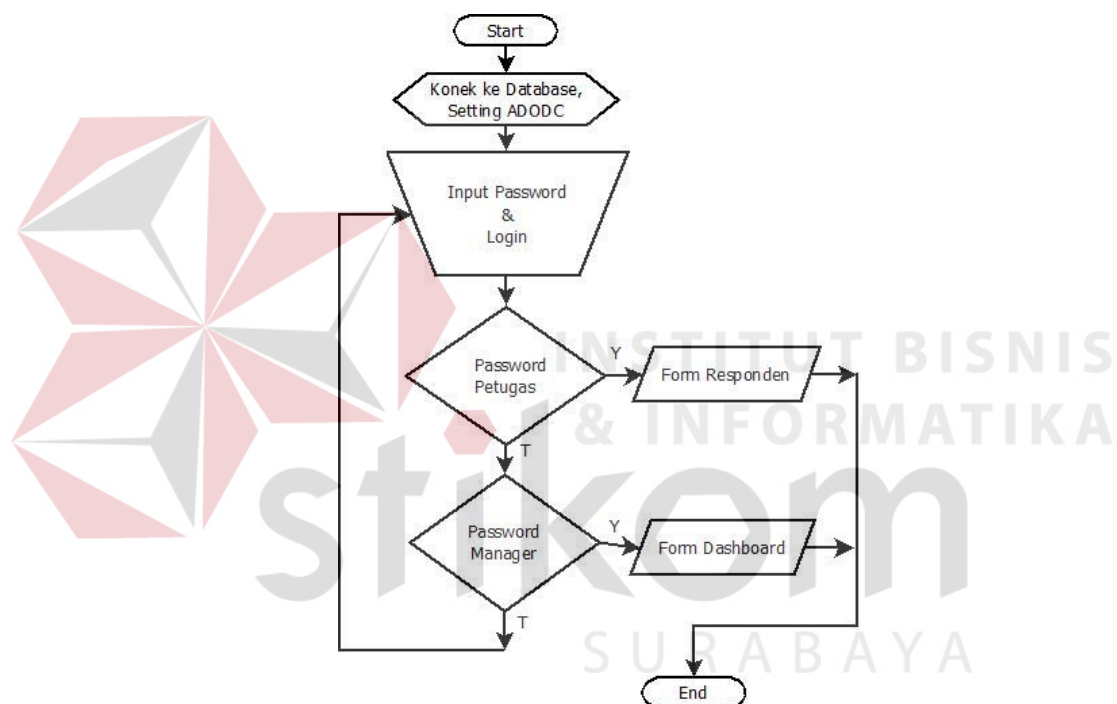
4.4 *Form Login*



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 disalah 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*

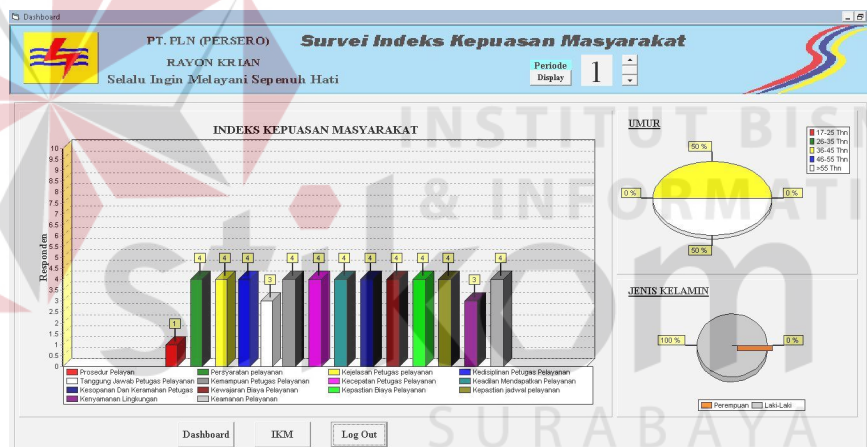
Gambar 4.3 adalah alur program dari *form login*, terdapat beberapa proses yang dimaksud adalah sebagai berikut:

