

Sistem Kerja Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara

Elsa Rahmadani

Universitas Asahan, Indonesia

Email: elsarahmadani582@gmail.com

Alamat: Jl. Jend. A. Yani, Kisaran Naga, Kec.Kota Kisaran Timur, Kisaran, Sumatera Utara 21216

Korespondensi penulis: elsarahmadani582@email.com

Abstract. *This research aims to analyze and develop a community satisfaction survey work system carried out by the Tanjung Tiram District Head Office, Batu Bara Regency. Community satisfaction surveys are one way to measure the extent to which public services provided by government agencies, in this case the sub-district office, meet the needs and expectations of the community. This research includes the design, implementation, and evaluation of the system used to collect and analyze survey data. Through representative and systematic data collection, it is hoped that the survey results can provide constructive input for improving the quality of public services in the region. It is hoped that the results of this research can provide useful recommendations for policy makers in optimizing the public service system based on community satisfaction in Batu Bara Regency*

Keywords: *Community Satisfaction, District Head Office, Public Services, Work System.*

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengembangkan sistem kerja survei kepuasan masyarakat yang dilaksanakan oleh Kantor Camat Tanjung Tiram, Kabupaten Batu Bara. Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara untuk mengukur sejauh mana pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah, dalam hal ini adalah Kantor Camat, memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Penelitian ini mencakup desain, implementasi, dan evaluasi terhadap sistem yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data survei. Melalui pengumpulan data yang representatif dan sistematis, diharapkan hasil survei dapat memberikan masukan yang konstruktif bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di wilayah tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang berguna bagi pemangku kebijakan dalam mengoptimalkan sistem pelayanan publik berbasis kepuasan masyarakat di Kabupaten Batu Bara

Kata kunci: Sistem Kerja, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Kantor Camat.

1. LATAR BELAKANG

Salah satu kegiatan sebuah organisasi adalah memberikan pelayanan baik kepada unit-unit kegiatan organisasi kepada pihak di luar organisasi. Aktivitas pelayanan berpengaruh terhadap kelancaran kegiatan dan pencapaian mutu organisasi serta berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi keseluruhan. Pelayanan terhadap kebutuhan pelanggan yang diberikan tidak hanya sekedar memberikan bantuan, tetapi kepada pelanggan juga memberikan pelayanan yang baik.

Berdasarkan pengamatan awal di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara yang telah dilakukan, terdapat bagian pelayanan pada beberapa permasalahan yang dijumpai. Fasilitas pelayanan merupakan salah satu aspek pelayanan yang memengaruhi kualitas. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan atau masyarakat merupakan salah

satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas pelayanan di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara dianggap masih kurang memadai, seperti tempat duduk pada ruang tunggu yang masih kurang dan kurang luasnya ruangan pada ruang tunggu serta belum tersedia tempat parkir yang aman dan nyaman. Hal ini dapat mengganggu dan menghambat kelancaran kegiatan pelayanan. Faktor lain yang dapat menghambat kelancaran kegiatan pelayanan adalah keamanan di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara terdapat kekurangan pada belum adanya petugas parkir, sehingga jaminan keamanan kendaraan masyarakat terabaikan.

Tujuan pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan terwujud apabila pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut sesuai dengan standar. Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu dua minggu untuk pemrosesan layanan kepada masyarakat terlalu lama.

Kegiatan pelayanan di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan suatu organisasi publik yang digunakan untuk mengetahui kualitas adalah dengan menggunakan Sistem Kerja Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.

Maka dari itu penulis berencana membuat suatu Sistem Kerja Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara yang mendukung proses bisnis di Kantor Camat Kabupaten Batu Bara. Sistem ini dapat meningkatkan proses pelayanan kepada masyarakat agar masyarakat selalu merasa nyaman ketika dibantu keluhannya oleh karyawan yang berada di Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara.

