

**SISTEM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK
SELURUH WEBSITE OPD DAN LAYANAN
KOTA BATAM
STUDI KASUS: DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA**

PROPOSAL TUGAS AKHIR

Oleh:

Nadila 3311801007

Henni Hendrani Nasution 3311801020

Disusun untuk pengajuan proposal Tugas Akhir Program Diploma III



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI BATAM
BATAM**

2020

Abstrak

Kualitas pelayanan publik merupakan hal mendasar bagi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) dan Layanan Kota Batam. Salah satu variable yang dapat dipakai sebagai acuan kualitas layanan yaitu dengan mengukur kemampuan OPD untuk memenuhi harapan masyarakat. Tujuan dari sistem ini dapat mengetahui tingkat kepuasan suatu pelayanan dan identitas dari seluruh responden yang pernah mendapatkan pelayanan dan mengisi survei terkait. Sedangkan pembuatan sistem ini menggunakan metode Waterfall yang terdiri dari *requirement* (analisis kebutuhan), *system and software design* (perancangan desain sistem dan software), *implementation* (implementasi), *verification* (pengujian), dan *maintenance* (pemeliharaan). Sistem ini dibangun dengan menggunakan *framework CodeIgniter versi 4*. Selain itu, dalam pengerjaannya menggunakan aplikasi Visual Studio Code dan beberapa tool pendukung lainnya. Semua tool yang digunakan bersifat open source yang dapat diakses oleh semua orang. Hasil dari penelitian ini adalah dapat menjadi tolak ukur kualitas pelayanan di seluruh OPD dan Layanan Kota Batam. Diharapkan aplikasi ini dapat menjawab keresahan masyarakat terhadap pelayanan yang disediakan oleh pelayanan publik.

Kata kunci: pelayanan publik, survei, *waterfall*

1. Latar Belakang

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam perihal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pembaruan pelayanan. Pelayanan publik dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD). OPD merupakan suatu wadah dalam penyelenggaraan pemerintah daerah yang didesain untuk mencapai visi dan misi pemerintahan, seperti Dinas Komunikasi dan Informatika. OPD yang ada di Kota Batam terdiri dari 55 Organisasi dan beberapa layanan.

Pelayanan yang disediakan oleh OPD saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang di informasikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga dapat memberikan akibat kurang baik terhadap pelayanan publik, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam pembaruan pelayanan publik ialah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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 sehingga menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM adalah salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik (Ruang 2018).

Mengingat unit pelayanan publik sangat beragam, untuk memperoleh IKM secara nasional maka dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana diatur didalam Peraturan Menteri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pada peraturan ini dijelaskan tentang bagaimana tahapan-tahapan yang harus dilakukan dalam melakukan pengukuran IKM terhadap pelayanan publik yang mencakup Sembilan (9) unsur.

9 unsur tersebut diantaranya :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

. Peraturan ini dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, peraturan ini dipandang perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik dalam pembuatan pertanyaan survei.

Pada bagian isi survei terdapat metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, permasalahan yang akan dibahas pada Proyek Akhir ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara mengatasi keresahan masyarakat terhadap pelayanan publik?
2. Bagaimana membangun suatu sistem survei yang dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu pelayanan?

3. Batasan Masalah

Batasan masalah dalam pembuatan Proyek Akhir ini adalah:

1. Sistem ini hanya berbasis website.
2. Sistem ini hanya akan diterapkan di website OPD dan Layanan Kota Batam.

4. Tujuan

Tujuan dari Proyek Akhir ini adalah untuk membangun sistem survei yang dapat mengetahui tingkat kepuasan pengguna terhadap suatu pelayanan diseluruh OPD dan Layanan yang ada di Kota Batam. Hasil dari survei tersebut adalah Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan nilai rata-rata dari seluruh tanggapan responden.