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

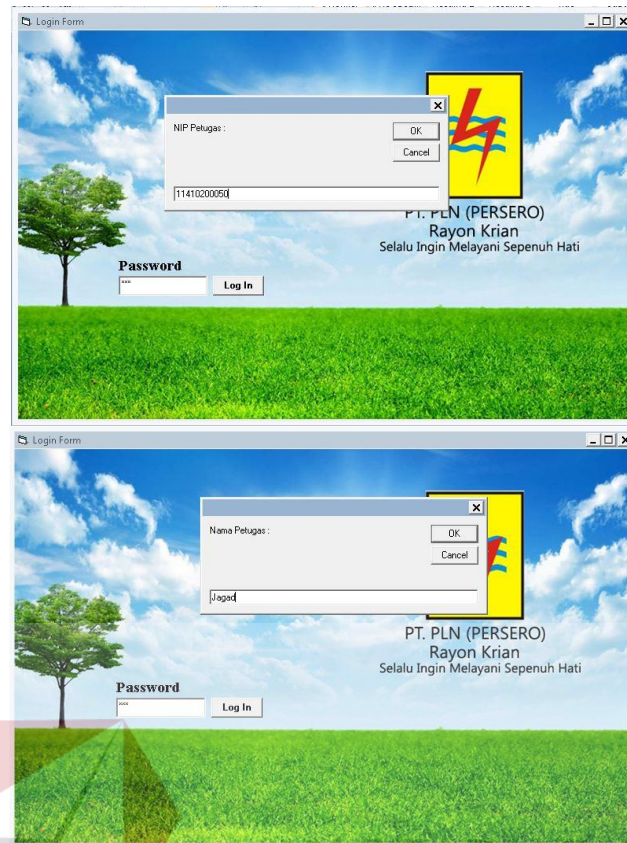
3. Proses selanjutnya ialah pencarian *password* pada *database* jika *password login* milik salah satu petugas maka akan diarahkan ke *form* responden jika tidak *user* diarahkan ke *form dashboard*.

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 diisikan responder pada *form* biodata responden, agar data yang didapat benar dan sesuai yang diharapkan.

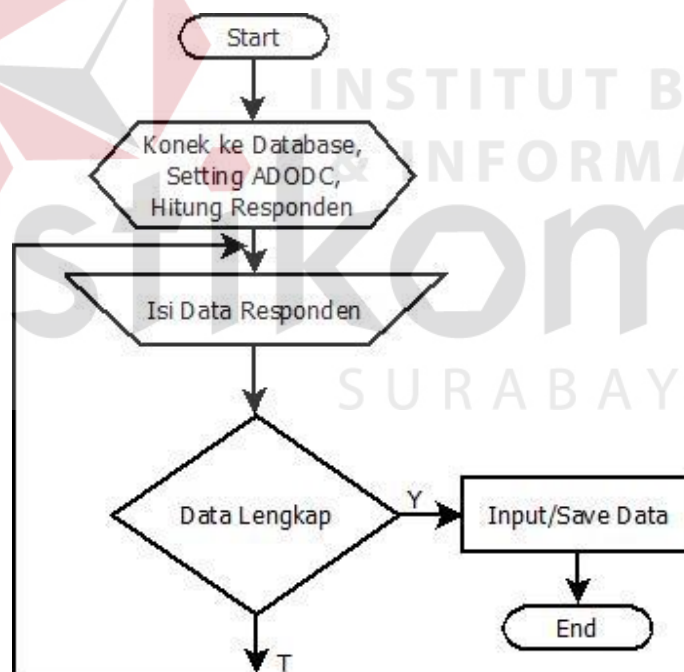
Jika kolom maupun opsi yang ada pada *form* ini diisi klik tombol “*Input*” dan kemudian akan muncul *window* yang menyatakan bahwa data berhasil disimpan seperti pada Gambar 4.7 berikut.



