

---

# Perancangan Aplikasi Survei Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Sistem Informasi Divisi Regional III Palembang PT. KAI (Persero)

**Deri Darfin\*<sup>1</sup>, Yulia Hapsari<sup>2</sup>, Ferizka Tiara Devani<sup>3</sup>**

Jurusan Manajemen Informatika, Politeknik Negeri Sriwijaya

Jl. Srijaya Negara, Bukit Lama, Kec. Ilir Bar.1, Kota Palembang, Sumatera Selatan

e-mail koresponden:deri\_darfin\_mi@polsri.ac.id

## *Abstrak*

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk membuat suatu Perancangan Aplikasi Survei Pelayanan Publik dibagian Sistem Informasi Divre III Palembang PT Kereta Api Indonesia dengan menggunakan bahasa pemograman *PHP* serta *database MySQL*. Masalah yang dihadapi oleh bagian Sistem informasi dalam melakukan survei pelayanan publik yaitu belum terkomputernisasi, masih manual atau dengan cara bertatap langsung dengan responden sehingga memakan waktu yang sangat banyak dan dalam pembuatan laporannya tidak realtime. Perancangan Aplikasi ini terdiri dari 4 *user* yaitu admin, staff, manager dan responden. Perancangan Aplikasi ini memproses data akun user, data kategori survei, data quisioner, data jawaban dan menghasilkan keluaran berupa data hasil survei pelayanan publik. Perancangan aplikasi ini diharapkan dapat memberikan gambaran solusi mengenai masalah survei pelayanan publik di Divre III Palembang Bagian Sistem Informasi PT Kerata Api Indonesia (PERSERO).

**Kata Kunci :** Divre III Palembang PT Kereta Api Indonesia, Survei, *PHP*, *MySQL*

## *Abstract*

*The purpose of the study is to create a Public Service Survey Application Design section of the Information System Divre III of PT Kerembar Indonesia using PHP programming language and MySQL database. The problem faced by the information systems section in conducting public service surveys is that they have not been computerized, are still manual or by meeting with respondents directly so that it takes a lot of time and in the preparation of reports is not real time. This Application Design consists of 4 users, namely admins, staff, managers and respondents. The design of this Application processes user account data, survey category data, query data, answer data and produces output in the form of public service survey data. The design of this application is expected to provide a solution to the problem of public service surveys at the Division III of Palembang Information System Section of PT Kerata Api Indonesia (PERSERO).*

**Keywords :** Divre III Palembang PT Kereta Api Indonesia, Survey, *PHP*, *MySQL*

---

---

## 1. PENDAHULUAN

Pelayanan yang diberikan oleh Bagian Sistem Informasi Divisi Regional III Palembang PT. Kereta Api Indonesia (Persero) adalah membantu kegiatan serta kelengkapan administrasi di bagian IT, Menggandakan dan mengarsipkan surat masuk dan surat keluar, mengerjakan, dan mengetik surat, membuat dan merawat *software*, Fotocopy pengarsipan dan pendistribusian surat serta membuat laporan survei kualitas pelayanan Survei Kualitas Pelayanan Publik pada Divisi Regional III Palembang adalah sebuah laporan yang berisi pertanyaan atau pernyataan mengenai hasil kepuasan pelayanan dari setiap unit yang ada di Perusahaan khususnya di bagian Sistem Informasi yang dimana pelayanan yang diberikan kepada karyawan ataupun masyarakat umum yang menerima pelayanan dari bagian sistem informasi. Menurut (Rodin, 2020), informasi merupakan data yang berasal dari fakta yang tercatat dan selanjutnya dilakukan pengolahan (proses) menjadi bentuk yang berguna atau bermanfaat bagi pemakainya”.