5. Manfaat

Manfaat yang dapat diharapkan dari pembangunan sistem ini adalah:

1. Bagi masyarakat dapat mengetahui tingkat kepuasan suatu pelayanan dan identitas dari seluruh responden yang pernah mendapatkan pelayanan dan mengisi survei terkait.
2. Bagi OPD dan Layanan dapat mengetahui kinerja dari setiap pelayanan yang disediakan pada masing-masing website.
3. Bagi penulis diharapkan pada Proyek Akhir ini dapat menerapkan ilmu- ilmu yang telah didapatkan di Politeknik Negeri Batam serta menambah wawasan dan pengetahuan.

6. Landasan Teori/Tinjauan Pustaka

6.1 Penelitian Terdahulu

Sistem Survei Kepuasan Masyarakat sebelumnya telah dibuat oleh beberapa sumber dengan berbagai pengembangan yang berbeda-beda sesuai dengan kebutuhannya, adapun penelitian yang sudah pernah dilakukan seperti:

- a) Penelitian mengenai “Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan Metode SERVQUAL dan Analisis Importance & Performance Matrix” menggunakan web sudah pernah dilakukan oleh Ardyani Nalendri, Aknuranda, and Pradana 2018. Sistem tersebut menggunakan metode Service Quality dan Analisis Importance & Performance Matrix. SERVQUAL adalah konsep penilaian kualitas pelayanan yang diterima dan penilaian kualitas pelayanan yang diharapkan. Sedangkan IPA adalah komponen pelayanan yang dinilai akan digambarkan pada diagram cartesius yang terdiri dari 4 kuadran. Dengan menggunakan metode tersebut dapat mengotomisasi survei yang dahulunya dilakukan secara manual. Sehingga mempermudah dalam pelaksanaan penilaian kepuasan masyarakat dan menjadi lebih efisien. Sistem ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Sedangkan DBMS yang digunakan adalah MySQL.
- b) Penelitian mengenai “Rancang Bangun Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara Pelayanan Publik” dilakukan oleh hidayah, 2019. Tujuan sistem ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Sistem ini menggunakan metode *Customer Statisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analys* (IPA). CSI merupakan metode untuk mengetahui tingkat kepuasan secara keseluruhan dengan melihat tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk/jasa. Sistem ini dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Sedangkan DBMS yang digunakan adalah MySQL.
- c) Penelitian mengenai “Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali” yang telah dilakukan oleh I Wayan Suasnawa dan I Nyoman Eddy Indrayana Tahun, 2017. Penelitian ini bertujuan untuk membantu mengukur tingkat kepuasan

mahasiswa terhadap mutu pelayanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali. Sistem ini menggunakan metode *Servqual* yang meliputi beberapa aspek yaitu aspek fisik, kehandalan data tangkap, keterjaminan dan empati. Sistem ini dibangun menggunakan framework CodeIgniter dan database MySQL

Berikut di bawah ini merupakan aspek pembeda setiap sistem survei kepuasan masyarakat dari penelitian terdahulu diatas pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

Penulis	Tahun	Judul	Metodologi	Hasil	Perbedaan
Ardyani Nalendri, Aknuranda, dan Pradana	2018	Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan Metode SERVQUAL dan Analisis Importance & Performance Matrix	Service Quality dan Analisis Importance & Performance Matrix	Hasil penelitian ini berupa sebuah sistem tentang kepuasan pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan hasil uji efisiensi yang dilakukan oleh SortSite sebesar 74,5%	Sistem ini menggunakan <i>SMS gateway</i> sebagai pelayanan penyebaran tautan kuisisioner
hidayah	2019	Rancang Bangun Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat unit Penyelenggara	<i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i> dan <i>Importance Performance</i>	Hasil penelitian ini berupa sebuah perangkat lunak tentang kepuasan pasien pada sebuah layanan unit penyelenggara	Sistem ini digunakan untuk mengelola data respon yang didapatkan melalui wawancara dan dengan

