

APTU (Up-To) – Aplikasi Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bandung

Adnia Salsabila Ilham¹, Mia Anjani Darojatun S², Rizza Indah Mega Mandasari³

^{1,2,3} Universitas Telkom, Bandung

adniasalsabila@student.telkomuniversity.ac.id¹, mianjani@student.telkomuniversity.ac.id²,
rizzamandasari@telkomuniversity.ac.id³

Abstrak— Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk memecahkan permasalahan pengguna jasa. KPKNL Bandung merupakan sebuah penyedia jasa layanan yang bergerak dibidang Kekayaan dan Lelang Negara dibawah naungan Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kementrian Keuangan RI. KPKNL Bandung mengutamakan kenyamanan penggunaannya dalam proses pelaksanaan layanan yang diberikan. Melihat evaluasi proses pelayanan, kantor KPKNL Bandung memiliki masalah utama dalam pelaksanaan pelayanannya yaitu terbatasnya proses layanan yang mengharuskan para pengguna jasa mendatangi kantor secara langsung atau dalam artian istilah proses pelayanan walk-in. Pihak KPKNL Bandung mengharapkan beberapa proses pelayanan yang diberikan dapat dilaksanakan secara daring yang diharapkan mempermudah para pengguna jasa dan para penyedia layanan. Melihat masalah tersebut, penulis menawarkan Aplikasi berbasis mobile bagi pengguna jasa dan website bagi pegawai yang diharapkan dapat mempermudah proses layanan KPKNL Bandung. Aplikasi tersebut bernama APTU (Up-To) – Aplikasi Pelayanan Terpadu Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bandung. Aplikasi ini mempermudah proses pengajuan layanan, proses penyelesaian layanan, dan proses penilaian layanan yang nantinya akan menjadi bahan evaluasi kinerja pelayanan KPKNL Bandung0067

Kata Kunci— KPKNL Bandung, Aplikasi, Android, Website, APTU, Pelayanan.

Abstract— Service is an activity or series of activities that are invisible that occur as a result of interactions between consumers and employees or other things provided by service providers to solve user problems. KPKNL Bandung is a service provider engaged in the field of State Assets and Auctions under the auspices of the Directorate General of State Assets, Ministry of Finance of the Republic of Indonesia. KPKNL Bandung prioritizes the convenience of its users in the process of implementing the services provided. Looking at the evaluation of the service process, the Bandung KPKNL office has a major problem in the implementation of its services, namely the limited service process that requires users to visit the office directly or walk-in service process.

The KPKNL Bandung expects that some of the service processes provided can be carried out online which is expected to make it easier for users and service providers. Seeing these problems, the author offers a mobile-based application for users and a website for employees which are expected to facilitate the Bandung KPKNL service process. The application is called APTU (Up-To) – Integrated Service Application of the Bandung State Property and Auction Service Office. This application simplifies the service submission process, service completion process, and service assessment process which will later become material for evaluating the performance of the Bandung KPKNL service

Keywords : KPKNL Bandung, Application, Android, Website, APTU, Service

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) Bandung merupakan salah satu unit vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara (DJKN) di bawah Kantor Wilayah DJKN Jawa Barat. Berdasarkan Peraturan Menteri Keuangan Nomor 170/PMK.01/2012 tanggal 6 November 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Kekayaan Negara, Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang (KPKNL) mempunyai tugas dan fungsi melaksanakan pelayanan di bidang kekayaan negara, penilaian, piutang negara dan lelang [1]

KPKNL Bandung melakukan pelayanan secara langsung (*walk-in*) baik secara reguler maupun insidental terkait pelayanan yang dibutuhkan. Para pengguna jasa KPKNL Bandung diharuskan mendatangi kantor pelayanan guna terpenuhinya layanan yang diinginkan. KPKNL memiliki 5 pelayanan diantaranya pelayanan kekayaan negara, pelayanan lelang, pelayanan penilai, pelayanan piutang negara dan pelayanan umum. Alur pelaksanaan pelayanan tersebut dimulai dengan antrian menggunakan KIOSK, setelah itu pihak pengguna jasa kemudian diarahkan ke Area Pelayanan Terpadu (APT) yang merupakan muka pelayanan. Pada tempat tersebut para pengguna jasa menyampaikan masalah dan keinginan mereka. Setelah itu pihak APT tersebut memberikan solusi terkait masalah dan keinginan para pengguna jasa. Jika proses layanan selesai sekali duduk, maka para pengguna jasa dipersilahkan untuk kembali tetapi jika tidak maka pihak APT dapat meneruskan ajuan layanan tersebut ke pihak selanjutnya. Proses pencatatan hasil layanan menggunakan website.

