

**SKRIPSI**

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN  
PELAYANAN MASYARAKAT DIRUTAN KELAS IIB KOLAKA**

**Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh derajat  
Strata Satu (S1)**



**NURAMALIA S**

**16121336**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
UNIVERSITAS SEMBILANBELAS NOVEMBER KOLAKA  
KOLAKA  
2021**

## **PERNYATAAN KEASLIAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kolaka, 17 Agustus 2021

Nuramalia S

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN  
PELAYANAN MASYARAKAT DIRUTAN KELAS IIB KOLAKA**

Diusulkan oleh

NURAMALIA S  
16121336

Telah disetujui

Pada tanggal      Agustus 2021

Pembimbing I

Andi Tenri Sumpala, S.Kom., M.Cs  
NIDN.0921058305

Pembimbing II

Rasmiati Rasyid, S.Kom., M.Cs  
NIDN. 0006038706

## **MOTTO**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur senantiasa saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala karunia nikmat serta hidayahnya sehingga saya dapat menyusun hasil penelitian yang berjudul “Rancang bangun sistem informasi indeks kepuasan pelayanan masyarakat di Rutan kelas IIB kolaka” dengan lancar.

Selesainya penelitian ini tidak lepas dari bantuan, *support*, arahan dan bimbingan banyak pihak. Maka dari itu, pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih kepada :

1. Keluarga terkhusus kedua orang tuadan saudara-saudara yang senantiasa memberikan motivasi serta doa terbaik untuk penulis.
2. Bapak Dr. Azhari, S.STP.,M.Si selaku Rektor Universitas Sembilanbelas November Kolaka
3. Bapak Qammaddin, S.Kom.,M.Kom selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi
4. Bapak Anjar Pradipta, S.Kom.,M.Kom selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
5. Ibu Andi Tenri Sumpala, S.Kom., M.Csselaku pembimbing I dan IbuRasmiati Rasyid, S.Kom., M.Csselaku pembimbing II yang telah ikhlas untuk meluangkan waktunya untuk memberikan arahan dan masukan selama proses penyelesaian penelitian ini
6. Seluruh Dosen Fakultas Teknologi Informasi yang telah memberikan ilmu bermanfaat kepada penulis baik itu dalam ruang kelas maupun luar kelas
7. Fakultas Teknologi Informasi angkatan 2016 yang telah membersamai penulis menjalani proses perkuliahan
8. Dan Sahabat-sahabat yang selama ini selalu ada memberikan dukungan dan doa dalam penyusunan dan penyelesaian proposal ini.

Penulis berharap tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca terkhusus pengembangan penelitian selanjutnya. Akhirnya penulis sebagai manusia biasa

dengan segala keterbatasan memohon maaf apabila terdapat kekeliruan dalam skripsi ini. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat penulis perlukan.

Kolaka, Juni 2021

Penulis

# **RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI RUTAN KELAS II B KOLAKA**

**NURAMALIA S (16121336)**

Program Studi S-1 Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Sembilanbelas November Kolaka

Alamat : Jln. Pemuda No. 339 Kolaka Sulawesi Tenggara

Telp : 0405-2321132, Fax : 0405232440228

Email : nuramaliasukma05@gmail.com

---

## **INTISARI**

Dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Rutan kelas IIB Kolaka selalu berupaya meningkatkan mutu layanan. Saat ini, untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan di Rutan kelas IIB Kolaka dilakukan dengan cara membagikan kertas kuesioner kepada masyarakat yang berkunjung ke Rutan kelas IIB Kolaka. Namun proses ini mengalami beberapa permasalahan di antaranya yaitu sering terjadi hilangnya kertas kuesioner yang telah diisi oleh pengunjung. Selain itu, dengan proses pengisian kuesioner menggunakan kertas maka untuk proses rekapitulasi nilainya akan dimasukkan ke dalam microsoft excel sehingga untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat akan memakan waktu yang cukup lama. Dalam pengumpulan data indeks kepuasan masyarakat tersebut yang masih menimbulkan permasalahan dan proses yang lama, sehingga diperlukan sebuah sistem informasi terkait pengumpulan data indeks kepuasan pelayanan masyarakat di rutan kelas IIB kolaka dengan sistem terkomputerisasi yang nantinya dapat mengatasi permasalahan tersebut sehingga memberikan kemudahan bagi pihak rutan kelas IIB kolaka. Dengan hadirnya sistem berbasis web yang telah dibuat maka proses pengisian kuesioner tidak lagi menggunakan kertas melainkan melalui sistem dan hasilnya akan langsung dapat dilihat tanpa melalui proses yang lama. Setelah dilakukan implementasi ke pihak Rutan Kelas II B Kolaka didapatkan hasil bahwa dengan adanya sistem ini dapat membantu pihak rutan kelas IIB Kolaka dalam menunjang kualitas pelayanan masyarakat dan telah menghadirkan sebuah media yang dapat mengakomodir atau mengakomodasi penilaian masyarakat terhadap rutan Kolaka yang nantinya dapat dijadikan sebagai tolak ukur tingkat kinerja dari rutan kelas II Kolaka.

**Kata kunci :** Sistem Informasi, Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat, Rutan Kelas II B

***JUDUL  
DALAM BAHASA INGGRIS***

***NURAMALIA S (16121336)***

*Study Program S-1 Information Systems, Faculty of Information Technology*

*University Sembilanbelas November Kolaka*

*Address : Jln. Pemuda No. 339 Kolaka Sulawesi Tenggara*

*Telp : 0405-2321132, Fax : 0405232440228*

*Email : nuramaliasukma05@gmail.com*

---

***ABSTRACT***

*Abstrak dalam bahasa inggris*

***Keywords :***



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
MOTTO .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	viii
<b>BAB IPENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Masalah.....	3
1.4 Manfaat penelitian .....	3
<b>BAB IITINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>4</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	4
2.2 Landasan Teori .....	8
2.2.1 Sistem, Informasi,dan Sistem Informasi .....	8
2.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	9
2.2.3 Pengertian Rancang Bangun .....	9
2.2.4 Web .....	9
2.2.5 PHP .....	9
2.2.6 MySQL.....	10
2.2.7 XAMPP.....	11
2.2.8 Sublime Text.....	11
2.2.9 Pencil.....	11
2.2.10 Basis Data .....	11
2.2.11 Unified Modeling Language ( UML).....	12
2.2.12 Waterfall.....	13
2.2.13 Pengujian Perangkat lunak.....	15
<b>BAB IIIMETODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>16</b>
3.1 Jadwal Penelitian .....	16
3.1.1 Lokasi penelitian .....	16
3.1.2 Waktu penelitian .....	16
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	16
3.2.1 Observasi (Pengamatan) .....	16
3.2.2 Wawancara.....	17
3.2.3 Studi Pustaka.....	17
3.3 Metode Pengembangan Sistem.....	17
<b>BAB IVHASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>20</b>
4.1. Deskripsi Hasil Penelitian.....	20

4.2. Analisis Kebutuhan.....	20
4.2.1. Analisis Kebutuhan Pengguna .....	20
4.2.2. Analisis Kebutuhan Sistem .....	21
4.3. Perancangan Sistem .....	21
4.3.1. <i>Database</i> .....	21
4.3.2. <i>Unified Modelling Language (UML)</i> .....	22
4.4. Implementasi Pemrograman Web.....	45
4.4.1. Menu Utama.....	45
4.4.2. Menu Admin .....	47
4.4.3. Menu Pimpinan .....	53
4.4.4. Menu Masyarakat.....	55
4.4.5. Cetak Laporan .....	56
4.5. Pengujian <i>Blackbox</i> .....	57
BAB V PENUTUP.....	59
5.1. Kesimpulan .....	59
5.2. Saran .....	59
DAFTAR PUSTAKA .....	60
LAMPIRAN.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Air Terjun (waterfall).....	14
Gambar 4.1. Use Case Diagram.....	25
Gambar 4.2. Activity Diagram <i>Login</i> .....	33
Gambar 4.3. Activity Diagram <i>Logout</i> .....	33
Gambar 4.4. Activity Diagram Simpan Data Pengguna .....	34
Gambar 4.5. Activity Diagram Ubah Data Pengguna.....	35
Gambar 4.6. Activity Diagram Hapus Data Pengguna .....	35
Gambar 4.7. Activity Diagram Cetak Buku Tamu .....	36
Gambar 4.8. Activity Diagram Lihat Indeks Penilaian.....	37
Gambar 4.9. Activity Diagram Cetak Laporan Indeks Penilaian.....	38
Gambar 4.10. Activity Diagram Ubah <i>Password</i> .....	38
Gambar 4.11. Activity Diagram Isi Buku Tamu.....	39
Gambar 4.12. Activity Diagram Isi Penilaian .....	39
Gambar 4.13. Sequence Diagram <i>Login</i> .....	40
Gambar 4.14. Sequence Diagram <i>Logout</i> .....	41
Gambar 4.15. Sequence Diagram Tambah Data .....	42
Gambar 4.16. Sequence Diagram Ubah Data .....	43
Gambar 4.17. Sequence Diagram Hapus Data.....	44
Gambar 4.18. Sequence Diagram Penilaian.....	44
Gambar 4.19. <i>Class Diagram</i> .....	45
Gambar 4.20. Halaman Menu Utama .....	46
Gambar 4.21. Halaman Utama.....	46
Gambar 4.22. Halaman <i>Login</i> .....	47
Gambar 4.23. Halaman Utama Admin.....	47
Gambar 4.24. Halaman Data Pengguna .....	48
Gambar 4.25. Halaman Tambah Data Pengguna .....	48
Gambar 4.26. Halaman Ubah Data Pengguna .....	49
Gambar 4.27. Halaman Data Buku Tamu .....	50
Gambar 4.28. Halaman Data penilaian .....	50
Gambar 4.29. Halaman Indeks Kepuasan .....	51
Gambar 4.30. Halaman Lihat Indeks Kepuasan.....	51
Gambar 4.31. Halaman Cetak Laporan.....	52
Gambar 4.32. Halaman Ganti <i>Password</i> .....	52
Gambar 4.33. Halaman Ganti <i>Password</i> .....	53
Gambar 4.34. Halaman Utama Pimpinan .....	53
Gambar 4.35. Halaman Cetak Laporan.....	54
Gambar 4.36. Halaman Ganti <i>Password</i> .....	54
Gambar 4.37. Halaman Utama Masyarakat .....	55
Gambar 4.38. Halaman Isi Buku Tamu .....	55
Gambar 4.39. Halaman Penilaian .....	56
Gambar 4.40. Laporan Indeks Kepuasan .....	56

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	4
Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian.....	16
Tabel 4.1. Struktur Tabel Pengguna.....	21
Tabel 4.2. Struktur Tabel Buku Tamu .....	22
Tabel 4.3. Struktur Tabel Nilai .....	22
Tabel 4.4. Definisi Aktor .....	22
Tabel 4.5. Definisi <i>Use Case</i> .....	23
Tabel 4.6. Skenario <i>Use Case Login</i> .....	25
Tabel 4.7. Skenario <i>Use Case Logout</i> .....	26
Tabel 4.8. Skenario <i>Use Case</i> Tambah Data Pengguna.....	26
Tabel 4.9. Skenario <i>Use Case</i> ubah Data Pengguna .....	27
Tabel 4.10. Skenario <i>Use Case</i> hapus Data Pengguna.....	28
Tabel 4.11. Skenario <i>Use Case</i> Lihat Data Pengguna .....	29
Tabel 4.12. Skenario <i>Use Case</i> Lihat Data Buku Tamu .....	29
Tabel 4.13. Skenario <i>Use Case</i> Hapus Data Buku Tamu .....	29
Tabel 4.14. Skenario <i>Use Case</i> Cetak Data Buku Tamu .....	30
Tabel 4.15. Skenario <i>Use Case</i> Lihat Indeks Kepuasan .....	30
Tabel 4.16. Skenario <i>Use Case</i> Cetak Laporan Indeks Kepuasan .....	30
Tabel 4.17. Skenario <i>Use Case</i> Ubah <i>Password</i> .....	31
Tabel 4.18. Skenario <i>Use Case</i> Isi Buku Tamu .....	31
Tabel 4.19. Skenario <i>Use Case</i> Hapus Isi Penilaian .....	31
Tabel 4.20. Skenario <i>Use Case</i> Lihat Penilaian .....	32
Tabel 4.21. Pengujian <i>Blackbox</i> .....	57

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Rutan kelas IIB Kolaka (lembaga pemasyarakatan) adalah sebuah instansi pemerintah yang berada dibawah naungan Departemen Hukum dan Hak Asasi Manusia. Tugas pokok lembaga pemasyarakatan yaitu pembinaan narapidana yang telah mendapat putusan hukum. Selain pembinaan, narapidana juga memiliki hak dan kewajiban salah satu hak dari narapidana mendapat kunjungan. Dalam proses pelaksanaan kunjungan tentunya tidak lepas dari pelayanan lembaga pemasyarakatan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, pada Pasal 2 bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Kemudian pada Pasal 5 dijelaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan setiap jenis pelayanan publik dan metodologi survei yang digunakan, dan hasil survei kepuasan masyarakat dilaporkan kepada Menteri dalam Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP). (Yusuf & Taufik, 2017)

Dalam peningkatan pelayanan kepada masyarakat, Rutan kelas IIB Kolaka selalu berupaya meningkatkan mutu layanan. Saat ini, untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap layanan di Rutan kelas IIB Kolaka dilakukan dengan cara membagikan kertas kuesioner kepada masyarakat yang berkunjung ke Rutan kelas IIB Kolaka. Namun proses ini mengalami beberapa permasalahan di antaranya yaitu sering terjadi hilangnya kertas kuesioner yang telah diisi oleh pengunjung. Selain itu, dengan proses pengisian kuesioner menggunakan kertas maka untuk proses rekapitulasi nilainya akan dimasukkan ke dalam microsoft excel sehingga

untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat akan memakan waktu yang cukup lama.

Dalam pengumpulan data indeks kepuasan masyarakat tersebut yang masih menimbulkan permasalahan dan proses yang lama, sehingga diperlukan sebuah sistem informasi terkait pengumpulan data indeks kepuasan pelayanan masyarakat di rutan kelas IIB kolaka dengan sistem terkomputerisasi yang nantinya dapat mengatasi permasalahan tersebut sehingga memberikan kemudahan bagi pihak rutan kelas IIB kolaka. Sistem informasi yang berbasis komputer akan sangat berbeda dengan sistem informasi yang dilakukan secara manual. Pengolahan data yang masih manual, cara kerjanya akan sangat lambat dan membutuhkan waktu yang cukup lama untuk dapat menyelesaikannya. Berbeda dengan pengolahan data yang terkomputerisasi, cara kerjanya akan cepat, efektif dan efisien. Sehingga dapat membantu orang-orang yang mengerjakan tugas tersebut (Handayani & Wardati, 2014). Dengan sistem berbasis web yang akan dibuat nantinya, maka proses pengisian kuesioner tidak lagi menggunakan kertas melainkan melalui sistem dan hasilnya akan langsung dapat dilihat tanpa melalui proses yang lama.

Berdasarkan permasalahan diatas maka penulis mengangkat judul penelitian **“RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DIRUTAN KELAS IIB KOLAKA”**.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, maka rumusan masalah alah “Apakah rancang bangun sistem informasi indeks kepuasan pelayanan masyarakat dapat membantu pihak rutan kelas IIB Kolaka dalam menunjang kualitas pelayanan masyarakat?”