		Pelayanan Publik	<i>Analys</i> (IPA)	pelayanan publik yang dikelola oleh petugas dan administrator	menyebarkan kuisioner kepada pasien.
I Wayan Suasnawa dan I Nyoman Eddy Indrayana Tahun, 2017	2017	Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Politeknik Negeri Bali	Service Quality (Servqual)	Hasil penelitian ini adalah sebuah aplikasi yang dapat memberikan informasi seberapa besar kesenjangan antara harapan dan persepsi terhadap kualitas layanan pendidikan, namun hanya memberikan gambaran secara menyeluruh, belum dapat memberikan gambaran kualitas layanan pendidikan secara terpisah untuk masing-masing program studi.	Sistem ini memiliki 2 jawaban dalam satu pertanyaan, yaitu harapan yang diinginkan responden dan kenyataan yang dialami responden terhadap layanan Politeknik Negeri Bali
Nadila dan Henni Hendrani Nasution	2020	Sistem Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Seluruh Website OPD dan Layanan	Metode Waterfall	Hasil dari penelitian ini adalah dapat menjadi tolak ukur kualitas pelayanan di seluruh OPD dan Layanan Kota Batam	Sistem ini dapat diakses melalui kode unik yang telah dikirim melalui email kepada responden yang telah melakukan

		Kota batam			<p> pelayanan dan dapat langsung di akses ketika responden membuka website OPD dan Layanan di Kota Batam sehingga tidak menggunakan username dan password. Admin OPD menggunakan API Key yang mengandung kode unik untuk mengakses halaman admin OPD </p>
--	--	------------	--	--	---

6.2 Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan (Penerbitan Surat Laik Operasi Kapal Perikanan Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan Dan Perikanan Batam Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan Dan Perikanan 2017)

6.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah salah satu tolak ukur untuk menggambarkan persepsi penerima pelayanan publik terhadap pelayanan

publi yang diselenggarakan oleh pemberi pelayanan publik (Ruang 2018).

6.4 *Unified Modeling Language (UML)*

UML adalah singkatan yang berasal dari *Unified Modeling Language* yang merupakan bahasa pemodelan standar yang memiliki sintaks dan sematik. Penggunaan UML bergantung pada level abstraksi penggunaannya dan digunakan sebagai visualisasi (Sukamto dkk, 2014).

6.5 *Use Case Diagram*

Use case diagram merupakan diagram yang bersifat statis. Diagram ini memperlihatkan hubungan antara fungsi-fungsi yang terdapat pada sistem dengan aktor-aktornya. Diagram ini dibutuhkan untuk menggambarkan perilaku sistem yang dibutuhkan oleh pengguna (Muslihudin dkk, 2016).

6.6 *Sequence Diagram*

Sequence diagram merupakan gambaran yang menampilkan hubungan dinamis dan pertukaran pesan antar objek yang melakukan suatu aksi tertentu. Sequence diagram menggambarkan kegiatan yang terdapat pada sistem yang dimiliki oleh use case (Larman, 2007).

6.7 *Class Diagram*

Class diagram merupakan diagram yang bersifat statis. Diagram ini mengikutkan himpunan kelas, antarmuka, kolaborasi, dan relasi. Walaupun class diagram bersifat statis, namun sering memuat kelas yang aktif (Muslihudin dkk, 2016).

6.8 *Website*

Website merupakan sebuah aplikasi yang berisikan dokumen-dokumen multimedia didalamnya yang menggunakan protokol Hyper Text Transfer Protocol (HTTP) dan untuk mengaksesnya, dapat menggunakan browser.

Beberapa jenis browser yang populer saat ini di antaranya: Mozilla Firefox, Internet Explorer, Opera dan Safari. Browser adalah aplikasi

yang dapat menjalankan dokumen-dokumen web dengan cara diterjemahkan. Prosesnya dilakukan oleh komponen yang terdapat didalam aplikasi browser yang biasa disebut web engine. Semua dokumen web ditampilkan dengan cara diterjemahkan (Arief, 2011).

6.9 Database

Database adalah suatu susunan data operasional lengkap dari suatu instansi atau perusahaan yang disimpan secara terintegrasi dengan menggunakan suatu metode sehingga dapat memenuhi informasi yang dibutuhkan pengguna (Santoso & Nurmalina, 2017).