Dalam pelaksanaan pelayanan secara langsung, tidak sedikit terdapat kendala dalam pelaksanaannya. Adapun kendala tersebut yaitu keterbatasan waktu pelayanan dan pendataan jumlah serta kualitas layanan. Ditambah dengan keadaan yang mengharuskan pembatasan pelayanan publik sejak Maret 2020 menurut himbauan pemerintah. Sejak himbauan tersebut, pihak KPKNL Bandung melakukan pembatasan jam operasional pelayanan yang mengakibatkan

kurangnya kualitas pelayanan dilihat dari sedikitnya jumlah ajuan layanan yang dapat diselesaikan dalam satu hari. Sejak April 2020 sampai April 2021 tercatat 500 tiket ajuan yang masuk dan berhasil ditangani oleh KPKNL Bandung.

Melihat masalah tersebut, maka pihak KPKNL Bandung membutuhkan sebuah aplikasi yang dapat memudahkan proses pelayanan tanpa harus mendatangi kantor. Aplikasi tersebut juga diharapkan dapat menambah kualitas layanan. Aplikasi tersebut berbasis android bagi para pengguna jasa dalam mengajukan layanan dan aplikasi berbasis website bagi para pegawai dalam menyelesaikan masalah ajuan. Kedua aplikasi tersebut saling terintegrasi dengan menggunakan API sehingga pertukaran data bersifat *real-time*. Aplikasi tersebut diberi nama "APTU (Up To)" – Aplikasi Pelayanan Terpadu KPKNL Bandung.

B. Tujuan

Tujuan dari pembangunan aplikasi ini adalah :

1. Membangun aplikasi pelayanan terpadu Kantor Pelayanan Kekayaan Negara Dan Lelang Bandung.
2. Membangun aplikasi yang efektif untuk proses pelayanan KPKNL Bandung

C. Ruang lingkup Pengembangan

Berikut ini ruang lingkup pada game ini yaitu :

1. Aplikasi ini dibangun menggunakan API dan *google firebase authentication* sebagai penyimpanan data dan autentikasi usernya sehingga harus terkoneksi dengan jaringan internet dalam penggunaannya
2. Target pengguna website yaitu pegawai KPKNL Bandung dan pengguna aplikasi merupakan pengguna jasa KPKNL Bandung

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal lain

yang disediakan oleh perusahaan pemberi layanan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan [2].

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. [3] Penyediaan dan pemberian pelayanan untuk kepentingan seluruh masyarakat pada dasarnya merupakan aktualisasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan. Karena penyediaan dan pemberian pelayanan publik merupakan salah satu dari tujuan pembangunan nasional, pemerintah beserta aparturnya harus berupaya untuk mencapai tujuan nasional tersebut dan harus bertindak sebagai penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan masyarakat. [4]

B. Aplikasi

Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu teknik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan. [5]

C. Android

Android adalah sistem operasi untuk telepon seluler yang berbasis Linux [6]. Android menyediakan platform terbuka bagi para pengembang untuk menciptakan aplikasi mereka sendiri sehingga dapat digunakan oleh bermacam peranti penggerak, hal itulah yang menjadikan android mampu bersaing di tengah keramaian *smartphone*, *blackberry*, dan *iphone* yang lebih dahulu ramaikan pasaran. Berdasarkan riset, volume penjualan ponsel android saat ini telah menggusur keberadaan *smartphone*, dan *blackberry*, hal itu dikarenakan harga ponsel android tidak terlalu tinggi akan tetapi memberikan fitur yang sangat canggih. [7]

D. Framework CodeIgniter

Framework adalah kumpulan fungsi (*libraries*), maka seorang programmer tidak perlu lagi membuat fungsi-fungsi

(biasanya disebut kumpulan *library*) dari awal, programmer tinggal memanggil kumpulan *library* atau fungsi yang sudah ada di dalam *framework*, tentunya cara menggunakan fungsi-fungsi itu sudah ditentukan oleh *framework*.

CodeIgniter merupakan framework PHP yang diklaim memiliki eksekusi tercepat dibandingkan dengan framework lainnya. Codeigniter bersifat open source dan menggunakan model basis MVC (Model View Controller), yang merupakan model konsep modern framework yang digunakan saat ini. *Codeigniter* merupakan framework PHP yang kuat dan sedikit bug. *Codeigniter* ini dibangun untuk para pengembang dengan bahasa pemrograman PHP yang membutuhkan alat untuk membuat web dengan fitur lengkap [8].

