



## **Sistem Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kelurahan Tanjung Mas Berbasis Web**

### ***Web-Based Public Satisfaction Survey System for Public Services in Tanjung Mas Subdistrict***

**ICHWAN SYAIFUDIN, ASTRID NOVITA PUTRI  
UNIVERSITAS SEMARANG**

*Corresponding author* : ichwan02022002@gmail.com, [astrid@usm.ac.id](mailto:astrid@usm.ac.id)

#### **Abstrak**

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang perlu diperhatikan karena merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam tercapainya suatu keberhasilan pada sebuah organisasi. Akan tetapi, Kelurahan Tanjung Mas belum terdapat Sistem Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini menjadi alasan dibangunnya aplikasi ini untuk mempermudah pihak Kelurahan Tanjung Mas mengetahui bagaimana respon yang diberikan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Mas. Penelitian ini menggunakan metode waterfall dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai aplikasi yang akan dibuat. Perancangan sistem dalam penelitian ini menggunakan UML, dibangun dengan Bahasa Pemrograman PHP serta *Framework CodeIgniter*, dan menggunakan Database MySQL. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan Bahwa Sistem Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Tanjung Mas Berbasis Web yang akan digunakan dalam mengukur Survei Kepuasan Masyarakat, baik pada masyarakat yang telah selesai maupun yang belum selesai melakukan pelayanan dengan kendala berkas yang masih kurang lengkap atau adanya kesalahan pada berkas dan memudahkan masyarakat terhadap pengetahuan mengenai kemajuan teknologi. Hasil survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Mas dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa upaya Kelurahan Tanjung Mas terus berbenah dan melakukan terobosan baru guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat mendapat apresiasi dari masyarakat.

**Kata Kunci** : Survei Kepuasan Masyarakat, Aplikasi Berbasis Web

#### **Abstract**

*Community satisfaction is something that needs to be considered because it is something that is very influential in achieving success in an organization. However, Tanjung Mas Subdistrict does not yet have a Community Satisfaction Survey System with public services. This is the reason for building this application to make it easier for the Tanjung Mas Village to know how the community responds to public services in Tanjung Mas Village. This research uses the waterfall method with the aim of getting an overview of the application to be created. The system design in this research uses UML, built with the PHP programming language and the CodeIgniter framework, and uses the MySQL database. Based on the research results, it can be concluded that the Community Satisfaction Survey System with Public Services in Tanjung Mas Subdistrict is Web-based which will be used to measure the Community Satisfaction Survey, both for people who have completed and those who have not finished providing services with problems with files that are still incomplete or there are errors in files and make it easier for the public to know about technological advances. The results of a survey of public satisfaction with public services in Tanjung Mas Village are in the good category. This shows that the Tanjung Mas Subdistrict's efforts to continue to improve and make new breakthroughs to improve better services for the community have received appreciation from the community.*

**Keywords** : Community Satisfaction Survey, Web Based Application



## **PENDAHULUAN**

Informasi mengenai kepuasan masyarakat menjadi hal yang perlu diperhatikan, karena dapat digunakan sebagai bahan acuan dalam melakukan evaluasi kualitas pelayanan (Anjaswari dan Irmanda, 2021). Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan (Kemenkeu RI, 2024).

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Mas, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat (BPKP, 2024).

Namun selama ini pencatatan hasil SKM yang dilakukan oleh Kelurahan Tanjung Mas secara manual menggunakan kertas dan jika ingin mengetahui hasilnya harus dihitung secara manual. Jika Kelurahan Tanjung Mas ingin mengetahui hasil SKM per-periode harus melakukan secara manual dan jika ingin membandingkan apakah hasil SKM ada peningkatan atau penurunan dalam pelayanan publik per-periode sebelumnya dengan periode yang baru juga menggunakan secara manual. Penggunaan system secara manual seperti itu sangat merepotkan sekali dan rawan sekali karena masih besar kemungkinan data itu hilang, seperti tempat penyimpanan yang rusak atau terhapus dan bisa jadi terkena banjir rob. Oleh karena itu, pelayanan public harus mendapatkan perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur Kelurahan Tanjung Mas. Dengan adanya sistem perhitungan melalui web diharapkan dapat memudahkan kinerja aparatur kelurahan guna mengetahui hasil SKM. Hal tersebut sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sarasvananda, dkk (2021) yang menyatakan bahwa dengan adanya sistem survei kepuasan masyarakat berbasis web diharapkan dapat memudahkan pihak instansi dalam melakukan survei serta penghitungan hasil survei lebih mudah dan cepat.

Pernyataan tersebut juga senada dengan hasil penelitian Anjaswari dan Irmanda (2021) yang menyatakan bahwa dengan adanya sistem informasi survei kepuasan masyarakat ini dapat memudahkan karyawan Kecamatan Metro Pusat dalam menganalisa hasil dari kuesioner tersebut dan memperoleh kesimpulan bahwa setiap pelayanan yang terdapat di Kecamatan Mterp Pusat sudah memuaskan masyarakat atau belum sehingga pihak Kecamatan Metro Pusat dapat mengetahui pelayanan apa yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kenyamanan serta kepuasan masyarakat.