6.10 Hypertext Preprocessor (PHP)

Hypertext Preprocessor atau PHP merupakan sebuah bahasa pemrograman yang ditempatkan pada sebuah server dan akan diproses oleh server, lalu hasil pemrosesannya akan dikirimkan ke client. Pada suatu halaman HTML kita dapat menambahkan kode PHP yang akan berjalan setiap kali halaman tersebut dibuka. PHP merupakan produk open source sehingga dapat mengaksesnya dengan mudah dan gratis (Pratama, 2010).

6.11 Hypertext Markup Language (HTML)

HTML adalah *markup language* yang digunakan untuk membuat suatu halaman pada sebuah website. HTML tidak termasuk ke dalam bahasa pemrograman. HTML memiliki beberapa versi, seperti HTML versi 1.0 yang memiliki kemampuan paragraph, heading, heading, list, heading dan cetak tebal dan miring pada teks. Versi lainnya yaitu HTML versi 2.0 yang memiliki penambahan kemampuan dari versi sebelumnya, yaitu menampilkan suatu form pada dokumen. Pada HTML versi 3.0, terdapat penambahan kemampuan dari versi sebelumnya, yaitu dapat menambahkan tabel. Versi lainnya yang dimiliki oleh HTML yaitu HTML versi 4.0 dan HTML versi 5.0 (Hadisaputra dkk, 2014).

6.12 MySQL

MySQL adalah salah satu software yang merupakan *Database Management System* (DBMS) yang bersifat open source, sehingga dapat digunakan dan disebarluaskan tanpa harus membayar. DBMS ini umumnya banyak digunakan untuk membangun aplikasi berbasis web yang menggunakan database untuk pengolahan datanya. MySQL menggunakan bentuk standar bahasa data SQL (Jubilee Enterprise, 2014).

6.13 XAMPP

XAMPP merupakan *software* yang digunakan untuk menyediakan konfigurasi web *server* berbasis *open source* yang dapat dikembangkan oleh suatu komunitas. XAMPP dapat digunakan untuk mengakomodasi sistem operasi yang biasa digunakan seperti Apache, MySQL, PHP, dan Perl. XAMPP memiliki banyak paket untuk berbagai sistem operasi yang ada di dunia, seperti Windows, Mac OS X, dan Linux (Hadisaputra dkk, 2014).

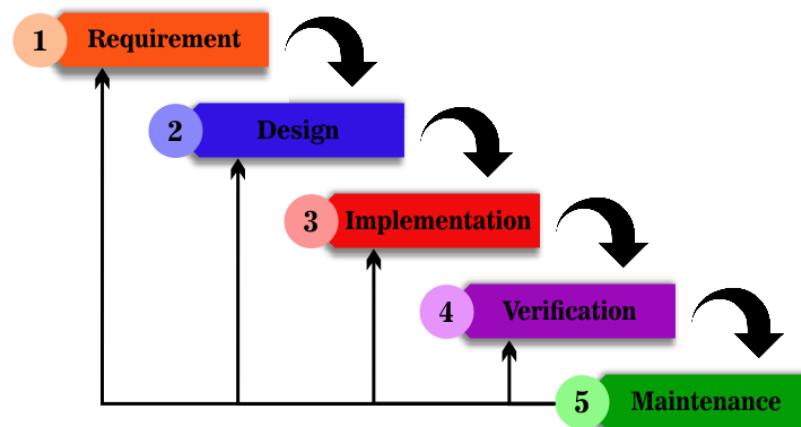
6.14 CodeIgniter

CodeIgniter adalah sebuah framework PHP dengan model MVC (*Model, View, Controller*) yang dapat membantu mempercepat developer dalam pengembangan aplikasi web berbasis PHP dibandingkan jika menulis semua code program dari awal (Jafar, Abdullah, and Safi 2020).

