BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

BPPT adalah badan pelayanan perizinan terpadu yang bergerak di bidang pelayanan perizinan. Badan pelayanan tersebut membuat surat izin untuk izin usaha masyarakat. Pembuatan surat izin usaha sangat penting bagi masyarakat karena untuk mengantongi izin usaha yang sah yang diakui oleh daerah harus mempunyai surat izin tersebut, contohnya pada pedagang saat memesan barang pada penyalur, kita sebagai distributor harus mempunyai surat izin usaha tersebut.

Dengan berkembangnya zaman, berkembang pula tingkat kemajuan disegala bidang. Termasuk juga dibidang teknologi yang merupakan sarana pendukung untuk menciptakan manusia yang berkualitas. Dengan memanfaatkan kemajuan zaman ,saya akan membuat Quizioner berbasis web ,supaya masyarakat dapat melakukan penilaian tentang kinerja seputar pembuatan surat izin usaha di BPPT Belitung timur.

BBPT Belitung timur adalah salah satu instansi yang membuat izin usaha bagi masyarakat terutama masyarakat Belitung timur sebagai masyarakat kota yang sedang berkembang. Kegiatan yang di lakukan oleh Badan pelayanan perizinan terpadu ini adalah membuatkan surat izin yang di butuhkan oleh masyarakat sesuai dengan prosedur . izin usaha tersebut hanya melayani pembuatan surat izin usaha khususnya di daerah Belitung timur.

Berdasarkan uraian di atas, penulis melihat dan akan membuat quizioner penilaian masyarakat tentang pelayanan di Belitung timur supaya kinerja melayani masyarakat bisa lebih baik. Oleh karena itu, penulis memilih judul “Penilaian kepuasan masyarakat tentang pelayanan di Badan Pelayanan Peizinan Terpadu (BPPT) Belitung Timur berbasis website ” sebagai judul laporan kerja praktek ini.

1.2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan di atas, maka dapat diambil rumusan masalah yaitu :

1. Tidak adanya sarana bagi masyarakat untuk memberikan penilaian tentang pelayanan di BPPT Belitung Timur.
2. Tidak adanya sarana bagi masyarakat menyampaikan keluhan tentang pelayanan di BPPT Belitung Timur.
3. Tidak adanya sarana untuk menyampaikan pertanyaan , komentar dan saran di BPPT Belitung Timur.

1.3. Maksud dan Tujuan

1.3.1. Maksud

Adapun maksud dari kerja praktek ini adalah membuat Quizioner untuk penilaian masyarakat tentang pelayanan pembuatan surat izin usaha di BPPT Belitung timur supaya dapat meningkatkan kinerja pegawai dalam melayani masyarakat.

1.3.2. Tujuan

Tujuan dari kerja praktek ini adalah :

1. Adanya sarana bagi masyarakat untuk menilai kinerja pelayanan di BPPT Belitung Timur .
2. Adanya sarana bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan kepada kepala badan BPPT tentang pelayanan pembuatan surat izin tersebut .
3. Adanya sarana bagi masyarakat untuk memasukan pertanyaan, komentar dan saran tentang pelayanan di BPPT belitung Timur supaya bisa meningkatkan kinerja pelayanan.

1.4. Batasan Masalah

Dalam laporan kerja praktek ini, penulis membatasi kajian pada permasalahan yang terjadi pada Penilaian kepuasan masyarakat tentang pelayanan di Badan Pelayanan Peizinan Terpadu (BPPT) Belitung Timur :

1. Pembuatan sarana quizioner berbasis website hanya diperuntukan pada BPPT cabang Belitung Timur saja.
2. Penyampaian keluhan, pertanyaan, komentar dan saran dari masyarakat hanya disampaikan kepada kepala bidang dan pegawai yang bersangkutan.

3. Aplikasi ini dibangun menggunakan bahasa pemograman PHP dengan tools Macromedia Dreamweaver 6 untuk mendesain web dan MySQL sebagai DBMS-nya Spesifikasi perangkat keras yang di gunakan.
4. Aplikasi ini dibangun dengan berbasis web.