Perkembangan teknologi yang semakin maju dan serba digital memudahkan pekerjaan para pegawai di suatu perusahaan khususnya Divisi Regional III Palembang bagian sistem informasi. Bagian sistem informasi sebagian besar pekerjaannya telah menggunakan sistem dan aplikasi yang sangat canggih serta serba digital tetapi, ada beberapa hal kecil yang masih manual di antaranya kegiatan Survei Kualitas Pelayanan Publik yang ada saat ini masih menggunakan cara yang konvensional dan belum terkomputerisasi dengan baik masih menggunakan media kertas dan bertatap muka dengan responden untuk melakukan Survei Kualitas Pelayanan Publik. Menurut (Walujo, 2020) definisi kualitas adalah senjata dalam persaingan serta dipergunakan memberikan jaminan (*assurance*) kepada pelanggan (*user*)”.

Untuk menangani hal tersebut dibuatlah aplikasi Survei Kualitas Pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) yang dapat memudahkan para karyawan untuk melakukan survei kualitas pelayanan tanpa memakan banyak waktu. Oleh karena itu penulis akan merancang sebuah aplikasi survey kualitas pelayanan yang bertujuan untuk membantu *admin, staff* dan *manager* dalam menginput atau merekap laporan setiap hasil survey yang ada di PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang kapan saja secara mudah dan cepat. Penelitian ini dibuat untuk membantu karyawan perusahaan dalam melakukan proses Survei Kualitas Pelayanan dan membuat laporan dari setiap survei yang sebelumnya dilakukan secara manual menjadi sistematis dan terkomputerisasi.

## 2. METODE PENELITIAN

Dalam penulisan penelitian ini, peneliti menggunakan teknik pengumpulan data secara kualitatif. Adapun dalam penyusunan penulis menggunakan metode-metode pengumpulan data sebagai berikut:

### 1. *Interview*/ wawancara

Wawancara Menurut Sugiyono (2018) wawancara adalah teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, dan juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit atau kecil. Dalam praktik lapangan, penulis melakukan wawancara terhadap pihak yang berwenang untuk mendapatkan data yang

akan digunakan untuk membuat Aplikasi Survei Kepuasan Pelayanan pada PT Kereta Api Indonesia (Persero) Divisi Regional III Palembang.

## 2. Pengamatan

Salah satu teknik yang dapat digunakan untuk mengetahui atau menyelidiki tingkah laku non verbal yakni dengan menggunakan teknik observasi. Menurut Sugiyono (2018:229) observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-objek alam yang lain.

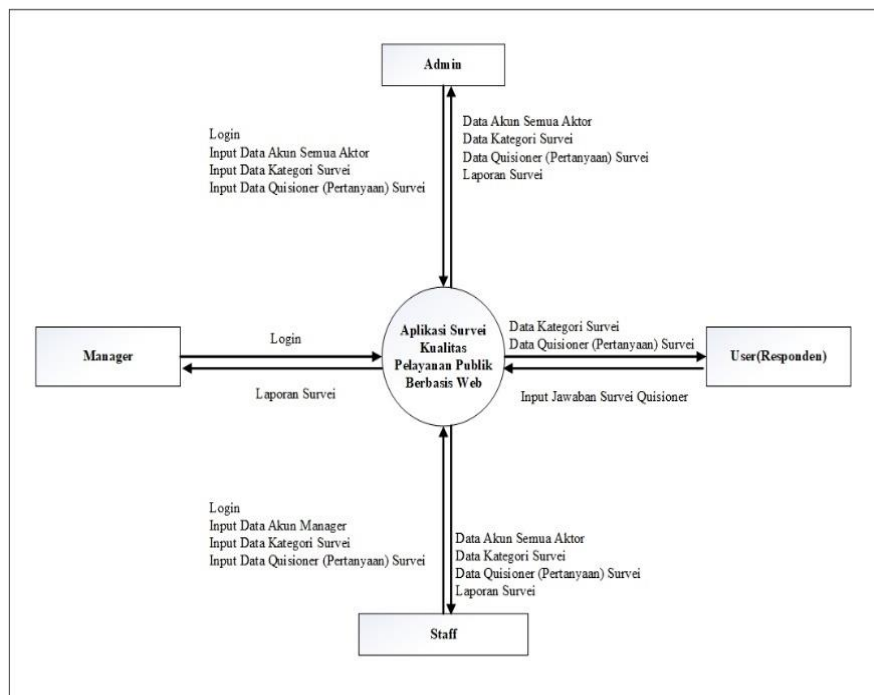
## 3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018) dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi ini merekam semua hasil wawancara dan keterangan yang diberikan oleh informan.