Gambar 4.7 Window Bahwa Penyimpanan Biodata Berhasil

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

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 *desktop* 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 Kuisiener

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

The screenshot shows a window titled 'Form Kuisiener' with 14 questions and their corresponding response options:

1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
☐ A. Tidak mudah ☐ B. Kurang mudah ☐ C. Mudah ☒ D. Sangat mudah
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
☐ A. Tidak sesuai ☐ B. Kurang sesuai ☐ C. Sesuai ☐ D. Sangat sesuai
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepatutan petugas yang melayani.
☐ A. Tidak jelas ☐ B. Kurang jelas ☐ C. Jelas ☐ D. Sangat jelas
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang ke-disiplinan petugas dalam memberikan pelayanan.
☐ A. Tidak disiplin ☐ B. Kurang disiplin ☐ C. Disiplin ☐ D. Sangat disiplin
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
☐ A. Tidak bertanggung jawab ☐ B. Kurang bertanggung jawab ☐ C. Bertanggung jawab ☐ D. Sangat bertanggung jawab
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.
☐ A. Tidak mampu ☐ B. Kurang mampu ☐ C. Mampu ☐ D. Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.
☐ A. Tidak cepat ☐ B. Kurang cepat ☐ C. Cepat ☐ D. Sangat cepat
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kerakahan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.
☐ A. Tidak akli ☐ B. Kurang akli ☐ C. Akli ☐ D. Sangat akli
9. Bagaimana pendapat anda tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan layanan.
☐ A. Tidak sopan dan ramah ☐ B. Kurang sopan dan ramah ☐ C. Sopan dan ramah ☐ D. Sangat sopan dan ramah
10. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.
☐ A. Tidak wajar ☐ B. Kurang wajar ☐ C. Wajar ☐ D. Sangat wajar
11. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
☐ A. Salah tidak sesuai ☐ B. Kurang sesuai ☐ C. Sesuai ☐ D. Sangat sesuai
12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan.
☐ A. Salah tidak tepat ☐ B. Kurang tepat ☐ C. Sesuai ☐ D. Sangat tepat
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.
☐ A. Tidak nyaman ☐ B. Kurang nyaman ☐ C. Nyaman ☐ D. Sangat nyaman
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.
☐ A. Tidak aman ☐ B. Kurang aman ☐ C. Aman ☐ D. Sangat aman

At the bottom right, there is a large 'Input' button and a 'Simpan Periode' checkbox.

Gambar 4.9 Tampilan Form Kuisiener

Form kuisiener 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 Kuisiener

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



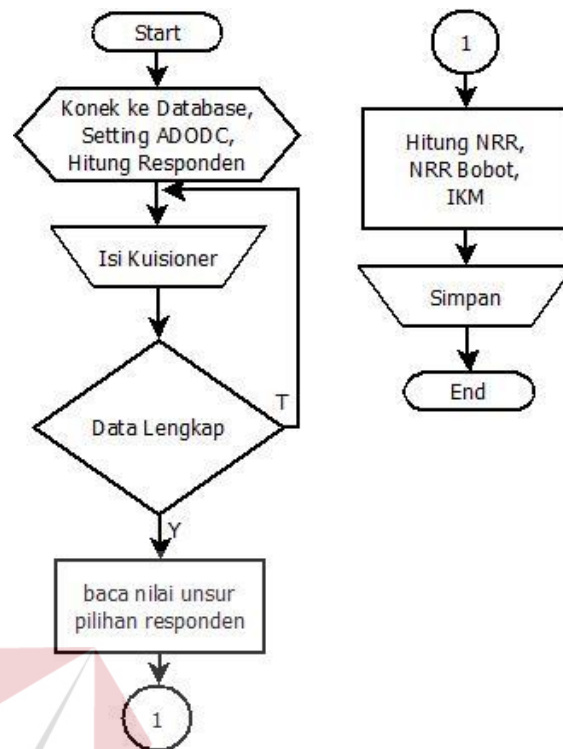
Gambar 4.11 Informasi Bahwa Opsi Sudah Diisi Semua

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 Urut		Periode	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	17/08/2015	1	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4

