

SKRIPSI ANTON SELESAI REVISI.pdf

 Universitas Nusantara PGRI Kediri

Document Details

Submission ID

trn:oid::3117:559777181

Submission Date

Feb 23, 2026, 11:10 AM GMT+7

Download Date

Feb 23, 2026, 11:13 AM GMT+7

File Name

SKRIPSI ANTON SELESAI REVISI.pdf

File Size

568.5 KB

30 Pages

8,513 Words

54,679 Characters

30% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Exclusions

- 24 Excluded Sources

Top Sources

- 28%  Internet sources
- 16%  Publications
- 0%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags

0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

28%  Internet sources
16%  Publications
0%  Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Internet	www.scilit.net	1%
2	Internet	www.sciencegate.app	1%
3	Internet	e-theses.iaincurup.ac.id	1%
4	Internet	repository.unisti.ac.id	1%
5	Internet	docplayer.info	1%
6	Internet	pt.scribd.com	<1%
7	Internet	id.scribd.com	<1%
8	Internet	ejournal-binainsani.ac.id	<1%
9	Internet	pdfcoffee.com	<1%
10	Internet	www.scribd.com	<1%
11	Internet	repository.ub.ac.id	<1%

12	Internet	jurnal.unived.ac.id	<1%
13	Internet	ijiswiratama.org	<1%
14	Internet	repository.uir.ac.id	<1%
15	Internet	jurnal.utu.ac.id	<1%
16	Internet	docobook.com	<1%
17	Internet	eprints.akakom.ac.id	<1%
18	Internet	journal.ikopin.ac.id	<1%
19	Internet	jurnalmadani.stiemadani.ac.id	<1%
20	Internet	eprints.untirta.ac.id	<1%
21	Publication	Slamet Hariyanto, Khoirul Yahya. "EVALUASI KEPUASAN MASYARAKAT PADA LAY...	<1%
22	Publication	Novantri Tamu Ina, Arini Aha Pekuwali. "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PRE...	<1%
23	Publication	Setio Ardy Nuswantoro, Muhammad Haris Qamaruzzaman, Sutami Sutami, Muha...	<1%
24	Internet	digilib.uin-suka.ac.id	<1%
25	Internet	eskripsi.usm.ac.id	<1%

26	Internet	repository.ittelkom-pwt.ac.id	<1%
27	Internet	journal.eng.unila.ac.id	<1%
28	Internet	repository.upiypk.ac.id	<1%
29	Internet	library.stmikgici.ac.id	<1%
30	Internet	www.coursehero.com	<1%
31	Internet	repository.unja.ac.id	<1%
32	Internet	digilib.uinsa.ac.id	<1%
33	Internet	semicon.njr.co.jp	<1%
34	Internet	id.123dok.com	<1%
35	Publication	Aryo Wibisono, Mita Purnamasari, Agus Suharsono, Wara Pramesti. "PENGUKURA...	<1%
36	Internet	journal.jis-institute.org	<1%
37	Internet	eprints.upj.ac.id	<1%
38	Publication	Ivo Nurindah Sari Siringoringo, Arrazi Bin Hasan Jan, Merlyn Mourah Karuntu. "A...	<1%
39	Publication	Willyansah Willyansah. "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGOLAHAN DATA ...	<1%

40	Internet	adoc.pub	<1%
41	Internet	www.unisbank.ac.id	<1%
42	Publication	Rahmasari, Nirsal, Abdullah Syukur. "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PE...	<1%
43	Internet	repository.usahidsolo.ac.id	<1%
44	Internet	www.semanticscholar.org	<1%
45	Publication	Tri Astuti, Zunaidah Zunaidah, Rudy Noor Mukhtar, Marlina Widiyanti. "ANALISI...	<1%
46	Internet	repository.mercubuana.ac.id	<1%
47	Internet	stiatabalong.ac.id	<1%
48	Internet	eprints.umk.ac.id	<1%
49	Publication	Aryo Wibisono. "KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KANTOR DESA ...	<1%
50	Internet	ppid.kukarkab.go.id	<1%
51	Publication	Hen Hen Lukmana, Muhammad Al-Husaini, Irani Hoeronis, Luh Desi Puspareni. "...	<1%
52	Internet	eprints.uny.ac.id	<1%
53	Internet	repository.usd.ac.id	<1%

54	Publication	Wahyu Rahayu, Hoiriyah Hoiriyah, Bakir Bakir. "SPK Penilaian Kepuasan Pengunj...	<1%
55	Internet	aksiologi.org	<1%
56	Internet	bapelkesmas-diskes.baliprov.go.id	<1%
57	Internet	penerbitadm.pubmedia.id	<1%
58	Internet	repo.darmajaya.ac.id	<1%
59	Internet	e-journal.polsa.ac.id	<1%
60	Internet	lpm.unimudasorong.ac.id	<1%
61	Publication	Dedy Setiawan, Tri Suratno, Lutfi Lutfi. "Analisis, Desain dan Rancang Bangun Sist...	<1%
62	Internet	norma.ncirl.ie	<1%
63	Internet	repository.unisbablitar.ac.id	<1%
64	Internet	widuriold.raharja.info	<1%
65	Internet	ojs.ustj.ac.id	<1%
66	Publication	Anisah Anisah, Herfani Tri Nurpebri, Sarwindah ., Yurindra .. "Mobile Information ...	<1%
67	Internet	coachonlinegambling.com	<1%

