

SISTEM INFORMASI KEPUASAN LAYANAN HOTSPOT WIFI PUBLIK DIKOTA METRO BERBASIS WEB

¹Ahmad Nurdin,²Ridwan yusuf

^{1,2} Teknik Informatika STMIK Dharma Wacana

ahmadnurdin094@gmail.com, kinglotto@yahoo.com

ABSTRAK

Fasilitas akses internet tidak berbayar yang disediakan oleh Dinas Kominfo Pemkot Metro belum dimanfaatkan oleh masyarakat secara maksimal, Hal ini dikarenakan sebagian masyarakat belum mengetahui adanya fasilitas wifi gratis dengan tidak adanya sosialisasi dalam bentuk papan tulisan. Adapun kendala lain yang terkait dengan penyediaan internet gratis dimana pengguna publik merasa kurang puas dalam pelayanan yang diberikan sebab kecepatan wifi yang disediakan menurun sangat jauh dari standar wifi pada umumnya, semakin banyak pengguna wifi gratis, semakin lambat pula kecepatan dalam pemakaian wifi. Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepuasan masyarakat publik dalam menggunakan hotspot wifi yang ada dikota Metro dengan sebuah sistem informasi berbasis web dengan mengisi data kuesioner tentang kepuasan layanan hotspot wifi publik di kota Metro. Dalam pengembangan sistem informasi yang digunakan adalah metode waterfall, yang di implementasikan kedalam sistem berbasis web dengan bahasa pemrograman PHP, dan database MySQL sebagai penyimpanan data.

Kata Kunci : Hotspot, sistem informasi kepuasan layanan hotspot, web.

1. PENDAHULUAN

Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Metro sebagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 24 Tahun 2016. Dinas Kominfo Pemkot Metro telah menyediakan fasilitas internet gratis yang saat ini berada di 4 lokasi yang dapat diakses oleh masyarakat selama 24 jam dengan titik hotspot diantaranya Taman Merdeka, Masjid Taqwa, dan Taman Ki Hadjar Dewantara. Penyediaan fasilitas internet gratis di area Kota Metri masih belum dimanfaatkan secara maksimal oleh masyarakat sekitar, terkait tidak adanya sebuah papan tulisan yang menunjukkan bahwa adanya fasilitas internet gratis untuk digunakan oleh masyarakat. Kurang nya sebuah himbauan yang diberikan terkait pengguna wifi gratis, hal ini mempengaruhi tentang kepuasan layanan masyarakat dalam menggunakan hotspot wifi dimana masyarakat merasa kurang puas terutama pada kecepatan wifi yang menurun sangat jauh dari standar publik pada umumnya. Penelitian menurut Hayat (2017) “pelayanan publik dilakukan atau dilaksanakan dengan rasa penuh tanggungjawab, kepercayaan yang didasarkan dengan ketentuan dan peraturan yang

ditetapkan”. Maka penulis melakukan penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan kepuasan masyarakat publik dalam menggunakan hotspot wifi yang ada dikota Metro dengan sebuah sistem informasi berbasis web dengan mengisi data kuesioner tentang kepuasan layanan hotspot wifi publik di kota Metro.

2. LITERATUR REVIEW

Adapun teori yang menjadi salah satu pendukung dalam membangun sistem yang akan dibuat, yaitu :

a) Sistem Informasi

Menurut Vimila munthana (2017) berpendapat bahwa “ Sistem Informasi merupakan sebuah sistem kerja yang memiliki tipe khusus antara manusia dan mesin dalam melakukan sebuah pekerjaan menggunakan sumber daya baik produk ataupun jasa untuk pelanggan nya yang bertujuan sebagai sistem pengolahan berupa penyimpanan, pengambilan, memanipulasi, serta menampilkan sebuah informasi”.

b) Hotspot

Menurut Widyawan (2007) berpendapat bahwa “ Hotspot merupakan suatu tempat area dimana memiliki sebuah akses internet yang dapat dijangkau dengan

menggunakan gadget serta dilengkapi dengan WIFI (*Wireless Fidelity*)”.

c) Layanan Publik

Menurut Tufik Hidayat (2015) menyatakan bahwa “pelayan publik disebut juga dengan kata *service* atau jasa yang artinya merupakan sebuah pekerjaan/tindakan yang ditawarkan kepada oranglain yang tidak berwujud serta tidak mempengaruhi atas kepemilikan apapun”.

d) Metode Waterfall

Metode waterfall atau dikenal dengan metode air terjun ini merupakan sebuah model pengembangan yang dilakukan secara berurutan dan sistematis. Metode pengembangan menurut Dennis, Wixom dan Roth (2012) menyatakan bahwa “metode waterfall memiliki beberapa tahapan dalam sistem pengembangan nya diantaranya yaitu tahap perencanaan (*planning*), tahap analisis (*Anaalysis*), tahap perancangan (*design*), tahap implementasi dan system”.