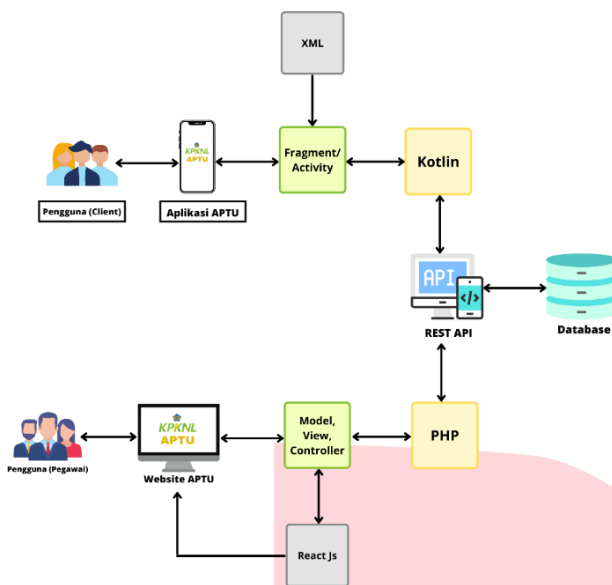
E. MySQL Database

MySQL merupakan software yang tergolong sebagai DBMS yang bersifat open source [9]. MySQL sebenarnya merupakan turunan salah satu konsep utama dalam database sejak lama, yaitu *Structured Query Language (SQL)* yakni bahasa yang berisi perintah-perintah untuk memanipulasi database, seperti melakukan perintah *select* untuk menampilkan isi database, perintah insert atau menambahkan isi ke dalam database, perintah delete atau menghapus isi database dan perintah edit atau mengubah isi database. Selain itu, SQL juga menyediakan perintah untuk membuat database, field, ataupun index untuk menambah atau menghapus data [10].

III. ANALISIS PERANCANGAN DAN KEBUTUHAN

A. Sistem Arsitektur

Secara garis besar sistem aplikasi pelayanan dapat digambarkan pada *low level design* dalam Gambar 3.1 :



Gambar 3. 1 Low Level Design

Pada aplikasi *mobile*, tampilan dibuat menggunakan XML atau *extensible markup language* kedalam bentuk *fragment* dan *activity*. Kemudian menggunakan kode pemrograman

Kotlin untuk membangun struktur aplikasi dari segi fungsionalitas tampilan yang telah dibuat. Fungsionalitas tersebut seperti memproses inputan dari pengguna, mengambil dan menyimpan data dari dan ke database melalui REST Api.

Pada aplikasi *website*, tampilan *website* dibuat menggunakan *framework ReactJS*. Kemudian fungsionalitas *website* menggunakan *framework CodeIgniter* dengan bahasa pemrograman PHP. *Framework CodeIgniter* menggunakan basis MVC (*Model, View, Controller*) untuk mengambil dan meneruskan data dari dan ke database melalui REST Api.

B. Gambaran Umum Sistem

Perancangan sistem yang dibangun pada aplikasi *mobile* dan aplikasi *website* APTU yaitu pengelolaan data layanan yang dimulai dari penginputan data layanan, validasi data layanan dan penyelesaian ajuan layanan yang dilakukan secara *realtime*. Menu pada aplikasi terdiri atas input ajuan layanan, proses tiket, riwayat tiket dan rating tiket. Sedangkan menu pada aplikasi *website* terdiri atas dashboard, approval tiket, proses tiket, hasil rating, kelola pegawai, kelola jabatan, kelola pengguna dan kelola seksi.

Alur sistem dimulai dengan user pengguna jasa mengakses aplikasi *mobile* APTU kemudian *Sign In* menggunakan akun *Google*. Pengguna jasa menginputkan tiket ajuan layanan dengan mengisi form data ajuan yang telah disediakan. Pengguna jasa dapat melihat tiket yang telah diajukan disertai keterangan status tiket. Tiket yang diinputkan tersebut diterima pihak APT melalui *website* APTU yang kemudian memasuki tahap approval. Setelah tiket di approve oleh pihak APT, status tiket akan berubah dan siap untuk diselesaikan. Proses penyelesaian tiket dilakukan dengan menggunakan fitur Balas yang terdapat pada aplikasi sebagai penghubung antara pengguna jasa dan petugas layanan. Jika tiket selesai ditangani oleh pihak APT maka pengguna jasa menutup tiket kemudian memberikan rating dan ulasan kepada layanan tersebut. Namun ketika tiket tidak terselesaikan di pihak APT, maka APT harus meneruskan tiket ajuan ke Supervisor selaku *solver level 2*. Jika tiket ajuan tidak terselesaikan di pihak Supervisor, maka Supervisor harus meneruskan tiket layanan ke salah satu Seksi Pelayanan sesuai kebutuhan permasalahan tiket ajuan. Seksi tersebut terdiri dari Seksi Pengelolaan Kekayaan Negara, Seksi Piutang Negara, Seksi Lelang dan Seksi Penilaian. Seksi tersebut merupakan tahapan akhir penyelesaian tiket ajuan.

C. Target Pengguna Aplikasi

1. Pengguna Jasa

Pengguna jasa KPKNL Bandung memiliki hak akses pada aplikasi *mobile* APTU berupa pengajuan tiket layanan, melihat tiket yang telah diajukan, menutup tiket dan memberi rating serta ulasan layanan.

2. Petugas APT

Petugas APT bertugas untuk menyelesaikan masalah yang diajukan pengguna jasa, namun penyelesaian masalah tersebut tidak bersifat teknis.