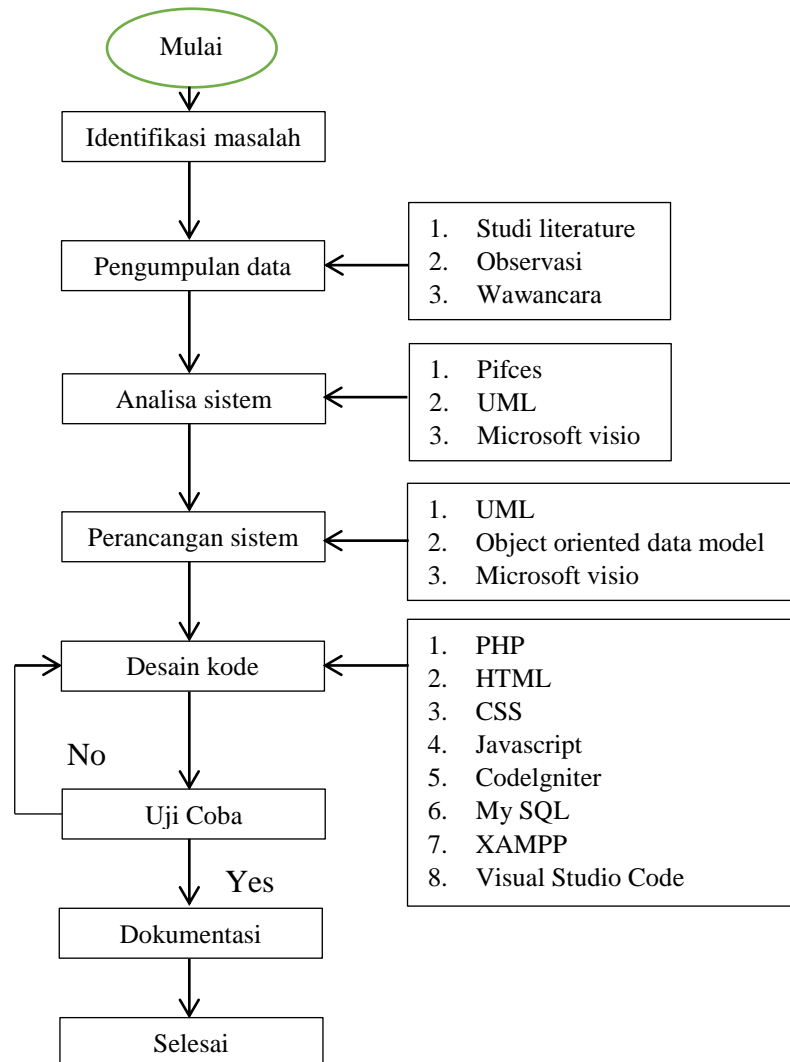
Tujuan diadakannya penelitian ini adalah untuk mengetahui sistem survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Mas berbasis web. Maka dari itu, untuk mengukur kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Kelurahan

Tanjung Mas, maka diperlukan “Sistem Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Tanjung Mas Berbasis Web”.

## METODE PENELITIAN

Penelitian mengenai Survei Kepuasan Masyarakat berbasis web ini, penulis menggunakan metode Waterfall sebagai pemodelan proses yang berurutan. Berikut alur penelitian yang dilakukan penulis:

Gambar 1. Alur Penelitian



Berikut merupakan penjelasan tahapan penelitian:

### 1. Identifikasi Masalah

Dalam tahapan pertama, penulis mengidentifikasi masalah yang ada di Kelurahan Tanjung Mas. Setelah ditemukannya suatu permintaan sistem yang sebelumnya belum pernah dibuat atau belum adanya sistem mengenai Survei Kepuasan Masyarakat, penulis berdiskusi dengan pihak Kelurahan Tanjung Mas untuk menentukan kebutuhan dalam pembuatan sistem usulan.



2. Pengumpulan Data

Dalam tahapan ini, penulis akan mengumpulkan data-data yang dibutuhkan untuk pembuatan sistem usulan yang terdapat di Kantor Kelurahan Tanjung Mas. Kegiatan yang dilakukan untuk mengumpulkan data adalah melakukan wawancara, melakukan observasi, dan melakukan studi pustaka untuk mencari referensi sistem yang serupa dengan sistem yang ingin dibangun.

3. Analisa Sistem

Pada tahapan ini, penulis telah melakukan penganalisaan dengan data-data yang sudah dikumpulkan pada tahapan sebelumnya. Dalam penggambaran sistem berjalan, penulis menggunakan analisis PIECES dan UML yang terdiri dari Use Case Diagram dan Activity Diagram.

4. Perancangan Sistem

Dalam tahapan ini, penulis mulai merancang sistem usulan yang akan dibuat mulai dari pemodelan sistem menggunakan UML yaitu Use Case Diagram, Activity Diagram, dan Class Diagram, perancangan database dengan menggunakan Object Oriented Data Model, dan menggunakan perangkat lunak atau aplikasi Microsoft Visio dalam penggambaran diagram-diagram tersebut.

5. Desain Kode

Pada tahap desain kode ini, penulis melakukan coding untuk sistem usulan menggunakan bahasa pemrograman PHP, HTML, CSS, dan JavaScript dengan menggunakan Framework CodeIgniter yang akan diaplikasikan menggunakan software Visual Studio Code. Dalam pembuatan database, penulis menggunakan manajemen database MySQL serta menggunakan software XAMPP.

6. Uji Coba Sistem

Dalam tahapan ini, penulis akan melakukan uji coba sistem baru yang telah dibuat (sistem usulan). Uji coba sistem ini memiliki tujuan agar dapat mengetahui apakah sistem yang dibuat telah sesuai dengan keinginan calon pengguna atau tidak. Pada uji coba sistem, penulis menggunakan metode black box testing.

7. Dokumentasi

Dalam tahap terakhir ini, penulis akan melakukan pendokumentasian dari hasil penelitian secara keseluruhan agar dapat dijadikan acuan untuk pengembangan aplikasi selanjutnya.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Suatu sistem pada dasarnya adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Secara sederhana, suatu sistem dapat diartikan sebagai suatu kumpulan atau himpunan dari unsur, komponen, atau variabel yang terorganisir, saling berinteraksi, saling tergantung satu sama lain, dan terpadu. (Jogiyanto, 2005)

Survei adalah suatu metode yang memiliki tujuan untuk mendapatkan informasi berupa jawaban dalam sebuah pertanyaan yang diberikan kepada peneliti untuk subjek yang diteliti. Di dalam penelitian, metode survey ini sangat populer (Morrison, 2017).

Survei adalah penelitian kuantitatif melalui pernyataan terstruktur yang kepada setiap orang yang kemudian semua jawaban tersebut akan dicatat, kemudian diolah dan pada akhirnya akan dianalisis oleh peneliti (A.A. Setiyaki et al, 2021).

### 1. Unified Modeling Language (UML)

Menurut (Fatmasari et al., 2020) *Unified Modeling Language* (UML) adalah sebuah “bahasa” yang telah menjadi standar dalam industry untuk visualisasi, merancang dan mendokumentasikan sistem piranti lunak. UML menawarkan sebuah standar untuk merancang model sebuah sistem.

