

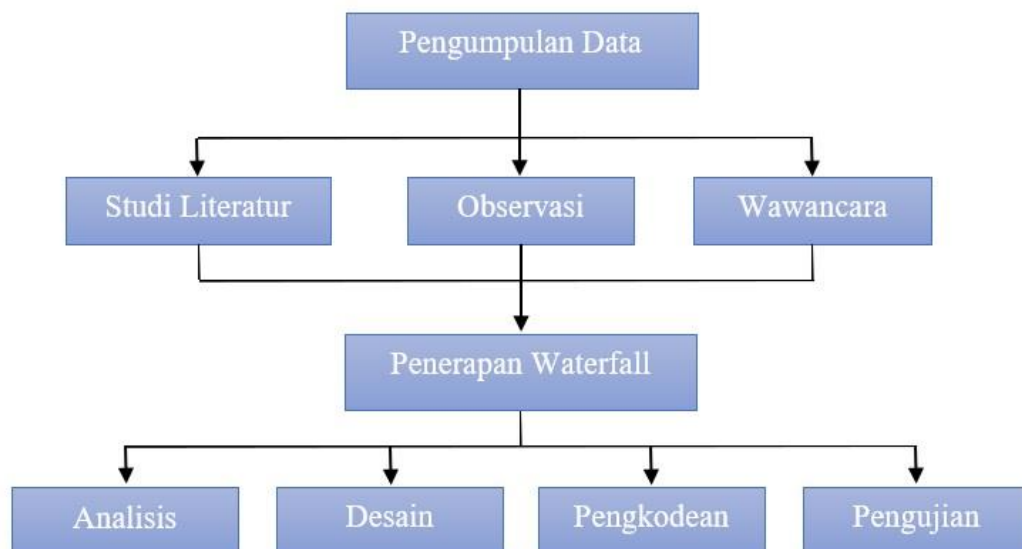
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Rancangan Penelitian

Pada penelitian ini memerlukan metode kualitatif untuk mengumpulkan data yang dibutuhkan. Metode kualitatif, adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang ilmiah, dimana sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data bersifat kualitatif. Dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari generalisasi.

Adapun rancangan penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:



Gambar 3. 1. Rancangan Penelitian

3.2 Metode Penelitian

Dalam penelitian ini diperlukan data dan informasi yang nantinya digunakan sebagai bahan rujukan untuk mengembangkan sistem yang ada. Adapun metodologi pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi lapangan yang terdiri dari observasi dan wawancara, studi literatur sejenis.

3.2.1 Studi Lapangan

a. Observasi

Studi lapangan merupakan teknik pengumpulan data dengan langsung terjun ke lapangan untuk mengamati permasalahan yang terjadi secara langsung di tempat kejadian secara sistematis kejadian-kejadian, perilaku, objek-objek yang dilihat dan hal-hal yang diperlukan dalam mendukung penelitian. Tujuan dilakukannya observasi guna mengetahui bagaimana jalannya sistem manual dan mengetahui masalah-masalah apa saja yang timbul jika masih menggunakan sistem manual. Kemudian, dari masalah-masalah yang telah didapat bisa dianalisis sistem-sistem seperti apa yang akan dikembangkan guna membantu proses pelayanan pengaduan dan informasi dinas sosial situbondo.

Observasi dilakukan langsung ke bagian Bidang Layanan Pengaduan Dinas Sosial Situbondo. Adapun hal-hal yang diamati adalah sebagai berikut :

- 1) Pelayanan penanganan pengaduan
- 2) Penyampaian informasi dan berita

b. Wawancara

Wawancara dilakukan secara langsung dengan pihak-pihak terkait dalam pelayanan pengaduan, yaitu bagian sarana bidang layanan pengaduan. Wawancara ini dilakukan untuk mengetahui hal apa saja yang dihadapi oleh bagian layanan pengaduan dalam melayani masyarakat dalam menyampaikan keluhannya.

3.2.2 Studi Literatur

Pada tahapan ini membandingkan penelitian-penelitian sebelumnya untuk membuat usulan sistem lebih baik. Sebagai referensi literatur sejenis atau penelitian terkait.