# 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

## 3.1 Diagram Konteks

Berikut adalah diagram konteks dari Aplikasi Aplikasi Survei Pelayanan Publik dibagian Sistem Informasi Divre III Palembang PT Kereta Api Indonesia (Persero) berbasis website.



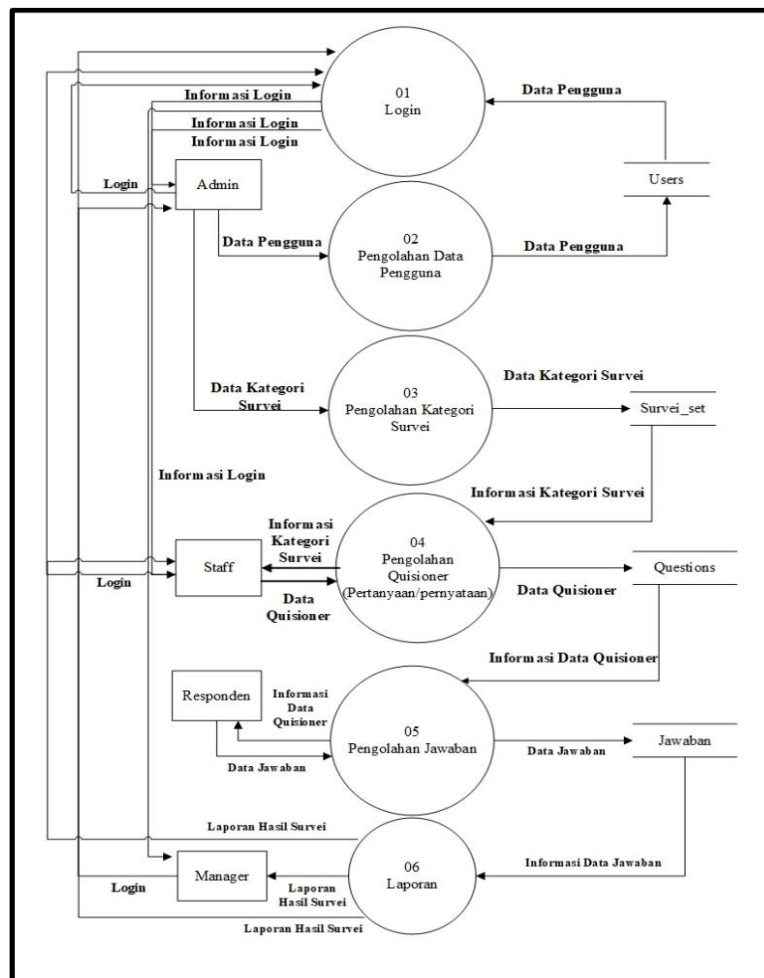
Gambar 1 Diagram Konteks

Proses Kerja:

1. Admin melakukan login untuk masuk ke sistem.
2. Admin menginput data akun semua aktor, data kategori survei, dan data quisioner (pertanyaan) survei. Admin juga mendapatkan laporan hasil survei yang telah diinputkan oleh responden.
3. Staff melakukan login untuk masuk kedalam sistem. Staff dapat mengolah akun Manager, data kategori, data quisioner (pertanyaan) survei. Staf juga mendapatkan laporan survei yang telah diinputkan oleh responden
4. Manager melakukan login untuk masuk kedalam sistem. Manager hanya mendapatkan laporan hasil survei yang telah diinputkan oleh responden.
5. Responden melakukan login untuk masuk kedalam sistem. Responden hanya mengisi survei atau quisioner yang telah diinputkan admin ataupun staff

3.2 Data Flow Diagram (DFD) Level 0

DFD Level 0 penggunaan sebagian dari analisis interaksi dan menentukan operasi yang akan diterapkan didalam sistem serta menjelaskan fungsi-fungsi lain yang terdapat didalamnya. Semua operasi dan fungsi tersebut dijelaskan secara mendetail melalui DFD Level 0 dari sistem baru.