### 2. Personal Home Page (PHP)

Menurut Aziz dan Patrie (2019), *Personal Home Page* (PHP) ialah bahasa pemrograman yang dipergunakan secara luas untuk penanganan pembuatan dan pengembangan sebuah web serta mampu dipergunakan di HTML.

### 3. MySQL

Menurut Prahasti, dkk. (2021) Mengungkapkan bahwa MySQL merupakan perangkat lunak (*software*) database tipe data relasional yang artinya MySQL menyimpan datanya dalam bentuk tabel-tabel yang saling berhubungan.

### 4. Waterfall

Model Waterfall adalah model SDLC banyak diterapkan pada proyek pemerintah dan dibanyak perusahaan besar. Model ini memiliki tahap-tahap yang berurutan. Model ini juga mengarah ke bawah melalui fase analisis kebutuhan, desain, pengkodean, pengujian, dan pemeliharaan (Alshamrani and A. Bahattab, 2015).

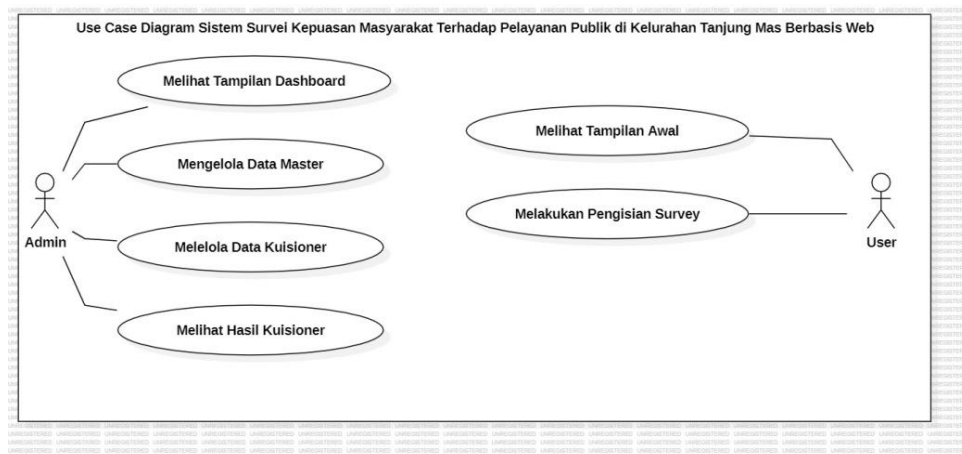
### 5. Basis Data

Basis data adalah kumpulan terpadu dari elemen data logis yang saling berhubungan. Seluruh item basis data tidak lagi dimiliki oleh satu departemen, melainkan menjadi sumber daya perusahaan yang dapat digunakan bersama-sama. (Sudarso & Fakultas, 2022)

### 6. Perancangan Sistem

#### a. Use Case Diagram

Perancangan sistem ini menggunakan alat bantu UML (*Unified Modeling Language*). Terdapat beberapa diagram yang akan menggambarkan sistem secara keseluruhan, diagram tersebut diantaranya *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*. Berikut tampilan *Use Case Diagram*:



Gambar 3.1 Use Case Diagram

**b. Scenario Use Case Diagram**

*Scenario use case* digunakan untuk menjabarkan langkah-langkah dan urutan suatu *use case* diagram diatas. Untuk memudahkan dalam menganalisa skenario yang akan digunakan pada fase-fase selanjutnya maka dapat melakukan pemilihan terhadap skenario.

Pada *use case* diagram diatas, dapat dilihat ada 4 use case untuk aktor Admin dan 3 *use case* untuk aktor User, sehingga skenarionya seperti berikut :

1) Skenario *Use Case Diagram* Melihat Tampilan Dashboard

Nama *Use Case* : Melihat Tampilan Dashboard

*Actor* : Admin

*Precondition* : Admin sudah dalam kondisi Login

*Postcondition* : Melihat Data

*Description* : Admin dapat melakukan Melihat Tampilan Dashboard.

Tabel 3.1 Skenario *Use Case Diagram* Melihat Tampilan Dashboard

Admin	Sistem
1. Login dengan level admin	
	2. Menampilkan menu utama

2) Skenario *Use Case Diagram* Mengelola Data Master

Nama *Use Case* : Mengelola Data Master

*Actor* : Admin

*Precondition* : Admin sudah dalam kondisi Login

*Postcondition* : Melakukan Pengolahan Data Master

*Description* : Admin dapat melakukan kelola OPD, kelola Pelayanan, dan kelola user. Untuk kelola pelayanan dan kelola user cara seperti sama saat melakukan kelola OPD.

Tabel 3.2 Skenario *Use Case Diagram* Mengelola Data Master

Admin	Sistem
1. Pilih menu Data Master	
	2. Menampilkan menu Data Master
<b>Alternatif 1 Kelola OPD</b>	
1a. Pilih Kelola OPD	
	1b. Menampilkan data OPD
<b>Alternatif 1.1 Tambah Data</b>	
1.1a. Pilih <i>button</i> Data Baru	
	1.1b. Menampilkan form tambah data OPD
1.1c. Mengisi data OPD	
<b>Alternatif 1.2 Simpan</b>	
1.2a Pilih <i>button</i> simpan	
	1.2b Data OPD baru tersimpan ke <i>database</i>
<b>Alternatif 1.3 Edit</b>	
1.3a Memilih data yang akan di edit	
1.3b Menekan <i>button</i> edit	
	1.3c Menampilkan data OPD yang akan diedit





1.3d Mengubah data	
	1.3e Data yang lama sudah diperbarui
<b>Alternatif 1.4 Hapus</b>	
1.4a Memilih data yang akan di hapus	
1.4b Menekan <i>button</i> hapus	
	1.4c Menghapus data yang dipilih dari <i>database</i>

3) Skenario *Use Case Diagram* Melihat Hasil Kuisisioner

Nama *Use Case* : Melihat Hasil Kuisisioner

Actor : Admin

*Precondition* : Admin sudah dalam kondisi Login

*Postcondition* : Admin dapat mengambil data dari sistem.

*Description* : Admin dapat melakukan pengambilan hasil kuisisioner, cetak hasil kuisisioner, dan melihat hasil kuisisioner.