### **1.3 Tujuan Masalah**

Tujuan rancang bangun sistem informasi indeks kepuasan pelayanan masyarakat adalah

- a. Menyediakan layanan informasi indeks kepuasan bersifat online yang dapat digunakan sebagai salah satu fasilitas masyarakat dalam menilai pelayanan dirutan kelas IIB Kolaka
- b. Terjadinya suatu indeks yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna web dalam melakukan penilaian kepuasan pelayanan rutan kelas IIB Kolaka

### **1.4 Manfaat penelitian**

Manfaat penelitian rancang bangun sistem informasi indeks kepuasan pelayanan masyarakat berbasis web ini :

- a. bagi peneliti diharapkan hasilnya dapat menambah pengetahuan dan wawasan bagi peneliti mengenai sistem informasi, sehingga ilmu yang diperoleh dapat bermanfaat bagi masyarakat sekitar. Bagi peneliti lain dapat dijadikan salah satu bahan referensi
- b. Bagi pihak Universitas / Akademis dapat menambah pengembangan bahan ajar untuk mahasiswa sehingga menambah referensi penelitian khususnya rancang bangun sistem informasi

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Penelitian Terdahulu

Sebagai bahan pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan hasil penelitian terdahulu oleh peneliti yang pernah penulis baca

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil
1.	(Rachmadi, Wijaya, & Ekojono, 2016)	Rancang Bangun sistem informasi indeks kepuasan pelanggan pada PT Kartika Sari Mulia	Sistem yang telah dibuat dapat memudahkan pekerjaan admin untuk membuat laporan penilaian dari pelanggan sesuai dengan periode yang diinginkan
2.	(Aini & Hamzah, 2019)	Rancang bangun sistem informasi Analisa indeks kepuasan mahasiswa (IKM) fakultas sains dan teknologi universitas Respati Yogyakarta	Sistem penelitian ini dapat mengembangkan aplikasi indeks kepuasan mahasiswa terhadap layanan akademik dan non akademik dilingkungan fakultas sains dan teknologi universitas respati Yogyakarta berdasarkan 5 (lima) dimensi, yaitu: tangible, reability, empathy, responsive dan asurance



Tabel 2.2 Lanjutan

No	Peneliti	Judul	Hasil
3	(Rahmadiano & Akbar, 2019)	Rancang bangun indeks kepuasan masyarakat layanan publik dengan menggunakan metode prototype pada kanwil kementrian agama provinsi Sumatra Selatan	Dengan adanya aplikasi yang sudah terintegrasi dengan database, dapat membuat pekerjaan lebih mudah karena segala sesuatunya sudah berjalan otomatis dan penghitungan karena kurang ketelitiannya dan jika software ini “akan lebih aman karena hanya petugas yang bersangkutan saja yang dapat mengakses software ini, jadi dapat meminimalisir data hasil survey diubah-ubah oleh pihak yang bertanggung jawab
4.	(Devianto,S. Kom.,M.Kom 2016)	Sistem informasi indeks kepuasan masyarakat dengan metode perbandingan eksponensial (MPE) dan skala ordinal pada unit pelayanan masyarakat	Penelitian difokuskan pada pembuatan sistem informasi agar dapat digunakan untuk mengukur kualitas kinerja dari unit pelayanan masyarakat

Tabel 2.3 Lanjutan

No	Peneliti	Judul	Hasil
5.	(Devianto, Dwiasnati, Meruya, & No, 2018)	Aplikasi penerapan customer satisfaction indeks pada pelayanan kepuasan masyarakat dipengadilan Negeri kotabaru	Dari hasil penelitian ini pada pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di pengadilan negeri kotabaru ini dapat mempertahankan kualitas pelayanan yang memiliki tingkat kinerja dan kepentingan yang tinggi dengan menggunakan aplikasi SPSS (statistical product and service solution)

Sebagai pertimbangan dalam penelitian ini akan dicantumkan beberapa hasil penelitian terlebih terlebih dahulu yaitu:

(Rachmadi et al., 2016) “Rancang Bangun sistem informasi indeks kepuasan pelanggan pada PT Kartika Sari Mulia” sistem informasi indeks kepuasan pelanggan yaitu aplikasi berbasis website yang bertujuan membantu memperoleh informasi adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap pelayanan dan kinerja PT. Kartika Sari Mulia. Aplikasi ini berbasis website dan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Dalam aplikasi indeks kepuasan pelanggan ini mempunyai 3 hak akses, yaitu admin, pelanggan, dan manajer. Admin yang menentukan soal-soal kuisioner dan sebagai pemegang hak me-manage aplikasi ini.

(Aini & Hamzah, 2019) “Rancang bangun sistem informasi Analisa indeks kepuasan mahasiswa (IKM) fakultas sains dan teknologi universitas Respati Yogyakarta” penelitian berfokus pada rancang bangun sistem informasi terkait perhitungan indeks layanan kepuasan mahasiswa (IKM) pada Fakultas Sains dan Teknologi yang nantinya sebagai bahan kajian. Kebijakan pimpinan institusi dalam

peningkatan kualitas layanan kepada mahasiswa. Selain hasil penelitian berupa perangkat lunak juga nantinya menjadi bahan referensi pengembangan penelitian berupa jurnal penelitian pada publikasi ilmiah nasional. Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi atau unsur kualitas pelayanan. Unsur-unsur kualitas pelayanan merupakan hasil temuan penelitian dari teori kualitas pelayanan. Sebagai salah satu tokoh pionir dalam pengukuran kualitas pelayanan, Parasuraman mencetuskan menggunakan suatu kuisioner. Teknik *servqual* dapat mengetahui seberapa besar jarak harapan pelanggan dengan ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan yang diterima.

(Rahmadianto & Akbar, 2019)'' Rancang bangun indeks kepuasan masyarakat layanan publik dengan menggunakan metode prototype pada kanwil kementerian agama provinsi Sumatra Selatan'' berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh kementerian agama provinsi sumatera selatan, hasil akhir dari kegiatan pengembangan ''sistem yang sudah dilakukan merupakan penerapan dari rancang bangun yang telah diuraikan pada bab sebelumnya desain file, input, desain output''. pada proses pembuatan aplikasi ini menggunakan software Notepad++ sebagai editornya, untuk proses penyimpanan datanya adalah MySQL

(Devianto, S. Kom., M. Kom 2016)''Sistem informasi indeks kepuasan masyarakat dengan metode perbandingan eksponensial (MPE) dan skala ordinal pada unit pelayanan masyarakat'' Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi indeks kepuasan masyarakat yang dapat diterapkan langsung sebagai solusi pemecahan masalah yang terjadi pada unit pelayanan masyarakat

(Devianto et al., 2018) ''Aplikasi penerapan customer satisfaction indeks pada pelayanan kepuasan masyarakat dipengadilan Negeri kotabaru''

Beberapa penelitian diatas memiliki persamaan dengan penelitian yang peneliti lakukan yaitu mengenai tema yang diteliti, adapun persamaan tema yang diteliti sama-sama meneliti tentang '' indeks kepuasan pelayanan masyarakat ''. Sedangkan perbedaannya yaitu mengenai masalah dan tempat berbeda yang diteliti. Dengan demikian, meskipun pada tabel diatas telah disebutkan adanya penelitian dengan tema yang serupa dengan peneliti lakukan, akan tetapi mengingat pendekatan yang diberikan berbeda sehingga peneliti tertarik mengangkat judul ini

## **2.2 Landasan Teori**

### **2.2.1 Sistem, Informasi, dan Sistem Informasi**

#### **a. Sistem**

Sistem adalah elemen-elemen yang saling berhubungan membentuk satu kesatuan atau organisasi (Amsyah, 2005). Menurut (Jogianto 2005), sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata, seperti tempat, benda dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi

Menurut Hall (2011), sistem merupakan kumpulan atau kelompok yang terdiri dari dua atau lebih komponen-komponen yang saling berhubungan atau subsistem-subsistem informasi untuk mencapai suatu tujuan yang sama.

#### **b. Informasi**

merupakan hasil dari pengolahan data menjadi bentuk yang lebih berguna bagi yang menerimanya yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian nyata dan dapat digunakan sebagai alat bantu untuk pengambilan keputusan (Wahyono, 2003). Informasi adalah data yang sudah diolah, dibentuk, atau dimanipulasi sesuai dengan keperluan tertentu (Amsyah, 2005). Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang berguna bagi para pemakainya (Jogianto, 2005).

#### **c. Sistem informasi**

Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, mendukung operasi yang bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Jogianto, 2005). Sistem informasi adalah kombinasi antar produk kerja, informasi, orang, dan teknologi, informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam organisasi

### 2.2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Yusuf & Taufik, 2017)

### 2.2.3 Pengertian Rancang Bangun

(Yulistiawan & Aeni, 2011) mengutip dari Pressman 2002, Perancangan/ rancang merupakan serangkaian prosedur untuk menerjemahkan hasil analisis dan sebuah sistem ke dalam bahasa pemrograman untuk mendeskripsikan dengan detail bagaimana komponen-komponen sistem diimplementasikan. Sedangkan pengertian pembangunan/ bangun sistem adalah kegiatan menciptakan sistem baru maupun mengganti atau memperbaiki sistem yang telah ada baik secara keseluruhan maupun sebagian.

### 2.2.4 Web

*Website* merupakan sebuah site (lokasi) pada *Worlds Wide Web* dimana situs terdiri dari sebuah home page, dimana kita dapat melihat halaman pertama yang ditampilkan dan dilihat oleh penggunaanya dan dapat melanjutkan situs link selanjutnya. Pengertian atau definisi dari *website* sangatlah beragam, tetapi pada intinya *website* adalah kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar dan atau bergerak, data animasi, suara, video dan atau gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun yang bersifat dinamis yang membentuk satu rangkaian yang saling terkait dimana masing- masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (Hiperlink). *Website* juga berfungsi sebagai media penyampaian informasi, komunikasi, intertainment dan transaksi. (Wahyuningsih & Kunci, 2013)

### 2.2.5 PHP

PHP (dibaca: *PHP Hypertext Preprocessor*), merupakan suatu bahasa pemrograman yang hanya dapat berjalan pada sisi server (*Server Side Scripting*). Artinya proses yang dibuat dengan php tidak akan berjalan tanpa menggunakan web

server. PHP digunakan untuk membangun aplikasi berbasis web agar web tersebut dapat digunakan secara dinamis, seperti menambah, mengubah, membaca, serta menghapus suatu konten. (SAPUTRA, 2018)

Secara prinsip, server akan berkerja apabila ada permintaan dari client, yaitu kode-kode php. Client tersebut akan dikirimkan kepada server, kemudian server akan mengembalikan pada halaman sesuai intruksi yang diminta.(SAPUTRA, 2018)

### 2.2.6 MySQL

MySQL merupakan server yang melayani database. Untuk membuat dan mengolah database, kita dapat mempelajari pemrograman khusus yang disebut *query* (perintah) SQL. (Enterprise, 2018)

Menurut (Susanto & Sukadi, 2011)MySQL memiliki beberapa keistimewaan, antara lain:

- a. Portabilitas. MySQL dapat berjalan stabil pada berbagai sistem operasi seperti Windows, Linux, FreeBSD, Mac Os X Server, Solaris, Amiga, dan lainnya.
- b. Open Source. MySQL didistribusikan secara open source, dibawah lisensi GPL sehingga dapat.
- c. 'Multiuser'. MySQL dapat digunakan oleh beberapa user dalam waktu yang bersamaan.
- d. 'Performance tuning'. MySQL memiliki kecepatan dalam menangani query sederhana, dengan kata lain dapat memproses lebih banyak SQL per satuan waktu.
- e. Keamanan. MySQL memiliki beberapa lapisan sekuritas seperti level subnetmask, nama host, dan izin akses user dengan sistem perizinan yang mendetail serta sandi terenkripsi.
- f. Skalabilitas dan Pembatasan. MySQL mampu menangani basis data dalam skala besar, dengan jumlah rekaman (records) lebih dari 50 juta dan 60 ribu tabel serta 5 milyar baris. Selain itu batas indeks yang dapat ditampung mencapai 32 indeks pada tiap tabelnya.
- g. Konektivitas. MySQL dapat melakukan koneksi dengan klien menggunakan protokol TCP/IP, Unix soket (UNIX), atau Named Pipes (NT).

- h. Antar Muka. MySQL memiliki interface (antar muka) terhadap berbagai aplikasi dan bahasa pemrograman dengan menggunakan fungsi API (Application Programming Interface).
- i. Klien dan Peralatan. MySQL dilengkapi dengan berbagai peralatan (tool) yang dapat digunakan untuk administrasi basis data, dan pada setiap peralatan yang ada disertakan petunjuk online.

### 2.2.7 XAMPP

XAMPP adalah sebuah paket web server yang gratis dan *open source* yang didalamnya terdapat *Apache HTTP server*, *MySQL Database* dan Interpreter untuk script yang ditulis dalam bahasa pemrograman PHP dan perl.

### 2.2.8 Sublime Text

Sublime Text adalah aplikasi text editor yang digunakan untuk membuka file apapun namun sejatinya para pemrogramer menggunakannya untuk menulis *code*. Sublime text mendukung sejumlah Bahasa pemrograman diantaranya, c++, CSS, HTML, dan banyak lagi

### 2.2.9 Pencil

Pencil adalah sebuah aplikasi *open source* yang digunakan untuk membuat sebuah prototype, design ataupun rancangan dari sebuah aplikasi. Hasil dari design yang telah di buat, dapat berupa gambar (.png) atau berbasis web

Aplikasi ini sering digunakan untuk membuat sebuah rancangan ataupun desain aplikasi desktop, mobile dan juga aplikasi berbasis web. Dengan menggunakan pencil hanya perlu fokus pada desainnya saja, tanpa memerlukan coding terlebih dahulu. Aplikasi ini juga dapat digunakan untuk membuat *flowchart*

### 2.2.10 Basis Data

(Kurniawan & Mumtahana, 2019) mengutip Fathansyah (dalam Fridayanthie dan Fauzi, 2019) menyatakan bahwa basis data adalah kumpulan data yang saling terhubung yang dapat diolah dan disimpan dalam media komputer agar dapat digunakan kembali dengan cepat dan mudah. Aisyah (2019) menyatakan

bahwa basis data adalah kumpulan data yang saling terhubung diolah berdasarkan aturan tertentu dan disimpan dengan menggunakan media komputer. Basis data digunakan untuk memproses data untuk menghasilkan informasi tertentu.

Sistem basis data merupakan perpaduan antara basis data dan sistem manajemen basis data. Basis data yang kompleks dan disertai dengan teknik pendokumentasian dan prosedur manipulasinya akan membentuk sistem manajemen basis data. Beberapa komponen-komponen sistem basis data adalah:

- a. Perangkat keras (Hardware), sebagai pendukung operasi pengolahan data.
- b. Sistem operasi.
- c. Basis data.
- d. Sistem pengelola basis data.
- e. Aplikasi atau perangkat lunak lain yang bersifat opsional.
- f. Pemakai/pengguna.

### **2.2.11 Unified Modeling Language ( UML)**

Menurut Booch G. (2005) Unified Modeling Language (UML) adalah bahasa standar yang digunakan untuk menulis blueprint perangkat lunak. UML dapat digunakan untuk memvisualisasi, menspesifikasikan, membangun, dan mendokumentasikan artifak dari sistem perangkat lunak. UML terdiri atas tiga building block, yaitu (Islam, Sultan, Kasim, & Raya, 2017) :

- a. *Use Case diagram*

Menurut Dharwiyanti dan Wahono (2003) Use case model adalah teknik pemodelan untuk mendapatkan functional requirement dari sebuah sistem, menggambarkan interaksi antara pengguna dan sistem, menjelaskan secara naratif bagaimana sistem akan digunakan, menggunakan skenario untuk menjelaskan setiap aktivitas yang mungkin terjadi.

- b. **Sequence Diagram**

*Sequence diagram* adalah teknik pemodelan dinamis *sequence diagram* digunakan untuk (Ambler W, 2005) :



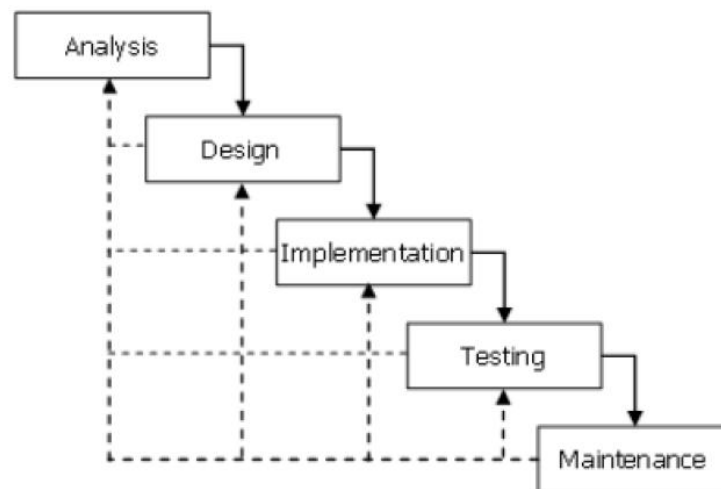
- a) *Validasi* dan menyempurnakan logika serta melengkapi skenario yang dibutuhkan.
- b) Menggambarkan hasil perancangan dari setiap operasi yang dijelaskan dalam kelas.
- c) Mendeteksi hambatan dalam perancangan *object-oriented* dengan memperhatikan beberapa perkiraan waktu untuk memanggil sebuah *method*.