2. KAJIAN TEORITIS

Pengertian Sistem

Sistem adalah salah satu konsep yang sangat penting dalam berbagai bidang kehidupan manusia. Dalam setiap aspek kehidupan, baik itu dalam dunia teknologi, ekonomi, sosial, maupun lingkungan, sistem memiliki peran yang sangat vital. Pengertian sistem dapat dijelaskan sebagai suatu kumpulan elemen yang saling berinteraksi dan saling terhubung satu sama lain untuk mencapai tujuan tertentu. Dalam artikel ini, akan dibahas secara mendalam mengenai pengertian sistem, komponen-komponen yang terdapat dalam sistem, serta contoh-contoh sistem yang ada dalam kehidupan sehari-hari.

Dalam pengertian yang lebih spesifik, sistem dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang terdiri dari berbagai elemen yang saling berkaitan dan saling mempengaruhi. Setiap elemen dalam sistem memiliki peran dan fungsi masing-masing yang berkontribusi terhadap tujuan yang ingin dicapai. Dalam sistem, terdapat hubungan dan interaksi antara elemen-elemen tersebut yang membentuk suatu pola kerja yang teratur dan terorganisir.

Pengertian Kerja

Kerja merupakan hal yang penting dalam kehidupan individu karena beberapa alasan. Pertama, adanya pertukaran atau timbal balik dalam kerja. Ini dapat berupa reward. Secara ekstrinsik, reward seperti uang. Secara intrinsik, reward seperti kepuasan dalam melayani. Kedua, kebiasaannya memberikan beberapa fungsi sosial.

Perusahaan sebagai tempat kerja, memberikan kesempatan untuk bertemu orang-orang baru dan mengembangkan persahabatan. Ketiga, pekerjaan seseorang seringkali menjadi status dalam masyarakat luas, namun kerja juga dapat menjadi sumber perbedaan sosial maupun integrasi sosial. Keempat, adanya nilai kerja bagi individu yang psikologis dapat menjadi sumber identitas, harga diri dan aktualisasi diri.

Pengertian Sistem Kerja

Sistem kerja adalah suatu mekanisme atau prosedur yang digunakan dalam suatu organisasi atau perusahaan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Sistem kerja mencakup langkah-langkah, tugas, dan tanggung jawab yang harus dilakukan oleh setiap individu dalam organisasi. Dengan adanya sistem kerja yang baik, perusahaan dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas, serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya yang dimiliki.

Sistem kerja adalah suatu konsep yang merujuk pada cara kerja suatu proses atau aktivitas dalam suatu organisasi atau sistem. Dalam setiap sistem kerja, terdapat langkah-langkah atau prosedur tertentu yang harus diikuti agar tujuan yang diinginkan dapat tercapai dengan efektif dan efisien. Konsep sistem kerja ini sangat penting dalam dunia bisnis dan manajemen, karena dapat membantu meningkatkan produktivitas, kualitas, dan keefektifan dalam menjalankan suatu proses atau aktivitas. Dalam artikel ini, kita akan membahas lebih lanjut mengenai pengertian sistem kerja serta pentingnya penerapan sistem kerja yang baik dalam berbagai bidang.

Pengertian Survei

Survei merupakan metode yang dapat menyediakan sumber data serta wawasan, jenis umum survey ini adalah kuesioner tertulis, wawancara dengan sambungan telepon, tatap muka, survey elektronik dan lainnya.

Berasal dari kata kerja yang memiliki arti melihat sesuatu, survei merupakan metode untuk mengumpulkan informasi yang berasal dari kelompok dan mewakili populasi. Bila dari segi etimologis, survey dari bahasa latin yang terdiri dari kata “sur”, yang memiliki arti di atas, serta “vidier”, dengan arti melihat.