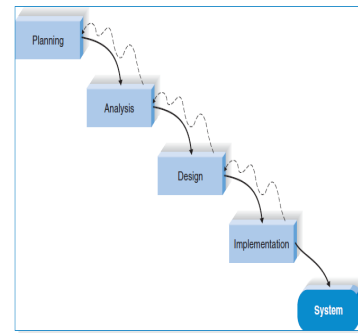
3. METODOLOGI

3.1 Tahapan Penelitian

Adapun tahapan yang dilakukan pada penelitian ini, yaitu :

- Mengumpulkan data-data dan fakta dari pengamatan langsung dengan mengambil sampel dari pengguna hotspot (wifi) dalam penelitian menggunakan sampel random.
- Merancang sebuah sistem informasi berbasis *web* dengan menggunakan bahasa pemograman PHP dan *database MySql*.
- Memasukan data dari hasil penelitian kedalam sistem informasi pelayanan kepuasan hotspot *wifi*.
- Melakukan pengujian pada sistem informasi pelayanan kepuasan hotspot wifi serta menarik sebuah kesimpulan.

Adapun tahapan penelitian yang digunakan yaitu menggunakan metode waterfall sebagai sistem pengembangan perangkat lunak, yang terdiri dari :



Gambar 1. Metode waterfall
(sumber : Dennis wixom dan Roth : 2012)

3.2 Data

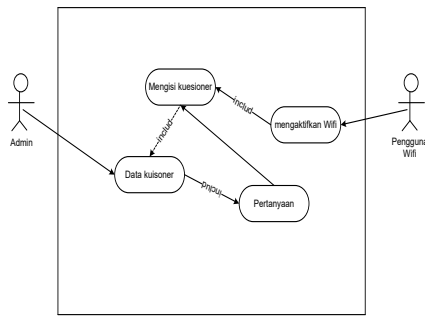
Adapun metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu :

- Melakukan observasi/ pengamatan langsung dengan mengambil sampel dari pengguna hotspot (wifi) dalam penelitian menggunakan sampel random.
- Melakukan wawancara secara langsung dengan pihak yang berkaitan pada penelitian ini yaitu pengguna hotspot wifi.
- Study pustaka dimana peneliti mengumpulkan data dari laporan penelitian dan internet yang berkaitan dengan Sistem Informasi Kepuasan Pengguna Hotspot Wifi Publik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

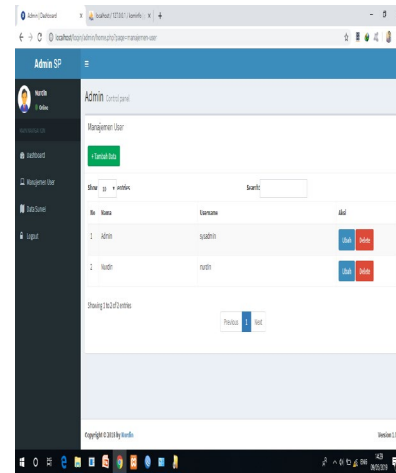
Hasil dari sistem yang akan dibuat yaitu Sistem Informasi Kepuasan Pengguna Hotspot Wifi Publik berbasis web, digambarkan sebagai bentuk fasilitas yang memberikan pelayanan untuk meningkatkan pelayanan kepuasan masyarakat publik dalam menggunakan hotspot wifi yang ada di kota Metro dengan sebuah sistem informasi berbasis web dengan mengisi data kuesioner tentang kepuasan layanan hotspot wifi publik di kota Metro. Pada sistem ini terdiri dari 2 user/pengguna yaitu pengguna wifi dan admin yaitu Dinas Kominfo .