3. Supervisor

Supervisor bertugas untuk menyelesaikan masalah lanjutan yang diteruskan oleh pihak APT

4. Pegawai Seksi

Pegawai Seksi bertugas untuk menyelesaikan masalah lanjutan yang telah dikelompokkan sesuai seksi layanan masing-masing

5. Manager

Manager bertugas untuk melihat dan mengawasi jalannya proses penyelesaian tiket layanan

D. Spesifikasi Target Perangkat

1. Spesifikasi Perangkat Keras (Hardware) :

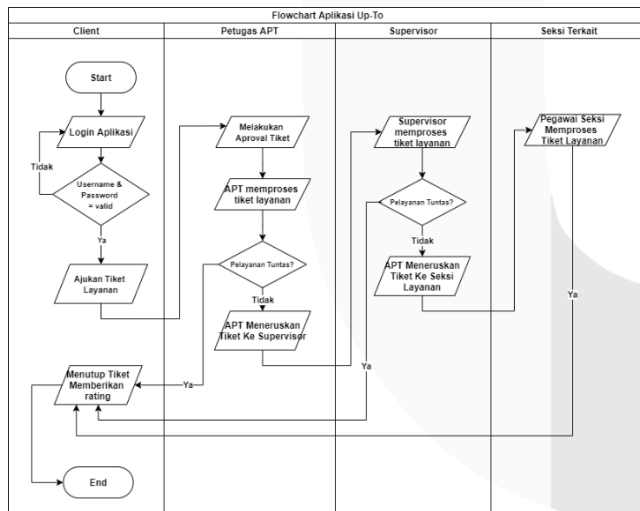
- Smartphone / tablet / komputer dengan minimal RAM 2GB
- Smartphone / tablet / komputer dengan koneksi internet
- Smartphone / tablet / komputer dengan minimal kapasitas disk 2GB

2. Spesifikasi Perangkat Lunak (Software) :

- Operating System smartphone / tablet Android minimal versi 5.0 (lollipop)
- Operating System komputer / laptop minimal Windows 7 64-bit

E. Diagram Alir Aplikasi

Berikut adalah diagram alir aplikasi APTU :



Gambar 3. 2 Diagram Alir Aplikasi APTU

F. Kebutuhan Pengembangan Sistem

1. Kebutuhan Perangkat Keras

Berikut adalah perangkat keras beserta spesifikasi yang digunakan dalam perancangan, pengembangan, pengujian, dokumentasi, dan publikasi :

Tabel 3. 1 Kebutuhan Perangkat Keras

Device	Nama Perangkat	Spesifikasi
Laptop	Memory (RAM)	8 GB
	CPU	Intel(R) Core(TM) i5-8265U CPU @ 1.60GHz 1.80 GHz
	Harddisk	1TB
	Operating System	Windows 10
	Graphic Card	Nvidia 2GB
Smartphone	Memory (RAM)	3 GB
	CPU	Eight Core
	Harddisk	32GB
	Operating System	Android 7.1.1





2. Kebutuhan Perangkat Lunak


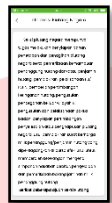




Berikut perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan aplikasi APTU :





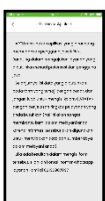

Tabel 3. 2 Kebutuhan Perangkat Lunak


Nama Software	Kegunaan
Windows 10	Sistem operasi laptop
Microsoft Word 2016	Membuat dokumen terkait pengembangan aplikasi
Figma	Membuat perancangan antarmuka aplikasi
Android Studio 4.1	Membangun dan mengembangkan aplikasi mobile
Diagram.net	Membuat algoritma dan diagram aplikasi.
Visual Studio Code	Editor dalam membuat aplikasi website
Microsoft Edge	Mencari informasi dan menampilkan hasil website
XAMPP	Sebagai controller server website
Postman	Untuk mengecek data API

Tabel 4. 1 Implementasi Aplikasi Mobile APTU

Visual	Keterangan
<p data-bbox="124 230 355 257">Halaman Splash Screen</p> 	<p data-bbox="387 230 742 481">Halaman splash screen merupakan tampilan utama yang dimunculkan ketika user pengguna jasa pertama kali membuka aplikasi. Tampilan ini muncul hanya sekali kali ketika user baru saja menginstall aplikasi tersebut. Splash screen berisi informasi APTU.</p>
<p data-bbox="156 947 327 974">Halaman Sign In</p> 	<p data-bbox="387 947 742 1164">Halaman sign in merupakan halaman yang tampil setelah halaman splash screen. Terdapat button sign in untuk autentikasi user menggunakan akun google. Ketika button di klik maka tampil rekomendasi akun google milik user.</p>
<p data-bbox="156 1209 327 1236">Halaman Beranda</p> 	<p data-bbox="387 1209 742 1332">Halaman beranda menampilkan informasi seputar KPKNL Bandung berupa galeri foto dalam bentuk slider.</p>
<p data-bbox="156 1471 327 1556">Halaman Info Pelayanan Piutang Negara</p> 	<p data-bbox="387 1471 742 1713">Halaman Info Pelayanan Pengelolaan Kekayaan Negara tampil ketika user memilih button jenis layanan Pelayanan Pengelolaan Kekayaan Negara pada halaman beranda. Halaman ini menampilkan informasi mengenai Pelayanan Pengelolaan Kekayaan Negara</p>