68	Internet	digilibadmin.unismuh.ac.id	<1%
69	Internet	eprints.unm.ac.id	<1%
70	Internet	eprints3.upgris.ac.id	<1%
71	Internet	library.palcomtech.com	<1%
72	Internet	mafiadoc.com	<1%
73	Internet	ndar3006.blogspot.com	<1%
74	Internet	prosiding.d3per.uwhs.ac.id	<1%
75	Internet	repository.ung.ac.id	<1%
76	Publication	Andriyan Dwi Putra. "Analisa Kepuasan Pelanggan Event Organizer XYZ menggun...	<1%
77	Internet	dspace.uui.ac.id	<1%
78	Internet	eprints.polsri.ac.id	<1%
79	Internet	etheses.uin-malang.ac.id	<1%
80	Internet	jurnal.polines.ac.id	<1%
81	Internet	nonosun.wordpress.com	<1%

82	Internet	patihankidul.id	<1%
83	Internet	repositori.unsil.ac.id	<1%
84	Internet	repository.its.ac.id	<1%
85	Internet	repository.unib.ac.id	<1%
86	Internet	scholar.unand.ac.id	<1%
87	Internet	text-id.123dok.com	<1%
88	Internet	widuri.raharja.info	<1%
89	Internet	www.dhean.news	<1%
90	Publication	Jefonses Yarsian Pote. "Rancang Bangun Sistem Informasi Tanaman Obat Tradisi...	<1%
91	Publication	Mochammad Ali Ghozi, Dwi Agustin Retnowardani, Miftahur Ro'ifah. "SURVEI KEP...	<1%
92	Internet	ejournal.uin-suska.ac.id	<1%
93	Internet	eprint.stieww.ac.id	<1%
94	Internet	journal.unisnu.ac.id	<1%
95	Publication	Rezha Fauzi Nurhakim, Rafli Raihan Kamil, Muhammad Ruhbani Arrafi, Iyep Saef...	<1%

96

Publication

Teguh Riyanto. "PENINGKATAN KINERJA KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DAN INDE... <1%

97

Internet

johannessimatupang.wordpress.com <1%

98

Internet

repository.uin-suska.ac.id <1%

6

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Permasalahan

Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting dalam menentukan keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh kantor desa. Dalam beberapa tahun terakhir, semakin banyak kesadaran akan perlunya mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan publik. Untuk mengatasi kebutuhan ini, Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat telah dikembangkan untuk mengumpulkan dan menganalisis data dari kantor desa (Damayanti, Kadek dan Haris, 2019).

Pemerintah adalah badan publik yang fungsi dan tujuannya memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Ada berbagai pelayanan yaitu layanan dalam bentuk barang dan jasa. Pelayanan berupa barang publik dapat berupa fasilitas yang menunjang kehidupan manusia, seperti jalan, air minum, dan lain-lain. Semakin tinggi kualitas pelayanan berupa barang publik, maka kehidupan masyarakat akan semakin baik, yang berarti tidak akan ada masalah yang menghambat pelaksanaan kegiatan sehari-hari. Sementara itu, pelayanan sebagai jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi. Pelayanan publik merupakan tanggung jawab negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak seluruh warga negara (Bakthiar, 2020).

Negara memiliki kewajiban untuk melayani semua warga negara dan semua golongan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik dan meningkatkan kesejahteraan rakyat. Dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan yang dapat diberikan kepada masyarakat, maka diperlukan suatu pedoman yang dapat mengukur terhadap kepercayaan masyarakat atas pelayanan yang diberikan pemerintah, untuk itulah diperlukan adanya suatu survei / kajian terhadap dampak pelayanan yang telah dirasakan oleh masyarakat. Hal ini sangat sesuai dengan Keputusan Menpan dan reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik (Ombudsman-RI, 2020)

Pengaduan masyarakat termasuk menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, belum menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya, serta masih adanya dijumpai pungutan liar dan diskriminatif (Rasilia, Joorie, Helly. 2022).

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan di Kantor Desa Manyaran, terdapat permasalahan yang dijumpai pada bagian kritik dan saran dari masyarakat, dimana masyarakat merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan dalam pemerintahan desa. Pasa fasilitas di Kantor Desa Manyaran belum ditemukan tersedianya sarana untuk memberikan *feedback* terhadap pelayanan publik yang telah diberikan oleh Kantor Desa Manyaran, seperti belum tersedianya kotak saran.

Berdasarkan uraian dan persepsi inilah yang kemudian melatar belakangi penulis untuk mengambil judul "*Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Manyaran*". Diharapkan hasil dari penilaian IKM ini dapat menjadi masukan dan tolak ukur bagi unit pelaksana teknis di Desa Manyaran terhadap keberhasilan pelayanan publik umum untuk masyarakat (Ridwan. 2021).