Gambar 2. Use Case Diagram Usulan

Gambar 3. Tampilan Menu Utama

Gambar 4. Tampilan Menu Kuesioner



Gambar 5. Tampilan Admin

4.2 Pembahasan

Adapun beberapa fungsionalitas pengguna/user dalam menggunakan sistem informasi ini antara lain :

a) Fungsi menu *Utama*

Fungsi menu ini digunakan untuk pengguna wifi sebelum dapat menggunakan hotspot, yang pertama – tama yaitu pengguna wajib mengisi kuesioner untuk mengetahui tingkat pelayanan kepuasan dengan adanya wifi gratis dikota Metro.

b) Fungsi Menu Kuesioner

Pada menu kuesioner pengguna dapat memasukkan nama dan alamat pengguna lalu akan dilanjutkan dengan mengisi beberapa pertanyaan yang berkaitan tentang kepuasan pelayanan serta memberikan rating/peringkat dari hasil kepuasan yang telah diberikan kepada publik.

c) Fungsi menu skripsi

Tampilan menu skripsi ini digunakan akademik untuk menambahkan daftar skripsi dan juga mengelola data skripsi yang sudah terdaftar pada sistem

d) Fungsi menu Admin

Menu admin ini merupakan menu yang dapat mengakses secara keseluruhan seperti mengganti password, menginput data survei dan data manajemen.

5. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, telah dihasilkan suatu perangkat lunak berupa Sistem Informasi Kepuasan Penggunaan hotspot wifi publik berbasis web yang digunakan sebagai sarana penyampaian informasi tentang aktifitas pengguna wifi publik di Kota Metro.

Diharapkan nantinya dapat membantu Dinas Kominfo mengetahui seberapa kepuasan masyarakat menggunakan fasilitas wifi publik oleh pengguna wifi.

Peneliti selanjutnya diharapkan bisa mengembangkan sistem ini menjadi tampilan yang jauh lebih menarik dengan memberikan banyak fitur – fitur lainnya secara lengkap. Sistem Informasi Kepuasan Layanan Hotspot Wifi Publik ini, diharapkan kedepannya dapat diaplikasikan disemua fasilitas wifi publik di Kota Metro.

REFERENCES

- Dennis, Alan. Barbara H Wixom. 2003. *“Sistem Analysis Design 2nd Edition. Jhon Wiley and son”*. Inc United States of America
- Eni Pudjiarti Muhamad Tabrani, "Penerapan metode waterfall pada Sistem Informasi Inventori PT Pangan Sehat Sejahtera," STMIK Nusa Mandiri, p. 2, 2017.
- Ginanjari Wiro Sasmito, “Penerapan metode waterfall pada desain sistem informasi geografis industri kabupaten tegal”, Jurnal Informatika:Jurnal Pengembangan IT (JPIT), Vol, 2, No.1, Januari 2017
- I.Heryanto, E.Rosdiana Raharjo, Modul Pemrograman Web HTML, PHP & MySQL. Bandung, Indonesia: Modula, 2010.
- Kristanto, Andi, "Rekayasa Perangkat Lunak (Konsep Dasar)," Yogyakarta : Gava Media 2016.
- Kusrini.2007. “Strategi perancangan dan pengelolaan basis data”. Yogyakarta : Andi
- Noorhayati, F. 2009. “Analisis Performansi Sistem Load Sharing pada Jaringan HSDPA”. Bandung : Institut Teknologi Telkom
- Nugroho, Adi. 2008. “Rekayasa Perangkat Lunak Menggunakan UML dan Java”. Yogyakarta: Penerbit ANDI
- Nugroho, Bunafit. (2004), “Aplikasi Pemrograman Web Dinamis dengan PHP dan MySQL, Gava Media”, Yogyakarta
- Sari, Zeni Ristiana.2013.”Analisa Perencanaan dan Optimasi Coverage Area WLAN di Gedung Sekolah Tinggi Seni Rupa &

Desain (STISI) Telkom Dayeuh Kolot”. Fakultas Teknik Elektro IT Telkom. Bandung

Yusuf, R., Sulistiyanto, M., & Wati, E. R. (2019). IMPLEMENTASI METODE AHP (ANALYTICAL HIERARCHY PROCESS) UNTUK PEMILIHAN CAT. *International Research on Big-Data and Computer Technology: I-Robot*, 3(1).

Sutardjo, Budi, DO, S.Kom., MM, 2001. “Konsep dan Perancangan Jaringan Komputer”. Yogyakarta : Andi.