



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Bagian Humas dan Protokol SETDA Kota Sorong. Untuk melakukan analisis dan pengumpulan data, penelitian dilakukan terhadap responden dengan objek penelitian pada Bagian Pengumpulan dan Penyaringan Informasi.

Kota Sorong pada mulanya merupakan salah satu Kecamatan yang dijadikan pusat pemerintahan Kabupaten Sorong. Namun dalam perkembangannya telah mengalami perubahan sesuai Peraturan Pemerintah No. 31 Tahun 1996 Tanggal 3 Juni 1996 menjadi Kota Administratif Sorong. Selanjutnya berdasarkan Undang-Undang no. 45 Tahun 1999 Kota Administratif Sorong ditingkatkan statusnya menjadi daerah otonom sebagai Kota Sorong.

Salah satu misi kota Sorong adalah meningkatkan pelayanan publik bagi masyarakat Kota Sorong, hal ini merupakan prinsip-prinsip tata pemerintahan (*Good Governance*), artinya bagaimana pemerintah memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat Kota Sorong, agar mencapai misi tersebut, salah satunya ialah menyediakan *e-government* sebagai penghubung antara pemerintah dan masyarakat dalam rangka melibatkan masyarakat dalam mengawasi kinerja pemerintah sebagai penyelenggara pelayan publik.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Metode atau teknik pengumpulan data merupakan sebuah metode atau cara yang digunakan oleh seorang peneliti dalam mengumpulkan dan mengolah sebuah data ataupun informasi yang diperoleh guna menunjang dan menopang hasil penelitiannya.

3.2.1. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Dalam penelitian ini proses pengumpulan data menggunakan metode wawancara. Metode Wawancara dilakukan dengan cara tanya jawab secara langsung kepada pihak pengelola atau responden pada bagian pengumpulan dan penyaringan informasi yang dapat dilakukan kurang lebih tiga (3) hari. Dari proses pengumpulan data tersebut dapat diperoleh informasi mengenai

1. Sistem pengaduan yang berjalan sebelumnya

Pengelolaan pengaduan terkait pelayanan publik di kota Sorong yang berjalan sebelumnya, berawal dari adanya pengaduan yang masuk dari masyarakat melalui formulir aduan yang tersedia pada *website* pemerintah Sorong (www.sorongkota.go.id/pengaduan), formulir aduan tersebut merupakan salah satu alternatif yang digunakan selama ini dalam menjawab atau merespon setiap aduan yang masuk dari masyarakat kota Sorong, analisis pada tahap ini

dapat diperoleh informasi mengenai sistem yang digunakan selama ini dan proses pengelolaan pengaduan yang berjalan selama ini

2. Apa kendala yang terjadi dalam sistem yang sedang berjalan

Dari hasil penelitian ini, formulir aduan yang tersedia dalam *website* pemerintah kota Sorong tidak memiliki klasifikasi untuk mengelompokkan setiap aduan yang masuk dari masyarakat, pihak pengelola harus mengelompokkan aduan tersebut secara *random* dan manual berdasarkan bidang kategori atau SKPD dinas yang dituju sehingga terlihat tidak efektif bagi proses pelayanan publik di lingkup pemerintah kota Sorong.

3. Apa usulan fitur untuk mengatasi kendala yang terjadi

Berdasarkan penelitian ini berhasil mendapat dan mengumpulkan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan guna membuat sistem informasi pengelolaan pengaduan dan pelayanan, adapun rincian kebutuhan-kebutuhannya dapat dilihat pada lampiran

Dari hasil wawancara tersebut nantinya digunakan sebagai acuan dalam mengembangkan sistem informasi pengelolaan aduan terkait pelayanan publik.

b. Studi Pustaka

Diperoleh dari sumber pustaka tertulis dan dokumen-dokumen yang mendukung dalam penelitian ini. Sumber pustaka tertulis digunakan untuk melengkapi sumber data informasi, sumber data tertulis ini meliputi kajian-kajian tentang pelayanan publik seperti laporan penelitian ilmiah

dan buku-buku yang berkaitan dengan pengelolaan komplain (keluhan) dari masyarakat dalam mewujudkan tata kelolah pemerintah yang baik (*good governance*) dan analisis fitur terhadap tiga (3) *website* pengaduan pemerintah yang digunakan sebagai sampel dalam pengembangan sistem informasi pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik kota Sorong.