<p data-bbox="869 145 1037 201">Halaman Info Pelayanan Lelang</p> 	<p data-bbox="1101 145 1468 324">Halaman Info Pelayanan Lelang tampil ketika user memilih button jenis layanan Pelayanan Lelang pada halaman beranda. Halaman ini menampilkan informasi mengenai Pelayanan Lelang</p>
<p data-bbox="869 441 1037 526">Halaman Info Pelayanan Piutang Negara</p> 	<p data-bbox="1101 441 1468 649">Halaman Info Pelayanan Piutang Negara tampil ketika user memilih button jenis layanan Pelayanan Piutang Negara pada halaman beranda. Halaman ini menampilkan informasi mengenai Pelayanan Piutang Negara</p>
<p data-bbox="869 761 1037 817">Halaman Info Pelayanan Penilaian</p> 	<p data-bbox="1101 761 1468 940">Halaman Info Pelayanan Penilaian tampil ketika user memilih button jenis layanan Pelayanan Penilaian pada halaman beranda. Halaman ini menampilkan informasi mengenai Pelayanan Penilaian</p>
<p data-bbox="869 1057 1037 1084">Halaman Tiket</p> 	<p data-bbox="1101 1057 1468 1236">Halaman ini menampilkan list tiket yang diajukan dan floating button untuk tambah tiket ajuan baru. Tiap item tiket tampil nomor tiket, ringkasan, tanggal tiket dan status tiket.</p>
<p data-bbox="869 1314 1037 1341">Halaman Form Tiket</p> 	<p data-bbox="1101 1314 1468 1404">Halaman ini menampilkan form berupa inputan yang harus dilengkapi user saat mengajukan tiket layanan.</p>
<p data-bbox="869 1572 1037 1635">Halaman Detail Tiket dan Area Balasan</p> 	<p data-bbox="1101 1572 1468 1729">Halaman detail tiket dan aera balasan tampil ketika user memilih salah satu tiket yang ada pada halaman tiket. User pengguna dapat melihat dan mengirim balasan pada area balasan.</p>

<p>Halaman Riwayat Tiket</p> 	<p>Halaman riwayat tiket tampil ketika user memilih menu riwayat tiket. Halaman ini berisi list tiket tuntas dan telah ditutup oleh pihak pegawai di website APTU. Ketika tiket belum diberi rating, maka status tiket tersebut adalah “Beri Rating”, sedangkan ketika telah diberi rating maka statusnya berubah menjadi “selesai”.</p>
<p>Halaman Rating</p> 	<p>Halaman rating berfungsi untuk memudahkan pengguna jasa dalam menilai kualitas penyelesaian tiket ajuan yang telah selesai. Halaman rating memuat bar rating, ulasan dan button kirim. Jika rating dikirim maka akan tampil <i>toast</i> “pesan rating berhasil dikirim”</p>
<p>Halaman Rating Setelah Diberi Rating</p> 	<p>Halaman detail disamping tampil ketika user memilih salah satu tiket yang telah diberi rating. Halaman ini memuat detail tiket dan riwayat balasan tiket tersebut.</p>
<p>Halaman Profil</p> 	<p>Halaman profil tampil ketika user memilih menu profil. Halaman profil berisi informasi data akun dan button logout untuk mengakhiri sesi akun pada aplikasi.</p>
<p>Halaman Tentang Aplikasi</p> 	<p>Halaman tentang aplikasi tampil ketika user memilih menu tentang aplikasi yang ada pada halaman profil. Halaman ini memuat informasi tentang APTU</p>
<p>Halaman Panduan Aplikasi</p> 	<p>Halaman panduan tampil ketika user memilih menu panduan yang ada pada halaman profil. Halaman ini memuat panduan untuk menggunakan fitur yang ada pada aplikasi APTU</p>

<p>Halaman Hotline</p> 	<p>Halaman hotline tampil ketika user memilih menu tentang aplikasi yang ada pada halaman profil. Halaman ini memuat informasi kontak dari KPKNL Bandung</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------



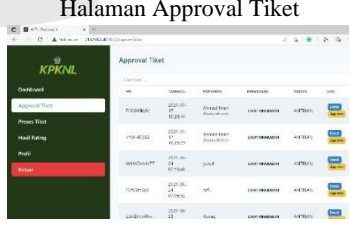
2. Implementasi Aplikasi Website APTU


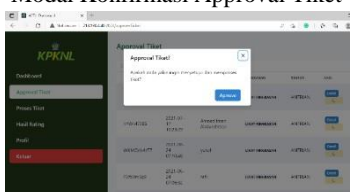

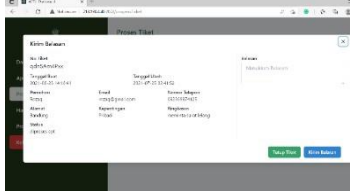
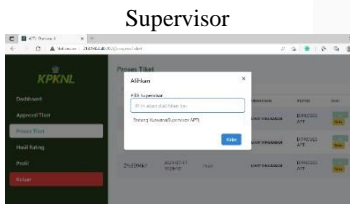