1.2 Batasan Masalah

Berdasarkan penelitian ini, penulis membatasi aspek penelitian yang dilakukannya yaitu:

1. Menggunakan Bahasa Pemrograman *HTML* dan *PHP* untuk perancangan *website*.
2. Hanya admin yang dapat mrngakses data pada aplikasi IKM berbasis *website*.
3. Sistem informasi IKM berbasis *website* diakses secara *local*.
4. Data sampel yang akan digunakan hanya berasal dari Kantor Desa yang diteliti.
5. Metode yang digunakan untuk pembuatan *website* adalah dengan metode *waterfall*.
6. Metode perhitungan menggunakan metode *servqual* (*service quality*).

Dengan menyusun kuesioner untuk memberikan saran atau kritikan atau penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dan juga membangun *website* sistem informasi untuk Kantor Desa Manyaran.

1.3 Rumusan Masalah

Berikut adalah beberapa perumusan masalah yang ditemukan oleh peneliti dalam penelitiannya, yaitu:

1. Bagaimana menyusun kuesioner pada IKM berbasis *website* terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Manyaran?
2. Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem informasi IKM terhadap pelayanan pada pelayan publik di Kantor Desa Manyaran?

1.4 Tujuan Penelitian

Dalam tujuan dalam penelitian ini memiliki berdasarkan pada permasalahan yang hendak dicapai, yaitu:

1. Menyusun kuesioner pada sistem informasi IKM berbasis *website* pada masyarakat desa dalam memberikan *feedback* atau penilaian *kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desa Manyaran*.
2. Membangun sistem informasi IKM berbasis *website* pada pelayanan publik di Kantor Desa Manyaran.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian dan penulisan skripsi ini adalah:

1. Kuesioner pada sistem informasi IKM dapat memberikan *feedback* dari *masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Desan Manyaran*.
2. Sistem yang dapat digunakan dalam penilaian terhadap pelayanan publik di Kantor Desan Manyaran.

1.6 Sistematika Penelitian

Sistematika penulisan pada penelitian ini sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang dan Masalah

1.2 Batas Masalah

1.3 Rumusan Masalah

1.4 Tujuan Penelitian

1.5 Manfaat Penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

BAB II KAJIAN TEORI DAN HIPOTESIS

2.1 Kajian Teori

2.2 Kajian Hasil Penelitian Terdahulu

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Identifikasi Variabel Penelitian

3.2 Teknik dan Pendekatan Penelitian

3.3 Tempat dan Waktu Penelitian

3.4 Populasi dan Sampel

3.5 Teknik Pengumpulan Data

3.6 Teknik Analisis Data

BAB IV DESAIN SISTEM

4.1 Tinjauan Lokasi

4.2 Analisa Proses Bisnis

4.3 Desain Arsitektur Sistem

4.4 Pemodelan Data dan Proses

4.5 Desain Database

BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

5.1 Arsitektur Sistem

5.2 Basis Data

5.3 Tampilan Input, Output dan Laporan

5.4 Pengujian Sistem

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

6.2 Saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kajian Teori

2.1.1 Sistem Informasi

Menurut John F. Nash (1995: 8), sistem informasi adalah kombinasi dari orang, fasilitas atau sumber daya teknis, media, prosedur dan kontrol. Tujuannya adalah untuk mengatur jaringan sosial yang penting, proses secara rutin tertentu, mendukung manajemen dan pengguna internal dan eksternal, serta memberikan dasar untuk mengambil keputusan yang tepat (Koulutuslehtori 3, 2019). Sistem informasi menurut Anjelita dan Rosiska (2019) adalah hubungan antara informasi, metode dan penggunaan perangkat keras dan perangkat lunak untuk menyampaikan informasi yang berguna.

Sistem informasi adalah suatu sistem dalam suatu organisasi yang memenuhi kebutuhan perencanaan bisnis sehari-hari, mendukung operasi, merupakan proses manajemen dan perencanaan suatu organisasi, dan menyediakan laporan penting kepada beberapa pihak eksternal. Sistem informasi adalah kombinasi terorganisir dari orang, perangkat keras, perangkat lunak, jaringan komunikasi, dan fasilitas data yang mengumpulkan, mengubah, dan berbagi informasi dalam suatu kelompok. Orang mengandalkan sistem informasi untuk berkomunikasi menggunakan berbagai perangkat fisik, sistem pengelolaan dan pemrosesan informasi, saluran atau jaringan komunikasi, dan data atau sumber daya data yang disimpan. Sistem informasi secara teknis dapat didefinisikan sebagai sekumpulan elemen yang saling berhubungan yang mengumpulkan (atau menerima), mengatur, menyimpan dan berbagi informasi untuk mendukung pengambilan keputusan dan pemantauan dalam perusahaan. Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai transaksi informasi sehari-hari yang dibentuk oleh sekelompok perangkat yang terhubung (perangkat keras, perangkat lunak, dan otak), dengan tujuan mengubah sumber daya menjadi informasi yang cukup untuk mendukung keputusan penting dalam organisasi. (Friandi, Fungki dan A, 2020).

