

**APLIKASI BUKU TAMU DAN PENILAIAN KINERJA PADA SEKSI  
PELAYANAN INFORMASI DAN RENCANA KOTA BIDANG  
DOKUMENTASI DAN PELAPORAN**

**Studi Kasus: Dinas Tata Ruang Dan Cipta Karya Kota Bandung**

**Rini Nuraini Sukmana<sup>1</sup>, Dina Rostiana<sup>2</sup>, Dani Pradana Kartaputra<sup>3</sup>**

<sup>123</sup>STMIK BANDUNG

Sekolah Tinggi Manajemen dan Informatika Bandung

Jl. Cikutra No. 113 , Bandung 40124, INDONESIA

Contact address :

[rnurainisukmana@gmail.com](mailto:rnurainisukmana@gmail.com), [danipk9@gmail.com](mailto:danipk9@gmail.com), [dinnatiana17@gmail.com](mailto:dinnatiana17@gmail.com)

---

**Abstrak**

Proses pengisian Buku Tamu yang masih dilakukan secara manual dan tidak terkomputerisasi serta Laporan buku tamu masih berupa laporan sederhana pada Seksi Pelayanan Informasi dan Rencana Kota Bidang Dokumentasi dan Pelaporan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung, membuat pencarian data informasi tamu dan pembuatan laporan Buku Tamu memakan waktu yang cukup lama serta pada proses pelayanan belum bisa memprediksi berhasil atau tidaknya pelayanan yang diberikan. Untuk itu diperlukan suatu sistem aplikasi yang dapat menunjang kebutuhan proses pengisian Buku Tamu dan penilaian kinerja petugas pelayanan yang dapat memudahkan petugas pelayanan dalam mencari informasi data tamu dan sebagai bahan evaluasi petugas pelayanan supaya dalam melayani masyarakat menjadi lebih baik lagi, dan dapat menghasilkan informasi dalam bentuk laporan untuk digunakan oleh staf , Kepala Seksi, Kepala Bidang dan Kepala Dinas, supaya menjadi lebih cepat dan membantu mengatasi permasalahan yang dihadapi.

Keyword : Petugas Pelayanan, Buku Tamu, Penilaian Kinerja Pelayanan

---

**Abstract**

*The process of charging the Guest Book is still done manually and are not computerized and report guest book is still a simple report on the Section of Information Services and Town Planning Sector Documentation and Reporting Department of Spatial Planning and Bandung Human Settlement, making data retrieval guest information and preparing reports Guest Book takes a long time and the service process could not predict the success or failure of the service rendered. It required an application system that can support the needs of the process of charging the Guest Book and performance assessment of service personnel who can facilitate care workers in search of information guest data and as an evaluation of service personnel in order to serve the community for the better again, and can produce information in the form report to be used by staff, Head of Section, Head of Division and Head of Department, become faster and help solve the problems faced.*

Keyword : Service Performance Appraisal, Guest Book, Service Personnel

---

## 1. Pendahuluan

Teknologi di era modernisasi pada saat ini sangat memegang peranan penting, dimana teknologi telah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi saat ini telah merambah ke segala bidang dan aspek kehidupan. Salah satunya adalah pada bidang perkantoran. Masih sering kita jumpai pada sebuah perusahaan atau instansi pemerintah dalam melakukan pendataan dan pengolahan data masih menggunakan cara manual.

Seperti yang terjadi pada Seksi pelayanan informasi dan rencana kota Bidang dokumentasi dan pelaporan Dinas tata ruang dan cipta karya kota Bandung yang terletak di Jl. Cianjur no. 34 Bandung, ada sebuah proses yang masih dilakukan secara manual dan tidak terkomputerisasi, yaitu proses pengisian Buku Tamu dengan berbagai keperluan seperti masyarakat yang akan melakukan pengecekan peta RDTR (Rencana Detail Tata Ruang) dan Mahasiswa yang akan melakukan penelitian. Internal Audit merupakan suatu organisasi yang dirancang untuk meninjau kegiatan perusahaan, untuk mengidentifikasi potensi ancaman terhadap kesehatan dan profitabilitas sebuah perusahaan, serta memberikan saran dan solusi untuk memperkecil resiko yang berasal dari ancaman tersebut.