3. METODE PENELITIAN

Data Penulisan ini penulis menggunakan dalam mengumpulkan data adalah sebagai berikut.

a) Metode Pengamatan (*observasi*)

Mempersiapkan hal-hal yang perlu untuk persiapan kerja praktek, antara lain: Mencari tempat untuk melaksanakan kerja praktek, mengirim surat permohonan, Pengenalan instansi, petunjuk operasi di lapangan dan hal hal yang penting lainnya.

b) Penelitian Kepustakaan (*Library Research*)

Perolehan data melalui buku-buku di perpustakaan, literatur dan bentuk laporan lainnya yang dianggap relevan.

c) Penelitian Lapangan (*Filed Research*)

Melihat dari dekat keadaan lapangan, pengelanaan pada pimpinan dan karyawan instansi yang diinginkan dan selesai tepat waktu. Adapun Metode-Metode yang dilakukan dalam pengumpulan data dengan Melakukan pengamatan langsung, Diskusi dengan pembimbing di instansi dan para karyawan langsung dan Diskusi dengan pembimbing di instansi dan para karyawan langsung.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

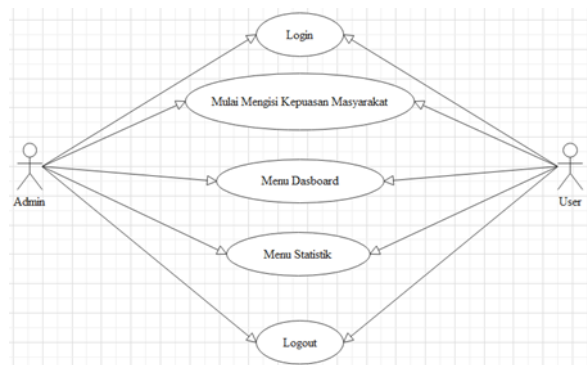
Pengertian *Unified Modeling Language* (UML)

Unified Modeling Language (UML) adalah suatu bahasa standar yang digunakan untuk membuat diagram visual yang menggambarkan sistem perangkat lunak. Sederhananya, UML adalah seperti "peta" atau "blueprint" yang membantu kita memahami dan merancang sebuah sistem, baik itu sistem informasi, aplikasi mobile, atau perangkat lunak lainnya. UML adalah alat yang sangat berharga bagi para pengembang perangkat lunak dan analis sistem. Dengan

memahami konsep dasar UML dan berbagai jenis diagramnya, kita dapat merancang sistem yang lebih baik, lebih mudah dipahami, dan lebih mudah dipelihara.

Pengertian *Use Case Diagram*

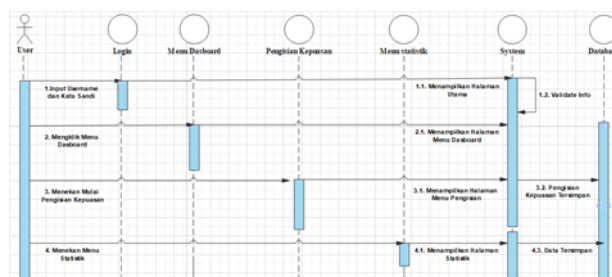
Use Case Diagram adalah gambaran grafis dari beberapa atau semua actor, use case, dan interaksi diantaranya yang memperkenalkan suatu system, untuk dikembangkan dalam *Use Case* yang disajikan terdapat empat proses utama yang dilakukan dalam sistem utama yang dilakukan dalam siste informasi Monitoring yang akan dibuat.



Gambar 1 *Use Case Diagram*

Pengertian *Sequence Diagram*

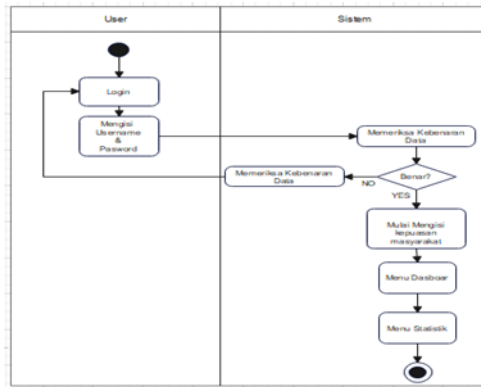
Sequence Diagram merupakan sebuah diagram yang menggambarkan kelakuan dari objek yang ada pada use case dengan cara mendeskripsikan waktu kejadian objek dan pesan yang akan dikirim dan diterima oleh antar objek. *Sequence Diagram* harus digambarkan sebanyak pendefinisian use case yang memiliki proses tersendiri dan serta semua use case yang telah didefinisikan interaksinya jalannya pesan sudah dicakup pada diagram sequence maka semakin banyak use case yang didefinisikan maka semakin banyak diagram sequence yang harus dibuat.(Informasi & Royal, 2024).