Pada pembangunan sistem ini menggunakan *framework codeigniter* versi 4. *Codeigniter* 4 memiliki beberapa keunggulan dari pada *framework* lainnya yaitu memudahkan web developer dalam penulisan kode program lebih singkat dan dapat memberikan kemudahan dalam melacak error melalui mode “development”.

7. Metode Penyelesaian Masalah

Berikut dideskripsikan metode penyelesaian masalah yang digunakan dan akan dilakukan pada Proyek Akhir ini, metode ini akan dilakukan berdasarkan tahapan-tahapan yang membentuk alur pengerjaan secara sistematis. Metode penyelesaian masalah ini digunakan sebagai panduan dalam melaksanakan pengerjaan Proyek Akhir ini agar hasil yang nantinya akan dicapai tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditentukan. Pembuatan sistem ini menggunakan metode Waterfall yang digambarkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Metode Waterfall

Metode *waterfall* sering disebut juga dengan Linear Sequential. Metode *waterfall* merupakan metode yang sering dipakai saat kita telah mengenal jelas requirement yang akan dipakai untuk membuat aplikasi, dimana hal ini menggambarkan pendekatan yang sistematis dan juga berurutan pada pengembangan perangkat lunak, dimulai dengan spesifikasi kebutuhan pengguna lalu berlanjut melalui tahapan perencanaan, permodelan, konstruksi, serta penyerahan sistem ke pengguna, yang terakhir dengan dukungan pada perangkat lunak lengkap dihasilkan (Pressman, 2012).

Dalam pengembangannya, metode *waterfall* memiliki beberapa tahapan yang berurut yaitu *requirement* (analisis kebutuhan), *system and software design* (perancangan desain sistem dan software), *Implementation* (Implementasi),

verification (Pengujian), dan *Maintenance* (pemeliharaan). Tahapan-tahapan dari metode Waterfall adalah sebagai berikut:

1. *Requirement Analysis* (analisis kebutuhan)

Pada tahap ini akan dilakukan pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian studi kasus untuk memperoleh informasi yang diperlukan dalam pengerjaan laporan Proyek Akhir. Pada penelitian ini didapatkan informasi melalui diskusi dengan *client*.

2. *System dan Software Design* (perancangan sistem)

Pada tahap ini akan dilakukan perancangan sistem berdasarkan susunan rencana yang telah ditentukan. Perancangan sistem ini menentukan konsep desain antarmuka dan *software* yang menggunakan *framework codeigniter*, yaitu sebuah *framework* Codeigniter 4 yang bersifat open source dan menggunakan metode MVC (*Model, View, Controller*) untuk memudahkan peneliti dalam membangun sistem survei kepuasan masyarakat tanpa ahrus membuatnya dari awal.

3. *Implementation* (Implementasi sistem)

Pada tahap ini akan dilakukan penerapan dari rancangan sistem yang sudah dibuat untuk memastikan seluruh bagian pada sistem dapat bekerja dengan baik sesuai dengan rancangan yang sudah di buat.

4. *Verification* (pengujian sistem)

Pada tahap ini akan dilakukan pengujian sistem yang telah di implementasikan untuk memastikan sistem sudah bekerja dengan baik sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan dan mengecek setiap kegagalan maupun kesalahan.

5. *Maintenance* (pemeliharaan)

Pada tahap akhir dalam model *waterfall*, perangkat lunak yang sudah jadi, dijalankan, serta dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya. Hal

ini akan dilakukan dokumentasi pada sistem dari awal hingga akhir untuk selanjutnya dibuat dalam laporan Proyek Akhir II dan Proyek Akhir III.