Salah satu pemanfaatan dari teknologi informasi terhadap Seksi Pelayanan Informasi dan Rencana Kota Bidang Dokumentasi dan Pelaporan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung adalah dengan dibuatnya sebuah aplikasi buku tamu dan penilaian kinerja. Aplikasi buku tamu dan penilaian kinerja ini akan menjadi media pengisian data tamu yang datang ke Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung dan sebagai penilaian masyarakat terhadap kinerja petugas pelayanan supaya dalam melayani masyarakat menjadi lebih baik lagi.

Untuk itu diperlukan suatu sistem aplikasi yang dapat menunjang kebutuhan proses pengisian Buku Tamu dan penilaian kinerja petugas pelayanan yang dapat memudahkan petugas pelayanan dalam mencari informasi data tamu dan sebagai bahan evaluasi petugas pelayanan supaya dalam melayani masyarakat menjadi lebih baik lagi, dan dapat menghasilkan informasi dalam bentuk laporan untuk digunakan oleh staf sebagai bahan laporan kepada atasan. Maka dari itu akan dibuat judul penelitian : **“Aplikasi Buku Tamu dan Penilaian Kinerja pada Seksi Pelayanan Informasi dan Rencana Kota Bidang Dokumentasi dan Pelaporan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung”**.

## 1.2 Penelitian Terkait

Penelitian terkait dengan riset ini adalah :

1. Bagaimana membuat aplikasi buku tamu dan penilaian kinerja pelayanan yang dapat menunjang aktivitas pengisian Buku Tamu dan pemberian Penilaian Kinerja terhadap petugas pelayanan pada Seksi Pelayanan Informasi dan Rencana Kota Bidang Dokumentasi dan Pelaporan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung ?
2. Bagaimana merancang pengolahan data yang efisien, praktis dan dinamis pada Seksi Pelayanan Informasi dan Rencana Kota Bidang Dokumentasi dan Pelaporan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung ?

## 2. Pembahasan

Dalam Analisis teori merupakan analisis seperangkat konsep atau konstruk, definisi dan proposisi yang berusaha menjelaskan hubungan sistematis suatu fenomena, dengan cara memerinci hubungan sebab dan akibat yang terjadi [1]. Dalam pembahasan ini akan dijelaskan mengenai tahapan-tahapan sebagai berikut:

1. Tahapan pengisian buku tamu  
Buku tamu pada umumnya berfungsi untuk meninggalkan jejak atau informasi dari para tamu. Tamu

memberitahu bahwa dia telah berkunjung ke suatu tempat atau acara, dengan harapan yang bermacam-macam. Buku tamu juga mempunyai manfaat yang relatif tergantung kebutuhan dari berbagai pihak.

2. Tahapan Penilaian Kinerja Pelayanan Sistem penilaian kinerja yang akan diterapkan pada proses pelayanan Seksi Pelayanan Informasi dan Rencana Kota Bidang Dokumentasi dan Pelaporan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung adalah sistem penilaian dengan metode *servqual* (*Service Quality*) model ini dikembangkan oleh Parasuraman, Zethami, dan Berry (Tjiptono, 2008). Dikembangkan pada tahun 1985, parasuraman dan kawan-kawan dalam Novelian (2009) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang erat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen. Kepuasan konsumen merupakan representasi dari kualitas pelayanan. Konsep dari metode ini adalah kualitas pelayanan dapat diukur dengan membandingkan antara pelayanan yang diharapkan (ekspektasi) dengan kinerja pelayanan. Kinerja pelayanan itu sendiri di refleksikan dengan apa yang diterima dan di rasakan (persepsi) konsumen. Dengan kata lain metode *servqual* membandingkan antara harapan dengan persepsi konsumen atas suatu pelayanan.

Sistem adalah sebuah bagian-bagian atau komponen terpadu untuk suatu tujuan. Model dasar dari bentuk sistem ini adalah adanya masukan, pengolahan dan keluaran. Akan tetapi, sistem ini dapat dikembangkan hingga menyetakan media penyimpanan, sistem dapat dibuka dan ditutup akan tetapi sistem biasanya adalah sistem terbuka [1].