Gambar 2 *Sequence Diagram*

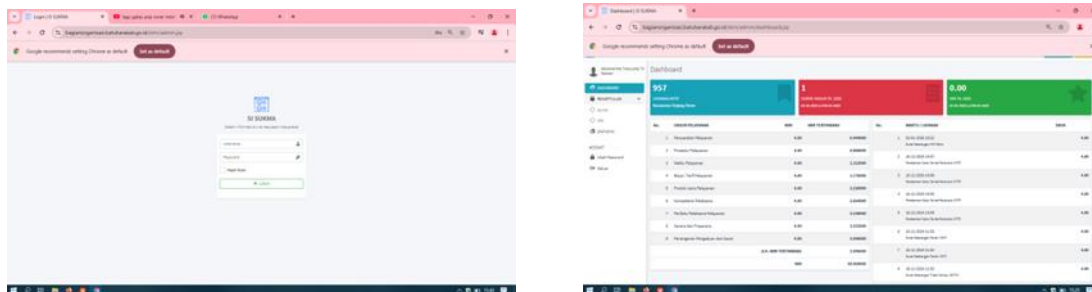
Pengertian *Activity Diagram*

Activity Diagram menunjukkan aktivitas sistem dalam bentuk kumpulan aksi-aksi, bagaimana masing-masing aksi tersebut dimulai, keputusan yang mungkin terjadi hingga berakhirnya aksi. *Activity diagram* juga dapat menggambarkan proses lebih dari satu aksi dalam waktu bersamaan. “Diagram activity adalah aktifitas-aktifitas, objek, state, transisi state dan event. Dengan kata lain kegiatan diagram alur kerja menggambarkan perilaku sistem untuk aktivitas”.

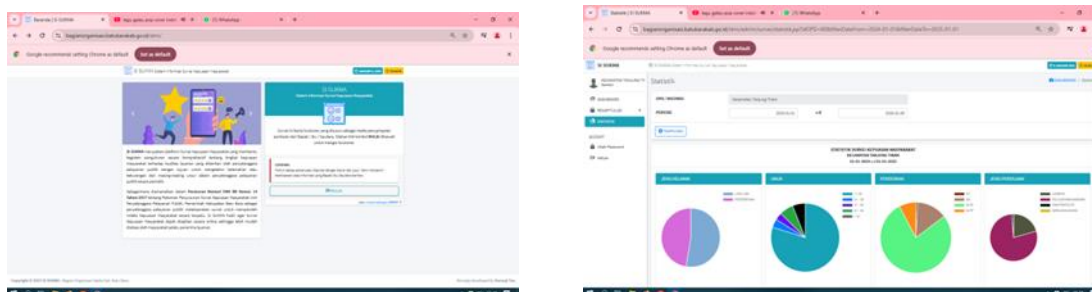


Gambar 3 *Activity Diagram*

Tampilan dan Design



Gambar 4 Tampilan Menu Login dan Dashboard



Gambar 5 Tampilan Menu Pengisian Kepuasan dan Statistik

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Dari penelitian yang dilakukan terkait dengan "Sistem Kerja Survei Kepuasan Masyarakat Kantor Camat Tanjung Tiram Kabupaten Batu Bara", dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di kantor camat tersebut memiliki peran penting dalam menilai kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Meskipun sistem yang ada sudah berjalan, namun masih terdapat beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, seperti cara pengumpulan data yang lebih efektif dan penyusunan laporan hasil survei yang lebih sistematis. Hasil survei ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Camat Tanjung Tiram cenderung positif, namun ada beberapa area yang membutuhkan perhatian lebih lanjut.