#### c. *Class Diagram*

Menurut Rational Software Corporation (1997) Class diagram merupakan diagram paling umum yang dijumpai dalam pemodelan berbasis UML. Didalam Class diagram terdapat class dan interface beserta atribut-atribut dan operasinya, relasi yang terjadi antar objek, constraint terhadap objek-objek yang saling berhubungan dan inheritance untuk organisasi class yang lebih baik. Class diagram juga terdapat static view dari elemen pembangun sistem. Pada intinya Class diagram mampu membantu proses pembuatan sistem dengan memanfaatkan konsep forward ataupun reverse engineering.

### 2.2.12 Waterfall

Dalam melakukan penyusunan penelitian ini, metodologi pengembangan SDLC yaitu *waterfall*. *Waterfall (Sequential Liear)* adalah sebuah metode pengembangan software yang bersifat sekuensial. Metode ini dikenalkan oleh Royce pada tahun 1970 dan pada saat itu disebut sebagai siklus klasik dan sekarang lebih dengan sekuensial linear. Selain itu model ini yang paling banyak dipakai oleh para pengembang software. Inti dari metode waterfall adalah pengerjaan dari suatu sistem dilakukan secara berurutan atau secara linear dapat dilihat pada gambar 2.5



Gambar 2.1 Metode Air Terjun (waterfall)

a. Analisis kebutuhan perangkat lunak

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh *user*. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

b. Desain

Desain perangkat lunak adalah proses *multi* langkah yang fokus pada *desain* pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, *representasi* antarmuka, dan prosedur pengkodean. Tahap ini *mentranslasi* kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

c. Pembuatan kode program

Desain harus ditranslasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

d. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk

meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

e. Pendukung (*support*) pemeliharaan (*Maintenance*)

*Maintenance* berasal dari kata dalam bahasa Inggris, yang memiliki pengertian sebagai sebuah tindakan untuk menjaga sesuatu dalam kondisi baik dengan memeriksa atau memperbaiki secara teratur. Selain itu, *maintenance* juga bertujuan untuk memastikan keamanan mereka yang menggunakan fasilitas baik berupa mesin alat maupun software.

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan ketika sudah dikirimkan ke user. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru.

### **2.2.13 Pengujian Perangkat lunak**

Pengujian perangkat lunak adalah proses menjalankan dan mengevaluasi sebuah perangkat lunak secara manual maupun otomatis untuk menguji apakah perangkat lunak sudah memenuhi persyaratan atau belum (Clune & Rood, 2011).

Dalam uji keberfungsian aplikasi ini menggunakan uji *blackbox*. Metode *Blackbox* memfokuskan pada keperluan fungsional dari perangkat lunak. Karena itu pengujian *blackbox* memungkinkan pengembang perangkat lunak untuk membuat himpunan kondisi *input* yang akan melatih seluruh syarat-syarat fungsional suatu program. Uji coba *blackbox* berusaha untuk menemukan kesalahan dalam beberapa kategori, diantaranya. (Pressman, 2002):

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1 Jadwal Penelitian

##### 3.1.1 Lokasi penelitian

Dalam penelitian ini, penulis akan melakukan penelitian pada rutan kelas IIB Kolaka. JL.Pendidikan, Balandete Kolaka, Kabupaten Kolaka,Sulawesi tenggara

##### 3.1.2 Waktu penelitian

Waktu penelitian yang digunakan oleh peneliti dimulai dari bulan semtember sampai dengan bulan November 2020. Jadwal penelitian dapat dilihat pada tabel 3.1

Tabel 3. 1 Jadwal Penelitian

No	Rencana kegiatan	Bulan											
		September				Oktober				November			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Teknik pengumpulan data												
2	Analisis kebutuhan												
3	Desain system												
4	Coding												
5	Pengujian system												
6	Maintence												
7	Laporan hasil penelitian												

#### 3.2 Teknik Pengumpulan Data

##### 3.2.1 Observasi (Pengamatan)

Metode pengamatan adalah metode yang digunakana oleh peneliti dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek peneliti, sehingga dapat

memperoleh data-data yang akurat dan memberikan masukan pada peneliti dalam menemukan permasalahan yang ada

Dalam hal teknik observasi dilakukan dengan teknik berstruktur dengan menyiapkan daftar kebutuhan data dan sumber

### **3.2.2 Wawancara**

Penulis melakukan wawancara pada setiap petugas atau pihak rutan, untuk menanyakan beberapa hal tentang indeks kepuasan pelayananan masyarakat dari kuesioner atau daftar dari pertanyaan yang telah disusun sebelumnya. Daftar dengan permasalahan pertanyaan tersebut cukup terperinci yaang dibagikan kepada responden.

Laporan dan file yang dibutuhkan peneliti akan memperoleh data atau fakta yang memiliki hubungan dengan permasalahan

### **3.2.3 Studi Pustaka**

Studi Pustaka dilakukan melalui 2 cara yaitu penelusuran internet, kutipan jurnal berstandar ISSN dan tidak bersatandar ISSN untuk mendapatkan informasi tentang penelitian yang relevan dengan objek yang dikaji ini guna memperoleh ketepatan langkah dalam pelaksanaan penelitian. Selain itu juga untuk mengumpulkan bahan materi untuk melakukan penelitian seperti materi mengenai kriteria \_ kriteria yang berhubungan dengan indeks kepuasan masyarakat.

## **3.3 Metode Pengembangan Sistem**

Dalam penelitian ini penulis melakukan dengan metode *waterfall*.Metode *Waterfall* merupakan metode pengembangan perangkat lunak yang secara umum dilakukan oleh para peneliti sistem dengan melalui beberapa tahapan. Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan adalah sebagai berikut :

### **a. Analisis sistem**

Dalam tahap ini penulis menentukan kebutuhan-kebutuhan pada sistem informasi. Baik itu kebutuhan fungsional maupun kebutuhan non-fungsional, kemudian penulis menganalisa hal-hal yang diperlukan dalam pengembangan software untuk pengolahan data. dengan melakukan pertemuan dengan petugas lapas

ataupun pimpinan. Informasi yang telah didapatkan dianalisis untuk mendapatkan dokumentasi kebutuhan pengguna untuk digunakan pada tahap selanjutnya.

Adapun perangkat yang digunakan pada penelitian ini, yaitu :

1. Perangkat Keras (*Hardware*)

*Perangkat keras yang digunakan dalam mendukung perangkat lunak Sistem digital berbasis website ini adalah:*

- a. Laptop acer*
- b. Mouse*
- c. Keyboard*
- d. Koneksi jaringan*
- e. Printer Canon IP 2770.*

2. Perangkat Lunak (*Software*)

Perangkat lunak yang digunakan dalam sistem informasi penyediaan makan pasien yang berbasis *website* ini adalah:

- 1. Sistem operasi Windows 8
- 2. Xampp.
- 3. MySQL
- 4. Web browser.
- 5. Bootstrap
- 6. Sublime

b. Desain Sistem

Adapun desain sistem merupakan proses merancang sebuah sistem, perancangan sistem yang diusulkan Sistem Informasi indeks kepuasan pelayanan masyarakat ini akan menggunakan *Unified Modeling Language (UML)*.

c. Coding

Dalam tahap ini, hasil dari design perangkat lunak akan dilakukan pengujian sebagai satu unit program. Setiap unit akan diuji apakah sudah memenuhi spesifikasinya. Dalam tahap ini dilakukan pemrograman yang berbasis website.

d. Pengujian Sistem (Testing)

Dalam tahapan ini, setiap unit program akan diintegrasikan satu sama lain dan diuji sebagai satu sistem yang utuh untuk memastikan sistem sudah memenuhi persyaratan yang ada. Setelah itu sistem akan dikirim ke pengguna sistem.

Ditahap ini dilakukan penggabungan modul-modul yang sudah dibuat dan pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah *software* yang dibuat telah sesuai dengan desainnya dan masih terdapat kesalahan atau tidak. Pengujian yang dilakukan dengan menggunakan teknik *Black-box testing*. Dengan memberikan input tertentu dalam melihat hasil yang di dapatkan dari input tersebut. Dengan kata lain, *black-box testing* berfokus pada fungsional sistem.

e. Maintenance

Pada tahap ini penulis tidak menerapkan tahapan ini karena sistem yang dibuat baru saja dihasilkan sehingga maintenance (pemeliharaan) belum bisa dilakukan.

f. Laporan hasil penelitian

Laporan hasil penelitian merupakan tahap akhir dari metode penelitian penulis.

## **BAB IV**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1. Deskripsi Hasil Penelitian**

Penelitian di Rutan Kelas IIB Kolaka telah dilakukan dengan cara wawancara langsung kepada petugas atau pihak rutan. Dalam hal ini wawancara dilakukan kepada Bapak Muhammad Ayub IL.,S.H. Wawancara ini bertujuan untuk mengetahui kebutuhan pihak Rutan Kelas IIB Kolaka dalam proses indeks kepuasan pelayananan masyarakat sehingga nantinya dapat disesuaikan dengan sistem yang akan dibangun. Hasil penelitian yang didapatkan selanjutnya akan menjadi dasar dalam perancangan sistem informasi indeks kepuasan pelayanan masyarakat sehingga sistem ini dapat benar-benar menjadi solusi dari permasalahan yang dihadapi oleh pihak Rutan Kelas IIB Kolaka.

Pada wawancara bersama Bapak Muhammad Ayub IL.,S.H didapatkan informasi bahwa ini sangat penting, karena senantiasa berhubungan dengan orang banyak karena, Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat (IKM) merupakan salah satu tolok ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik. Proses penentuan indeks kepuasan diawali dengan pengumpulan nilai oleh pengunjung dimana ada 3 jenis emoji yaitu senyum dengan nilai 3, senyum datar dengan dengan nilai 2, dan sedih dengan nilai 1. Setelah nilai tersebut dihitung maka nilai akhirnya akan menentukan tingkat indeks kepuasan masyarakat. Untuk interval nilainya yaitu 25 – 64.99 yang berarti tidak baik, 65 – 76.6 yang berarti kurang baik, dan 76.61 – 88.3 yang berarti baik, dan 88.31 – 100 yang berarti sangat baik.

#### **4.2. Analisis Kebutuhan**

##### **4.2.1. Analisis Kebutuhan Pengguna**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dapat diuraikan beberapa kebutuhan dari pengguna sebagai berikut.

- a. Sistem dapat diakses oleh beberapa pengguna yaitu admin dalam hal ini petugas rutan, pimpinan rutan dan penggunadengan mudah.



- b. Sistem dapat menghasilkan laporan indeks kepuasan sesuai dengan data yang dimasukkan

#### 4.2.2. Analisis Kebutuhan Sistem

Kebutuhan sistem terdiri dari *input*, proses, dan *output*.

a. *Input*

- 1) *Input* data buku tamu
- 2) *Input* data pengguna
- 3) *Input* data nilai

b. Proses

Proses pada sistem ini yaitu proses penilaian pelayanan rutan oleh pengunjung

c. *Output*

*Output* sistem ini yaitu berupa laporan indeks kepuasan

#### 4.3. Perancangan Sistem

##### 4.3.1. Database

Database pada sistem yang dibuat terdiri dari 3 tabel yang terdiri dari tabel pengguna, tabel buku tamu dan tabel nilai.

a. Tabel Pengguna

Tabel pengguna berisi data-data pengguna yang dapat masuk ke dalam sistem. Struktur tabel admin dapat dilihat pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1. Struktur Tabel Pengguna

No	Nama Kolom	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1	pg_id	Int	11	Id pengguna
2	pg_nama	Varchar	50	Nama pengguna
3	pg_username	Varchar	50	Username pengguna
4	pg_password	Varchar	50	Password pengguna
5	pg_hak_akses	Varchar	10	Hak akses pengguna

b. Tabel Buku Tamu

Tabel buku tamu berisi kumpulan data pengunjung pada Rutan Kelas IIB Kolaka. Struktur tabel tahun dapat dilihat pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2. Struktur Tabel Buku Tamu

No	Nama Kolom	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1	bt_id	Int	11	Id buku tamu
2	bt_nama	Varchar	50	Nama pengunjung
3	bt_alamat	Text		Alamat peng
4	bt_nama_wbp	Varchar	50	Nama WBP
5	bt_hubungan	Varchar	50	Hubungan dengan WBP
6	bt_titipan	Varchar	50	Nama titipan
7	bt_kontak	Varchar	15	No Hp pengunjung
8	bt_tanggal	Date		Tanggal kunjungan

## c. Tabel Nilai

Tabel nilai berisi data-data nilai kepuasan pelayanan yang diberikan pengunjung Rutan Kelas IIB Kolaka. Struktur tabel nilai dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3. Struktur Tabel Nilai

No	Nama Kolom	Tipe Data	Lebar	Keterangan
1	nk_id	Int	11	Id nilai
2	bt_id	Int	11	Id buku tamu
3	nk_nilai	Int	11	Nilai kepuasan
4	nk_saran	Text		Saran

**4.3.2. Unified Modelling Language (UML)**

## a. Definisi Aktor

Aktor yang terlibat pada Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Rutan Kelas IIB Kolaka adalah Admin, pimpinan rutan serta masyarakat. Deskripsi kedua aktor dapat dilihat pada Tabel 4.4

Tabel 4.4. Definisi Aktor

No	Nama Aktor	Deskripsi Aktor
1	Admin	Petugas di rutan yang diberikan tugas untuk mengelola sistem informasi indeks kepuasan pelayanan masyarakat
2	Pimpinan Rutan	Pimpinan rutan yang berwenang
3	Masyarakat	Masyarakat yang berkunjung ke Rutan Kelas IIB Kolaka

b. Definisi *Use Case*

Deskripsi pendefinisian *use case* pada Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Rutan Kelas IIB Kolaka ditunjukkan pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5. Definisi *Use Case*

No	Nama <i>Use Case</i>	Deskripsi <i>Use Case</i>
1	Validasi	Merupakan proses pengecekan hak akses pengelolaan sistem yang jug merupakan proses generalisasi dari proses <i>logout</i> dan <i>login</i>
2	<i>Login</i>	Merupakan proses masuk ke dalam pengelolaan Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat
3	<i>Logout</i>	Merupakan proses keluar dari pengelolaan Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat
4	Mengelola data pengguna	Merupakan proses generalisasi yang meliputi empat buah proses pengelolaan data pengguna yaitu tambah data pengguna, ubah data pengguna, hapus data pengguna dan lihat data pengguna
5	Tambah data pengguna	Merupakan proses menambahkan data pengguna ke dalam <i>database</i>
6	Ubah data pengguna	Merupakan proses untuk mengubah data pengguna yang akan ditampilkan pada sistem
7	Hapus data pengguna	Merupakan proses untuk menghapus data pengguna yang ditampilkan pada sistem
8	Lihat data pengguna	Merupakan proses untuk melihat data pengguna yang telah disimpan di <i>database</i> .
9	Mengelola data buku tamu	Merupakan proses generalisasi yang meliputi tiga buah proses pengelolaan data buku tamu yaitu lihat buku tamu, hapus buku tamu dan cetak buku tamu
10	Lihat buku tamu	Merupakan proses untuk melihat data buku tamu yang telah disimpan di <i>database</i> .
12	cetak data buku tamu	Merupakan proses untuk mencetak data buku tamu yang telah disimpan di <i>database</i> dalam bentuk dokumen
13	Lihat indeks kepuasan	Merupakan proses untuk melihat hasil penilaian kepuasan oleh masyarakat