Dalam metode ini, kualitas layanan mengacu pada lima dimensi. Kelima dimensi tersebut adalah :

1. *Tangibles* (bukti fisik)  
Yang termasuk didalam dimensi ini adalah fasilitas fisik, peralatan dan penampilan karyawan atau personel dari penyedia pelayanan.
2. *Reability* (reabilitas)  
Reabilitas dalam hal ini berarti kemampuan penyedia layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat.
3. *Responsiveness* (daya tangggap)  
Daya tanggap berkenaan dengan kesediaan penyedia layanan untuk membantu konsumen dan memberikan respon permintaan konsumen dengan segera.
4. *Assurance* (jaminan)  
Merupakan pengetahuan dan pengetahuan personel penyedia layanan serta kemampuannya dalam membangun kepercayaan dan keyakinan konsumen.
5. *Empathy* (empati)  
Kepedulian dan pemberian perhatian personal kepada para konsumen.

## 2.1 Metodologi

Metode yang digunakan adalah metode analisis deskriptif, yaitu suatu metode penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan suatu keadaan tentang objek yang diteliti.

### a. Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Studi Pustaka  
Studi pustaka merupakan suatu metode pengumpulan data dengan cara mempelajari beberapa keputusan yang relevan dengan penelitian dan bertujuan untuk memperoleh data pendukung guna memperkuat argumentasi. Maka dari itu dengan

dilakukan metode pustaka ini diharapkan mampu membandingkan antara teori yang ada dalam pustaka dan praktik di lapangan.

## 2. Studi Lapangan

Studi lapangan adalah pengumpulan data secara langsung ke lapangan dengan menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

### a). Observasi

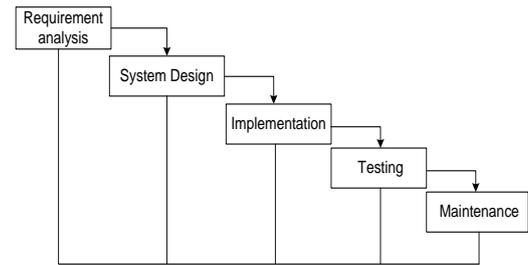
Mengamati langsung pada Seksi Pelayanan Informasi dan Rencana Kota Bidang Dokumentasi dan Pelaporan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung, guna melihat secara langsung hal-hal atau data-data yang berkaitan dengan materi yang dibutuhkan.

### b). Wawancara

Melakukan wawancara pada beberapa staf Seksi Pelayanan Informasi dan Rencana Kota Bidang Dokumentasi dan Pelaporan Dinas Tata Ruang dan Cipta Karya Kota Bandung, mengenai materi apa saja yang dibutuhkan untuk merancang aplikasi buku tamu dan penilaian kinerja.

## b. Metode Pengembangan Sistem

Tahap pengembangan sistem ini menggunakan metode dengan model *waterfall*. *Waterfall* adalah suatu metodologi pengembangan perangkat lunak yang mengusulkan pendekatan kepada perangkat lunak sistematis dan sekuensial yang dimulai pada tingkat kemajuan sistem pada seluruh analisis, desain, kode, pengujian dan pemeliharaan. Adapun tahapannya adalah sebagai berikut :

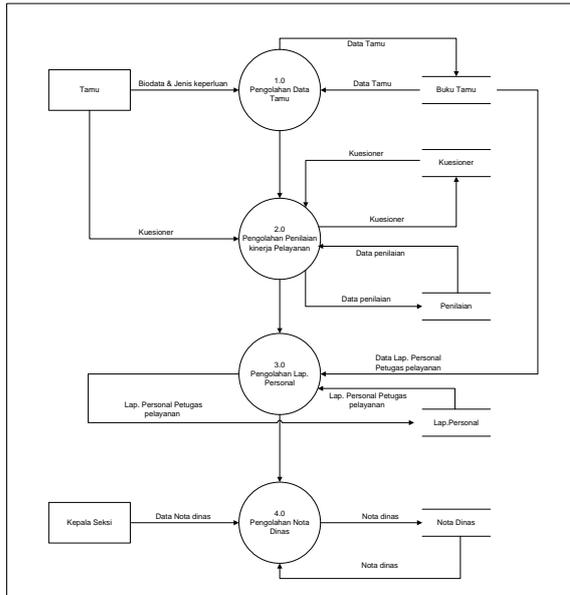


**Gambar 1. Tahapan Model Waterfall**

## 2.2 Pembahasan Sistem Aplikasi Pengelolaan Buku Tamu dan Penilaian Kinerja yang diusulkan

Kebutuhan fungsional ini lebih menekankan pada perancangan prosedur untuk sistem aplikasi pengelolaan pengisian Buku Tamu dan Penilaian Kinerja yang akan dibangun, yaitu :