Setiap data atau informasi yang diperoleh, nantinya digunakan sebagai acuan dalam pengembangan sistem informasi pengelolaan pengaduan terkait pelayanan publik.

3.2.2. Metode SDLC

Dalam pengembangan sebuah sistem informasi, untuk membangun dan menghasilkan sebuah sistem yang sesuai dengan ketentuan dan kesepakatan antara pengembangan dan pengguna sistem, perlu pemilihan metode yang tepat dalam mendukung proses pengembangan sebuah sistem informasi.

Metode *System Development Life Cycle* (SDLC) suatu metode yang dapat digunakan dalam membangun sebuah sistem informasi dari awal ataupun digunakan dalam mengembangkan sebuah sistem yang sudah ada. Dengan menggunakan metode yang tepat, dapat menghasilkan sebuah sistem yang tepat sesuai dengan keinginan pengguna.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *prototype*. Tujuan menggunakan pendekatan *prototype* dalam pengembangan sistem informasi pengelolaan pengaduan terkait pelayanan publik pada pemerintah Kota Sorong adalah agar dapat menghasilkan kualitas sistem yang tinggi, dapat memenuhi

keinginan pengguna, selalu tepat dalam masalah waktu dan biaya, murah dalam proses perawatan dan pengembangan selanjutnya.

Pendekatan *prototype* dapat memberikan kemudahan dalam membuat dan melakukan dokumentasi guna memberikan kemudahan dalam menelusuri kembali tingkat kebutuhan bisnis, tersedianya laporan di setiap akhir fase sehingga lebih mudah dalam memonitoring atau mengawasi sistem.

Tabel 3.1 Perbandingan Modul *Prototype* dengan Metode *Waterfall*

Tahapan Pengembangan Aplikasi	<i>Waterfall</i>	<i>Prototyping</i>
<i>System Planning</i>	Berawal dari kebutuhan	Berawal dari kebutuhan
<i>System Analysis</i>	Kebutuhan data harus dianalisis diawal secara lengkap dan menyeluruh	Kebutuhan data dapat ditambah ataupun di kurangi sesuai dengan kebutuhan <i>user</i> , ketika dilakukan uji coba.
	Perubahan data ataupun fungsional akan merubah keseluruhan proses pada tahapan berikutnya.	Perubahan dapat dilakukan selama sistem masih dalam bentuk <i>prototype</i>
	Proses uji coba dilakukan ketika semua tahapan pada model sudah selesai	Proses Uji coba dapat dilakukan ketika <i>prototype</i> telah dibangun sehingga hasil uji coba dapat merubah rancangan sistem
	Tidak dapat memberikan gambaran yang jelas	Memberikan <i>prototype</i> sebagai gambaran sistem yang akan

<i>System design</i>	mengenai sistem yang dibangun, karena sistem bisa dilihat jika semua tahapan telah dilakukan	dibangun, sehingga <i>user</i> dapat melihat dan berinteraksi langsung dengan gambaran sistem
		<i>User</i> berperan aktif dalam pengembangan sistem
		Sistem yang dibangun akan sesuai dengan keinginan <i>user</i>
<i>System Implementation</i>	Menerapkan proses perancangan yang baik	Tidak menerapkan proses perancangan yang baik
	Evaluasi dilakukan ketika sistem telah dibangun	Evaluasi dilakukan ketika <i>prototype</i> telah dibangun
	Mengedepankan kebutuhan fungsional sistem	Mengedepankan aspek kenyamanan <i>user</i>
<i>Systems Maintenance</i>	Dilakukan sesuai dengan kesepakatan	Dilakukan sesuai dengan kesepakatan

Sebagai terlihat pada tabel 3.1 dapat menjelaskan tentang perbandingan terhadap proses atau tahapan-tahapan yang dilalui dalam peroses pengembangan sebuah sistem dengan menggunakan pendekatan modul *prototype* dan metode *waterfall*