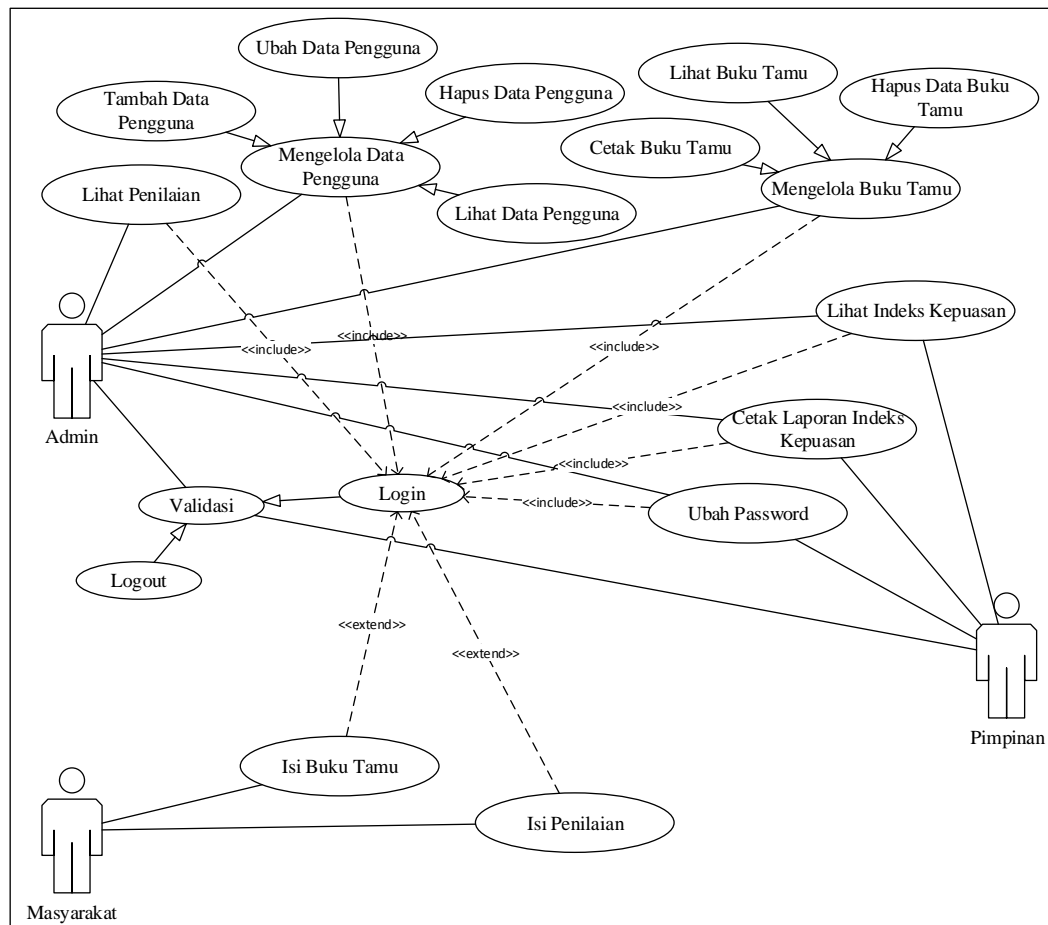
14	Cetak laporan indeks kepuasan	Merupakan proses untuk mencetak laporan indeks kepuasan pelayanan yang telah disimpan di <i>database</i> dalam bentuk dokumen
----	-------------------------------	---

Tabel 4.5. Lanjutan

No	Nama <i>Use Case</i>	Deskripsi <i>Use Case</i>
15	Ubah password	Merupakan proses untuk mengubah password pengguna yang akan digunakan untuk <i>login</i>
16	Isi buku tamu	Merupakan proses untuk mengisi buku tamu pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat
17	Isi Penilaian	Merupakan proses menambah data nilai kedalam <i>database</i>
18	Lihat penilaian	Merupakan proses untuk melihat data nilai yang telah disimpan di <i>database</i> .

c. *Use case diagram*

Use case diagram menggambarkan apa-apa yang dapat dilakukan oleh tiap pengguna di dalam sistem informasi indeks kepuasan pelayanan masyarakat. Pengguna atau dalam hal ini disebut sebagai aktor terdiri dari 3 yaitu admin, pimpinan, dan masyarakat. Use case diagram dapat dilihat pada Gambar 4.1.



Gambar 4.1. Use Case Diagram

Use case terdiri dari 3 jenis pengguna yaitu admin, pimpinan, dan masyarakat. Sebagai admin, dapat melakukan semua aktivitas yang ada di dalam sistem. Admin mengelola data pengguna, data buku tamu, data nilai. Adapun sebagai pimpinan hanya dapat melihat indeks keputusan, cetak laporan indeks kepuasan dan ubah password. Untuk masyarakat sendiri dapat mengisi buku tamu dan mengisi penilaian.

#### b. Skenario *Use Case*

Sebelum membuat *use case* diagram, terlebih dahulu digambarkan skenario dari masing-masing *use case*.

##### 1) Skenario *use case login*

Skenario *use case login* ditunjukkan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6. Skenario *Use Case Login*

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> lalu memilih hak akses	
	2. Memeriksa <i>username</i> dan <i>password</i>
	3. Menampilkan pesan login sukses dan mengarahkan ke halaman pengguna
<b>Skenario Alternatif</b>	
1. Memasukkan <i>username</i> dan <i>password</i> lalu memilih hak akses	
	2. Memeriksa <i>username</i> dan <i>password</i>
	3. Menampilkan pesan login gagal
4. Memasukkan ulang <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar	
	5. Menampilkan pesan login sukses dan mengarahkan ke halaman pengguna

2) Skenario *use case logout*

Skenario *use case logout* ditunjukkan pada Tabel 4.7.

Tabel 4.7. Skenario *Use Case Logout*

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Mengklik tombol <i>logout</i>	
	2. Melakukan <i>logout</i>
	3. Menampilkan halaman utama

3) Skenario *use case* tambah data pengguna

Skenario *use case* tambah data pengguna ditunjukkan pada Tabel 4.8.

Tabel 4.8. Skenario *Use Case Tambah Data Pengguna*

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	

1. Memasukkan <i>username</i> , <i>password</i> dan nama pengguna lalu memilih hak akses	
	2. Memeriksa valid/tidaknya data masukan
	3. Menyimpan data pengguna ke <i>database</i> 4. Menampilkan pesan “Data Berhasil Disimpan”
<b>Skenario Alternatif</b>	
6. Memasukkan <i>username</i> , <i>password</i> dan nama pengguna lalu memilih hak akses	
	7. Memeriksa <i>username</i> dan <i>password</i>
	8. Menampilkan pesan login gagal
9. Memasukkan ulang <i>username</i> , <i>password</i> dan nama pengguna lalu memilih hak akses	
	10. Menampilkan pesan login sukses dan mengarahkan ke halaman pengguna

4) Skenario *use case* ubah data pengguna

Skenario *use case* ubah data pengguna ditunjukkan pada Tabel 4.9.

Tabel 4.9. Skenario *Use Case* ubah Data Pengguna

<b>Aksi Aktor</b>	<b>Reaksi Sistem</b>
<b>Skenario Normal</b>	
1. Memilih data pengguna yang akan diubah	
	2. Menampilkan detail data pengguna
3. Mengubah data pengguna	
	4. Memeriksa valid/tidaknya data masukan 5. Menyimpan data yang telah diubah ke <i>database</i> 6. Menampilkan pesan “Data Berhasil Disimpan”

7. Memilih data pengguna yang akan diubah	
	8. Menampilkan detail data pengguna
9. Mengubah data pengguna	
	10. Memeriksa valid tidaknya data masukan 11. Menampilkan pesan bahwa data masukan tidak valid
12. Memperbaiki data masukan yang diubah dan tidak valid	
	13. Memeriksa valid tidaknya data masukan 14. Menyimpan data yang telah diubah ke <i>database</i> 15. Menampilkan pesan “Data Berhasil Disimpan”

5) Skenario *use case* hapus data pengguna

Skenario *use case* tambah data pengguna ditunjukkan pada Tabel 4.10.

Tabel 4.10. Skenario *Use Case* hapus Data Pengguna

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Memilih data pengguna yang akan dihapus	
	2. Menampilkan detail data pengguna yang akan dihapus
<b>Aksi Aktor</b>	<b>Reaksi Sistem</b>
3. Mengklik tombol hapus	



	4. Menampilkan pesan konfirmasi apakah data benar-benar akan dihapus 5. Menghapus data pengguna dari baris data 6. Menampilkan pesan bahwa data berhasil dihapus
--	--

6) Skenario *use case* lihat data pengguna

Skenario *use case* lihat data pengguna ditunjukkan pada Tabel 4.11.

Tabel 4.11. Skenario *Use Case* Lihat Data Pengguna

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Memilih menu Pengguna	
2. Mengklik tombol lihat	
	3. Menampilkan data pengguna yang telah tersimpan di <i>database</i>

7) Skenario *use case* lihat data buku tamu

Skenario *use case* lihat data buku tamu ditunjukkan pada Tabel 4.12.

Tabel 4.12. Skenario *Use Case* Lihat Data Buku Tamu

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Memilih menu buku tamu	
2. Mengklik tombol lihat data	
3. Mengklik tombol ubah	
	4. Menampilkan data pengguna yang telah tersimpan di <i>database</i>

8) Skenario *use case* hapus data buku tamu

Skenario *use case* hapus data buku tamuditunjukkan pada Tabel 4.13.

Tabel 4.13. Skenario *Use Case* Hapus Data Buku Tamu

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Memilih menu buku tamu	
2. Menentukan data buku tamu yang akan dihapus	
3. Mengklik tombol hapus	
	4. Menghapus data di <i>database</i>
	5. Menampilkan pesan “Data Berhasil Dihapus”

9) Skenario *use case* cetak data buku tamu

Skenario *use case* cetak data buku tamu ditunjukkan pada Tabel 4.14.

Tabel 4.14. Skenario *Use Case* Cetak Data Buku Tamu

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Memilih menu buku tamu	
2. Mengklik tombol cetak data	
	3. Menampilkan halaman preview data buku tamu
4. Mengklik tombol cetak	
	5. Mencetak buku tamu

10) Skenario *use case* lihat indeks kepuasan

Skenario *use case* lihat indeks kepuasanditunjukkan pada Tabel 4.15.

Tabel 4.15. Skenario *Use Case* Lihat Indeks Kepuasan

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Memilih menu indeks kepuasan	
	2. Menampilkan halaman indeks kepuasan
3. Memilih bulan dan tahun yang ingin ditampilkan	
4. Mengklik tombol lihat	
	5. Menampilkan data indeks kepuasan yang tersimpan didatabase

11) Skenario *use case* cetak laporan indeks kepuasan

Skenario *use case* laporan indeks kepuasan ditunjukkan pada Tabel 4.16.

Tabel 4.16. Skenario *Use Case* Cetak Laporan Indeks Kepuasan

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Memilih menu cetak laporan	
	2. Menampilkan halaman cetak laporan
3. Memilih bulan dan tahun yang ingin ditampilkan	
4. Mengklik tombol lihat	

	5. Menampilkan data indeks kepuasan yang tersimpan di <i>database</i>
--	---

12) Skenario *use case* ubah *password*

Skenario *use case* ubah *password* ditunjukkan pada Tabel 4.17.

Tabel 4.17. Skenario *Use Case* Ubah *Password*

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Memilih menu ubah <i>password</i>	
	2. Menampilkan halaman ubah <i>password</i>
3. Mengisi kolom nama, <i>password</i> baru dan ulangi <i>password</i>	
4. Mengklik tombol simpan	
	5. Menyimpan data ke <i>database</i>
	6. Menampilkan pesan “Data Berhasil Disimpan”

13) Skenario *use case* isi buku tamu

Skenario *use case* isi buku tamu ditunjukkan pada Tabel 4.18.

Tabel 4.18. Skenario *Use Case* Isi Buku Tamu

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Mengklik tombol isi buku tamu	
2. Mengisi data buku tamu	
3. Mengeklik tombol simpan	
	4. Menyimpan data ke <i>database</i>
	5. Menampilkan pesan “Data Berhasil Disimpan”

14) Skenario *use case* isi penilaian

Skenario *use case* isi penilaian ditunjukkan pada Tabel 4.19.

Tabel 4.19. Skenario *Use Case* Hapus Isi Penilaian

Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<b>Skenario Normal</b>	
1. Mengisi data penilaian	
2. Mengeklik tombol simpan	
	3. Menyimpan data ke <i>database</i>
	4. Menampilkan pesan “Data Berhasil Disimpan”

15) Skenario *use case* lihat penilaian

Skenario *use case* lihat penilaian ditunjukkan pada Tabel 4.20.

Tabel 4.20. Skenario *Use Case* Lihat Penilaian

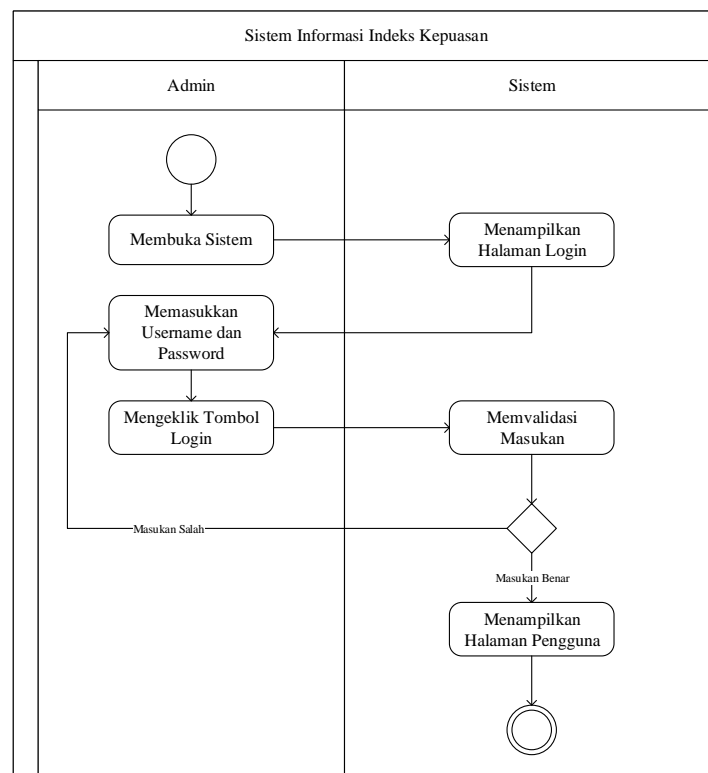
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
Skenario Normal	
1. Memilih menu penilaian	
	2. Menampilkan halaman data penilaian yang tersimpan di <i>database</i>

d. *Activity Diagram*

*Activitydiagram*Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Rutan Kelas IIB Kolaka dibuat berdasarkan *use case* yang telah didefinisikan sebelumnya.

1) *Activity Diagram Login*

*Activity Diagram Login* dapat dilihat pada Gambar 4.2.

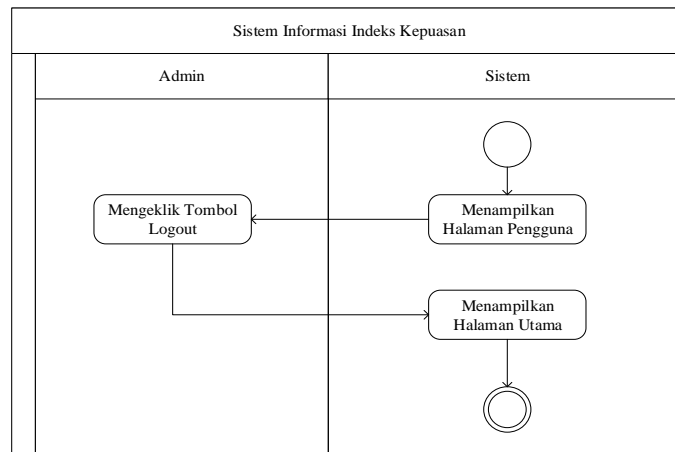


Gambar 4.2. Activity Diagram *Login*

Gambar 4.2 menunjukkan proses *login* yang dilakukan ketika pengguna ingin melakukan perubahan pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat.