Tabel 3.4 Skenario *Use Case Diagram* Hasil Kuisisioner

Admin	Sistem
1. Pilih menu Hasil Kuisisioner	
	2. Menampilkan menu data Hasil Kuisisioner
<b>Alternatif 1 Mengambil Data Kuisisioner</b>	
1a. Menekan <i>button Ekspor Excell</i>	
	2b. Menyimpan file kedalam dokument komputer
<b>Alternatif 2 Cetak Hasil Kuisisioner</b>	
2a. Menekan <i>button print</i>	
	2b. Menampilkan data yang dicetak
<b>Alternatif 3 Melihat Data</b>	
3a. Memilih data yang akan dilihat	
3b. Menekan <i>button Detail</i>	
	3c. Menampilkan form data yang dipilih

4) Skenario *Use Case Diagram* Melakukan Survey

Nama *Use Case* : Melakukan Survey

Actor : User

*Precondition* : User dalam kondisi Login

*Postcondition* : Melakukan survey.

*Description* : User dapat melakukan survey, dan menyetujui atau menolak ikuti survey.

Tabel 3.6 Skenario *Use Case Diagram* Melakukan Survey

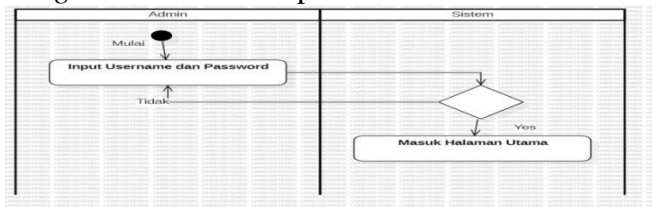
User	Sistem
1. Pilih menu Ikuti Survey	
	2. Menampilkan form survey
3. Mengisi survey	
4. Melihat riwayat survey	
<b>Alternatif 1 Menyetujui</b>	

1a. Mengisi Biodata	
1b. Menekan <i>button</i> selanjutnya	
	1c. Data user di setuju
<b>Alternatif 2 Menolak</b>	
2a. Menekan <i>button</i> kembali	
	2b. Data ditolak (kembali ke tampilan awal)

### c. Activity Diagram

*Activity diagram* memodelkan workflow proses bisnis dan urutan aktivitas dalam sebuah proses. Diagram ini sangat mirip dengan flowchart karena memodelkan workflow dari satu aktivitas ke aktivitas lainnya atau dari aktivitas ke status. *Activity diagram* menggambarkan satu atau beberapa *use case*, yang artinya dibuat untuk setiap *use case* atau bisa juga dibuat berdasarkan beberapa *use case* jika *use case* nya berkelanjutan. Berikut *Activity Diagram* :

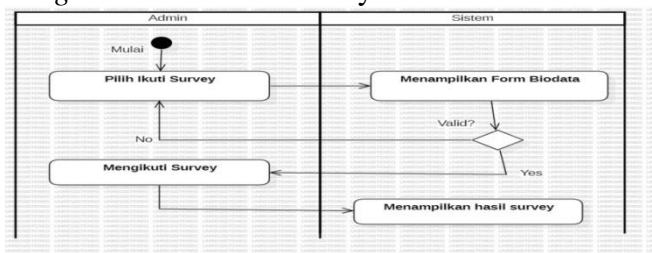
#### 1) Activity Diagram Melihat Tampilan Dashboard



Gambar 3.2 Activity Diagram Melihat Tampilan Dashboard

Gambar diatas menjelaskan langkah pertama masuk untuk dapat memasukan username dan password jika benar akan diarahkan masuk ke Halaman Utama jika salah akan tetap di halaman tersebut dan ada tulisan username/password salah.

#### 2) Activity Diagram Melakukan Survey

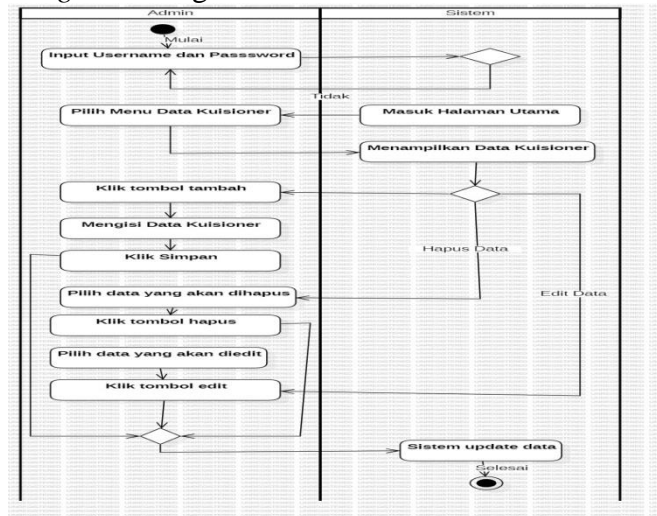


Gambar 3.3 Activity Diagram Melakukan Survey

Gambar diatas menjelaskan langkah mengikuti survey, yaitu klik menu pilih survey lalu tampil form biodata kemudian mengisi survey setelah selesai akan tampil hasil survey.



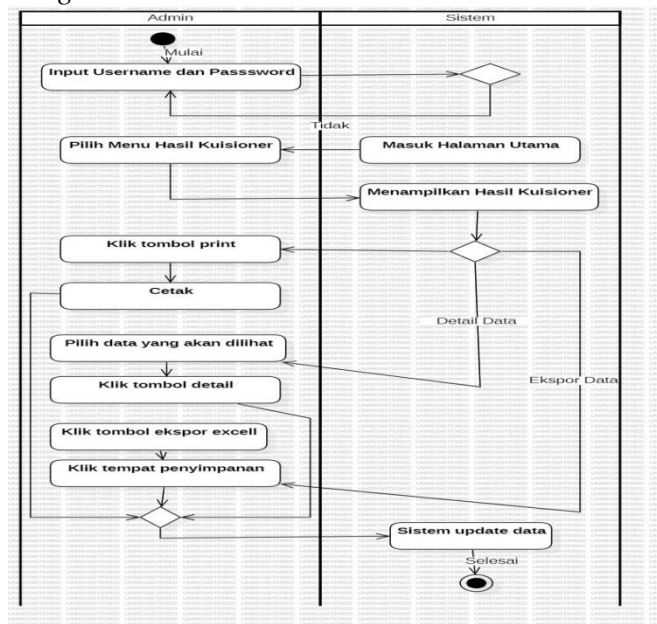
### 3) Activity Diagram Mengelola Data Kuisisioner



Gambar 3.5 Activity Diagram Mengelola Data Kuisisioner

Gambar diatas menjelaskan mengelola data kuisisioner, pertama masukkan username dan password lalu tampil halaman dashboard kemudian pilih menu data kuisisioner. Di dalam data kuisisioner bisa menambah, mengedit, dan menghapus data yang dibutuhkan.