8. Rencana Pelaksanaan

Tabel 2 Rencana Pelaksanaan

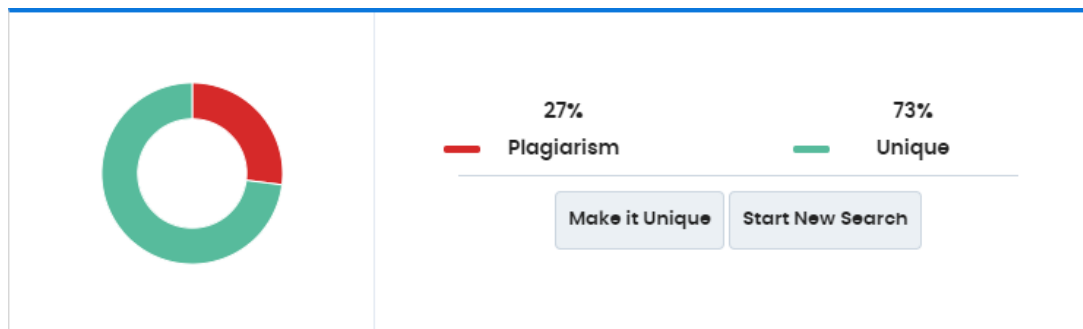
No	Kegiatan	Bulan dan Minggu Ke -																											
		Agustus				September				Oktober				November				Desember				Januari				Februari			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Requirement																												
2	Design																												
3	Implementation																												
4	Verification																												
5	Maitenance																												

9. Daftar Pustaka

- Ardyani Nalendri, Styadi, Ismiarta Aknuranda, and Fajar Pradana. 2018. "Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung Pada UPT P2BJ Jawa Timur Dengan Metode SERVQUAL Dan Analisis Importance & Performance Matrix | Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 2(11): 5173–81. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3226>.
- hidayah, Siti nur. 2019. "Tugas Akhir."
- Jafar, Ratna, Muksin Hi Abdullah, and Mudar Safi. 2020. "Perancangan Sistem Informasi Manajemen Sarana Dan Prasarana Menggunakan Framework Codeigniter Pada Akademi Ilmu Komputer Ternate." *Jurnal Ilmiah ILKOMINFO - Ilmu Komputer & Informatika* 3(2): 62–68.
- Penerbitan Surat Laik Operasi Kapal Perikanan Pangkalan Pengawasan Sumber Daya Kelautan Dan Perikanan Batam Direktorat Jenderal Pengawasan Sumber Daya Kelautan Dan Perikanan, Pelayanan. 2017. "Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SkM)." : 1–18.
- Ruang, D A N Tata. 2018. "MASYARAKAT."
- Tahun, Prosiding Sentrinov. 2017. "Prosiding Sentrinov Tahun 2017 Volume 3 – Issn: 2477 – 2097." *Prosiding Sentrinov Tahun 2017* 3(2477–2097): 12–23.

10. Hasil Pengecekan Plagiarisme

Pada laporan proposal Proyek Akhir ini telah dilakukan pengecekan untuk membuktikan bahwa dokumen ini bebas dari tindak plagiarism ataupun duplikasi, Pengecekan ini dilakukan menggunakan aplikasi web yang dapat diakses pada <https://www.duplichecker.com/>



Gambar 2. Hasil Pengecekan Plagiarisme

11. Lampiran Pustaka

Ardyani Nalendri, Styadi, Ismiarta Aknuranda, and Fajar Pradana. 2018. "Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung Pada UPT P2BJ Jawa Timur Dengan Metode SERVQUAL Dan Analisis Importance & Performance Matrix | Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer." *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer* 2(11): 5173–81. <http://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/3226>.

Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer
Vol. 2, No. 11, November 2018, hlm. 5173-5181

e-ISSN: 2548-964X
<http://j-ptiik.ub.ac.id>

Pengembangan Sistem Survei Kepuasan Pengunjung pada UPT P2BJ Jawa Timur dengan Metode SERVQUAL dan Analisis Importance & Performance Matrix

Ardyani Nalendri Styadi¹, Ismiarta Aknuranda², Fajar Pradana³

Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Brawijaya
Email: ¹ardyaninalendri@gmail.com, ²i.aknuranda@ub.ac.id, ³fajar.p@ub.ac.id