## 2) Activity Diagram *Logout*

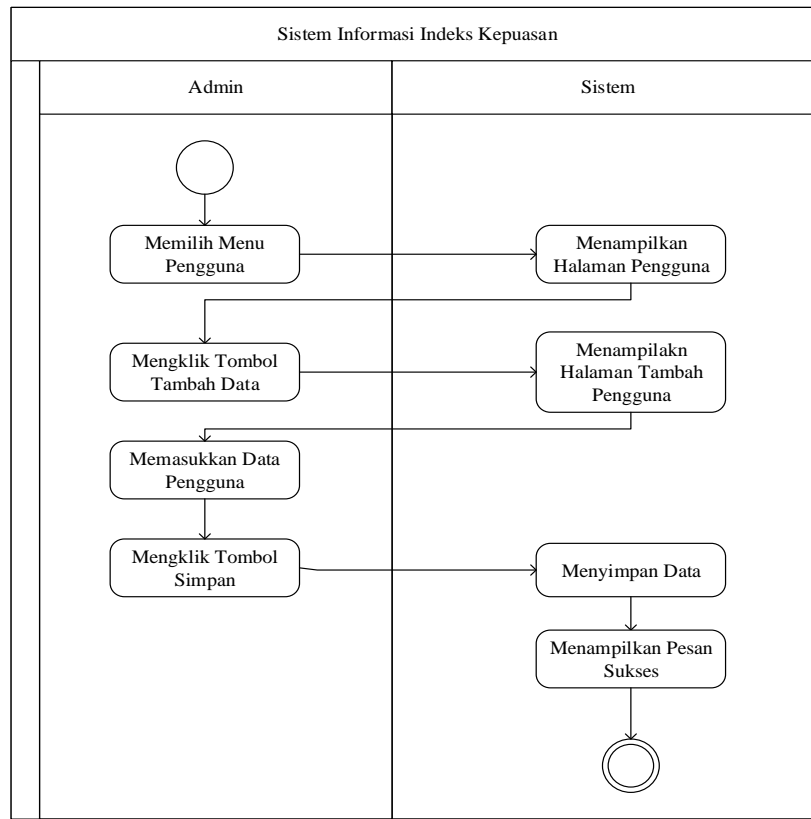
Activity diagram *logout* dapat dilihat pada Gambar 4.3.

Gambar 4.3. Activity Diagram *Logout*

Gambar 4.4. menunjukkan proses *logout* yang dilakukan ketika pengguna ingin keluar dari halaman pengguna dan kembali ke menu utama sistem.

## 3) Activity Diagram *tambah data pengguna*

Activity diagram *tambah data pengguna* dapat dilihat pada Gambar 4.4.

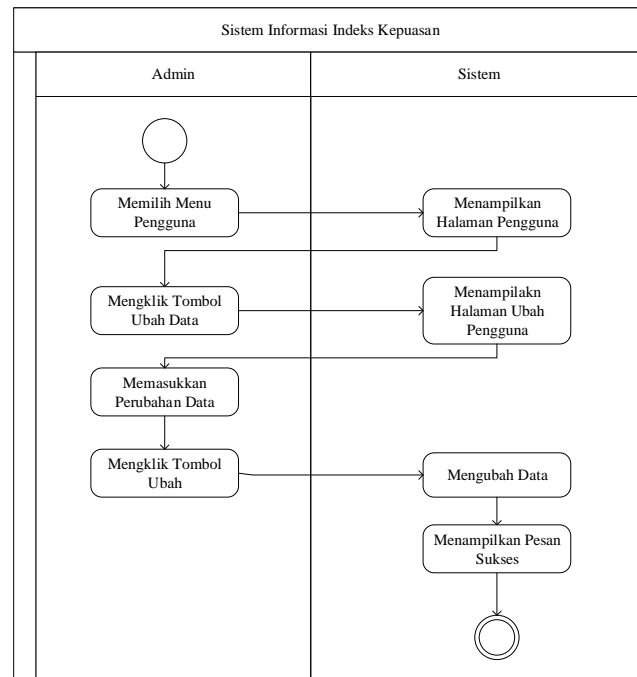


Gambar 4.4. Activity Diagram Simpan Data Pengguna

Tambah data dapat dilakukan oleh admin. Diagram pada Gambar 4.4 adalah proses yang dilakukan oleh admin untuk menambah data pengguna.

#### 4) Activity Diagram ubah data pengguna

Activity diagram ubahdata pengguna dapat dilihat pada Gambar 4.5.

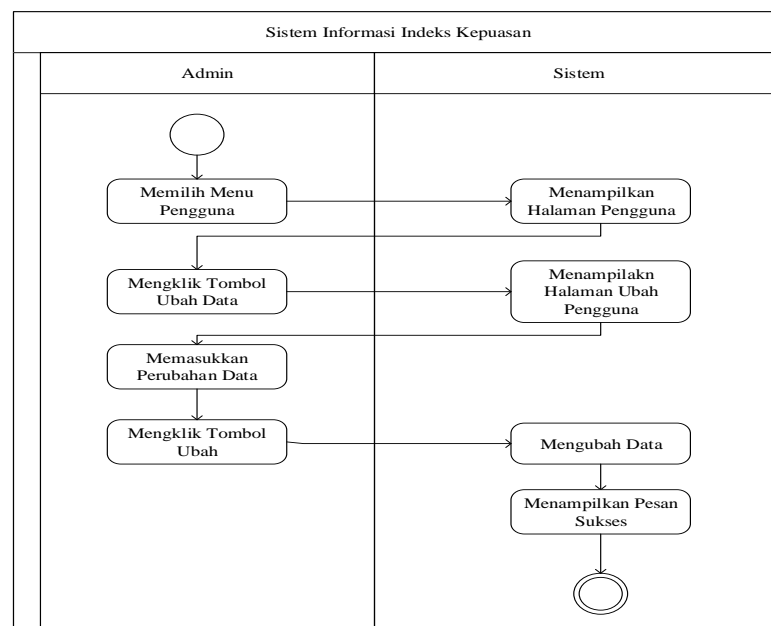


Gambar 4.5. Activity Diagram Ubah Data Pengguna

Ubah data dapat dilakukan oleh admin. Diagram pada Gambar 4.5 adalah proses yang dilakukan oleh admin setelah melakukan proses *login* terlebih dahulu.

##### 5) Activity Diagram hapus data pengguna

Activity diagram hapus dapat dilihat pada Gambar 4.6.

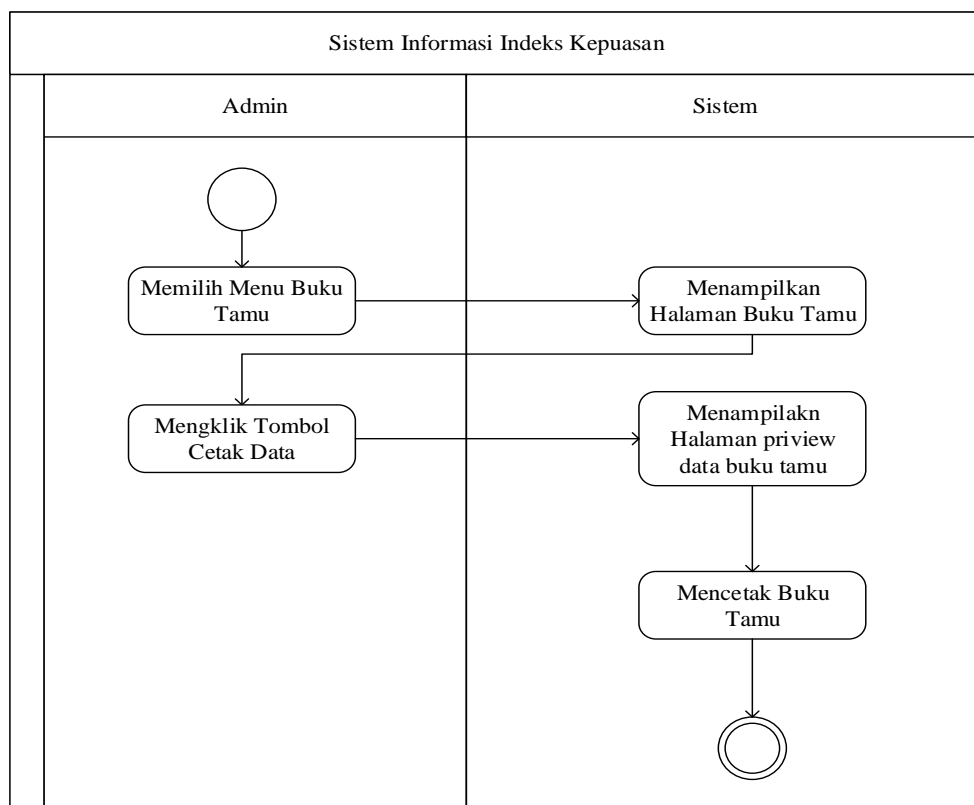


Gambar 4.6. Activity Diagram Hapus Data Pengguna

Ubah data dapat dilakukan oleh admin. Diagram pada Gambar 4.6 adalah proses yang dilakukan oleh admin setelah melakukan proses *login* terlebih dahulu.

6) *Activity Diagram* cetak buku tamu

*Activity diagram* cetak buku tamu dapat dilihat pada Gambar 4.7.



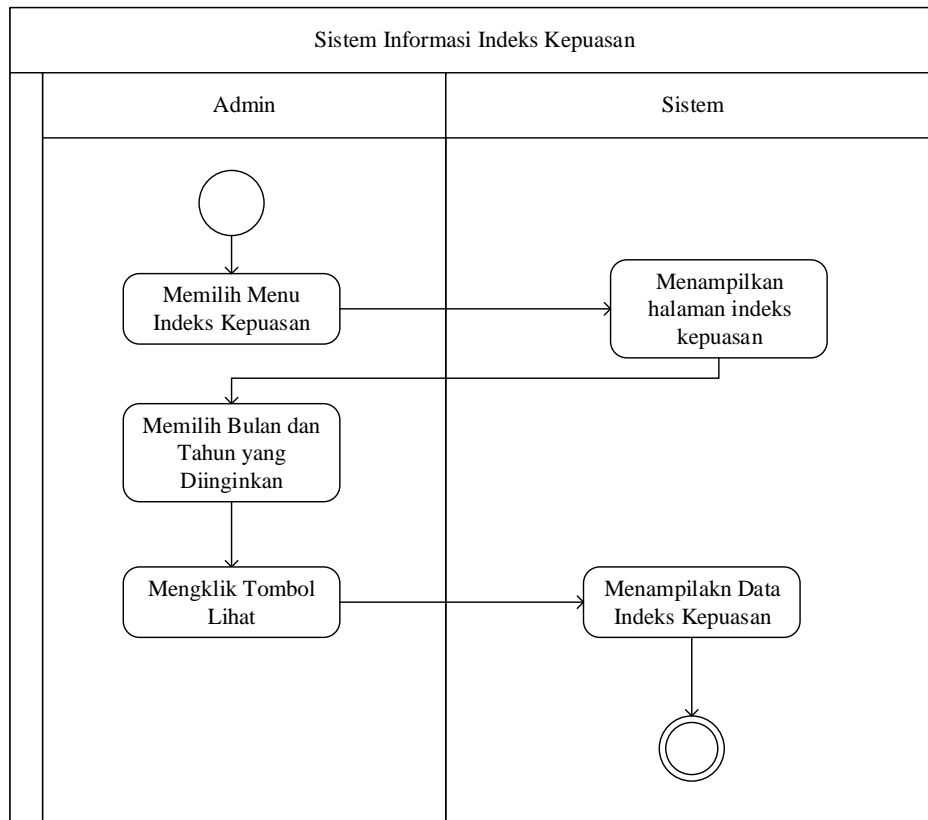
Gambar 4.7. Activity Diagram Cetak Buku Tamu

Cetak buku tamu hanya dapat dilakukan oleh admin. Diagram pada Gambar 4.7 menunjukkan proses cetak buku tamu oleh admin setelah melalui proses *login* terlebih dahulu.

7) *Activity Diagram* lihat indeks kepuasan

*Activity diagram* lihat indeks kepuasan dapat dilihat pada Gambar 4.8.



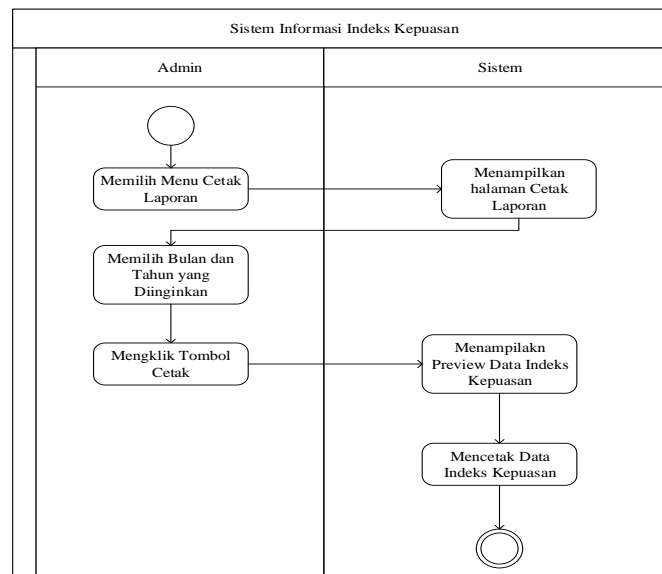


Gambar 4.8. Activity Diagram Lihat Indeks Penilaian

Lihat Indeks Penilaian hanya dapat dilakukan oleh admin dan pimpinan. Diagram pada Gambar 4.8 menunjukkan proses lihat indeks kepuasan oleh admin setelah melalui proses *login* terlebih dahulu

8) *Activity Diagram* cetak laporan indeks kepuasan

*Activity diagram* cetak laporan indeks kepuasandapat dilihat pada Gambar 4.9.

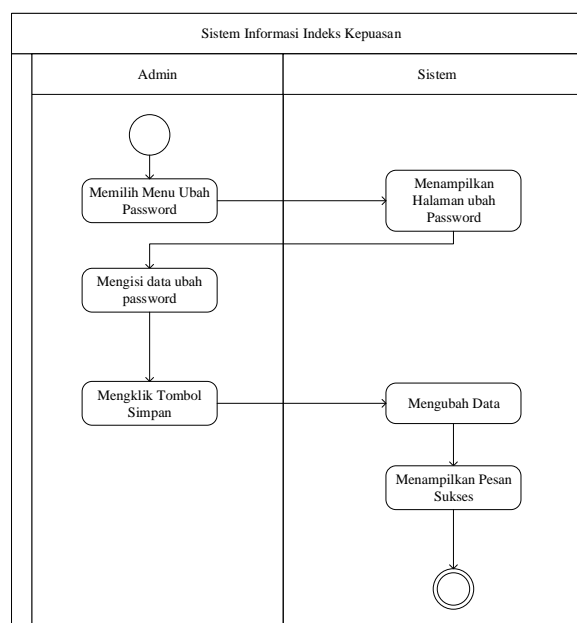


Gambar 4.9. Activity Diagram Cetak Laporan Indeks Penilaian

Cetak laporan indeks penilaian hanya dapat dilakukan oleh admin dan pimpinan. Diagram pada Gambar 4.9 menunjukkan proses lihat indeks kepuasan oleh admin setelah melalui proses *login* terlebih dahulu.

#### 9) Activity Diagram ubah password

Activity diagram ubah password dapat dilihat pada Gambar 4.10.