1. Pengisian buku tamu :
  - a. Pengisian biodata tamu
  - b. Pengisian jenis pelayanan
2. Pemberian penilaian kinerja Petugas pelayanan :
  - a. Mengisi kuesioner
  - b. Memberikan kritik dan saran terhadap pelayanan
3. Laporan buku tamu :
  - a. Periksa laporan buku tamu
  - b. Cetak laporan buku tamu
4. Laporan Penilaian Kinerja Pelayanan :
  - a. Periksa laporan penilaian kinerja pelayanan
  - b. Cetak laporan penilaian kinerja pelayanan
5. Laporan personal pelayanan:
  - a. Periksa laporan personal pelayanan
  - b. Cetak laporan personal pelayanan
6. Nota Dinas :
  - a. *Input* Nota Dinas
  - b. Periksa Nota Dinas
  - c. Cetak Nota Dinas



Gambar 2. Data Flow Diagram Level 0

Berikut penjelasan dari Data Flow Diagram Level 0 pengisian buku ntamu dan penilaian kinerja pelayanan yang dirancang :

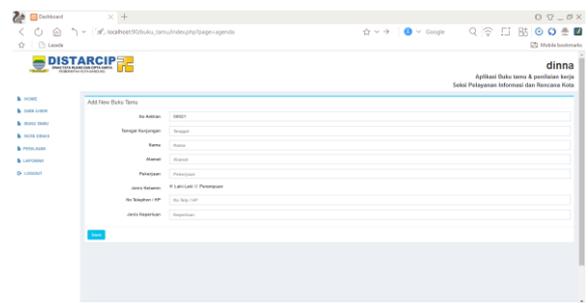
1. Proses Pengolahan Data Tamu  
 Proses pengolahan data tamu dilakukan oleh 1 (satu) entitas luar yakni, tamu/masyarakat. Tamu mengisi biodata dan jenis keperluan pada aplikasi kemudian data diproses dengan sistem lalu disimpan dalam tabel buku tamu.
2. Proses Pengolahan Penilaian Kinerja Pelayanan  
 Proses penilaian kinerja pelayanan dilakukan oleh 1 (satu) entitas luar yakni, tamu/masyarakat. Tamu akan mengisi kuesioner yang ada pada aplikasi kemudian data diproses dengan sistem dan disimpan dalam tabel kuesioner, dari tabel kuesioner data diproses oleh sistem dan menghasilkan data penilaian yang akan disimpan pada tabel penilaian.
3. Proses Pengolahan Laporan Personal  
 Proses pengolahan laporan personal yaitu data hasil pelayanan dari setiap petugas pelayanan yang diambil dari tabel buku tamu yang akan diproses dengan sistem kemudian disimpan dalam tabel laporanpersonal.
4. Proses Pengolahan Nota Dinas

Proses pengolahan Nota Dinas dilakukan oleh 1 (satu) entitas luar yakni, Kepala Seksi. Kepala Seksi akan menginput nota dinas kemudian data diproses dengan sistem lalu disimpan dalam tabel nota dinas.

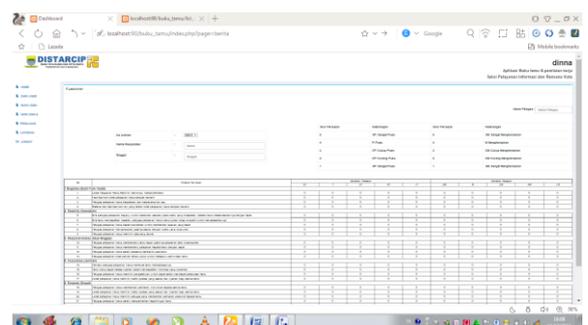
a. Tampilan Implementasi Sistem



Gambar 3. Tampilan Implementasi Login Sistem



Gambar 4. Tampilan Implementasi Input Buku Tamu



Gambar 5. Tampilan Implementasi Kuesioner Penilaian Kinerja Pelayanan

3. Pengujian

Pada pengujian perangkat lunak ini, menggunakan metode pengujian *black box*. Pengujian *black box* adalah pengujian aspek fundamental sistem

tanpa memperhatikan struktur logika internal perangkat lunak. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah sistem aplikasi ini berfungsi dengan benar.