Gambar 2 DFD Level 0

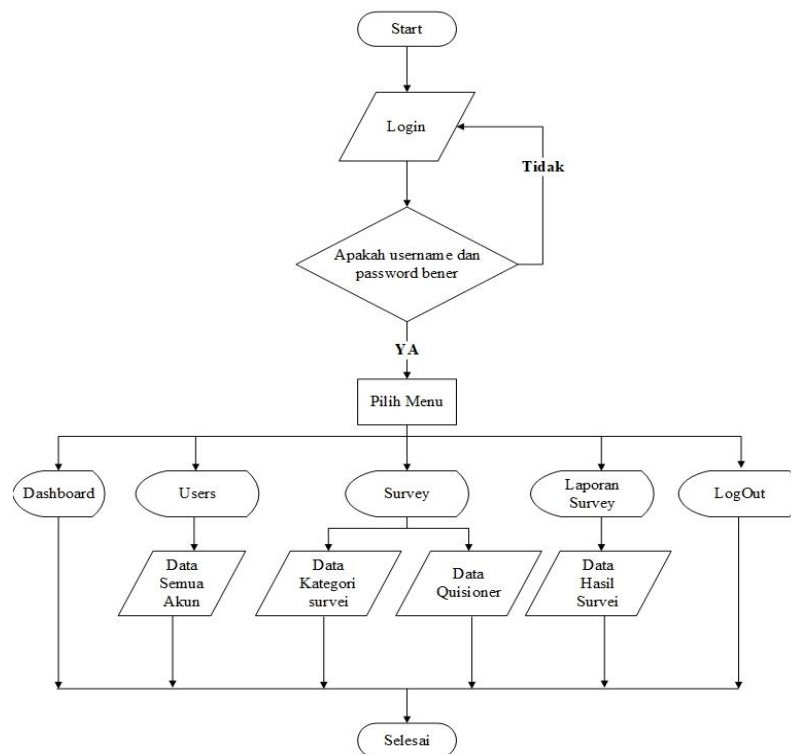
Proses Kerja :

1. Admin, staff dan manager melakukan login dengan memanggil data pengguna dari tabel Users
2. Admin melakukan input data pengguna dan mengelola data pengguna. Kemudian sistem akan menyimpan data pengguna baruke dalam tabel Users di dalam database.
3. Admin melakukan input data kategori survei dan mengelola kategori survei. Kemudian sistem akan menyimpan data kategori survei baruke dalam tabel Survei\_set di dalam database.
4. Staff mengelola quisioner dan data quisioner diambil dari tabel Questions kemudian menampilkan informasi kategori survei yang di ambil dari data Survei\_set.
5. Responden mendapatkan informasi data kuesioner yang diambil dari tabel Question kemudian responden memberikan Data Jawaban dan Data Jawaban di simpan dalam tabel Jawaban
6. Admin memberikan laporan hasil survei
7. Manajer login dan melihat laporan hasil survei yang diambil dari tabel Jawaban.