3.3 Model Pengembangan

Model Pengembangan Sistem dalam penelitian ini menggunakan Metode Waterfall yang mempunyai ciri khas pengerjaan setiap fasenya harus dikerjakan terlebih dahulu sebelum melanjutkan ke fase berikutnya. Langkah pertama yakni

melakukan analisa kebutuhan pada penelitian ini, langkah kedua yakni menentukan perangkat keras (hardware) dan perangkat lunak (software) yang akan membantu dalam merancang sistem juga membantu dalam mendefinisikan desain system keseluruhan, pada tahapan selanjutnya setelah desain dirancang maka dilakukan penulisan kode program yang akan terintegrasi pada langkah selanjutnya yaitu pengujian program agar dapat mengetahui kegagalan atau kesalahan pada sistem yang dikembangkan, setelah pengujian sistem selesai maka pada tahap terakhir dilakukan penerapan dan pemeliharaan. Tahapan metode waterfall dapat dilihat pada **Gambar 2.1.** pada bab 2.

Berikut adalah langkah-langkah dalam merancang sistem dengan waterfall, langkah-langkah tersebut adalah :

3.3.1. Analisis Kebutuhan

Dalam melakukan pengembangan sistem diperlukan penilaian kebutuhan awal dan analisa terkait gagasan atau ide untuk membangun ataupun mengembangkan sistem. Analisis dilakukan untuk mengetahui komponen apa saja pada sistem yang sering berjalan dapat berupa software, hardware, jaringan dan pemakai sistem sebagai level pengguna akhir sistem. Langkah selanjutnya adalah mengumpulkan informasi yang dibutuhkan pengguna akhir yang meliputi biaya dan manfaat sistem yang dibangun ataupun dikembangkan.

3.3.2. Desain

Dengan dasar kebutuhan fungsional dan non fungsional yang didapat pada tahap sebelumnya, pada tahap ini dikembangkan desain sistem yang akan dibuat. Untuk itu diperlukan suatu upaya merancang sebuah sistem secara terkomputerisasi yang nantinya dapat mengoptimalkan aplikasi yang akan dibuat sehingga mencapai hasil yang maksimal. Ada beberapa perangkat dalam perancangan sistem yaitu : Flowchart Sistem, Data Flow Diagram (DFD), dan Entity Relationship Diagram (ERD).

3.3.3. Pengkodean

Melakukan implementasi (pelaksanaan) system berdasarkan hasil desain perancangan kedalam bentuk software yang nantinya akan digunakan sebagai solusi dari permasalahan yang ada sebelumnya. sistem yang dibangun adalah bahasa pemrograman PHP, dan database MySQL Server untuk menyimpan data.

3.3.4. Pengujian

Sistem yang dibuat haruslah diujicobakan. Demikian juga dengan *software*, semua fungsi *software* harus diujicobakan, agar *software* bebas dari *error* dan hasilnya sesuai dengan kebutuhan yang sudah didefinisikan sebelumnya. Dalam uji coba penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Blackbox*, dengan tahapan uji coba (*testing*) diantaranya:

1. Melakukan cek pada program secara spesifikasi.
2. Memastikan bahwa sistem sudah benar – benar siap untuk digunakan.
3. Memperlihatkan hasil, bahwa program dapat bekerja dengan benar.
4. Membuktikan bahwa *error* tidak terjadi.
5. Mempelajari hal yang tidak dapat dilakukan oleh sistem.
6. Memastikan bahwa pekerjaan telah terselesaikan.

Terdapat dua pengujian dalam tahap ini yaitu pengujian sebelum sistem dibuat dan setelah sistem dibuat.

Berikut adalah Pre Test dan Post Test analisis data hasil kerja dari Quisioner yang dibagikan.

Tabel 3.1 Skor Pertanyaan Sebelum Sistem Dibuat

No	Pertanyaan	skor	presentase	kategori
1	Apakah Informasi yang disediakan oleh pengaduan manual ini mudah dimengerti?	34	68	Cukup
2	Apakah pengaduan manual memudahkan pelaporan?	21	42	Kurang Baik
3	Apakah dengan pengaduan manual nyaman digunakan?	23	46	Kurang Baik
4	Secara keseluruhan apakah pengaduan manual ini memuaskan?	24	48	Kurang Baik
5	Apakah pengaduan manual ini sesuai dengan kebutuhan?	24	48	Kurang Baik
6	Apakah pengaduan manual dapat dengan mudah diterima oleh pelapor?	28	56	Cukup

Tabel 3.1 Skor Pertanyaan Sebelum Sistem Dibuat (Lanjutan)

No	Pertanyaan	skor	presentase	kategori
7	Apakah pengaduan manual mudah diterapkan?	29	58	Cukup
8	Apakah pengaduan manual bermanfaat bagi pengguna?	32	64	Cukup
9	Apakah pengaduan manual masyarakat ini menghemat waktu pelapor?	15	30	Tidak Baik
10	Apakah pengaduan manual mempunyai kemampuan dan fungsi sesuai yang diharapkan?	25	50	Kurang Baik
	Jumlah	255	510	
	Rata-rata	25.5	51	