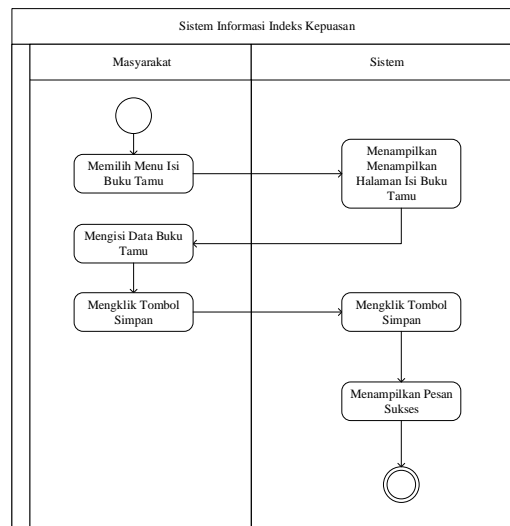


Gambar 4.10. Activity Diagram Ubah Password

Ubah *password* hanya dapat dilakukan oleh admin dan pimpinan. Diagram pada Gambar 4.11 menunjukkan proses lihat indeks kepuasan oleh admin setelah melalui proses *login* terlebih dahulu

10) *Activity Diagram* isi buku tamu

*Activity diagram* isi buku tamu dapat dilihat pada Gambar 4.11.

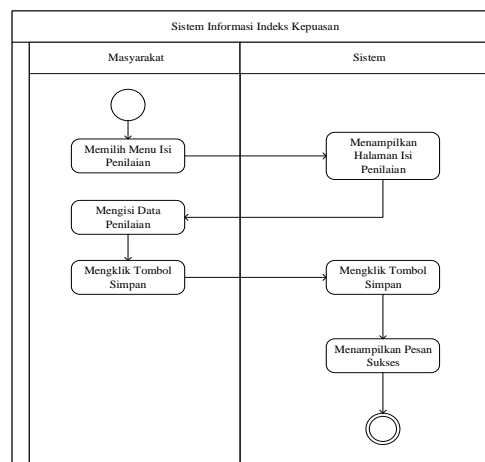


Gambar 4.11. Activity Diagram Isi Buku Tamu

Ubah *password* hanya dapat dilakukan oleh masyarakat. Diagram pada Gambar 4.11 menunjukkan proses isi buku tamu yang dilakukan sebelum masyarakat mengisi penilaian.

11) *Activity Diagram* isi penilaian

*Activity diagram* isi penilaiandapat dilihat pada Gambar 4.12.



Gambar 4.12. Activity Diagram Isi Penilaian

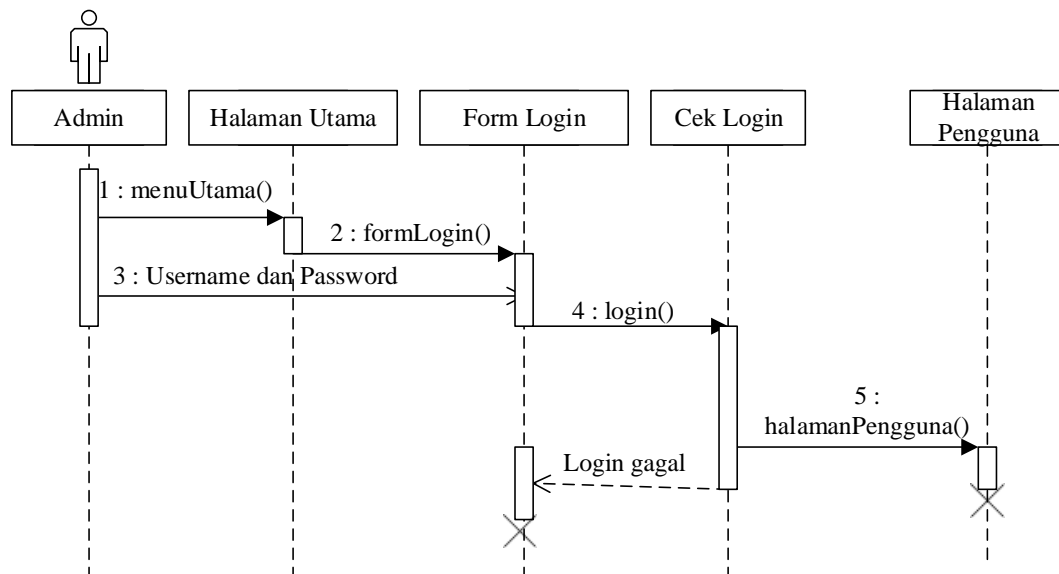
Isi Penilaian hanya dapat dilakukan oleh masyarakat. Diagram pada Gambar 4.12. Menunjukkan proses isi penilaian oleh masyarakat setelah melalui proses isi penilaian terlebih dahulu.

e. *Sequence Diagram*

*Sequence diagram* Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Rutan Kelas IIB Kolaka dibuat berdasarkan *use case* yang telah didefinisikan sebelumnya.

1) *Sequence Diagram Login*

*Sequence Diagram Login* dapat dilihat pada Gambar 4.13.

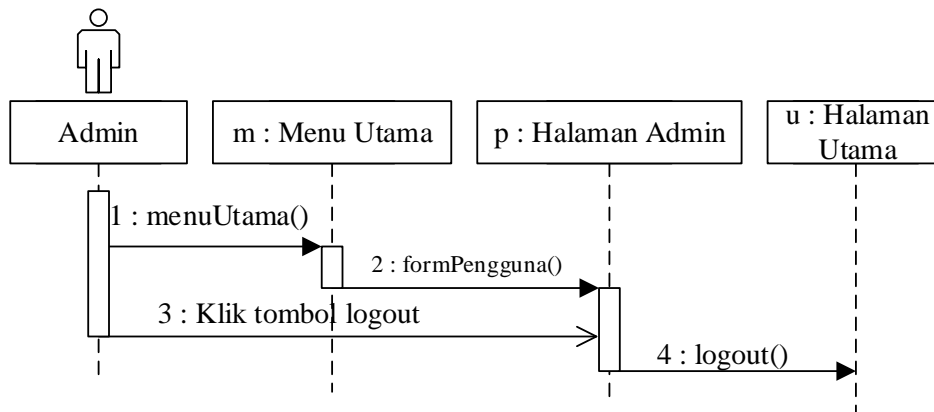


Gambar 4.13. *Sequence Diagram Login*

Gambar 4.13 menunjukkan proses *login* yang dilakukan ketika admin ingin masuk ke dalam sistem.

## 2) Sequence Diagram Logout

*Sequence Diagram Logout* dapat dilihat pada Gambar 4.14.

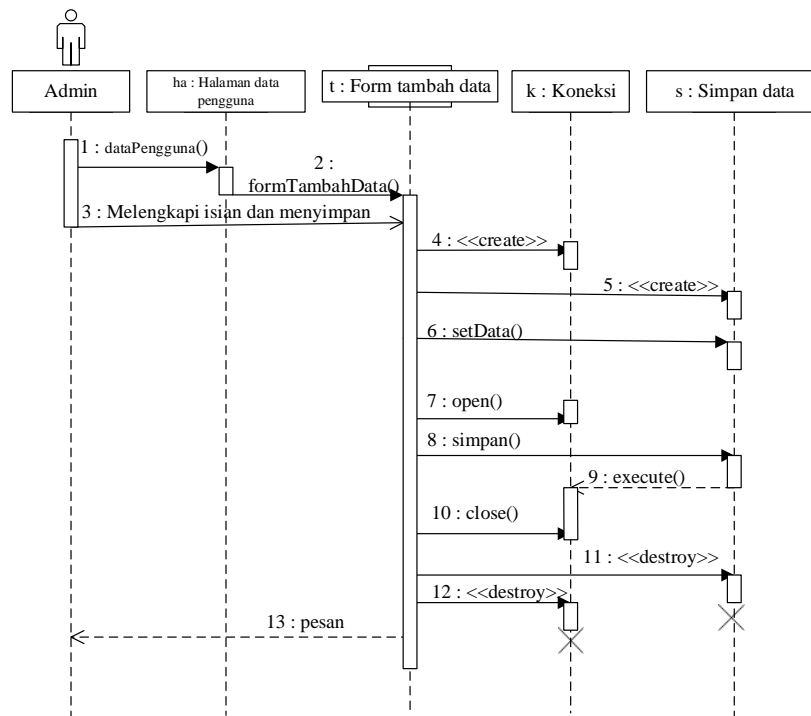


Gambar 4.14. Sequence Diagram *Logout*

Gambar 4.14 menunjukkan proses *logout* yang dilakukan ketika admin ingin keluar dari sistem.

## 3) Sequence Diagram Tambah Data

*Sequence Diagram* tambah data dapat dilihat pada Gambar 4.15.

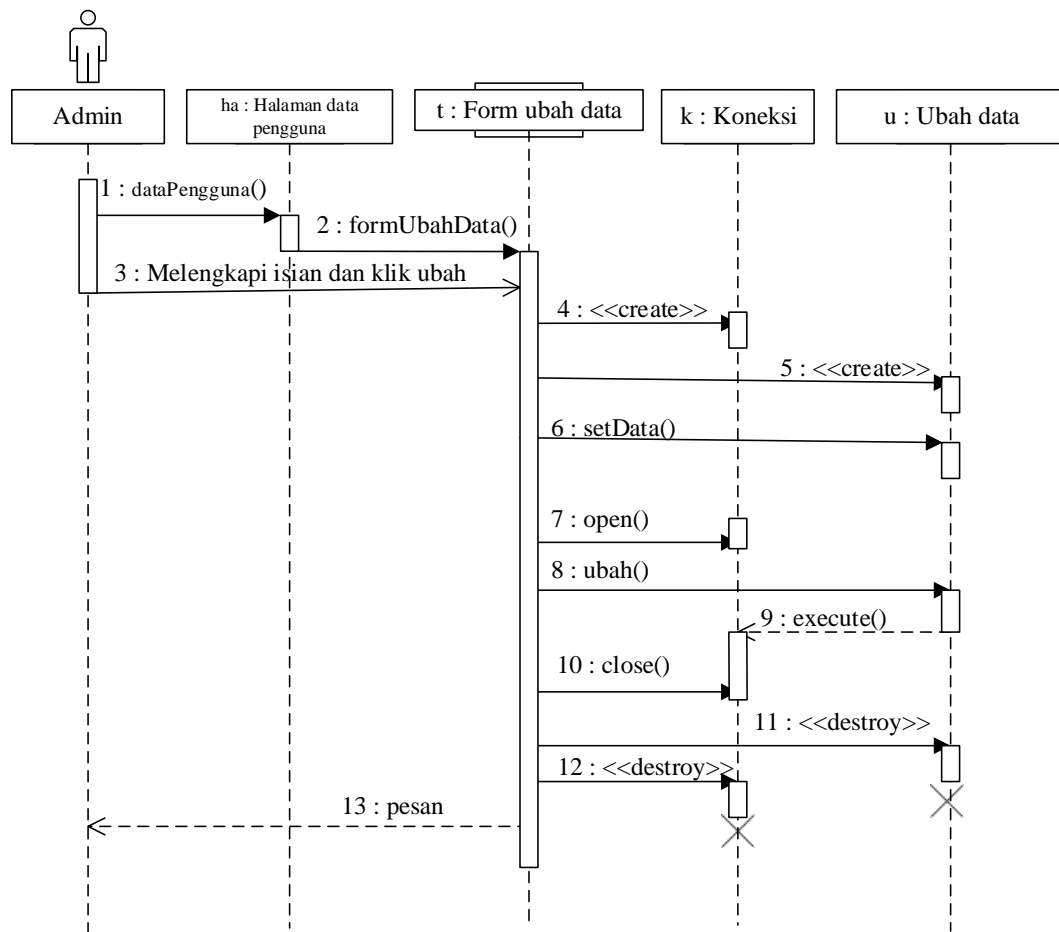


Gambar 4.15. Sequence Diagram Tambah Data

Gambar 4.15 menunjukkan proses tambah data yang akan tersimpan ke dalam *database*.

#### 4) Sequence Diagram Ubah Data

*Sequence Diagram* ubah data dapat dilihat pada Gambar 4.16.

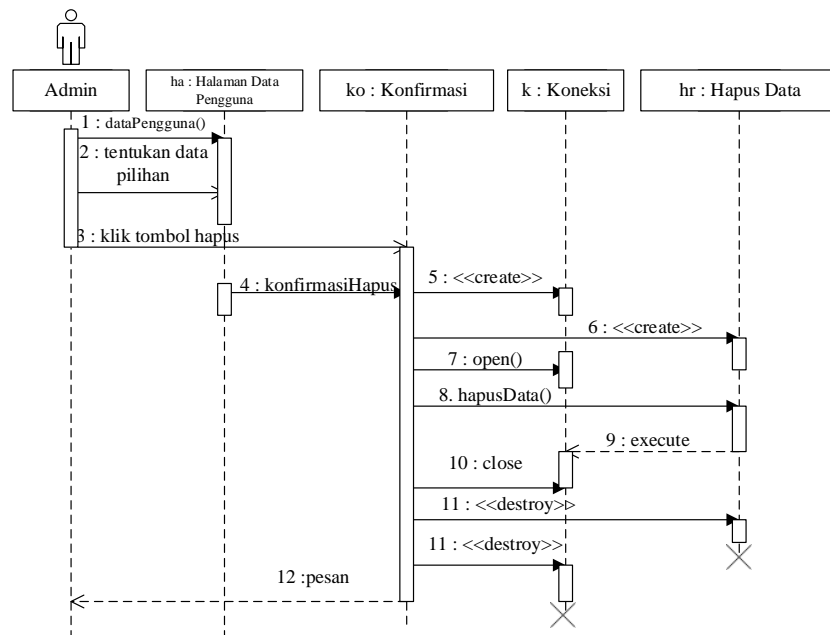


Gambar 4.16. Sequence Diagram Ubah Data

Gambar 4.16 menunjukkan proses ubah data yang ada di dalam *database*.

#### 5) Sequence Diagram Hapus Data

*Sequence Diagram* hapus data dapat dilihat pada Gambar 4.17.

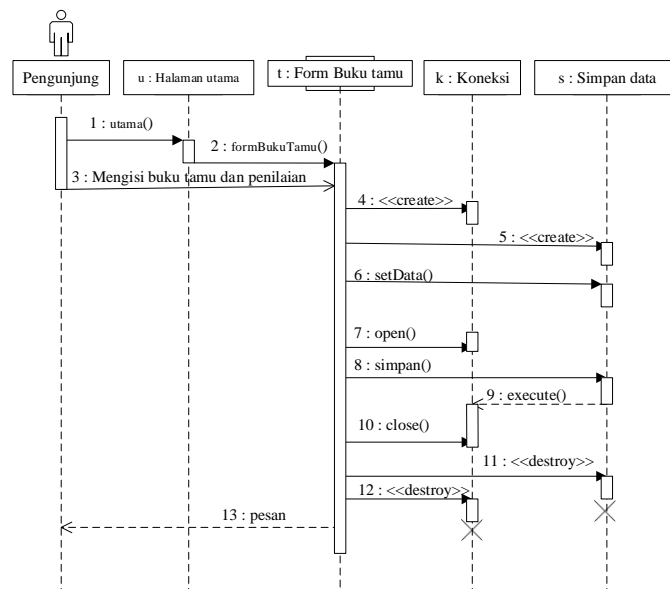


Gambar 4.17. Sequence Diagram Hapus Data

Gambar 4.17 menunjukkan proses hapus data yang ada di dalam *database*.

#### 6) Sequence Diagram Penilaian

*Sequence Diagram* penilaian dapat dilihat pada Gambar 4.18.