### 4) Activity Diagram Melihat Hasil Kuisisioner

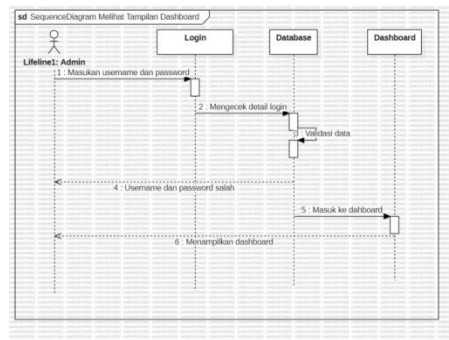


Gambar 3.6 Activity Diagram Melihat Hasil Kuisisioner

Gambar diatas menjelaskan melihat hasil kuisisioner, pertama masukkan username dan password lalu tampil halaman dashboard kemudian pilih menu hasil kuisisioner. Di dalam hasil kuisisioner bisa melihat data dan mengambil data serta mencetak langsung data yang dibutuhkan.

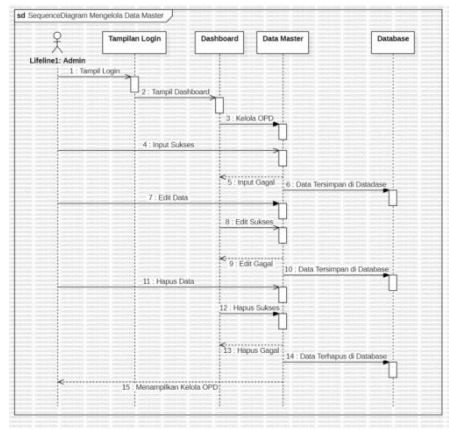
### c. *Sequence Diagram*

*Sequence Diagram* menggambarkan interaksi antara sejumlah *object* dalam urutan waktu. Kegunaannya untuk menunjukkan rangkaian pesan yang dikirim antara *object* juga interaksi antar *object* yang terjadi ada titik tertentu dalam eksekusi sistem. *Sequence Diagram* dibuat berdasarkan *use case diagram* dan jumlah *sequence diagram* yang dibuat sesuai dengan jumlah *use case* yang ada di dalam *use case diagram*. Berikut *sequence diagram* pada *use case diagram* tersebut :



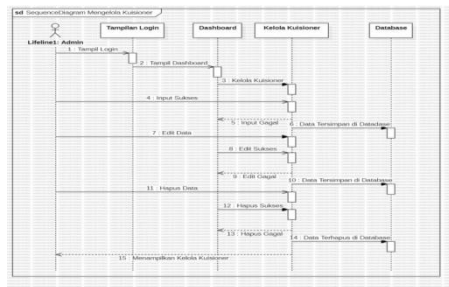
Gambar 3.7 Melihat Tampilan Dashboard

Gambar diatas menjelaskan langkah melihat tampilan dashboard, pertama masukkan username dan password lalu diolah oleh sistem jika berhasil akan masuk ke halaman dashbord jika salah tetap dihalaman awal.



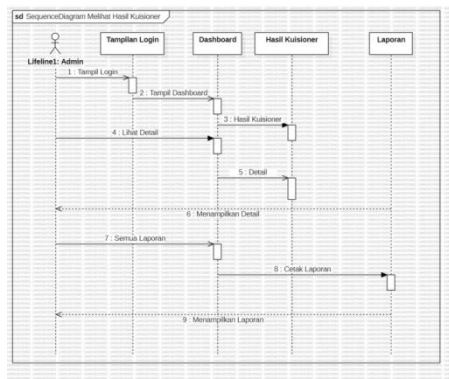
Gambar 3.8 Mengelola Data Master

Gambar diatas menjelaskan langkah mengelola data master, pertama masukkan username dan password lalu tampil halaman dashbord kemudian pilih menu data master.



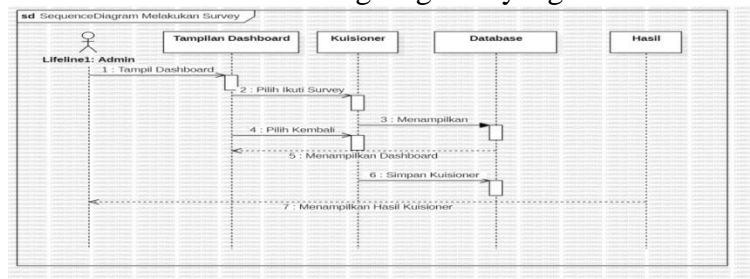
**Gambar 3.9 Mengelola Kuisisioner**

Gambar diatas menjelaskan langkah mengelola data kuisisioner, pertama masukkan username dan password lalu tampil halaman dashbord kemudian pilih menu data kuisisioner. Di dalam data kuisisioner bisa menambah, mengedit, dan menghapus data yang dibutuhkan.



**Gambar 3.10 Melihat Hasil Kuisisioner**

Gambar diatas menjelaskan langkah melihat hasil kuisisioner, pertama masukkan username dan password lalu tampil halaman dashbord kemudian pilih menu hasil kuisisioner. Di dalam hasil kuisisioner bisa melihat data dan mengambil data serta mencetak langsung data yang dibutuhkan.