Gambar 4.12 Tabel Detil Kuisiener

4.7.1 Flowchart Form Kuisioner



Gambar 4.13 Flowchart Kuisioner

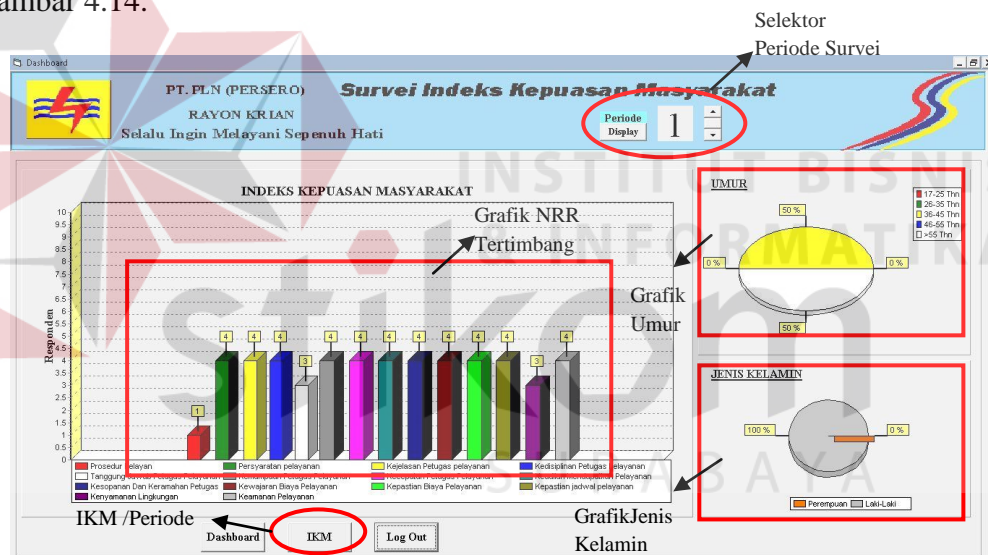
Gambar 4.13 adalah alur program dari *form* kuisioner, terdapat beberapa proses yang diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Koneksi aplikasi dengan *database* dan pengaturan objek ADODC. Berguna untuk menghubungkan aplikasi *dektop* 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 per-itemnya agar dapat dipantau perkembangan statistiknya oleh *manager* seperti Gambar 4.14.

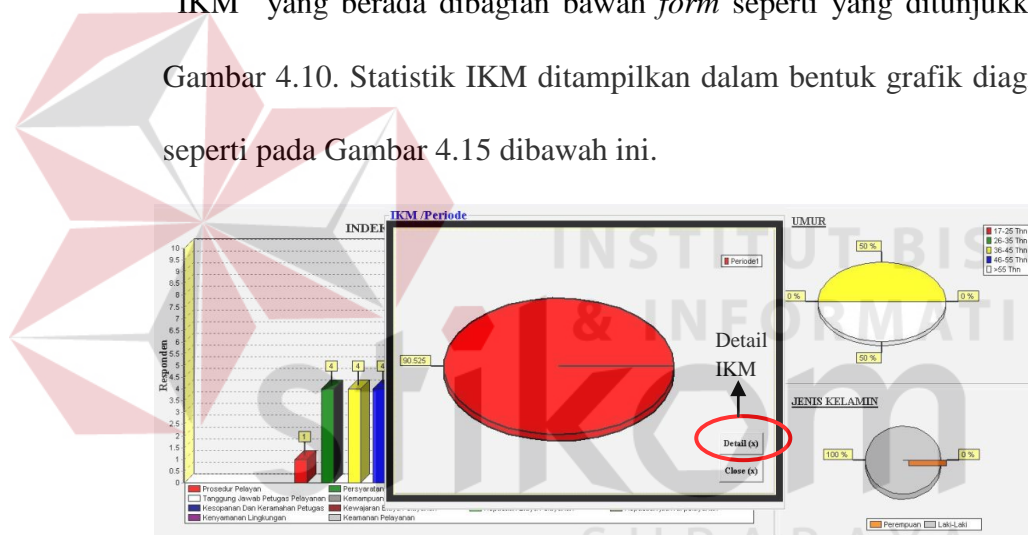


Gambar 4.14 Tampilan Form Dashboard

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 ditunjukkan 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 pengelompokkan 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.