3.3 Flowchart

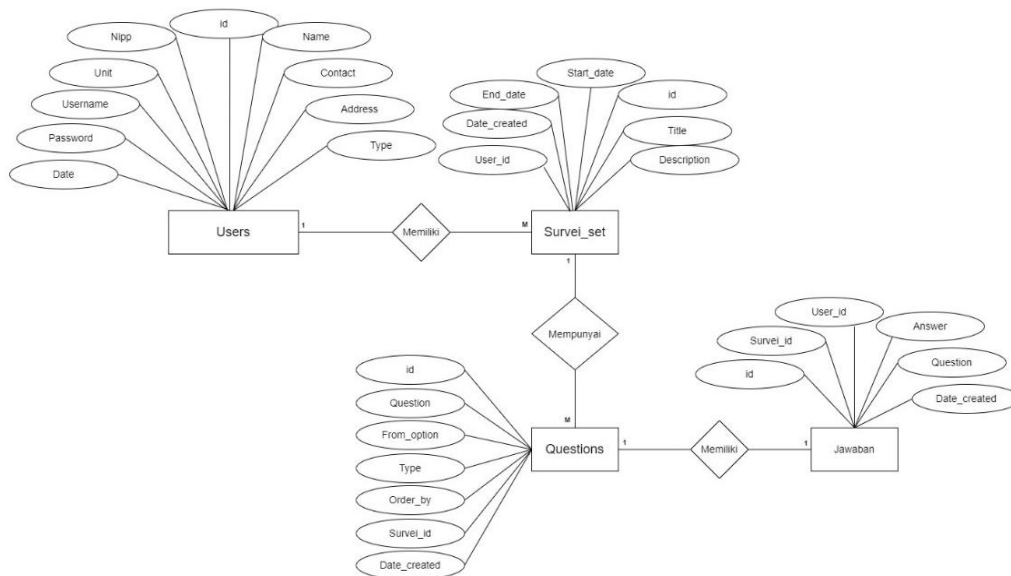
3.3.1 Flowchart Petugas/Admin

Berikut adalah tampilan *flowchart* admin pada perancangan aplikasi survei pelayanan publik bagian sistem informasi Divre III Palembang dimulai dengan admin *login* untuk masuk kedalam sistem dan melakukan beberapa aktivitas/pengolahan hingga proses selesai atau admin keluar dari sistem:



Gambar 3. Flowchart Admin

### 3.4 Entity Relation Diagram (ERD)

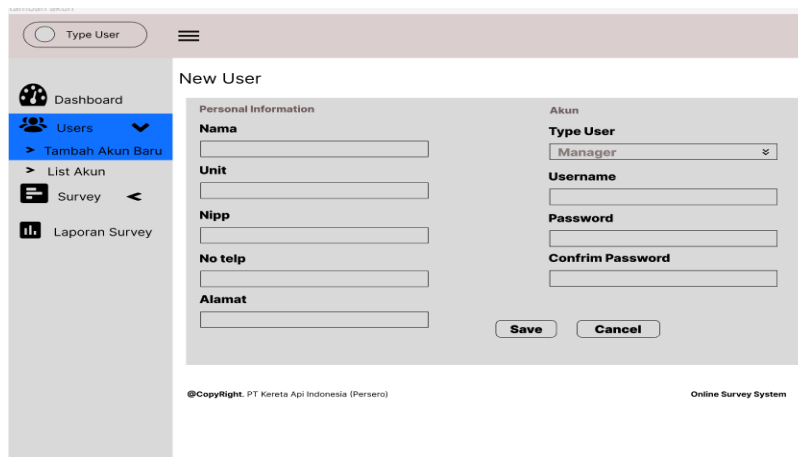


Gambar 4. Entity Relationship Diagram (ERD)