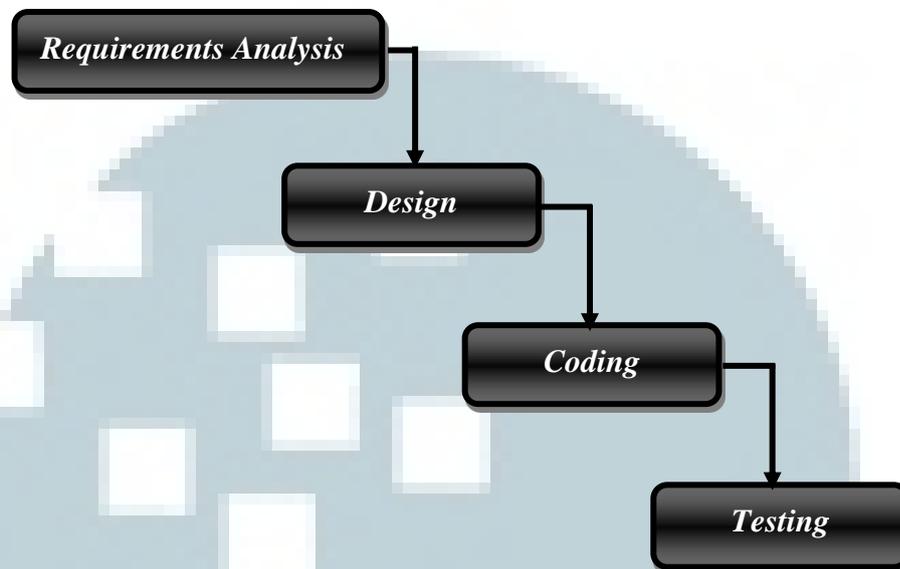
Dengan berbagai penjelasan tentang perbandingan terhadap proses atau tahapan-tahapan dalam pengembangan sebuah sistem dengan model *prototype* dan *waterfall* maka, dapat ditarik kesimpulan bahwa dengan model *prototype* sangat tepat diimplementasikan pada sebuah sistem yang disesuaikan dengan permintaan dan kebutuhan pengguna sistem. Dengan menggunakan model *prototype* dalam implementasi sebuah sistem, dapat secara langsung di nilai kegunaan dari sistem

yang akan dikembangkan oleh pengguna. Selain itu, memungkinkan untuk dimodifikasi sesuai dengan keadaan yang ditetapkan oleh pengguna system (Adriana, A, 2016).

Berdasarkan hasil wawancara (*interview*) dengan Ibu Deliana Rahakbauw, S. AN, selaku Kasubag Pengumpulan dan Penyaringan Informasi Setda Kota Sorong yang nantinya akan menjadi calon pengguna sistem dengan durasi waktu kurang lebih tiga (3) hari, berhasil mendapat dan mengumpulkan kebutuhan-kebutuhan yang diinginkan guna membuat sistem informasi Pengelolaan pengaduan dan Pelayanan Publik. Penggunaan istilah *CRUD* seperti yang terlihat pada daftar kebutuhan pengguna dan kebutuhan pengelola merupakan kependekan dari *Create, Read, Update, Delete* yang berarti hanya pengelola yang diberikan hak khusus untuk menginput data, menampilkan data, memperbarui data dan menghapus data. Berikut ini merupakan hasil dari analisis sistem yang digunakan untuk mengumpulkan kebutuhan-kebutuhan dari pengguna sistem. Adapun rincian kebutuhan-kebutuhannya dapat dilihat pada lampiran

U M N

3.2.3. Model *Prototype*



Gambar 3.1 Model *Prototype*

Gambar 3.1 merupakan model *prototype* sebuah perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini, metode *prototyping* memiliki tahapan-tahapan di dalam proses pengembangannya. Dan tahapan-tahapan dalam *prototyping* tersebut meliputi.

a. *Requirements Analysis*

Bagaimana dapat menganalisis dan merancang suatu sistem informasi pengelolaan pengaduan dan pelayanan publik yang baik di Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) Bagian Humas dan Protokol SETDA kota Sorong, dengan mendefinisikan format seluruh perangkat lunak, dan mengidentifikasi semua kebutuhan yang akan dibutuhkan, dan garis besar sistem yang akan dibuat.