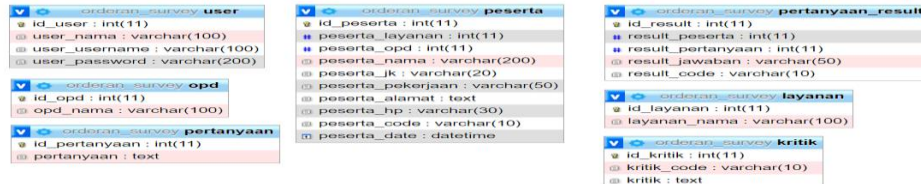


**Gambar 3.11 Melakukan Survey**

Gambar diatas menjelaskan langkah mengikuti survey, yaitu klik menu pih survey lalu tampil form biodata kemudian megisikan survey setelah selesai akan tampil hasil survey.

#### d. Class Diagram

*Class* adalah sekelompok *object* dari *property* (atribut), sifat (operasi), relasi antar *object* dan sematik yang umum. *Class* merupakan *template* untuk membentuk *object*. Setiap *object* merupakan contoh dari beberapa *class* dan *object* tidak menjadi contoh lebih dari satu *class*. Berikut *Class Diagram* yang telah dibuat :

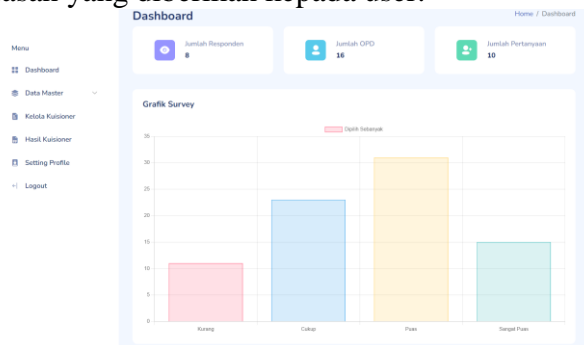


Gambar 3.12 Class Diagram

### 10. Implementasi Sistem

#### a. Halaman Dashboard

Halaman Dashboard ini digunakan untuk admin mengetahui berapa jumlah hasil kepuasan yang diberikan kepada user.



Gambar 3.15 Tampilan Halaman Dashboard

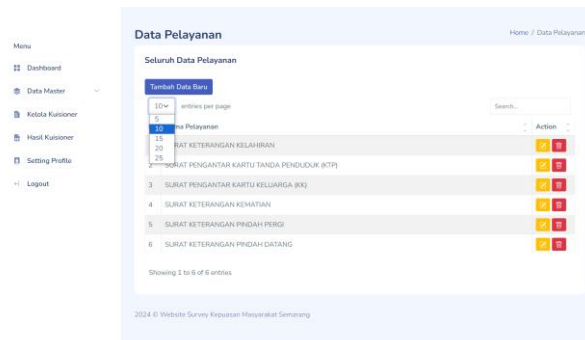
#### b. Data Master

Data Master memiliki 3 ikon, yaitu Kelola OPD, Kelola Pelayanan, dan Kelola User. Adapaun kegunaannya Kelola OPD untuk mengelola Nama RW yang ada di Kelurahan Tanjung Mas, Kelola Pelayanan digunakan untuk macam – macam pelayanan yang ada di Kelurahan Tanjung Mas, dan Kelola User dilakukan untuk admin mengganti username atau password.



ID	Nama OPD	Action
1	RW 001	[Edit] [Delete]
2	RW 002	[Edit] [Delete]
3	RW 003	[Edit] [Delete]
4	RW 004	[Edit] [Delete]
5	RW 005	[Edit] [Delete]
6	RW 006	[Edit] [Delete]
7	RW 007	[Edit] [Delete]
8	RW 008	[Edit] [Delete]
9	RW 009	[Edit] [Delete]
10	RW 010	[Edit] [Delete]

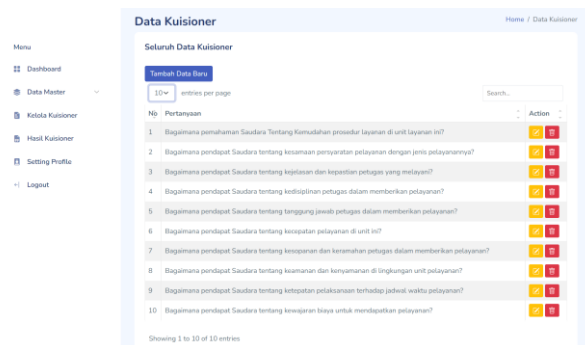
Gambar 3.16 Tampilan Mengelola Data OPD



Gambar 3.17 Tampilan Mengelola Data Pelayanan

### c. Kelola Kuisi

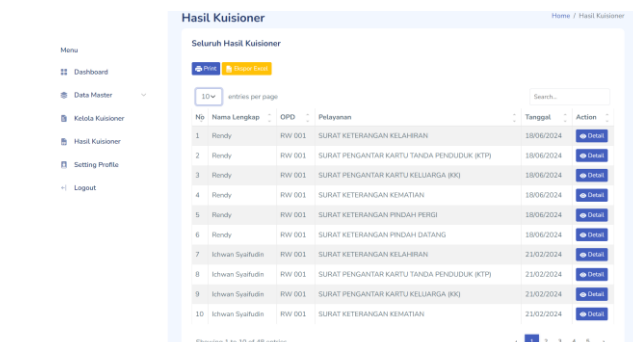
Kelola Kuisi digunakan untuk memasukkan kuisi apa yang akan diberikan kepada user terkait survey kepuasan masyarakat pada Kelurahan Tanjung Mas.



Gambar 3.19 Tampilan Mengelola Data Kuisi

### d. Hasil Kuisi

Hasil Kuisi digunakan untuk mengetahui user siapa saja yang sudah melakukan survey dan melihat detail dari survey yang diberikan. Pada Hasil kuisi ini admin dapat mencetak langsung atau mengambil data di berupa excell yang dapat disimpan dan dibagikan kepada user lain.