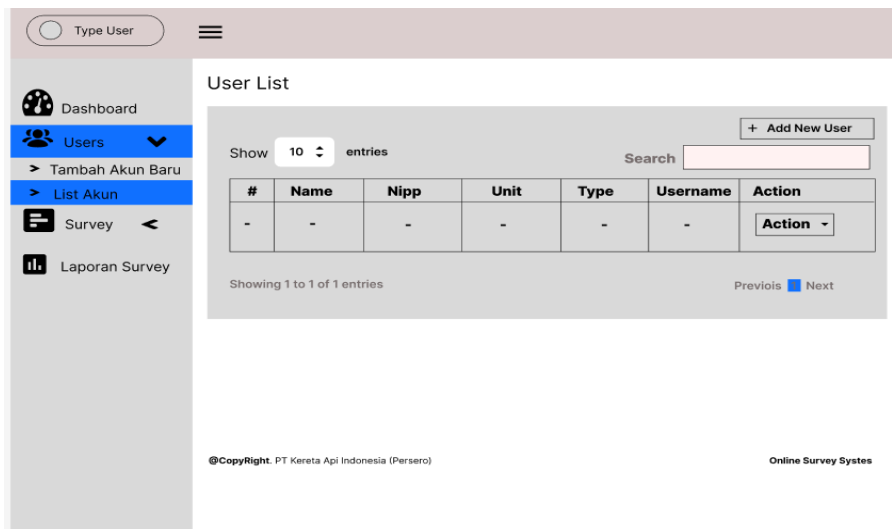
### 3.5 Hasil Tampilan Aplikasi



Gambar 5. Tampilan Halaman *Dashboard*



Gambar 6. Tampilan Halaman Users



Gambar 7. Tampilan Halaman List Akun

### 3.6 Pengujian Sistem

Untuk tahap pengujian sistem penulis menggunakan metode *Waterfall* yang terdiri dari analisis kebutuhan perangkat lunak, desain, pembuatan kode program, pengujian, pendukung (*Support*) atau pemeliharaan (*Maintenance*). Hasil penerapan perancangan aplikasi Survey Kualitas Pelayanan Publik ini dapat mempermudah staff dalam melakukan survey pelayanan setiap divisi yang ada di DIVRE III Palembang dan membantu manager dalam mengevaluasi unit yang dipimpinnya.

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan yang telah dibahas pada bab-bab sebelumnya, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Perancangan Aplikasi Survei Kepuasan pelayanan publik ini memiliki 4 aktor yaitu admin, staff, manager, dan user. Setiap aktor memiliki aktivitas yang berbeda-beda
2. Dalam perancangan aplikasi ini, aplikasi akan dibangun menggunakan Bahasa pemrograman *PHP*, *Javascript* dan *database Mysql* sehingga sistem berbasis web online. Dalam pembuatan Aplikasi ini juga menggunakan Bahasa markup yaitu *Html* dan *CSS*.
3. Perancangan Aplikasi Survey Kualitas Pelayanan Publik ini dapat mempermudah staff dalam melakukan survey pelayanan setiap divisi yang ada di DIVRE III Palembang dan membantu manager dalam mengevaluasi unit yang dipimpinnya

## 5. SARAN

Berdasarkan beberapa kesimpulan diatas, penulis memberikan beberapa saran yang dapat dipertimbangkan bagi PT Kereta Api Indonesia (Persero) DIVRE III Palembang dalam menangani masalah. Beberapa saran yang penulis berikan di antaranya :

1. Jika aplikasi sudah dibangun penulis menyarankan kepada pihak perusahaan, untuk mengoptimalkan penggunaan aplikasi ini, maka diperlukan sosialisasi dan pelatihan terhadap admin dan aktor lain yang akan menggunakan sistem ini agar lebih memahami penggunaan sistem ini
2. Jika aplikasi survei ini sudah dibangun penulis menyarankan, untuk mengoptimalkan kerja aplikasi ini, disarankan adanya pemeliharaan berkala pada *software* dan *hardware*.
3. Jika aplikasi ini sudah dibangun pihak perusahaan disarankan untuk menjaga data-data dari hacker atau kehilangan data, sebaiknya dilakukan back up ke sistem penyimpanan lain serta melakukan web security.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Sugiono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Rodin, Rhoni. 2020. *Inforamsi dalam konteks social budaya*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Rusdiana, dan Moch Irfan. 2014. *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: CV. Pustaka Setia.
- Sari, Indah Purnama. 2021. *Buku Ajar Rekayasa Perangkat Lunak*. Medan: Umsu Press.
- Setyawan, Muhammad Yusril Helmi dan Dinda Ayu Pratiwi. 2020. *Membuat Sistem Informasi Gadai Online Menggunakan Codeigniter Serta Kelola Proses Pemberitahuannya*, Bandung: Kreatif Industri Nusantara.
- Suwartono. 2014. *Dasar-dasar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Tjiptono Fandy dan chandra Gregorius. (2016). *Service, Quality & satisfaction*. Yogyakarta. Andi.
- Tjiptono Fandy. (2017). *Manajemen Pemasaran Jasa*, PT Indeks Kelompok Gramedia, Jakarta.
- TMBooks. 2017. *Sistem Informasi Akuntansi: Esensi dan Aplikasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Walujo, Djoko Adi, Titiek Koedijatu dan Yitno Utomo. 2020. *Pengendalian Kualitas*. Surabaya. Scopindo Media Pustaka
- Yudhanto. (2019). *Perancangan dan implementasi survey kepuasan pelanggan berbasis web*. Jakarta: Institut bisnis dan Informatika kwik kian gie.