Tabel 3.2 Skor Pertanyaan Setelah Sistem Dibuat

No	Pertanyaan	skor	presentase	kategori
1	apakah informasi yang disediakan oleh sistem pengaduan masyarakat ini mudah dimengerti?	41	82	Baik
2	apakah penggunaan menu atau fitur sistem pengaduan masyarakat ini mudah digunakan?	40	80	Baik
3	apakah sistem pengaduan masyarakat ini nyaman digunakan?	45	90	Baik
4	secara keseluruhan apakah penggunaan sistem pengaduan masyarakat ini memuaskan?	41	82	Baik
5	apakah sistem pengaduan masyarakat ini sesuai dengan kebutuhan?	41	82	Baik
6	apakah sistem pengaduan masyarakat ini dapat dengan mudah dipelajari?	40	80	Baik
7	apakah sistem pengaduan masyarakat ini mudah dioperasikan?	41	82	Baik
8	apakah dapat dengan mudah menghindari kesalahan dalam penggunaan sistem pengaduan masyarakat?	36	72	Cukup

Tabel 3.2 Skor Pertanyaan Setelah Sistem Dibuat (Lanjutan)

No	Pertanyaan	skor	presentase	kategori
9	apakah sistem pengaduan masyarakat ini bermanfaat bagi pengguna?	47	94	Baik
10	apakah sistem pengaduan masyarakat ini mempunyai kemampuan dan fungsi sesuai yang diharapkan?	45	90	Baik
	Jumlah	417	834	
	Rata-rata	41.7	83.4	

Jumlah skor diperoleh dari nilai jawaban

quisisioner Sangat Tidak Setuju 1

Tidak Setuju 2

Netral 3

Setuju 4

Sangat Setuju 5

4.1 Pengumpulan Data

Seperti yang telah jelaskan pada bab sebelumnya, dalam pengumpulan data dilakukan dengan teknik seperti obsevasi, wawancara, dan studi literatur. Pada bab ini hasil penumpulan data lebih ditekankan pada teknik observasi dan wawancara yang berperan besar dalam menentukan suatu hasil dari analisis sistem.

4.1 Hasil Observasi

Berdasarkan hasil dari observasi pada tanggal 22 Juni 2021 Yang berkaitan dengan sistem yang dilakukan saat ini diketahui bahwa petugas layanan pengaduan dalam proses layanan pengaduan masih menggunakan cara manual yang memakan banyak waktu karena dalam proses layanan pengaduan masih dilakukan dengan proses manual tanpa menggunakan aplikasi dan data layanan pengaduan mempunyai resiko kehilangan yang sangat besar.

4.2 Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan pada tanggal 6 Juli 2021. Wawancara dilakukan terhadap kepala Bidang Layanan Pengaduan Dinas Sosial Kabupaten Situbondo.

Berikut hasil dari wawancara yang telah selesai dilaksanakan:

1. Dalam proses layanan pengaduan saat ini, masih melalui prosedur yang dilakukan secara manual dan belum memiliki sistem yang memadai dalam hal proses pengaduan.
2. Hal yang perlu dilakukan dalam proses layanan pengaduan, pihak pengadu mendaftarkan diri atau memesan form pengaduan secara langsung kepada pihak layanan pengaduan.
3. Kendala dalam proses layanan pengaduan saat ini, pihak layanan pengaduan belum mampu bekerja selama 24 jam. Serta data layanan pengaduan belum mampu di rekapitulasi dalam jangkak waktu yang telah di tentukan.
4. Untuk proses layanan pengaduan cenderung terlalu merepotkan untuk pihak pengadu, karena harus datang langsung ke kantor dinas sosial situbondo.
5. Data layanan yang dicatat sering hilang karena pengarsipannya menggunakan form pengaduan berupa kertas.

Dari hasil wawancara terhadap kepala Bidang Layanan Pengaduan di atas dapat disimpulkan bahwa dibutuhkan aplikasi layanan pengaduan dan informasi berbasis website dan android untuk meningkatkan kinerja dari layanan pengaduan yang berada di Dinas Sosial Situbondo.

3.3.5. Pemeliharaan (*Maintenance*)

Setelah sistem melewati tahap pengujian serta layak untuk digunakan, maka tahapan akhir dalam model waterfall. Perangkat lunak yang sudah jadi, dijalankan serta dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada tahap-tahap sebelumnya, evaluasi sistem dan pengembangan sistem berdasarkan umpan balik agar sistem dapat tetap berjalan dan berkembang sesuai dengan fungsinya.