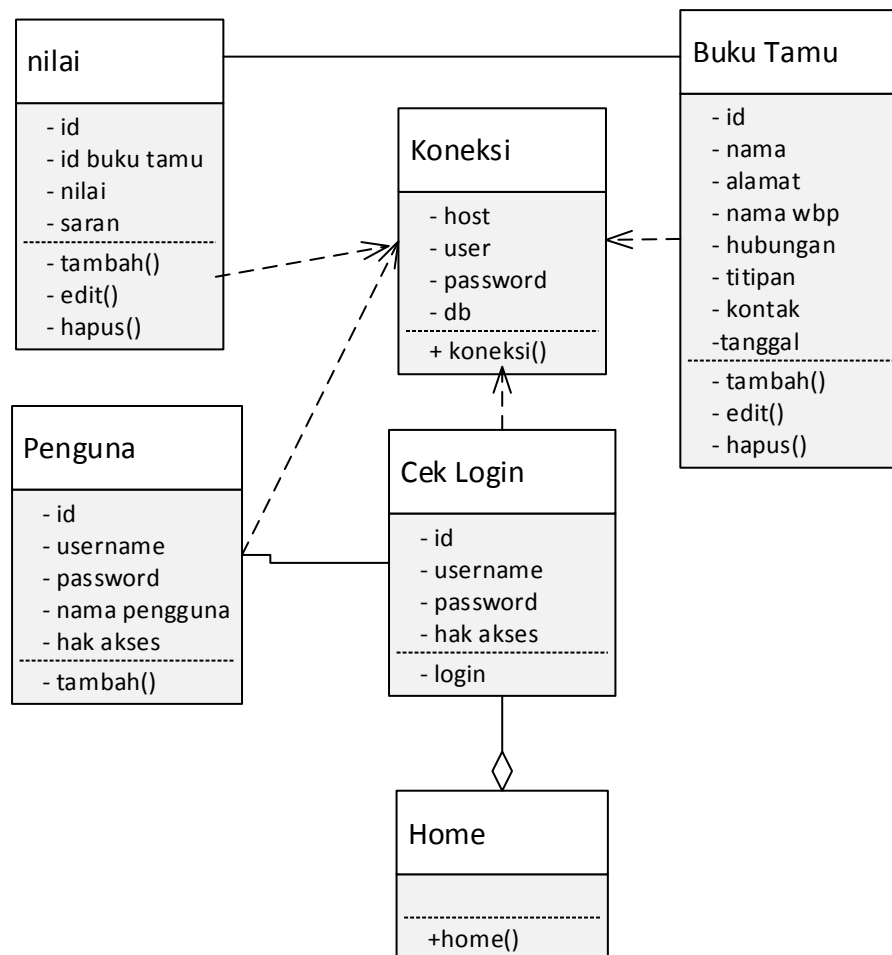


Gambar 4.18. Sequence Diagram Penilaian

#### f. Class Diagram



Class diagram pada penelitian ini digunakan untuk mendefinisikan kelas-kelas yang digunakan pada sistem dan hubungan antar kelas. Class diagram pada sistem informasi indekskepuasan pelayanan masyarakat dapat dilihat pada Gambar 4.19



Gambar 4.19. *Class Diagram*

#### 4.4. Implementasi Pemrograman Web

##### 4.4.1. Menu Utama

Halaman menu utama merupakan halaman pembuka saat sistem di akses. Halaman pembuka dapat dilihat pada Gambar 4.20.



Gambar 4.20. Halaman Menu Utama

a. Halaman Utama

Halaman utama menyediakan informasi mengenai Rutan Kelas IIB Kolaka serta halaman ini menyediakan tombol *login* yang dapat digunakan pengguna untuk masuk kedalam sistem. Halaman utama dapat dilihat pada Gambar 4.21.

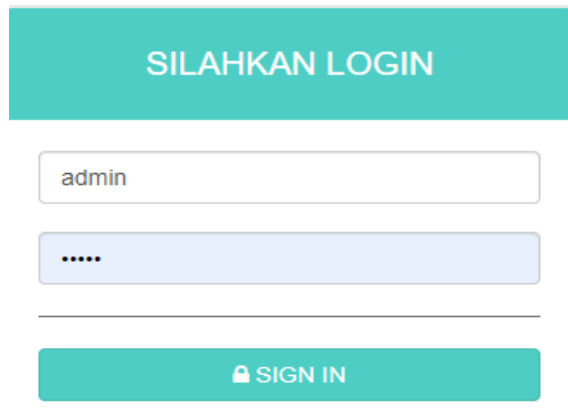


Gambar 4.21. Halaman Utama

b. Halaman *Login*

Halaman *login* merupakan halaman yang harus dilewati oleh pengguna jika ingin melakukan beberapa perubahan dalam sistem. Jika masukan benar, maka pengguna akan diarahkan ke halaman utama, namun jika

masukan salah, pengguna akan diminta untuk memasukkan ulang. Pengguna akan diarahkan sesuai dengan hak aksesnya apakah masuk sebagai admin atau pimpinan. Tampilan halaman *login* dapat dilihat pada Gambar 4.22.

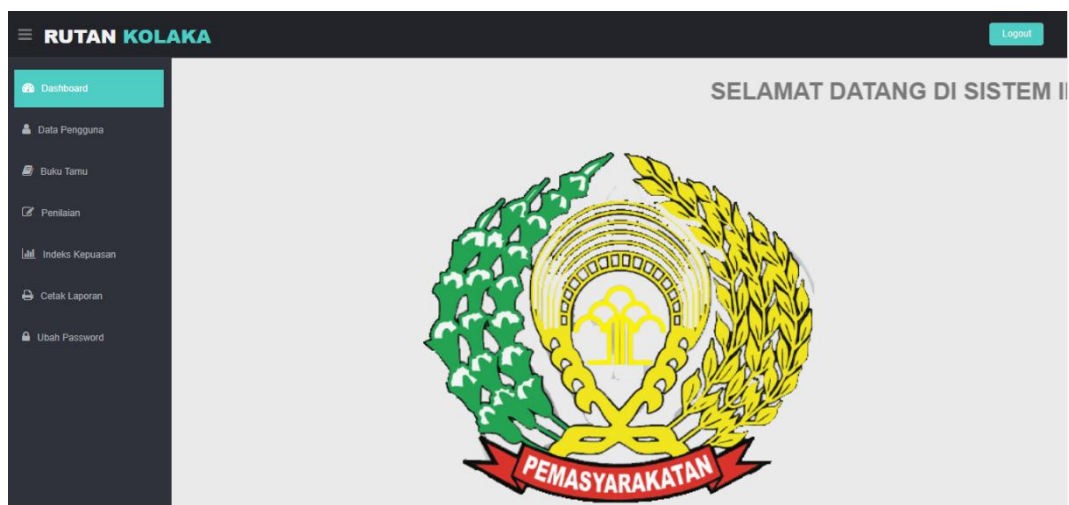


Gambar 4.22. Halaman *Login*

#### 4.4.2. Menu Admin

##### a. Halaman Utama Admin

Halaman utama admin merupakan halaman yang akan tampil apabila admin berhasil masuk kedalam sistem. Halaman ini menampilkan beberapa menu yaitu, data pengguna, data buku tamu, penilaian, indeks kepuasan, cetak laporan, ubah password. Selain itu halaman ini juga menyediakan tombol *logout* yang dapat digunakan oleh admin untuk keluar dari sistem. Tampilan halaman utama admin dapat dilihat pada Gambar 4.23.



Gambar 4.23. Halaman Utama Admin

## b. Halaman Data Pengguna

Halaman data pengguna merupakan halaman untuk mengolah data pengguna yang akan *login* ke dalam sisten. Saat pertama kali dibuka halaman data pengguna menampilkan data data pengguna yang telah tersimpan di *database*. Pengguna dapat melakukan tambah data, ubah, dan hapus. Halaman data pengguna dapat dilihat pada Gambar 4.24.



Gambar 4.24. Halaman Data Pengguna

### 1) Tambah Data

Halaman tambah data pengguna dapat dilihat pada Gambar 4.25.

Gambar 4.25. Halaman Tambah Data Pengguna

Halaman tambah data pengetahuan menyediakan kolom pilihan nama, *username*, *password*. Jika memilih tombol simpan maka data akan disimpan di *database*. Jika memilih tombol batal maka sistem akan mengarahkan kembali ke halaman data pengguna.

## 2) Ubah

Halaman ubah data pengguna dapat dilihat pada Gambar 4.26.

The screenshot shows a web interface titled 'UBAH DATA PERTANYAAN'. It contains a form with three input fields: 'NAMA' with the value 'Andika', 'USERNAME' with the value 'pimpinan01', and 'PASSWORD' with the value '1234'. Below the fields are two buttons: a blue 'SIMPAN' button and a red 'BATAL' button. At the bottom of the page, there is a teal footer bar with the text '© Copyrights Rutan Kolaka 2021' and a small upward arrow icon.

Gambar 4.26. Halaman Ubah Data Pengguna

Halaman ubah data pengetahuan menyediakan kolom pilihan nama, *username*, *password*. Jika memilih tombol simpan maka data akan disimpan di *database*. Jika memilih tombol batal maka sistem akan mengarahkan kembali ke halaman data pengguna.

## 3) Hapus

Jika memilih hapus data, sistem tidak akan mengarahkan ke halaman baru namun menampilkan pesan konfirmasi apakah data yang dipilih benar-benar akan dihapus. Jika memilih oke maka data akan dihapus dari *database*.

### c. Halaman Data Buku Tamu

Halaman data buku tamu merupakan halaman untuk mengolah data buku tamu. Saat pertama kali dibuka halaman data buku tamu menampilkan data pengunjung yang telah tersimpan di *database*. Pengguna dapat melakukan lihat data, hapus data, cetak data. Halaman data buku tamu dapat dilihat pada Gambar 4.27.

No	Tanggal	Nama Pengunjung	Alamat	Nama WBP	Hubungan	Titipan	Kontak	Aksi
1	2021-06-12	Abdul Rahman	Kolaka	Amir	Ayah		0587	
2	2021-06-13	Bakri	Toari	Abu	Anak	Makanan	028522765	
3	2021-06-13	Subair	Pomalaa	Tungku	Rekan Kerja	-	0851457532	
4	2021-06-13	Kamaruddin	Kolaka	Mualim	Anak	Makanan	085224786446	
5	2021-06-13	Roni	Kolaka Timur	Amril	Rekan Kerja	-	0852443141444	
6	2021-06-14	ass	asa	Sqq	asd	wqasx	08654322	

Gambar 4.27. Halaman Data Buku Tamu

d. Halaman Penilaian

Halaman penilaian merupakan halaman untuk mengolah data penilaian. Saat pertama kali dibuka halaman data penilaian menampilkan data penilaian yang telah tersimpan di *database*. Halaman data penilaian dapat dilihat pada Gambar 4.28.

No	Tanggal	Nama Pengunjung	Nilai	Keterangan	Saran
1	2021-06-12	Abdul Rahman	😊	Tinggi	Pelayanan lebih ditingkatkan lagi
2	2021-06-13	Bakri	😐	Sedang	Tingkatkan lagi
3	2021-06-13	Subair	😞	Kurang	Petugas tidak ramah
4	2021-06-13	Kamaruddin	😊	Tinggi	Tidak ada masalah
5	2021-06-13	Roni	😊	Tinggi	Mantap bos
6	2021-06-14	ass	😊	Tinggi	good

Gambar 4.28. Halaman Data penilaian

e. Halaman Indeks Kepuasan

Halaman data Indeks Kepuasan merupakan halaman untuk mengolah data Indeks Kepuasan. Saat pertama kali dibuka halaman data Indeks Kepuasan menampilkan data Indeks Kepuasan yang telah tersimpan di *database*. Pengguna

dapat melakukan tambah data, ubah, dan hapus. Halaman indeks kepuasan dapat dilihat pada Gambar 4.29.

Gambar 4.29. Halaman Indeks Kepuasan

f. Lihat Indeks Kepuasan

Halaman Lihat Indeks Kepuasan dapat dilihat pada Gambar 4.30.

No Responden	Nilai	
1	3	
2	2	
3	1	
4	3	
5	3	
6	3	
TOTAL	15	
NILAI RATA-RATA	2.5	
INDEKS KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT		83.333333333333%
KATEGORI		Baik

Gambar 4.30. Halaman Lihat Indeks Kepuasan

Halaman lihat indeks kepuasan menampilkan data indeks kepuasan yang tersimpan dalam *database*.

g. Halaman Cetak Laporan

Halaman cetak laporan merupakan halaman untuk mencetak data indeks kepuasan dalam bentuk dokumen. Saat pertama kali dibuka halaman cetak menampilkan pilihan kolom bulan dan tahun yang harus diisi sesuai dokumen yang dibutuhkan. Halaman cetak laporan dapat dilihat pada Gambar 4.31.

Gambar 4.31. Halaman Cetak Laporan

#### h. Halaman ubah *password*

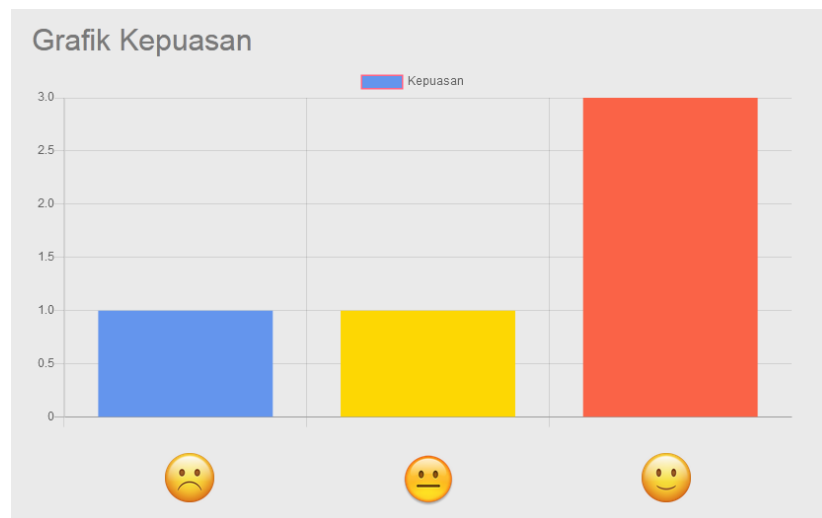
Halaman ubah *password* merupakan halaman untuk mengubah *password* pengguna. Saat pertama kali dibuka halaman data menyediakan kolom yaitu nama, *password* baru dan ulagi *password* baru. Ketika mengklik tombol simpan maka data akan tersimpan ke *database*. Halaman ganti *password* dapat dilihat pada Gambar 4.32.

Gambar 4.32. Halaman Ganti *Password*

#### i. Halaman grafik

Halaman grafik merupakan halaman untuk melihat penilaian dari masyarakat dalam bentuk grafik. Halaman grafik dapat dilihat pada Gambar 4.33.





Gambar 4.33. Halaman Ganti *Password*

#### 4.4.3. Menu Pimpinan

##### a. Halaman UtamaPimpinan

Halaman utama pimpinan merupakan halaman yang akan tampil apabila pengguna berhasil masuk kedalam sistem. Halaman ini menampilkan beberapa menu yaitu, indeks kepuasan, cetak laporan dan ubah password. Selain itu halaman ini juga menyediakan tombol *logout* yang dapat digunakan oleh pengguna untuk keluar dari sistem. Tampilan halaman utama pimpinan dapat dilihat pada Gambar 4.34.



Gambar 4.34. Halaman Utama Pimpinan

### b. Halaman Cetak Laporan

Halaman cetak laporan merupakan halaman untuk mencetak data indeks kepuasan dalam bentuk dokumen. Saat pertama kali dibuka halaman cetak menampilkan pilihan kolom bulan dan tahun yang harus diisi sesuai dokumen yang dibutuhkan. Halaman cetak laporan dapat dilihat pada Gambar 4.35.

Gambar 4.35. Halaman Cetak Laporan

### c. Halaman Ubah *Password*

Halaman ubah *password* merupakan halaman untuk mengubah *password* pengguna. Saat pertama kali dibuka halaman data menyediakan kolom yaitu nama, *password* baru dan ulagi *password* baru. Ketika mengklik tombol simpan maka data akan tersimpan ke database. Halaman perencanaan dapat dilihat pada Gambar 4.36.

Gambar 4.36. Halaman Ganti *Password*

#### 4.4.4. Menu Masyarakat

##### a. Halaman Utama Masyarakat

Halaman utama masyarakat menampilkan log selamat datang dan tombol untuk mengisi buku tamu. Masyarakat tidak memerlukan proses *login* jika ingin memberikan penilaian pelayanan. Halaman utama dapat dilihat pada Gambar 4.37.