Dari pendapat para ahli di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari beberapa komponen pengelolaan informasi, sehingga data yang diolah dapat dijadikan informasi yang bermakna dan layak untuk mencapai tujuan organisasi.

2.1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif dan kualitatif opini masyarakat dalam menerima pelayanan dari pelayanan publik peralatan pengiriman dengan membandingkan harapan dan kebutuhan.

Tujuan dilakukannya pengukuran IKM adalah untuk mengetahui penilaian operasi unit-unit pelayanan di instansi pemerintah yang diakui oleh instansi terkait secara periodik. Dan bagi unit non-bisnis di lembaga negara, hasil pengukuran tersebut dapat dijadikan sebagai dokumen untuk menyusun kebijakan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik ke depan. Dan bagi masyarakat, IKM dapat menjadi gambaran kinerja pelayanan entitas yang bersangkutan (Kepmenpan, 2004).

Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat yang ditetapkan oleh Menteri yang bertanggung jawab di bidang reformasi administrasi Kep/25/M.PAN/2/2004 menyatakan, bahwa terdapat 14 kriteria yang relevan, valid dan reliabel reliabilitas

merupakan kriteria minimal yang diperlukan untuk mengukur kepuasan, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan petugas pelayanan
4. Kedisiplinan petugas pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan
6. Kemampuan petugas pelayanan
7. Kecepatan pelayanan
8. Keadilan mendapatkan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas
10. Kewajaran biaya pelayanan
11. Kepastian biaya pelayanan
12. Kepastian jadwal pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan
14. Keamanan Pelayanan.

2.1.3 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah segala macam kegiatan yang dilakukan oleh pejabat pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dengan mengarahkan, menyediakan fasilitas, pelayanan dan aspek lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik tidak dapat dipisahkan dari urusan kepentingan publik. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik untuk menunjang berbagai kebutuhannya.

Jenis Pelayanan Publik diklasifikasikan tiga jenis pelayanan badan publik dan BUMN/BUMD sebagai berikut:

1. Pelayanan Administrasi
2. Pelayanan keuangan
3. Pelayanan Jasa

Karakteristik Pelayanan mengidentifikasikan lima karakteristik yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas jasa, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangible*)
2. Keandalan (*reliability*)
3. Daya tanggap (*responsiveness*)
4. Jaminan (*assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

2.2 Kajian Pustaka

Dalam penulisan ini, penulis juga mencari beberapa referensi dari para peneliti terdahulu. Menurut Yana dan Ridwan (2021). Indeks kepuasan layanan masyarakat merupakan faktor penting bagi sebuah instansi untuk mencapai tujuan, hal ini berkaitan

pada kedisiplinan dan berdampak pada kinerja dari masing-masing pegawai. Banyak cara yang dapat dilakukan untuk mencapai sistem informasi indeks kepuasan yang baik, salah satunya menggunakan teknologi komputer dimana penerapannya dengan aplikasi indeks kepuasan layanan. Dalam penelitian ini, metode pengumpulan data yaitu dengan metode studi kasus dan metode pengembangan sistem yaitu dengan model *waterfall*. Pada pemerintahan desa saat ini sistem yang digunakan dalam proses ini masih manual. Berdasarkan masalah di atas dibuatlah sistem informasi indeks kepuasan layanan masyarakat pada kantor Desa Pasirukem. Hasil dari penelitian ini adalah terbentuknya sebuah Sistem Informasi Indeks Layanan Kepuasan Masyarakat untuk dapat memberikan informasi tentang kualitas kinerja dari unit pelayanan masyarakat tersebut.

Menurut Ahmad dan Siti (2019). Pelayanan publik sangatlah penting, baik dalam bentuk berwujud untuk masyarakat ataupun jasa untuk masyarakat. Pelayanan dalam bentuk berwujud untuk masyarakat bisa jadi berupa fasilitas yang mendukung kehidupan masyarakat, seperti jalan raya, air bersih dan lainnya. Semakin tinggi kualitas pelayanan dalam bentuk barang publik maka kehidupan masyarakat akan baik, artinya tidak ada masalah yang menghambat dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari. Sementara pelayanan dalam bentuk jasa sangat dibutuhkan masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta penyelenggaraan transportasi. Kualitas pelayanan di Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar masuk dalam kategori "B", tetapi masih ada elemen kualitas pelayanan dari PermenpanRB No. 14 tahun 2017 yang masih belum bagus, berupa waktu penyelesaian, perilaku pelaksana, penanganan saran dan keluhan, infrastruktur menurut masyarakat Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar.

Menurut Dea, Kadek, dan Akhmad (2019), Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ditinjau dari pelayanan administratif. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004. Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Kecamatan Sawan dengan jumlah responden 150 orang menggunakan teknik sampling non probability sampling dengan jenis *accidental sampling*. Data yang dikumpulkan, dilakukan dengan metode kuisisioner atau angket. Hasil penelitian menunjukkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM masyarakat dari keseluruhan indikator pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat namun dari segi fasilitas untuk pengaduan masyarakat seperti kotak saran belum ada. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Kecamatan Sawan diukur berdasarkan kepuasan masyarakat menggunakan IKM secara total dari 14 indikator pelayanan pada rentang nilai IKM 2,51-3,25 dengan nilai konversi IKM pada rentang 62,51-81,25 yang berada pada kategori mutu pelayanan dan kinerja pelayanan baik. Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan dengan adanya mutu pelayanan dan kinerja pelayanan yang baik.