b. Design

Tahap ini dilakukan sebelum melakukan *coding*. Pada tahap ini rancangan yang dilakukan sudah sesuai. Tahap ini membantu dalam menspesifikasikan kebutuhan *hardware* dan sistem serta mendefinisikan arsitektur sistem secara keseluruhan. Dalam tahap ini proses analisis fitur dapat dilakukan terhadap tiga *website* yang akan digunakan sebagai sampel yang dapat dilihat pada tabel 3.2. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk dapat memperoleh setiap fitur, *menu* utama dan berbagai *content* yang layak untuk diimplementasikan kedalam sistem informasi pengelolaan pengaduan terkait pelayanan publik. Adapun *software* yang digunakan yaitu Notepad++, PHP dan MySQL untuk *database*

c. Coding

Untuk dapat dimengerti oleh mesin, dalam hal ini adalah komputer, maka desain tadi harus diubah bentuknya menjadi bentuk yang dapat dimengerti oleh mesin, yaitu ke dalam bahasa pemrograman melalui proses *coding*.

Tahap ini merupakan implementasi dari tahap desain yang secara teknis nantinya dikerjakan oleh peneliti.

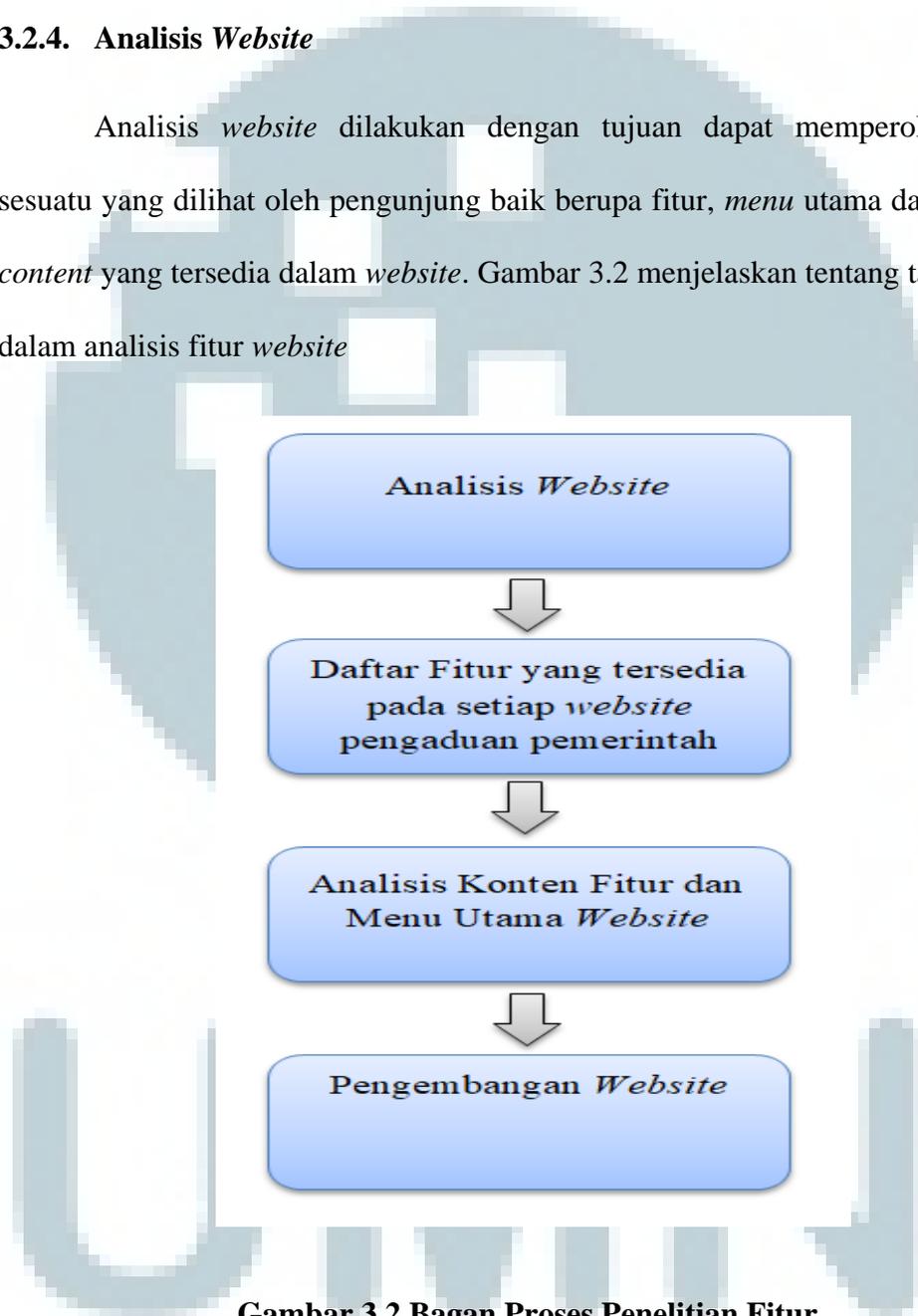
d. Testing

Pada tahap ini semua *prototype* harus diujicobakan, agar sesuai dengan kebutuhan *requirements*, dan hasilnya harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan yang sudah didefinisikan sebelumnya. Untuk itu pelanggan atau pihak yang terkait akan mengevaluasi apakah sistem yang sudah jadi

sudah sesuai dengan yang diharapkan. Jika ya, langkah ini dilakukan; jika tidak, ulangi langkah sebelumnya.

3.2.4. Analisis Website

Analisis *website* dilakukan dengan tujuan dapat memperoleh segala sesuatu yang dilihat oleh pengunjung baik berupa fitur, *menu* utama dan berbagai *content* yang tersedia dalam *website*. Gambar 3.2 menjelaskan tentang tahap-tahap dalam analisis fitur *website*



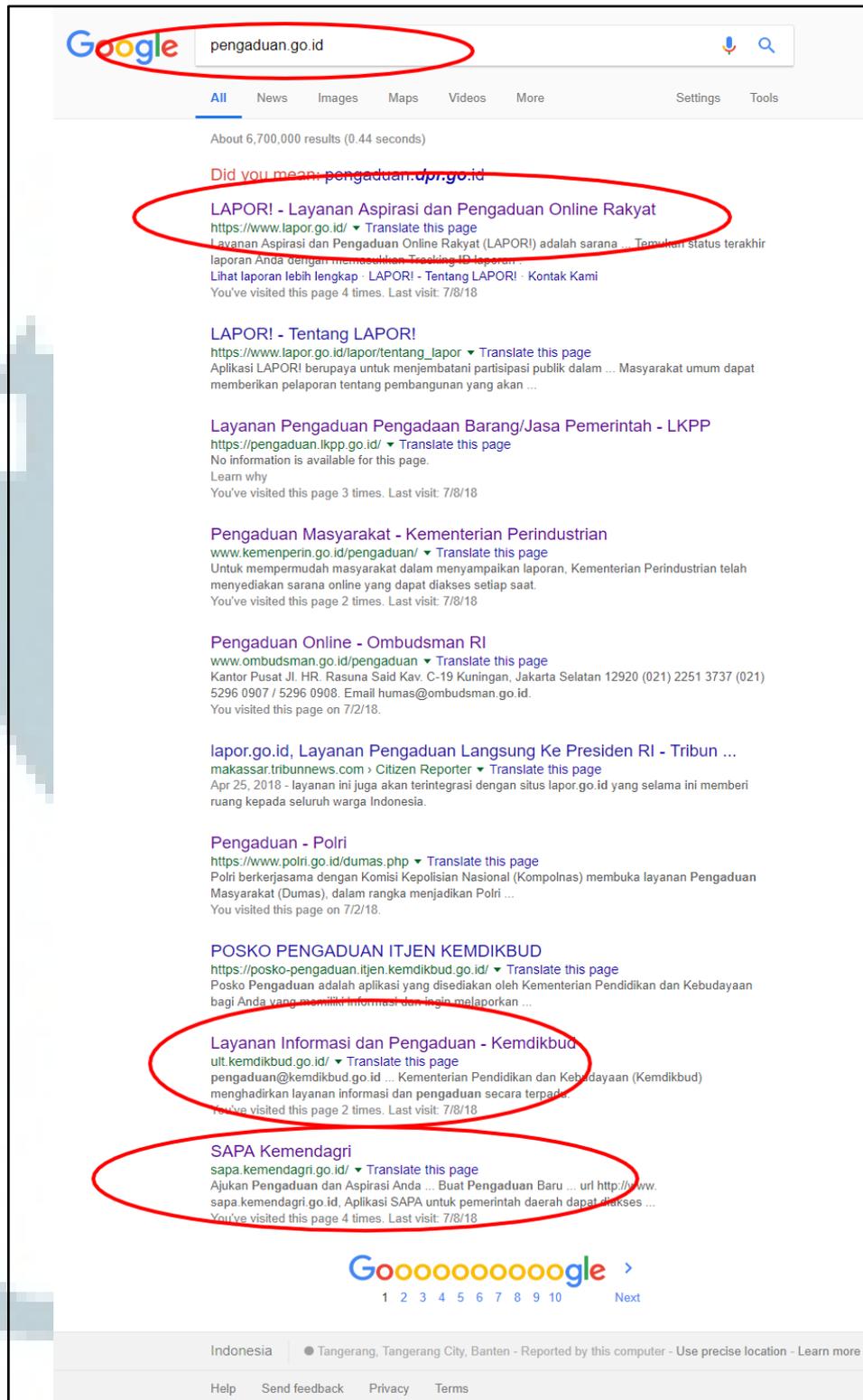
Gambar 3.2 Bagan Proses Penelitian Fitur