Gambar 4.37. Halaman Utama Masyarakat

##### b. Halaman Isi buku tamu

Halaman isi buku tamu menyediakan kolom pilihan nama pengunjung, alamat, nama Warga Binaan Pemasyarakatan(WBP), hubungan dengan WBP, titipan, nomor HP. Jika memilih tombol lanjut maka data akan disimpan di *database*.

Gambar 4.38. Halaman Isi Buku Tamu

### c. Halaman Penilaian

Halaman penilaian menyediakan pilihan dimana pengunjung dapat memilih pelayanan yang dirasakan apakah kurang, sedang, atau baik. Hasil dari penilaian inilah yang akan dihitung untuk menentukan indeks kepuasan.

MOHON BERIKAN TANGGAPAN ANDA

Bagaimana Tanggapan Anda Terhadap Pelayanan Kami ?

☐ Kurang
 ☐ Sedang
 ☐ Tinggi

Berikan saran untuk peningkatan layanan kami

Simpan

Gambar 4.39. Halaman Penilaian

### 4.4.5. Cetak Laporan

#### a. Laporan Indeks Kepuasan

Laporan indeks kepuasandapat dilihat pada Gambar 4.40.



#### DATA INDEKS KEPUASAN PERIODE 6 TAHUN 2021

No Responden	Nilai	
1	3	
2	2	
3	1	
4	3	
5	3	
TOTAL	12	
NILAI RATA-RATA	2,40	
INDEKS KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT		80.00%
KATEGORI		Baik

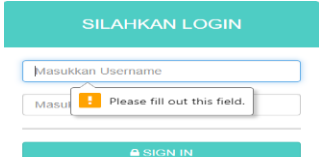
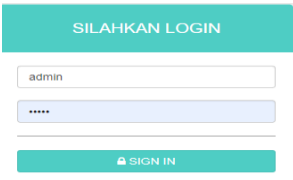
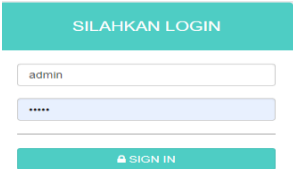
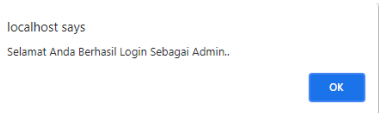
Gambar 4.40. Laporan Indeks Kepuasan

Laporan indeks kepuasan menampilkan hasil penilaian yang tersimpan di *database*. Ketika menu cetak laporan dipilih, maka sistem akan secara langsung mengarahkan ke opsi pencetakan.

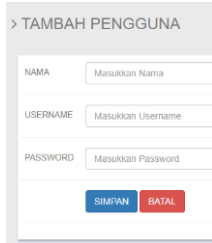
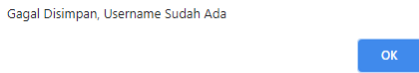
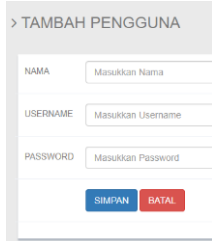

#### 4.5. Pengujian *Blackbox*

Pengujian *blackbox* Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Rutan Kelas IIB Kolaka dapat dilihat pada Tabel 4.21.

Tabel 4.21. Pengujian *Blackbox*

No	Skenario Pengujian	Harapan	Ket
1	<p>Mengklik tombol <i>login</i> tanpa mengisi <i>username</i> dan <i>password</i></p> <p><i>Test Case:</i></p> 	<p>Sistem akan menolak akses dengan memberikan pesan “Isi isian ini”</p> <p>Hasil pengujian:</p> 	Valid
2	<p>Mengklik tombol <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah</p> <p><i>Test Case:</i></p> 	<p>Sistem akan menolak akses dengan memberikan pesan bahwa <i>username</i> dan <i>password</i> yang dimasukkan tidak benar</p> <p>Hasil pengujian:</p> 	Valid
3	<p>Mengklik tombol <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar</p> <p><i>Test Case:</i></p> 	<p>Sistem menampilkan pesan bahwa login sukses</p> <p>Hasil pengujian:</p> 	Valid

Tabel 4.21. Lanjutan

No	Skenario Pengujian	Harapan	Ket
4	<p>Input data pengguna dengan <i>username</i> yang sama</p> <p><i>Test Case:</i></p> 	<p>Sistem menampilkan pesan bahwa data gagal disimpan</p> <p>Hasil pengujian:</p> 	Valid
5	<p>Input data dengan benar</p> <p><i>Test case:</i></p> 	<p>Data tersimpan di <i>database</i> dan sistem menampilkan pesan sukses</p> <p>Hasil pengujian:</p> 	Valid

Tabel 4.21. menunjukkan hasil pengujian *blackbox* dari sistem yang telah dibuat. Pengujian dilakukan pada beberapa skenario pengujian sebagai *sample* dari keseluruhan sistem. Pada tiap skenario pengujian, ada *test case* sebagai bahan uji, harapan, serta hasil pengujian. Harapan merupakan hasil yang diharapkan ketika *test case* dari skenario dijalankan. Jika harapan dan hasil pengujian setelah *test case* dijalankan sama, maka pengujian dapat dinyatakan valid. Keterangan valid yaitu hasil pengujian telah sesuai dengan apa yang diharapkan. Pada pengujian sistem ini didapatkan bahwa semua skenario pengujian bernilai valid sehingga sistem ini telah siap untuk digunakan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **5.1. Kesimpulan**

Setelah melakukan penelitian, maka peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Rutan Kelas IIB Kolaka dapat digunakan untuk melakukan pengelolaan indeks kepuasan secara lebih mudah. Sistem yang berbasis web sehingga dapat diakses secara cepat baik oleh petugas rutan, pimpinan rutanserta masyarakat, sehingga penyajian informasi mengenai kepuasan pelayanan masyarakat dapat lebih mudah untuk diakses. Selain itu, pengujian sistem menggunakan *Black Box* didapatkan bahwa semua bernilai valid atau pengujian telah sesuai dengan harapan. Dengan demikian, maka Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat di Rutan Kelas IIB Kolaka telah siap digunakan pada pengelolaan indeks kepuasan pelayanan masyarakat.

Setelah dilakukan implementasi ke pihak Rutan Kelas II B Kolaka didapatkan hasil bahwa dengan adanya sistem ini dapat membantu pihak rutan kelas IIB Kolaka dalam menunjang kualitas pelayanan masyarakat dan telah menghadirkan sebuah media yang dapat mengakomodir atau mengakomodasi penilaian masyarakat terhadap rutan Kolaka yang nantinya dapat dijadikan sebagai tolak ukur tingkat kinerja dari rutan kelas II Kolaka.

#### **5.2. Saran**

Setelah melakukan penelitian maka peneliti dapat memberikan saran bahwa untuk penelitian selanjutnya, penelitian ini dapat lebih dikembangkan lagi dengan penambahan fitur di sistem serta tampilan yang dibuat lebih menarik dan *user-friendly*.

## DAFTAR PUSTAKA

- Aini, F. N., & Hamzah. (2019). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI ANALISA INDEKS KEPUASAN MAHASISWA (IKM) FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS RESPATI YOGYAKARTA, 356–364.
- Devianto, Y., Dwiasnati, S., Meruya, J., & No, S. (2018). Aplikasi Pengambilan Keputusan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Perbandingan Eksponensial ( MPE ) Pada Unit Pelayanan Masyarakat Dengan Alat Microcontroller Sebagai Alat Bantu Survey, (1), 13–21.
- Enterprise, J. (2018). *HTML, PHP, dan MySQL untuk Pemula*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Handayani, T. S., & Wardati, I. U. (2014). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengolahan Data Persediaan, 1–6.
- Islam, U., Sultan, N., Kasim, S., & Raya, B. (2017). PROGRAM KELUARGA HARAPAN KOTA PEKANBARU ( Studi Kasus: Dinas Sosial Dan Pemakaman Kota Pekanbaru ), 3(1), 97–101.
- Kurniawan, D. Y., & Mumtahana, H. A. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengendalian Persediaan Barang dengan Metode Economic Order Quantity ( EOQ ) Berbasis Dekstop Dengan Menggunakan Java Netbeans 8 . 2 pada Wijaya Celluler, 229–235.
- Rachmadi, F. Z., Wijaya, I. D., & Ekojono. (2016). Rancang bangun sistem informasi indeks kepuasan pelanggan pada pt kartika sari mulia.
- Rahmadiano, W., & Akbar, M. (2019). Rancang Bangun Index Kepuasan Masyarakat Layanan Publik Dengan Menggunakan Metode Prototype Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatra Selatan, 945–950.
- Rosa, & Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Informatika.
- SAPUTRA, A. (2018). *Panduan Praktis Dan Jitu Menguasai PHP7 & SQL*



- SERVER 2017*. (A. Saputra, Ed.) (Pertama). Cirebon: CV.ASFA Solution.
- Susanto, G., & Sukadi. (2011). Sistem Informasi Rekam Medis Pada Rumah Sakit Umum Daerah ( RSUD ) Pacitan Berbasis Web Base, 3(4), 18–24.
- Wahyuningsih, I., & Kunci, K. (2013). Pembuatan Wabsite Pusat Kesehatan Masyarakat Arjosaro, 5700(November).
- Yulistiawan, I., & Aeni, N. (2011). Rancang Bangun Sistem Informasi Penggajian Karyawan ( Studi Kasus : Bank Pembiayaan Rakyat Syariah Harta Insan Karimah ), 4(2), 1–8.
- Yusuf, Y., & Taufik, M. (2017). Sistem Informasi Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kabupaten Grobogan Berbasis Web, 2(1), 40–49.

## LAMPIRAN

### 1. Proses Wawancara Penelitian



### 2. Proses Implementasi Sistem



## REKOMENDASI PENELITIAN FAKULTAS



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**  
**UNIVERSITAS SEMBILANBELAS NOVEMBER KOLAKA**  
**FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**  
 Jalan Pemuda No.339 Telp.(0405)2321132, Fax.(0405)2324028 Kolaka 93517  
 Email : [filkom@usn.ac.id](mailto:filkom@usn.ac.id)

Nomor : 139/UN56.06/KM/2021  
 Perihal : Permohonan Rekomendasi Penelitian

Kepada Yth. Kepala LPPM USN Kolaka

Di-

Kolaka,-

Yang bertanda tangan di bawah ini Ketua Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi USN Kolaka, menerangkan bahwa :

Nama : **NUR AMALIA S.**  
 NIM : 16121336  
 Program Studi : Sistem Informasi  
 Fakultas : Teknologi Informasi  
 Judul : Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Pelayanan Masyarakat Di Rutan Kelas II B Kolaka.  
 Pembimbing I : Andi Tenri Sumpala, S.Kom., M.Cs.  
 Pembimbing II : Rasmiati Rasyid, S.Kom., M.Cs.

Mahasiswa yang namanya tercantum di atas telah mengikuti Ujian Proposal dan dinyatakan LULUS. Oleh karena itu bersama ini kami mengajukan permohonan agar mahasiswa yang tersebut namanya di atas dapat diberikan kesempatan untuk pengambilan data awal dan melakukan penelitian.

Demikian permohonan ini dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

Kolaka, 22 Februari 2021

Ketua Program Studi,

  
 Aggar Pradipta, S. Kom., M.Kom.  
 NIK. 192011148

Tembusan Kepada Yth:

1. Kasat Reskrim Reskrim Polres Kolaka,-
2. Kasat Narkoba Polres Kolaka.-
3. Arsip---

## REKOMENDASI PENELITIAN LPPM



KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS SEMBILANBELAS NOVEMBER KOLAKA  
**LEMBAGA PENELITIAN, PENGABDIAN MASYARAKAT, DAN  
PENJAMINAN MUTU PENDIDIKAN (LP2M-PMP)**

*Jl. Pemuda No. 339 Kab. Kolaka-Sulawesi Tenggara  
Telp. (0405) 2521132 Fax. 2324028 Kolaka 93517e-Mail :*

Nomor : 403/UN56D/LT/2021 Kolaka, 10 Maret 2021  
Lampiran : -  
Perihal : Rekomendasi untuk izin Penelitian  
Kepada,

Yth. Kepala Kantor Wilayah Kementerian Hukum Dan Hak Asasi Manusia Sulawesi Tenggara  
Di

Tempat

Dalam rangka penyelesaian studi mahasiswa Universitas Sembilanbelas November Kolaka, salah satu syarat yang harus ditempuh adalah melaksanakan penelitian yang sesuai dengan bidang ilmu dan ruang lingkup permasalahan yang diteliti, baik penelitian lapangan maupun penelitian pustaka

Oleh karena itu, Lembaga Penelitian, Pengabdian Masyarakat, dan Penjaminan Mutu Pendidikan (LP2M-PMP USN Kolaka) memberikan rekomendasi kepada mahasiswa tersebut kiranya yang bersangkutan dapat diberi izin penelitian pada dinas dan badan yang terkait sesuai dengan nama yang tercantum dibawah ini:

Nama	: Nur Amalla S
NIM	: 16121336
Prog. Studi	: SISTEM INFORMASI
Fakultas	: TEKNOLOGI INFORMASI
Alamat	: JL. PEMUDA KELURAHAN BALANDETE KECAMATAN KOLAKA
Lokasi Penelitian	: RUTAN KELAS II B KOLAKA
Waktu Penelitian	: SAMPAI SELESAI
Judul Penelitian	: RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI RUTAN KELAS II B KOLAKA
Pembimbing I	: ANDI TENDRI SUMPALA, S.Kom., M.Cs
Pembimbing II	: RASMIATI RASYID, S.Kom., M.Cs

Demikian surat rekomendasi ini buat, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.

an. Ketua LP2M-PMP  
Ka. Pusat Penelitian

Dr. Muhammad As. Ari. AM,SH.,LLM  
NIDN. 0923127603

Tembusan :

1. Wakil Rektor I Bidang Akademik
2. Arsip



## SURAT IZIN PENELITIAN KEMENHUMHAM



**KEMENTERIAN HUKUM DAN HAK ASASI MANUSIA RI**  
**KANTOR WILAYAH SULAWESI TENGGARA**  
 Jl. Abunawas No. 7A Kendari 93117  
 Telp. (0401) 3122132 | Fax (0401) 3121340  
 Laman: <http://www.sultra.kemenkumham.go.id> Email: [sultra.kepegawaian@gmail.com](mailto:sultra.kepegawaian@gmail.com)

Nomor : W.25-UM.01.01-319  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : Izin Penelitian

24 Maret 2021

Yth. Ketua LP2M-PMP Universitas SembilanBelas November Kolaka  
 di -  
 Tempat

Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 403/UN56D/LT/2021 tanggal 10 Maret 2021 perihal Permohonan Izin Penelitian, dengan ini Kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami setuju dan mengizinkan untuk melaksanakan Penelitian Rumah Tahanan Kelas IIB Kolaka Kepada Mahasiswa :

Nama	: NUR AMALIA S
NIM	: 16121336
Judul	: RANCANG BANGUN SITEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN PELAYANAN MASYARAKAT DI RUTAN KELAS IIB KOLAKA.

Dengan ketentuan bahwa mahasiswa tersebut memiliki rasa tanggung jawab dan bersedia mematuhi semua peraturan yang berlaku di Rumah Tahanan Kelas IIB Kolaka.

Demikian, atas kerjasamanya Kami ucapkan terima kasih.



Kepala Kantor Wilayah,  
  
**Silvester Sili Laba**  
**NIP.196701061993031001**

Tembusan :

1. Ketua LP2M-PMP Universitas SembilanBelas November Kolaka;
2. Kepala Rumah Tahanan Kelas IIB Kolaka;
- ③ Mahasiswa yang bersangkutan.

## RIWAYAT HIDUP



Nuramalia S adalah penulis skripsi ini. Penulis dilahirkan di Lapaasi-pasi pada tanggal 09 Mei 1996. Penulis lahir dari orang tua (bapak) Sukma dan (ibu) Bungahati sebagai anak ke-enam dari tujuh bersaudara. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SDN 3 Latawaro (lulus tahun 2010), SMPN 2 Ranteangin (lulus tahun 2013), dan SMAN 1 Lasusua (lulus tahun 2016) hingga akhirnya menempuh masa kuliah di Fakultas Teknologi Informasi Universitas Sembilanbelas November Kolaka.