Menurut Laila, Halawa, dan Lalugu (2022). Sistem informasi manajemen merupakan hal yang mutlak ada dalam setiap badan organisasi. Karena dengan adanya sebuah sistem informasi manajemen akan membantu pelaksanaan tata kerja dari pada suatu organisasi atau instansi itu sendiri sehingga pada akhirnya dapat berjalan dengan baik dan sebagaimana yang diharapkan. Pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh organisasi publik atau instansi pemerintah yang bertujuan untuk

1 memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa yang dilakukan sesuai standar dan peraturan yang telah ditetapkan, pemerintah melalui lembaga dan segenap aparaturnya bertugas menyediakan dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pegawai pada pengaruh sistem informasi manajemen terhadap pelayanan publik pada Kantor Camat Boronadu Kabupaten Nias Selatan sebanyak 16 orang.

97 Menurut Suadin (2019). Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kecamatan di Kabupaten Belitang OKU Timur yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian deskriptif ini menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Sebuah penelitian yang dilakukan di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur pada bulan Oktober 2018. Teknik pengambilan sampel Pengambilan sampel non-probabilitas dengan jenis sampel acak menggunakan teknologi pendataan dilakukan melalui teknik observasi, dokumen dan angket. Uji kecocokan dengan formula Product Moment Pearson dan uji reliabilitas dengan rumus alpha cronbach menunjukkan hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan Kantor Kabupaten Belitang adalah 2, 88 Kursus 71, 95, dimana pemberian nilai pelayanan publik mendapatkan hasil kualitas pelayanan yang baik.

4 Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengacu pada pengembangan fasilitas untuk memberikan *feedback* terhadap pelayanan publik di Desa Manyaran. Dengan menggunakan sistem informasi IKM dengan kuesioner untuk mendapatkan data. Dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat saya menggunakan teori kriteria penilaian yang diperlukan untuk mengukur kepuasan berdasarkan pada perundang-undangan mengenai pelayanan publik terdapat 14 kriteria yang relevan, valid dan reliabilitas.

4 Keunggulan dari penelitian ini yaitu mengembangkan Sistem Informasi IKM untuk penilaian kualitas kinerja pelayanan publik terhadap masyarakat desa. Pada sistem informasi IKM berbasis *website* langsung tertuju pada inti kuesioner, dimana masyarakat diwawancarai mengenai penilaian tingkat kepuasan pada kinerja pelayanan publik di Kantor Desa Manyaran.

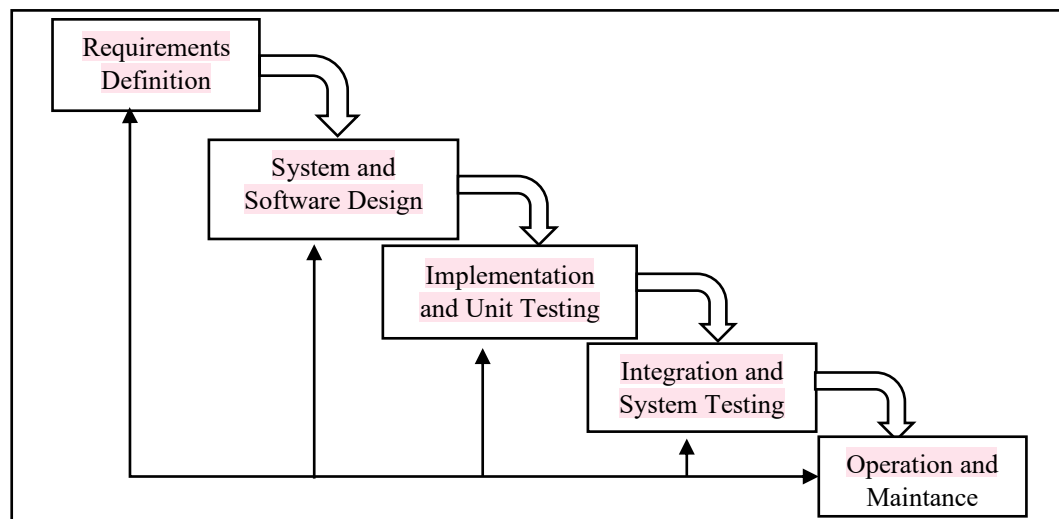
BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Pengembangan Sistem

Metodologi umum dalam pengembangan sistem informasi yaitu *System Development Life Cycle* atau disebut dengan istilah SDLC. Terdapat 5 fase yang terdapat pada SDLC ini yaitu fase perencanaan, analisis, perancangan, implementasi dan pemeliharaan sistem. Pemilihan model SDLC yang digunakan untuk pengembangan sistem akan menentukan kualitas sistem yang dibuat atau dikembangkan dan juga akan menentukan biaya serta kebutuhan lain untuk pengembangan sistem.