### 3.1 Rencana Pengujian

Adapun hal-hal yang akan diuji melalui teknik pengujian *Black box* adalah sebagai berikut :

Kebutuhan	Skenario Uji	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian
Login Petugas Pelayanan dan Kepala Seksi	1. Input data Login (Jika data benar)	Tampil Menu Utama dan muncul menu User Profile	Sesuai
	2. Input data Login (Jika data salah)	Tampilan data yang sudah diinput akan hilang	Sesuai
Buku Tamu	1. Input data user (Jika data yang diinput benar)	Tampilan data akan masuk ke list tabel Buku tamu	Sesuai
	2. Input data user (Jika data yang diinput benar)	Muncul pesan "Silahkan Lengkapi data"	Sesuai
	3. Klik Button Edit	Muncul Pesan "Silahkan pilih data"	Sesuai
	4. Klik Button Delete	Muncul pesan "Apakah anda ingin menghapus data ini?"	Sesuai
	5. Klik Button Print	Muncul tampilan perintah untuk "print"	Sesuai
	6. Approval Permohonan oleh Kepala Seksi	Muncul inputan untuk mengisi tanggal approval permohonan, catatan, dan status	Sesuai
	7. Mengecek Buku tamu yang sudah di Approvall oleh Kepala Seksi	Pada kolom App Buku Tamu sudah ada keterangan "SETUJU"	Sesuai
Kuesioner	1. Input Kuesioner (Jika data yang diinput lengkap)	Tampilan data akan masuk ke list tabel penilaian	Sesuai
	2. Input Kuesioner (Jika data yang diinput tidak lengkap)	Muncul pesan "Silahkan lengkapi Isian"	Sesuai

## 4. Kesimpulan dan Saran

### 4.1 Kesimpulan

Pada penyusunan laporan skripsi ini dapat diambil kesimpulan secara umum yaitu:

1. Dengan adanya aplikasi Buku Tamu dan Penilaian Kinerja pada Seksi pelayanan informasi dan rencana kota Bidang Dokumentasi dan pelaporan Dinas tata ruang dan cipta karya kota Bandung, akan dapat membantu aktivitas proses pelayanan dalam pengisian buku tamu, pembuatan laporan serta penilaian kinerja pelayanan menjadi lebih mudah.
2. Akan dapat membantu mengefisienkan sistemasi pengelolaan data yang menghasilkan informasi dalam bentuk laporan menjadi lebih cepat, dan mudah.

### 4.2 Saran

Saran yang perlu disampaikan untuk pengembangan aplikasi perangkat lunak selanjutnya adalah:

1. Aplikasi diharapkan dapat dikembangkan lagi khususnya pada penilaian kinerja pelayanan supaya lebih spesifikasi dalam penghitungan nilai untuk petugas pelayanan.
2. Untuk pengembangan sistem disarankan dibuat lebih luas cakupannya dari Aplikasi Buku Tamu dan Penilaian Kinerja yang telah dibuat.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] S. Yuliyanti, D. Pradana and A. U. Somantri, "SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN PENENTUAN CALON KARYAWAN TETAP MENGGUNAKAN METODE SMARTStudi Kasus :PT. AJINOMOTO," *Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi*, vol. 7, no. 1, pp. 49-67, 2018.
- [2] W. Ramdhani and M. I. Rahayu, "APLIKASI AUDIT INTERNAL KOPERASI MITRA DHUAFA," *Jurtik : Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi*, vol. 7, no. 2, 2018.
- [3] A. Pramono, Sistem Pelayanan Pen-gaduan Online Berbasis Web pada PT. Fira Informatika Untuk Meningkatkan Layanan, Universitas Dian Nuswantoro, 2014.
- [4] A. S. 2018, "Rancang Bangun Aplikasi Pelayanan Keluhan Karyawan Ber-basis Web Pada PT Deteksi Basket Lintas In-donesia," *STIKOM Surabaya*, 2018.