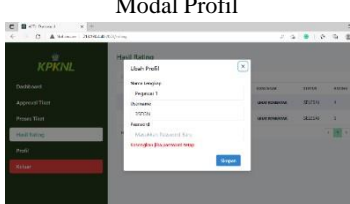
Aplikasi mobile APTU dikhususkan bagi para pegawai dengan fungsi utama untuk pengelolaan dan penyelesaian tiket layanan. Berikut fitur aplikasi website APTU dikualifikasikan berdasarkan level user penggunanya

Fitur untuk User APT

1. Login
2. Dashboard
3. Approval Tiket
4. Proses Tiket
5. Hasil Rating
6. Profil

Tabel 4. 2 Hasil Implementasi Website APTU

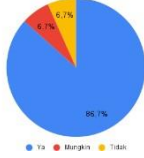


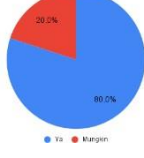
Visual	Keterangan
<p>Halaman Login</p> 	<p>Halaman login website APTU untuk seluruh level user pegawai berisi : a. Form inputan NIP dan password serta button login. Password dibuat oleh admin b. Button login berfungsi untuk memproses login</p>
<p>Halaman Dashboard</p> 	<p>Halaman dashboard sebagai monitoring menampilkan ringkasan jumlah layanan KPKNL Bandung</p>
<p>Halaman Approval Tiket</p> 	<p>Menu ini hanya terdapat pada level user petugas APT. Halaman ini berisi tabel yang memuat data tiket ajuan yang masuk. Tiap item tiket terdapat button detail dan approve. Terdapat kolom pencarian</p>

<p>Halaman Detail Tiket</p> 	<p>Ketika button detail dipilih pada item tiket, maka tampil modal yang berisi detail tiket. Detail meliputi informasi data pemohon dan nomor tiket.</p>
<p>Modal Konfirmasi Approval Tiket</p> 	<p>Button approve untuk menyetujui tiket agar masuk ke tahap selanjutnya yaitu proses tiket</p>
<p>Halaman Proses Tiket</p> 	<p>Halaman ini berisi tabel yang memuat list tiket yang telah disetujui. Tiap item tiket terdapat button alihkan dan balas</p>
<p>Modal Balasan Tiket</p> 	<p>Area balasan merupakan tempat petugas APT dan client berkomunikasi untuk proses penyelesaian tiket ajuan</p>
<p>Modal Form Pilih Nama Supervisor</p> 	<p>Button alihkan berfungsi untuk meneruskan tiket ke supervisor ketika petugas APT tidak dapat menuntaskan tiket ajuan.</p>
<p>Halaman Hasil Rating</p> 	<p>Halaman ini berisi tabel yang memuat list hasil rating yang diberikan user pengguna jasa terhadap tiket yang telah tuntas.</p>
<p>Modal Profil</p> 	<p>Modal ini berisi data akun pengguna yang sedang login. Data tersebut dapat diubah</p>

Penelitian pendahuluan merupakan tahap awal dalam melakukan penelitian dan pengembangan aplikasi. Pada tahap ini, penulis melakukan observasi langsung dan pre-survei metode kuesioner untuk mengumpulkan data-data yang dibutuhkan dalam pengembangan APTU - aplikasi pelayanan terpadu KPKNL Bandung. Data-data yang perlu dikumpulkan yaitu alur pelayanan KPKNL Bandung, jenis seksi layanan KPKNL Bandung, tugas dan peranan tiap level petugas layanan KPKNL Bandung, matriks masalah ajuan KPKNL Bandung dan informasi lain seputar KPKNL Bandung. Data tersebut didapatkan dengan melakukan observasi langsung.

Pre-survey diisi oleh total 15 responden, 10 responden pegawai KPKNL Bandung. Berikut penjelasan hasil observasi :