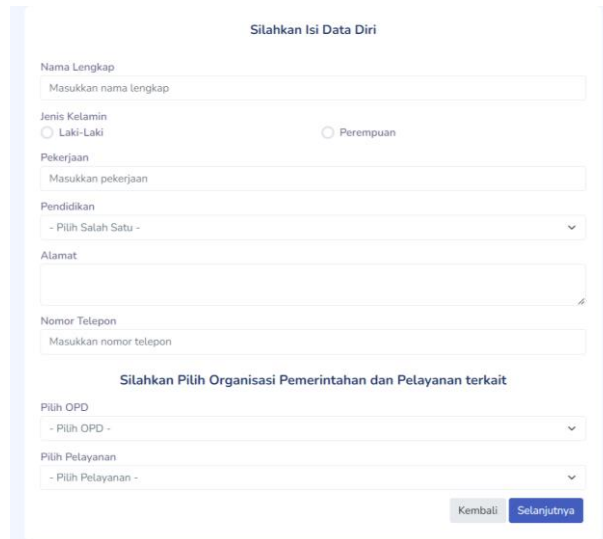


Gambar 3.20 Tampilan Hasil Kuisi



**e. Tampilan Survey**

Tampilan survey digunakan untuk user melakukan survey yang diberikan sesuai dengan hati dan pikiran untuk kebaikan Kelurahan Tanjung Mas dan pada tampilan survey ini user dapat melihat riwayat survey yang diberikan berserta persentasenya.



The screenshot shows a web form titled "Silahkan Isi Data Diri". It contains several input fields: "Nama Lengkap" (text input), "Jenis Kelamin" (radio buttons for "Laki-Laki" and "Perempuan"), "Pekerjaan" (text input), "Pendidikan" (dropdown menu), "Alamat" (text input), and "Nomor Telepon" (text input). Below these fields is a section titled "Silahkan Pilih Organisasi Pemerintahan dan Pelayanan terkait" with two dropdown menus: "Pilih OPD" and "Pilih Pelayanan". At the bottom right, there are two buttons: "Kembali" and "Selanjutnya".

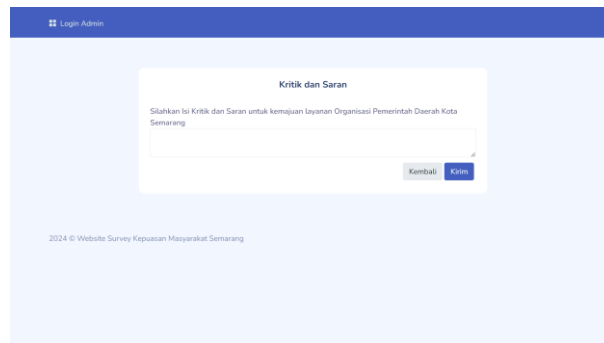
Gambar 3.21 Tampilan Form Biodata



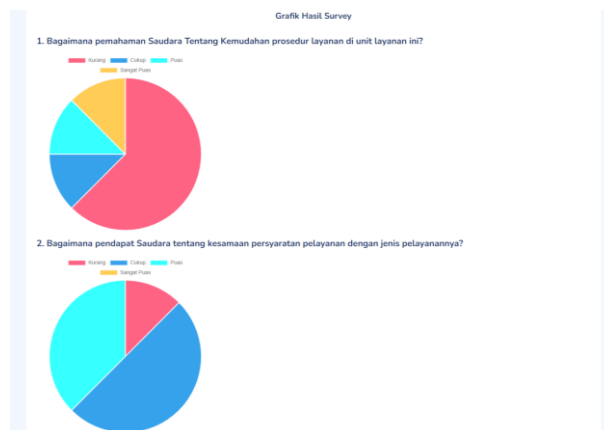
The screenshot shows a web form titled "Silahkan Isi Kuisisioner Dibawah". It starts with a green header bar containing the text "Halo, Rendi! Silahkan isi kuisisioner dibawah ya!". Below this, there are 10 numbered questions, each with four radio button options: "Kurang", "Cukup", "Puas", and "Sangat Puas". The questions are about the user's understanding of the service, their opinion on the service, the clarity and certainty of the staff, the discipline of the staff, the responsibility of the staff, the speed of the service, the friendliness of the staff, the safety and comfort of the service, the speed of the service, and the cost of the service. At the bottom right, there are two buttons: "Kembali" and "Selanjutnya".

Gambar 3.22 Tampilan Kuisisioner





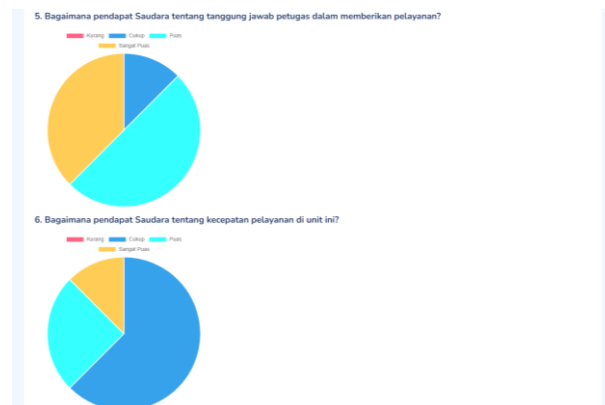
Gambar 3.23 Tampilan Kritik dan Saran



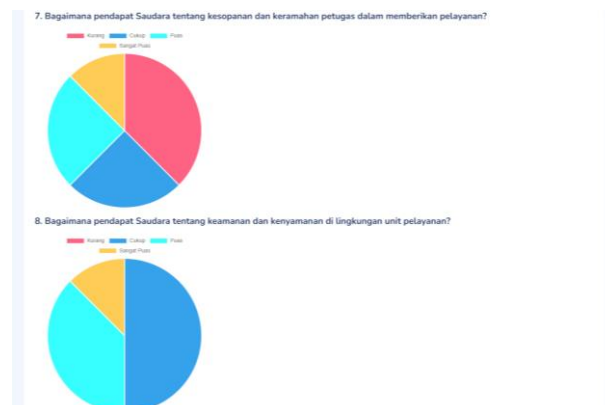
Gambar 3.24 Tampilan Grafik Hasil Survey Kuisisioner 1 – 2