RINCIAN DATA SURVEY KESELURUHAN PER PERIODE										
Nomer Responden	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14	
1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Jml per-Usur	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
NRR	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
Bobot NRR	0.284	0.284	0.284	0.284	0.284	0.284	0.284	0.213	0.284	3.62
IKM										90.52

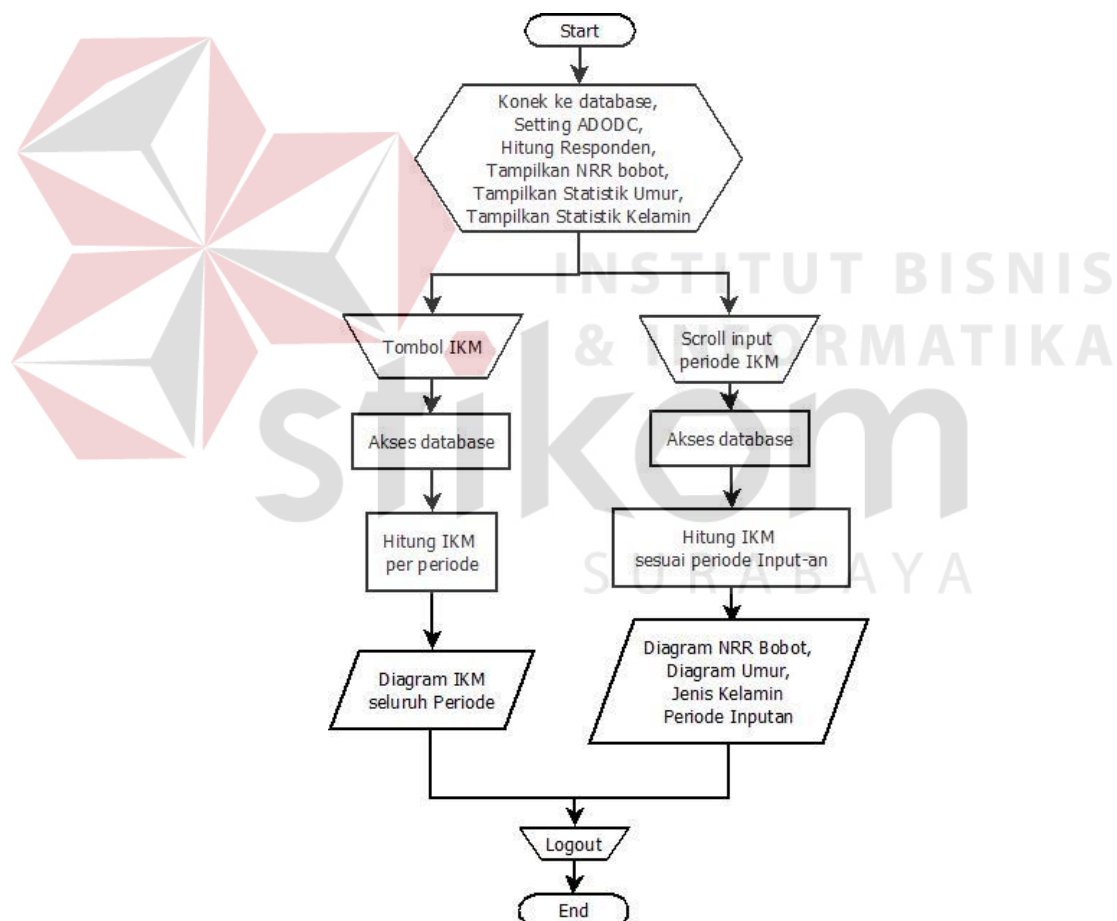
Nomer Responden	NIP	Nama Petugas	Periode	Tanggal	Umur	Gender	Pekerjaan	Pendidikan
1	123	sad	1	17/06/2015	44			

Keterangan
 *) = Jumlah NRR
 Terimbang
 **) = Indeks Kepuasan Masyarakat

Close (x)

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 *desktop* 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*.