Analisis dilakukan terhadap *user interface website*, ada tiga *website* pemerintah yang digunakan sebagai sampel dalam analisis yaitu; www.lapor.go.id

(Aplikasi layanan aspirasi dan pengaduan *online*), www.ult.kemdikbud.go.id (Layanan informasi dan pengaduan kementerian pendidikan dan kebudayaan), www.sapa.kemendagri.pajak.go.id (Aplikasi layanan aduan kementerian dalam negeri), ketiga *website* tersebut diperoleh pada halaman utama mesin pencari *google* (*google search*) ketika diakses menggunakan kata kunci (*keyword*) pengaduan.go.id, untuk lebih jelas dapat dilihat di gambar 3.2.

Dari ketiga *website* yang dianalisis, segala sesuatu yang dapat diperoleh baik berupa fitur, *menu* utama dan berbagai *content* yang tersedia dalam elemen *website*, nantinya dirangkum untuk dianalisis pada tahap selanjutnya.

U
M
M
N



Gambar 3.3 Peringkat Situs Pengaduan Pemerintah

3.2.5. Daftar Fitur yang tersedia pada setiap Website

Output yang telah dihasilkan dari hasil analisis *user interface* sebelumnya, selanjutnya dibuat *list* tabel untuk mengelompokkan berbagai *content* yang tersedia dalam elemen *website* yang dianalisis, pengelompokan dapat disesuaikan dengan elemen dimana fitur, *menu* utama dan berbagai *content* diperoleh.

3.2.6. Analisis Konten Fitur dan Menu Utama Website

Tahap ini setiap *list* fitur, *menu* utama dan berbagai *content* yang sudah dikelompokkan sebelumnya, selanjutnya dikelompokkan lagi ke dalam sebuah tabel dan diberikan *score* dengan tujuan melihat berapa jumlah *score* setiap konten fitur dan *menu* utama yang digunakan dalam *website* yang dianalisis.

Tahapan pemodelan *domain* dalam *Metode Feature-Oriented Domain Analysis (FODA)* merupakan suatu konsep yang dapat mengenalkan sebuah model fitur untuk rekayasa *domain* dalam untuk mewakili fitur standar dalam keluarga sistem dalam *domain* serta hubungan antara fitur tersebut, tujuannya untuk menciptakan model *domain* yang dapat mewakili keluarga sistem yang kemudian disempurnakan menjadi sistem yang diinginkan. Untuk menentukan fitur yang layak digunakan. Ada 4 simbol yang memberikan gambaran hubungan antara fitur:

- 1) *Mandatory* merupakan simbol yang menunjukkan bahwa fitur harus diimplementasikan dalam *domain*.
- 2) *Optional* merupakan simbol yang menunjukkan bahwa fitur tidak harus diimplementasikan dalam *domain*.

3) OR merupakan simbol yang menunjukkan bahwa harus dipilih salah satu fitur untuk diimplementasikan dalam *domain*.

4) *Alternative* merupakan simbol yang menunjukkan bahwa bisa dipilih salah satu fitur untuk diimplementasikan dalam *domain*

3.2.7. Pengembangan Website

Pada tahap ini jumlah setiap fitur, *menu* utama dan berbagai *content* bersifat *mandatory* menunjukkan bahwa fitur harus diimplementasikan dalam *domain website* yang akan dikembangkan.

U
M
M
N