Abstrak

Dalam pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat saat ini, Unit Pelayanan Terpadu Pelayanan dan Pengadaan Barang/Jasa atau UPT P2BJ Provinsi Jawa Timur melimpahkan kegiatan tersebut kepada pihak konsultan survei dari eksternal organisasi. Pelaksanaan survei oleh pihak konsultan dilakukan dengan mendatangi pengunjung dan melakukan survei secara manual sehingga kegiatan survei membutuhkan upaya yang cukup rumit. Mengingat keinginan UPT P2BJ Provinsi Jawa Timur dalam pelaksanaan kegiatan survei oleh lingkup internal, proses kegiatan survei harusnya tidak membebani pelaksanaan proses bisnis utama dari UPT P2BJ Provinsi Jawa Timur. Tidak hanya itu, hasil dari survei saat ini hanya mengelompokkan komponen kuesioner dengan hasil penilaian puas dan tidak puas. Penggunaan kombinasi metode SERVQUAL dan IPA diharapkan akan memberikan hasil analisis yang lebih spesifik pada setiap komponen survei sehingga dapat menjadi pedoman yang lebih tepat dalam menentukan keputusan yang harus diambil. Oleh karena itu, penelitian ini akan mengembangkan sistem survei kepuasan pengunjung terhadap UPT P2BJ Provinsi Jawa Timur dengan metode Service Quality (SERVQUAL) dan *Importance Performance & Matrix*. Sistem ini diharapkan dapat mengotomatisasi kegiatan survei UPT P2BJ Provinsi Jawa Timur dengan proses analisis survei yang sesuai dengan kebutuhan. Sistem dibangun berdasarkan model pengembangan *waterfall*. Hasil uji dari implementasi sistem tersebut menunjukkan bahwa sistem dapat memenuhi kebutuhan fungsional pengguna, sistem dapat berjalan pada jenis dan versi peramban web yang diujikan pada alat bantu SortSite, dan efisiensi waktu dari implementasi sistem sebesar 50.1% untuk pengguna responden dan 98.9% untuk pengguna administrator.

Kata kunci: pelayanan publik, sistem survei, servqual, importance & performance matrix, waterfall, pengembangan sistem.

hidayah, Siti nur. 2019. "Tugas Akhir."



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT UNIT PENYELENGGARA
PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KASUS: RSUD ARIFIN ACHMAD)**

VERY DWI SETIAWAN
11551104623

Tanggal Sidang : 21 Juli 2020

Periode Wisuda :

Jurusan Teknik Informatika

Fakultas Sains dan Teknologi

Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

ABSTRAK

Banyaknya rumah sakit yang ada saat ini membuat tingkat persaingan yang terjadi semakin ketat. Hal ini merupakan permasalahan yang harus diperhatikan oleh pihak rumah sakit untuk menjaga keberlangsungan rumah sakit dimasa yang akan datang. Penelitian ini bertujuan untuk survei pengaruh dari faktor pelayanan terhadap kepuasan pasien, serta memberikan strategi usulan pada faktor-faktor yang menjadi prioritas. Metode yang digunakan adalah *Customer Satisfaction Index* (CSI) untuk mengetahui tingkat kepuasan pasien dan *Importance Performance Analys* (IPA) untuk mengetahui prioritas terhadap faktor-faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pasien. Pengumpulan data dilakukan dengan penyebaran kuesioner kepada pasien rawat jalan untuk mendapatkan tingkat kinerja serta harapan para pasien. Dari hasil penelitian dapat di ambil sebuah kesimpulan bahwa masih banyak terdapat kepentingan atau harapan pasien yang belum dapat di penuhi oleh pihak RSUD Arifin Achmad, hal tersebut dapat dilihat dari nilai CSI yang di peroleh yaitu sebesar 69.00%. Adapun hal-hal yang perlu di perbaiki yaitu faktor-faktor yang terdapat pada kuadran A yang memiliki tingkat kepentingan tinggi dan dengan tingkat kinerja yang masih rendah.

Kata Kunci : *Customer Satisfaction Index* (CSI), *Importance Performance Analys* (IPA), *Kepuasan Pasien*

Tahun, Prosiding Sentrinov. 2017. "Prosiding Sentrinov Tahun 2017 Volume 3 – Issn: 2477 – 2097." *Prosiding Sentrinov Tahun 2017* 3(2477–2097): 12–23.