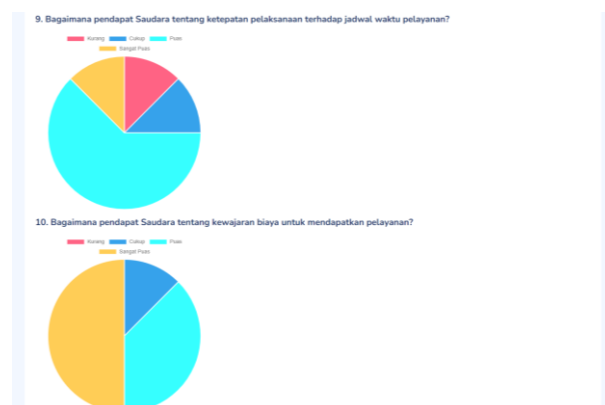
Gambar 3.25 Tampilan Grafik Hasil Survey Kuisisioner 3 - 4



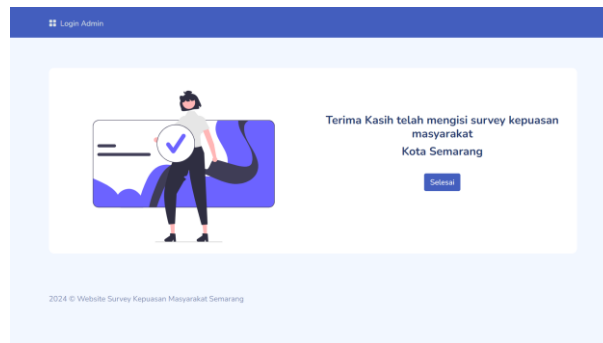
Gambar 3.26 Tampilan Grafik Hasil Survey Kuisisioner 5 – 6



Gambar 3.27 Tampilan Grafik Hasil Survey Kuisisioner 7 – 8



Gambar 3.28 Tampilan Grafik Hasil Survey Kuisisioner 9 - 10



Gambar 3.24 Tampilan Akhir Survey

## KESIMPULAN

Berdasarkan aplikasi dan laporan yang dibangun, kesimpulan yang dapat penulis sajikan dalam Laporan Kerja Praktek “**Sistem Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kelurahan Tanjung Mas Berbasis Web**”, yaitu :

1. Sistem yang telah dibangun berhasil dibuatkan semoga dapat berguna dan bermanfaat serta dapat diterapkan untuk kemajuan Kelurahan Tanjung Mas.
2. Sistem ini memiliki 2 aktor, user dan admin. Yang mana user memiliki fitur untuk mengisi biodata, mengisi survey, dan melihat grafik hasil survey. Sedangkan admin terdapat fitur data master, mengelola, kelola kuisisioner, melihat dan mengambil hasil kuisisioner.
3. Sistem ini telah di uji cobakan kepada user dengan sejumlah 20 user.
4. Hasil survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di Kelurahan Tanjung Mas dalam kategori baik. Hal ini menunjukkan bahwa upaya Kelurahan Tanjung Mas terus berbenah dan melakukan terobosan baru guna meningkatkan pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat mendapat apresiasi dari masyarakat.

## SARAN

Berdasarkan sistem dan laporan yang dibangun, penulis menyadari bahwa terdapat banyak kekurangan dalam pembuatan sistem survei kepuasan masyarakat yang disebabkan keterbatasan pengetahuan dan bakat pembuatan, maka ada beberapa saran yang dapat penulis berikan, yaitu :

1. Sistem ini dalam penarikan data berupa excel belum tertata rapi dan masih kesulitan untuk dibaca.
2. Sistem ini masih offline, maka dari itu diharapkan kedepannya aplikasi ini bisa online, sehingga mempermudah pengguna dalam melakukan survei secara mandiri.



## DAFTAR PUSTAKA

- Alshamrani, A., & Bahattab, A. 2015. *A Comparison Between Three SDLC Models Waterfall Model, Spiral Model, and Incremental/Iterative Model*. IJCSI International Journal of Computer Science Issues, 12(1)
- BPKP (Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan) Pusat Penelitian dan Pengembangan Pengawasan). 2024. Laporan Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022-2023.
- Fatmasari, Fatmasari, and Siti Sauda. 2020. *Pemodelan Unified Modeling Language Sistem Informasi Enterprise Resource Planning*. Jurnal Media Informatika Budidarma.
- Ida Bagus Gede Sarasvananda, dkk. 2021. *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Menggunakan Pendekatan E-CRM (Studi Kasus: BP3TKI Lampung)*. JDMSI, Vol. 2 No. 1.
- Jogiyanto, H.M., 2005, *Analisa dan Desain Sistem Informasi: Pendekatan. Terstruktur Teori dan Praktik Aplikasi Bisnis*, ANDI, Yogyakarta.
- Kemenkeu RI Ditjen Perbendaharaan Direktorat SMI. 2024. Gelar SKM, Wujudkan Layanan Yang Berkualitas. <https://djpb.kemenkeu.go.id/direktorat/smi/id/data-publikasi/laporan-hasil-survey-layanan/245-gelar-skm,-wujudkan-layanan-yang-berkualitas.html>.
- Lulu Erga Anjaswari dan Helena Nurramdhani Irmada. 2021. *Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Metro Pusat Berbasis Web*. Jurnal Informatik, Edisi Ke-17 Nomor 2.
- Morrison, Metode Penelitian Survei. Jakarta: Kencana, 2017
- N. A. L. Aziz and H. Patrie, 2021, *Implementasi ECRM Untuk Meningkatkan Pelayanan Pada Mie Ayam dan Bakso Monggo Pinarak*, J. IDEALIS, vol. 2
- Prahasti SD, Fauzi Lukman. 2021. *Risiko Kematian Pasien Gagal Jantung Kongestif (GJK): Studi Kohort Retrospektif Berbasis Rumah Sakit*. Indones J Public Heal Nutr.
- Setiyaki, A. A., Ramadhan, M. Y. S., Maricar, A. K., Ahsanuddin, Z., Azzami, M. R., Julian, A., & Samudra, B. 2022. *Pengadaan Pentas Seni Dan Budaya Oleh Unit Kegiatan Mahasiswa Institut Teknologi Bandung Pada Masa Pandemi COVID-19*. Sublim: Jurnal Pendidikan.
- Sudarso, A. 2022. *Pemanfaatan Basis Data, Perangkat Lunak Dan Mesin Industri Dalam Meningkatkan Produksi Perusahaan (Literature Review Executive Support System (Ess) for Business)*. Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial, 3(1), 1-14.