Tabel 4. 3 Hasil Kuesioner Observasi

No	Pertanyaan	Grafik Jawaban								
1	Apakah anda merasa pandemi membatasi ruang gerak anda dalam menyelesaikan pekerjaan?	<p>Apakah anda merasa pandemi membatasi ruang gerak anda dalam menyelesaikan pekerjaan?</p>  <table border="1"> <tr><th>Jawaban</th><th>Persentase</th></tr> <tr><td>Ya</td><td>88.7%</td></tr> <tr><td>Marginal</td><td>10.7%</td></tr> <tr><td>Tidak</td><td>0.6%</td></tr> </table>	Jawaban	Persentase	Ya	88.7%	Marginal	10.7%	Tidak	0.6%
Jawaban	Persentase									
Ya	88.7%									
Marginal	10.7%									
Tidak	0.6%									
2	Apakah anda merasa pertemuan tatap langsung efektif dalam keadaan pandemi seperti ini?	<p>Apakah anda merasa pertemuan tatap langsung efektif dalam keadaan pandemi seperti ini?</p>  <table border="1"> <tr><th>Jawaban</th><th>Persentase</th></tr> <tr><td>Ya</td><td>73.3%</td></tr> <tr><td>Marginal</td><td>20.0%</td></tr> <tr><td>Tidak</td><td>6.7%</td></tr> </table>	Jawaban	Persentase	Ya	73.3%	Marginal	20.0%	Tidak	6.7%
Jawaban	Persentase									
Ya	73.3%									
Marginal	20.0%									
Tidak	6.7%									
3	Apakah anda menginginkan proses ajuan layanan dapat terlaksana tanpa tatap muka secara langsung?	<p>Apakah anda menginginkan proses ajuan layanan dapat terlaksana tanpa tatap muka secara langsung?</p>  <table border="1"> <tr><th>Jawaban</th><th>Persentase</th></tr> <tr><td>Marginal</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>Ya</td><td>20.0%</td></tr> </table>	Jawaban	Persentase	Marginal	80.0%	Ya	20.0%		
Jawaban	Persentase									
Marginal	80.0%									
Ya	20.0%									
4	Apakah anda merasa pandemi membatasi proses pengajuan dan penyelesaian layanan KPKNL Bandung?	<p>Apakah anda merasa pandemi membatasi proses pengajuan dan penyelesaian layanan KPKNL Bandung?</p>  <table border="1"> <tr><th>Jawaban</th><th>Persentase</th></tr> <tr><td>Marginal</td><td>80.0%</td></tr> <tr><td>Ya</td><td>20.0%</td></tr> </table>	Jawaban	Persentase	Marginal	80.0%	Ya	20.0%		
Jawaban	Persentase									
Marginal	80.0%									
Ya	20.0%									

B. Pengujian Aplikasi

1. Penelitian Pendahuluan

5	Jika proses penyelesaian ajuan layanan dibuat dengan memanfaatkan digitalisasi aplikasi, bentuk platform seperti apa yang anda inginkan?	<p>Jika proses penyelesaian ajuan layanan dibuat dengan memanfaatkan digitalisasi aplikasi,</p> <p>● Web/Android ● Mobile Android</p>
---	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2. Pengujian Beta

Pengujian *Beta* merupakan pengujian langsung kepada target pengguna untuk mencoba aplikasi dan mengisi kuesioner mengenai kepuasan pengguna. dari kuesioner tersebut akan dilakukan perhitungan untuk dapat diambil kesimpulan terhadap penilaian dari aplikasi tersebut. Kuesioner tersebut berisi 10 pertanyaan dengan penilaian menggunakan *skala likert*.

Tabel persentase penilaian skala likert :

Tabel 4. 4 Persentase Penilaian Skala Likert

Jawaban	Keterangan	Bobot Nilai
0% - 19,99%	Sangat Tidak Setuju	1
20% - 39,99%	Tidak Setuju	2
40% - 59,99%	Ragu-ragu	3
60% - 79,99%	Setuju	4
80% - 100%	Sangat Setuju	5

Rumus penilaian : $P = f \div n \times 100\%$

Keterangan Rumus : P = Persentase

f = Total skor

n = jumlah responden x 5

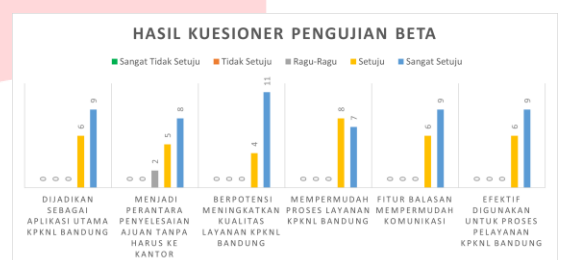
Berikut merupakan hasil pengujian beta untuk aplikasi pelayanan terpadu KPKNL Bandung dengan metode penilaian skala likert :

Tabel 4. 5 Perhitungan Hasil Kuseioner Pengujian Beta

No	Pertanyaan	Frekuensi Jawaban					T O T	H S L
		S T S	T S	R R	S S	S S		
1	Setelah menggunakan aplikasi APTU, setujukan aplikasi tersebut dijadikan sebagai aplikasi utama KPKNL Bandung?	0	0	0	6 = 24	9 = 45	69	92 %
2	Apakah aplikasi APTU dapat menjadi perantara penyelesaian ajuan tanpa harus ke kantor?	0	0	2 = 6	5 = 20	8 = 40	66	88 %