1.5. Metode Penelitian

Dalam memperoleh data dan informasi pada BPPT Belitung Timur, penelitian yang dipakai adalah pengumpulan data. Penulis mendapatkan data dan informasi sebagai bahan penyusunan laporan ini melalui beberapa cara dan akan di peroleh suatu kesimpulan.

1.5.1 Teknik Pengembangan Sistem

- **Interview**
  Pengumpulan data dengan membahas maslah yang ada.
- **Observasi**
  Pengumpulan data melalui pengamatan secara langsung.
- **Studi Kepustakaan**
  Studi pustaka dilakukan dengan cara mencatat atau mengumpulkan data melalui litertur-literatur atau buku-buku yang ada dan juga artikel yang dapat diakses melalui internet.

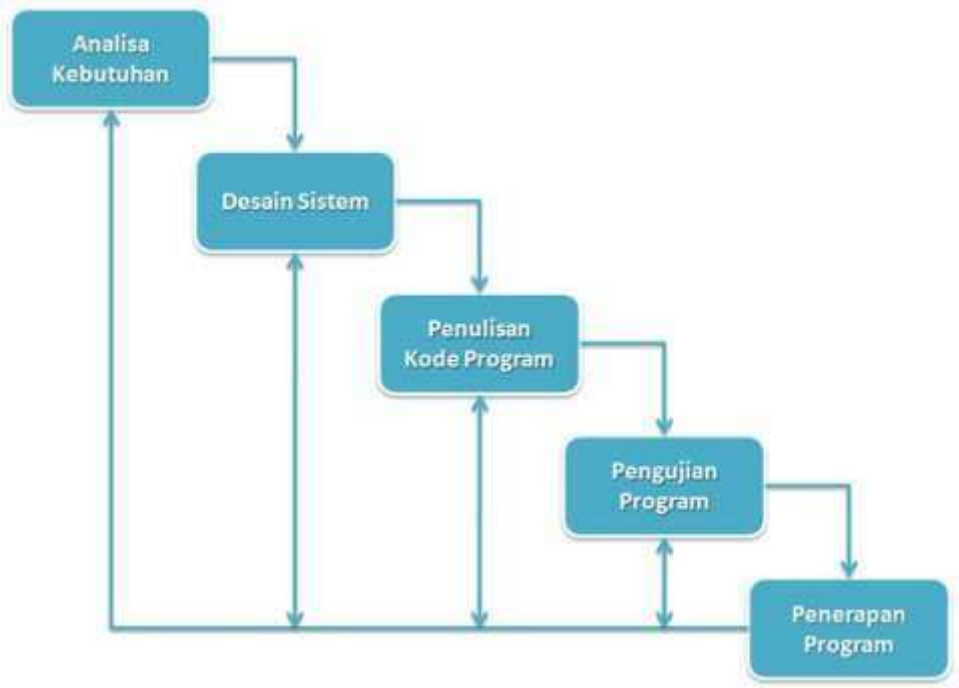
1.5.2 Model Pengembangan Perangkat Lunak

Model *waterfall* adalah suatu proses pengembangan perangkat lunak yang beruntun, dimana kemajuan dipandang sebagai arus yang terus mengalir kebawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi (konstruksi), dan pengujian.

Dalam pengembangan sebuah sistem berbasis computer, perlu dilakukan tahapan melakukan pengembangannnya. Pada pengembangan suatu perangkat lunak dengan menggunakan metode *waterfall,* Tahap pengembangan yang dilakukan adalah analisa kebutuhan, desain, sistem, penulisan kode program, pengujian program serta penerapan program itu sendiri.

Tahapan-tahapan tersebut saling terkait dan saling mempengaruhi, selain itu tahapan-tahapan tersebut dapat membentuk siklus. Hal ini berarti pada suatu tahapan ternyata terdapat data-data yang seharusnya diproses pada tahapan sebelumnya, maka proses tersebut dapat kembali ke tahapan sebelumnya.