PROSIDING SENTRINOV TAHUN 2017

VOLUME 3 – ISSN: 2477 – 2097

SISTEM INFORMASI PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN MAHASISWA POLITEKNIK NEGERI BALI

I Wayan Suasnawa¹⁾, I Nyoman Eddy Indrayana²⁾

^{1,2} Jurusan Teknik Elektro, Politeknik Negeri Bali, Bukit Jimbaran, Kuta Selatan,
PO BOX 1064 Tuban, Badung, Bali, Indonesia

E-mail: ¹suasnawa@gmail.com, ²eddyindrayana@pnb.ac.id

ABSTRACT

The quality of the education system is fundamental to higher education institutions. One of the variables that can show the quality of service is by measuring the ability of the institution to meet customer expectations. This study aims to create an information system to measure the level of students satisfaction in Politeknik Negeri Bali. The measurement of students satisfaction level using servqual method includes several aspects, namely tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. These five aspects are implemented in the form of questionnaires with a number of questions measured by the Likert scale. The development of this information system using UML an object oriented program design modeling. The researcher implements this web-based information system using Codeigniter framework and MySQL database. System testing uses the black-box method to check the functionalities of the system. The results indicates that the application has been able to run in accordance with the design.

Keywords: *information systems, satisfaction index, education service, servqual, service quality*

ABSTRAK

Kualitas sistem pendidikan merupakan hal mendasar bagi institusi perguruan tinggi. Salah satu variabel yang dapat dipakai acuan kualitas layanan yaitu dengan mengukur kemampuan institusi untuk memenuhi harapan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sistem informasi untuk membantu mengukur tingkat kepuasan mahasiswa terhadap mutu layanan pendidikan di Politeknik Negeri Bali. Dalam sistem informasi ini pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa menggunakan metode *servqual* meliputi beberapa aspek yaitu aspek fisik, kehandalan, data tanggap, keterjaminan, dan empati. Kelima aspek tersebut diimplementasikan berupa kuisener dengan sejumlah pertanyaan yang diukur dengan skala *Likert*.

Pengembangan sistem informasi pengukuran tingkat kepuasan mahasiswa ini menggunakan pemodelan desain program berorientasi objek yaitu *Unified Modeling Language (UML)*. Peneliti mengimplementasikan sistem informasi ini berbasis web menggunakan *framework Codeigniter* dan basis data *MySQL*. Pengujian sistem menggunakan metode *black-box* untuk memeriksa fungsional dari sistem dengan mengamati hasil eksekusi melalui data uji. Hasil pengujian menunjukkan bahwa aplikasi telah dapat berjalan sesuai dengan rancangan.

Kata Kunci: *sistem informasi, indeks kepuasan, layanan pendidikan, servqual, kualitas layanan*

LEMBAR BIMBINGAN
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

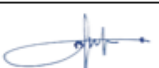


Nama : Nadila
Henni Hendrani Nasution

NIM : 3311811007
3311801020

Tahun Ajaran : 2020-2021

Judul : Sistem Survei Kepuasan Masyarakat Untuk Seluruh Website OPD dan
Layanan Kota Batam

Pembimbing : 1. Muhammad Nashrullah, S.ST., M.Sc.
2. Irpan Syarif Hsb, S.Kom

No	Tanggal	Rincian Kegiatan	Ttd Pembimbing
1	25/08/2020	Diskusi awal project yaitu system yang akan dibuat	
2	30/08/2020	Pengajuan judul dan menjelaskan sistem yang akan dibuat	Online
3	03/09/2020	Pembahasan table pada database	
4	16/09/2020	Penetapan jenis database yang akan dipakai (MySQL) dan penggunaan API Key	
5	10/11/2020	Pengajuan file proposal, revisi proposal, dan menjelaskan proposal	Online
6	12/11/2020	Revisi proposal dan persetujuan proposal	Online
7			