Saran

Peningkatan Sistem Pengumpulan Data: Disarankan untuk mengembangkan sistem survei yang lebih terstruktur, seperti penggunaan teknologi informasi untuk memudahkan pengumpulan data secara online atau melalui aplikasi mobile. Hal ini dapat mempercepat proses dan meningkatkan tingkat partisipasi masyarakat.

1. **Pelatihan untuk Petugas Survei:** Petugas yang terlibat dalam survei perlu diberikan pelatihan lebih lanjut tentang cara melaksanakan survei yang baik dan benar, sehingga dapat memperoleh data yang lebih valid dan akurat.
2. **Peningkatan Transparansi Hasil Survei:** Agar masyarakat lebih percaya terhadap hasil survei, hasilnya perlu disosialisasikan secara terbuka. Ini bisa dilakukan melalui papan pengumuman atau platform digital yang mudah diakses oleh masyarakat.
3. **Tindak Lanjut Berdasarkan Hasil Survei:** Pemerintah diharapkan lebih responsif dalam menindaklanjuti hasil survei dengan merumuskan kebijakan dan program yang bertujuan untuk meningkatkan aspek pelayanan yang masih dianggap kurang oleh masyarakat.

Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan kualitas pelayanan di Kantor Camat Tanjung Tiram akan semakin meningkat dan memenuhi harapan masyarakat secara lebih optimal.

DAFTAR REFERENSI

- Cahyono, D. E., & Jayanti, A. (2022). Implementasi aplikasi kasir berbasis web pada Toko Ghafya Fruits Shop. *Jurnal Ekonomi dan Teknik Informatika*, 10(1), 32–40.
- Darmawan, R., & Geni, B. Y. (2023). Perancangan dan pengembangan sistem informasi monitoring sewa ATM berbasis web menggunakan metode SDLC. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(4), 1109–1117. <https://doi.org/10.47065/josh.v4i4.3808>
- Fitriani, I., & Fachrizal, M. R. (2019). Sistem informasi kepegawaian berbasis web pada SMP Negeri 19 Bandung. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 11(2), 60–72.
- Husein, H., & Wibowo, W. (2006). Sistem informasi untuk pengambilan keputusan dan pengawasan dalam organisasi. Jakarta: Penerbit Ilmu Komputer.
- Informasi, D. A. N., & Royal, U. (2024). Sistem informasi pengarsipan surat berbasis web pada media dan informasi Universitas Royal. *Jurnal Media dan Informasi Universitas Royal*, 1(1), 18–27.
- Jartarghar, H. A., Rao Salanke, G., Kumar, A. A., & Dalali, S. (n.d.). React apps with server-side rendering: Next.js. *Journal of Telecommunication*.
- Rerung, S. R., Panda, J., Naibaho, P., Seni, S. I., Toraja, B., & Papua, U. (2023). Implementasi seni dan budaya Toraja berbasis web. *Jurnal Seni dan Budaya Toraja*, 1, 17–24.
- Roberts, S. (2000). Sistem informasi: Kombinasi teknologi, proses bisnis, dan orang. London: Business Technology Press.
- Soedewi, S., Mustikawan, A., & Swasty, W. (n.d.). Penerapan metode design thinking pada perancangan website UMKM Kirihi. *Jurnal Perancangan Website UMKM*.
- Sommerville, I. (2011). *Software engineering*. Pearson.
- Stair, R., & Reynolds, G. (2006). Sistem informasi untuk mengumpulkan, menyimpan, dan memproses data. New York: McGraw-Hill.
- Tailwind CSS. (n.d.). Sebuah framework CSS untuk developer yang memiliki phobia terhadap CSS. Retrieved from www.multidukasi.co.id