3	Aplikasi berpotensi meningkatkan kualitas layanan KPKNL Bandung	0	0	0	4 = 16	11 = 55	71	94, 66 %
4	Aplikasi APTU dapat mempermudah proses layanan KPKNL Bandung	0	0	0	8 = 32	7 = 35	67	89, 33 %
5	Aplikasi APTU memudahkan pengguna jasa dan pegawai dalam komunikasi dengan fitur balasan	0	0	0	6 = 24	9 = 45	69	92 %
6	Apakah aplikasi APTU efektif digunakan untuk proses pelayanan KPKNL Bandung?	0	0	0	6 = 24	9 = 45	69	92 %
Rata- Rata								91, 33 %

Berikut grafik dari hasil kuesioner pengujian terhadap aplikasi KPKNL Bandung untuk pembuktian tujuan aplikasi :



Gambar 4. 1 Grafik Kuesioner Pengujian Beta

Berdasarkan hasil kuesioner diatas, dapat disimpulkan bahwa persentasi dari segi tujuan aplikasi berada dalam kategori sangat setuju yang bernilai 91,99%

V. KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dari analisis, observasi dan perancangan yang telah dilakukan untuk membuat Aplikasi Pelayanan Terpadu KPKNL Bandung, maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Pembangunan aplikasi pelayanan terpadu KPKNL Bandung telah menghasilkan aplikasi dalam 2 basis aplikasi yang saling tersinkronisasi yaitu mobile bagi pengguna jasa dan website bagi pegawai. Hal tersebut telah mewujudkan permintaan KPKNL Bandung. Fitur yang terdapat pada aplikasi telah dimanfaatkan untuk melakukan proses pengajuan dan penyelesaian tiket layanan dan pencatatan kualitas layanan dengan memanfaatkan fitur rating

3. Mewujudkan tujuan yang tertera pada BAB I yaitu membangun aplikasi yang efektif untuk proses pelayanan KPKNL Bandung telah dibuktikan pada hasil pengujian beta dan mendapatkan rata-rata 91,99% yang menandakan bahwa aplikasi pelayanan terpadu KPKNL Bandung efektif digunakan untuk proses pelayanan KPKNL Bandung.
2. Berdasarkan hasil pengujian terhadap user, user menganggap aplikasi APTU telah mampu membantu dan mendukung proses layanan KPKNL Bandung dibuktikan dengan skor pengujian SUS 86% yang mendapat kategori *acceptable* dengan rating *excellent*

B. Saran

Saran yang diharapkan dari hasil analisis, observasi dan perancangan yang telah dicapai maupun proses pengembangan dimasa mendatang, sebagai berikut :

1. Melakukan pengembangan terhadap antarmuka dan fitur aplikasi
2. Dikarenakan sistem yang diterapkan bersifat deskriptif, diharapkan kedepannya dapat ditambahkan fitur kirim file untuk memudahkan pegawai dan pengguna jasa dalam mengirimkan solusi ajuan

Diharapkan dilakukan penambahan dan pengembangan fitur yang dapat memperkenalkan KPKNL Bandung secara luas

REFERENSI

- [1] S. Utami, "Pengaruh Kompensasi dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai Pada Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Bandung," Bandung, 2017.
- [2] C. Gronroos, *Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition*. Lexington, 1990.
- [3] J. Denhardt and R. Denhardt, *The New Public Service : Serving not Steering*, New York and London: M.E. SharpeNew, 2003.
- [4] A. S. Rana, *The Sky Limit Public Services : New Approach*, Liberal Times: FNS, 1999.
- [5] H. Abdurahman and A. R. Riswaya, "Aplikasi Pembayaran Secara Kredit Pada Bank Yudha Bahakti," *Jurnal Computech & Bisnis*, vol. 8, no. 2, pp. 61-69, 2014.
- [6] J.F.DiMarzio, "Chapter 1 : What Is Android," in *Android A Programmer's Guide*, New York, The McGraw-Hill Companies, 2008, p. 6.
- [7] J. Friesen, *Learn Java for Android Development Second Edition*, New York: Apress, 2013.
- [8] EllisLab, "CodeIgniter," CodeIgniter Foundation, [Online]. Available: <https://codeigniter.com/>. [Accessed 20 May 2021].
- [9] A. Kadir, *Tuntunan Praktis Belajar Database Menggunakan MySQL*, Yogyakarta: Andi Offset, 2008.
- [10] A. Saputra, "Membuat Aplikasi Absensi Dan Kuesioner untuk Panduan Skripsi," PT. Elex Media Koputindo, Jakarta, 2012.
- [11] Sianipar, *Manajemen*, Jakarta: Lembaga Administrasi Negara, 1998.
- [12] A. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara, 1995, p. 17.
- [13] T. Sutabri, *Analisis Sistem Informasi*, Yogyakarta: Andi, 2021.
- [14] A. Mulyanto, *Sistem Informasi Konsep dan Aplikasi*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2009.
- [15] I. W. WIdodo, "Membangun Web Super Cepat Dengan CodeigniterGrocery CRUD Dan Tankauth," p. 6, 2015.