Keterkaitan tahapan-tahapan pengembangan perangkat lunak tersebut dapat dilihat pada gambar 1.1 berikut ini :



Gambar 1.1 metode waterfall (Royce 1970)

Keterangan metode waterfall seperti berikut :

1. **Analisa Kebutuhan**

   Kegiatan yang dilakukan dalam tahap ini adalah menganalisis kebutuhan sistem yang akan dibangun. Mengumpulkan kebutuhan secara lengkap untuk selanjutnya menuju tahap analisis. Kebutuhan yang harus dipenuhi oleh program yang akan dibangun. Fase ini harus dikerjakan secara lengkap untuk bias menganalisis sistem yang akan dibangun.

2. Desain Sistem

Berdasarkan rumusan yang ada, diperolehlah dari tahap pertama selanjutnya dilakukan analisis yang berkaitan dengan proses dan data yang diperlukan oleh sistem serta keterkaitannya. Tuhuahn dilakukan tahapan ini adalah :

a. Memahami sistem yang ada ssat ini.
b. Mendefinisikan masalah sistem.
c. Menentukan kebutuhan sistem secara garis besar sebagian persiapan ketahap perancangan.
d. Desain Pada tahap perancangan ini di berikan gambaran umum yang jelas kepada pengguna dan merancang bangunan yang lengkaptentang system yang akan dikembangkan kepada pihak-pihak yang terlibat dalam pengembangan sistem.Tahapan perancangan sistem disini dibagi menjdi dua bagian, diantaranya terdapat perancangan global dan perancangan rinci. Perancangan global dilakukan untuk memberikan gambaran umum kepada pengguna pada sistem yang dirancang dan sebagai persiapan untuk tahap perancangan rinci. Sedangkan perancangan rinci dilakukan untuk memberikan gambaran rancangan bangunan yang lengkap pada pemrogram dan pihak-pihak lain yang terlibat dalam pengembangan sistem untuk tahap implementasi.

3. Penulisan Kode Program

Salah satu tahap perancangan sistem, selanjutnya dilakukan pengimplementasian rancangan sistem ke dalam kode-kode bahasa pemrograman yang diinginkan. Pada tahap ini dilakukan pembuatan komponen-komponen sistem yang meliputi implementasi modul-modul program, antar muka, dan basis data.

4. Pengujian Program

Tahap pengujian ini dilakukan untuk mendapatkan perangkat lunak yang benar-benar valid dan sesuai dengan kebutuhan yang sudah dideskripsikan.

5. Penerapan Program

Setelah melakukanpengujian program dan sistem diyakini telah valid, selanjutnya sistem tersebut didistribusikan kepada pengguna. Hal ini tidak berarti pengerjaan pengemban telah selesai, akan tetapi karena masih terdapat tahapan pemeliharaan sistem yang harus dilakukan. Pada tahap ini dilakukan tahap eveluasi terhadap

sistem yang baru untuk dilihat apakah sistem telah memnuhi tujuan yang dicapai atau belum. Dari hasil evaluasi ini dimungkinkan untuk melakukan perubahan-perubahan yang diperlukan terhadap sistem.

1.6. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan ini adalah sebagai berikut:

a. BAB I PENDAHULUAN

Bab ini penulis membahas tentang latar belakang, maksud dan tujuan penulisan, Metode Penelitian, dan sistematika penulisan.

b. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini penulis membahas mengenai Tinjauan Pustaka, yang di dalamnya terdapat Profil Tempat Kerja Praktek tang berisikansejarah singkat mengenai instansi tempat penulis melakukan kerja praktek, Logo Instansi, Badan Hukum Instansi, dan struktur organisasi beserta job description.

c. BAB III PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan tampilah hasil dari website quizioner yang dibuat untuk BPPT Belitung Timur.

d. BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai kesimpulan dari laporan yang telah dibuat dan juga saran - saran khususnya untuk penambahan sistem quizioner berbasis website di BPPT Belitung Timur dan juga mengenai kegiatan praktek kerja lapangan itu sendiri.