3.2 Metode Waterfall

Model *Waterfall* merupakan model SDLC yang biasa digunakan dalam pengembangan sistem informasi atau perangkat lunak. Model ini menggunakan pendekatan sistematis dan berurutan. Tahapan model ini mulai dari tahap perencanaan hingga tahap pengelolaan (pemeliharaan) dan dilaksanakan secara bertahap. Oleh karena itu, peneliti menggunakan model *waterfall* sebagai metode pengembangan sistem informasi.



Gambar 3. 1 Metode Waterfall (Sasmito, 2017)

Penjelasan dari tahapan pada pengembangan sistem model *waterfall* menurut Sasmito (2017):

1. Requirement analysis and definition

Tahap ini diawali dengan sistem yang diperoleh pada hasil tanya jawab dengan pengguna dimasukkan dan dicatat secara terurut dan jelas. Tahap ini memiliki tujuan sebagai spesifikasi dalam sistem agar dapat berjalan sesuai ketentuan yang telah dibuat.

2. Software design and system

Pada tahap ini, diawali dengan mengidentifikasi kebutuhan apa saja dari sistem *hardware* dan sistem *software* dengan cara membuat rancangan dari sistem. Perancangan dari *software* menggunakan gambaran abstrak dari sistem dan

identifikasi system agar mendapatkan keterkaitan dalam sistem dasar dengan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*).

3. *Unit testing and implementation*

Dalam tahap ini, diawali dengan pengujian menggunakan *white box testing* diwujudkan dengan rangkaian unit program. Pengujian ini menggunakan pengecekan dalam system guna memenuhi syarat spesifikasinya.

4. *Intergration and system testing*

Tahap ini diawali dengan program yang sudah tergabung semuanya dan sudah diuji dalam system yang lengkap di *check* kembali guna menentukan kesesuaian pada perangkat lunak yang telah dibuat atau tidak. Setelah melalui tahap pengujian *software* kemudian akan diberikan kepada *responden*.

5. *Maintenance and operation*

Ini adalah tahap akhir yang paling memakan waktu yang panjang tetapi tidak demikian karena system selalu dipakai secara *real time*. Tahapan perbaikan menyangkut kesalahan-kesalahan yang sebelumnya tidak dapat ditemukan pada system, maka dari itu perlu untuk peningkatan implementasi dari unit system, dan melibatkan layanan system tersebut sebagai unit kebutuhan yang baru.

3.3 Metode *Service Quality* (*Servqual*)

Metode *Service Quality* adalah metode yang dapat mengukur dari kualitas pelayanan perusahaan, dimana metode ini digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik terhadap masyarakat. Metode *Service Quality* adalah metode yang dapat diimplementasikan dan digunakan untuk menentukan pengukuran kualitas pelayanan yang diberikan.

Dalam metode ini diterapkan dengan skala multi-item untuk mengukur persepsi dan harapan responden. Pada metode ini nilai atau skor kesenjangan (GAP) antara persepsi dan harapan kemudian diterapkan pada lima dimensi kualitas pelayanan yaitu daya tanggap, kehandalan, bukti langsung, jaminan dan empati. Atribut variable persepsi dan harapan berdasarkan *Skala Likert* menjelaskan lima dimensi kualitas dalam beberapa item pertanyaan.

Pada nilai *Servqual* untuk masing-masing item pertanyaan untuk setiap responden dapat diperoleh rumus berikut (Tjiptono, 2018):

$$\text{Nilai } \textit{Servqual} = \text{Nilai Persepsi} - \text{Nilai Harapan}$$

$$\text{Kualitas (Q)} = \frac{\text{PERSEPSI (P)}}{\text{HARAPAN (H)}}$$

Apabila kualitas (Q) ≥ 1 , maka dapat disimpulkan kualitas dalam pelayanan dapat dikatakan bagus.

Berikut adalah langkah metode *Service Quality* menurut Daniel, Tulus, dan Benyamin (2019): Menjumlahkan skor GAP tiap dimensinya lalu didapatkan selisih kesenjangan antara persepsi dan harapan akan mendapatkan kesimpulan dalam kualitas pelayanan dan perbaikan atribut layanan dengan kategori sebagai berikut:

- Apabila Persepsi > Harapan, maka bermutu (Pertahankan)
- Apabila Persepsi < Harapann, maka tidak bermutu (Perbaiki)
- Apabila Persepsi = Harapan, maka memuaskan (Tingkatkan)

Kesimpulan dari metode *Servqual* adalah dapat mempermudah untuk pengukuran kualitaas pelayanan masing-masing dimensi dan juga mendapatkan

nilai (GAP) dimana merupakan selisih antara skor persepsi dan harapan responden sehingga dapat memenuhi kepuasan masyarakat dari skor tersebut, selain itu pengukuran kualitas pelayanan juga sangat penting bagi pihak pengelola untuk mengetahui keadaan kualitas dari pelayanan publik di Kantor Desa Manyaran. Dengan adanya dimensi *Servqual* yaitu *Reability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Tangible* (bukti fisik), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (perhatian) yang dapat menentukan tingkat kepuasan responden dalam kualitas pelayanan.

3.4 Teknik dan Pendekatan Penelitian

Teknik dan pendekatan dari penelitian ini keseluruhan proses yang dilalui harus melalui beberapa tahapan. Tahapan yang dilakukan meliputi: masalah penelitian, tinjauan studi, metodologi, perancangan sistem, pembuatan, dan pengujian sistem. Penelitian Perancangan Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Permerintah Desa Manyaran merupakan jenis penelitian terapan. Hasil penelitian dapat langsung diterapkan untuk memecahkan permasalahan yang dihadapi. Hasil penelitian berupa Perancangan Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diharapkan dapat dipergunakan untuk mengukur penilaian kinerja dari unit pelayanan masyarakat pada pemerintahan desa Manyaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

BAB IV DESAIN SISTEM

4.1 Tinjauan Lokasi

4.1.1 Lokasi Kelurahan

Kelurahan Manyaran adalah salah satu kelurahan dari Kecamatan Banyakan. Kelurahan Manyaran ini terletak di Manyaran, Kecamatan Banyakan, Kabupaten Keediri, Jawa Timur 64157. Di kelurahan ini terdiri dari 7 Dusun yaitu Keton, Kasian, Putat, Kradenan, Manyaran, Sumber Bentis dan Ngesong. Namun dalam penelitian ini fokus pada Dusun Ngesong.

4.1.2 Visi dan Misi Kelurahan

Kelurahan Manyaran memiliki visi dan misi sebagai berikut:

Sebagai akselerasi untuk mewujudkan kesinambungan pembangunan Pemerintah Daerah dengan Pemerintah Desa dan beberapa pertimbangan potensi dan kondisi Desa, maka sebagai pedoman penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan Desa Manyaran Kecamatan Banyakan Kabupaten Kediri ditetapkan dengan Visi sebagai berikut:

“Kebersamaan Dalam Membangun Desa di Segala Bidang Untuk Terwujudnya Masyarakat Desa Manyaran yang Lebih Maju, Makmur dan Sejahtera.”

Dalam Rangka mencapai visi yang telah ditetapkan sebagaimana tersebut diatas, maka visi tersebut diimplementasikan dalam beberapa misi pembangunan sebagai berikut:

1. Meningkatkan keimanan dan ketaqwaan kepada Tuhan Yang Maha Esa
2. Meningkatkan sarana dan prasarana desa;
3. Pengembangan ekonomi berbasis kelompok;
4. Meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat dengan terpenuhinya kebutuhan pangan, sandang, papan, pendidikan dan lapangan kerja.
5. Meningkatkan pelayanan masyarakat
6. Meningkatkan pelayanan kesehatan bagi masyarakat.
7. Memperbaiki tingkat pendidikan masyarakat baik dari sarana dan prasarana serta kualitas sumberdaya manusia.
8. Mengembangkan sektor pertanian dan perdagangan dengan pembinaan dan pemberian kemudahan permodalan demi kelancaran usaha
9. Meningkatkan kapasitas masyarakat dan lembaga-lembaga yang ada.
10. Memperkuat kelembagaan desa yang ada sehingga dapat melayani masyarakat secara optimal.
11. Mengembangkan jaringan kemitraan dalam pembangunan
12. Bersama masyarakat dan kelembagaan desa menyelenggarakan pemerintahan dan melaksanakan pembangunan yang partisipatif;
13. Bersama masyarakat dan kelembagaan desa dalam mewujudkan Desa Manyaran yang aman, tentram dan damai
14. Bersama masyarakat dan kelembagaan desa memberdayakan masyarakat untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

4.1.3 Srtuktur Organisasi Kelurahan

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Desa Manyaran

Pada gambar 4.1 menunjukkan struktur organisasi atau struktur kepengurusan di kelurahan Manyaran ini yaitu diperlihatkan pada bagan di bawah ini adalah **Susunan Organisasi dan Tata Kerja Pemerintah Desa Manyaran Kecamatan Banyakan**.

4.2 Analisa Proses Bisnis

4.2.1 Analisa Sistem Yang Sedang Berjalan

Dalam penelitian ini terfokus pada pelayanan publik yang diberikan oleh para pegawai di kantor desa kelurahan Manyaran. Pelayanan publik di kelurahan Manyaran masih kurang memadai karena hanya terdapat kotak kritik dan saran dan hanya digunakan bagi masyarakat yang memahami menulis dan membaca. Maka dari itu masyarakat yang tidak terlalu paham tentang kotak kritik saran ini akan menghiraukannya karena tidak bisa menggunakannya.

Dengan adanya permasalahan ini peneliti membantu kantor desa Manyaran dengan menggunakan web guna memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan kantor desa Manyaran. Kemudian untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor desa Manyaran. Dalam proses perbaikan permasalahan yang ditemukan peneliti mengembangkan sistem informasi sebagai sarana untuk masyarakat dalam memberikan saran ataupun kritik melalui tingkat kepuasan yang mencakup lima pilihan yaitu sangat tidak memuaskan, tidak memuaskan, cukup memuaskan, memuaskan, sangat memuaskan.

4.2.2 Analisa Sistem Yang Diusulkan

Dibuatlah perubahan dalam sistem Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimana sebelumnya dilakukan secara offline maka kali ini di buatlah form kuesioner secara online untuk meningkatkan efisiensi dalam pengukuran index kepuasan masyarakat pada kantor desa manyaran. Perubahan ini memiliki dampak signifikan terhadap proses efisiensi dalam proses mengukur kepuasan masyarakat terhadap kantor desa manyaran.

a. Data Input

Dalam sistem informasi index kepuasan masyarakat kantor desa manyaran berbasis web, terdapat beberapa data yang perlu diinputkan. Data-input tersebut meliputi nama responden, umur respondeng, jenis kelamin responden, pekerjaan responden, frekuensi berkunjung responden. Terakhir, pengisian form 14 pertanyaan.

b. Gambaran Proses

Berikut terdapat 2 antar muka aplikasi yaitu administrator dan masyarakat yang memiliki fungsi berbeda:

1. Hak Akses Administrator

- Dapat melakukan login melalui aplikasi dengan username dan password
- Dapat mengelola data admin dan pertanyaa kuisisioner yaitu dengan menambah, edit, dan hapus.
- Dapat menganalisa penilaian kepuasan melalui metode servqual
- Dapat melihat output laporan hasil penilaian kepuasan masyarakat setiap saat.

2. Hak Akses Masyarakat

- Dapat langsung mengisi form identitas dengan memasukan Nama, umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan frekuensi berkunjung.

12

- Dapat mengisi penilaian kepuasan masyarakat yang dirasakan dengan menjawab semua pertanyaan yang diberikan termasuk variabel kenyataan dan harapan.

Gambaran proses pengukuran kepuasan tersebut menggambarkan alur umum dalam sistem informasi index kepuasan masyarakat berbasis web. Namun, detail dan langkah-langkah spesifik dapat bervariasi tergantung pada implementasi sistem yang digunakan oleh Kantor Desa Manyaran.

c. Data Output

Berikut adalah gambaran data output dalam sistem informasi Index kepuasan masyarakat kantor desa manyaran berbasis web:

1. Setelah pengguna melakukan pengisian form identitas dan pengisian semua kuisioner, sistem menghasilkan database yang berisi informasi berikut:

- a. Nama responden
- b. Umur responden
- c. Jenis kelamin responden
- d. Pekerjaan responden
- e. Frekuensi berkunjung responden

2. Sistem juga dapat menghasilkan laporan IKM perhitungan dengan metode *servqual* beserta diagram berikut: p1, p2, p3, p4, p5, p6, p7, p8, p9, p10, p11, p12, p13, p14, p15, p16, p17, p18, p19, p20, p21, p22, p23, dan p24. Data output tersebut memberikan informasi yang relevan tentang pengukuran kepuasan masyarakat pada kantor desa Manyaran.

Berikut adalah detail informasi yang dikembangkan dalam aplikasi system kepuasan masyarakat ini:

Tabel 4. 1 Analisis Kebutuhan Sistem

NO	ANALISA KEBUTUHAN PADA SISTEM
1	Kelola Item Pertanyaan
-	Mengetahui item pertanyaan berdasarkan dimensi SERVQUAL
-	Mengedit, menghapus, dan menambahkan item pertanyaan SERVQUAL
2	Jawaban Responden
-	Mengetahui identitas responden dari pengisian kuesioner dalam system
3	Data Pengguna
-	Mengetahui data pengguna yang masuk dalam sistem
-	Mengedit, menghapus, dan menambahkan admin atau pengguna
4	Hasil Perhitungan SERVQUAL
-	Mengetahui dimensi dan atribut item pertanyaan yang digunakan dalam perhitungan
-	Mengetahui nilai GAP (Kesenjangan) antara persepsi dan harapan masyarakat kelurahan desa Manyaran beserta keputusan apakah ada “Perbaikan” atau “Pertahankan”
-	Mengetahui atribut dengan prioritas nilai GAP yang paling tinggi ke paling rendah guna segera diperbaiki
-	Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan per atribut dimensi
5	Cetak / Menampilkan Laporan
-	Mencetak hasil laporan perhitungan metode <i>Service Quality</i> sebagai dokumen dengan format (.pdf)
-	Menghapus hasil laporan perhitungan metode <i>Service Quality</i>

53

33

Tabel 4.3 merupakan analisa kebutuhan system yang dibutuhkan oleh pihak kantor kelurahan desa Manyaran dan hasil seperti apa yang dapat menjadi tolak ukur dari pengelola untuk mengambil sebuah keputusan.

4.3 Desain Arsitektur Sistem

Kebutuhan Desain Arsitektur Sistem untuk website indeks kepuasan adalah proses identifikasi dan pengaturan struktur serta komponen sistem yang akan digunakan dalam membangun dan mengelola website index kepuasan. Desain arsitektur sistem ini melibatkan pemilihan teknologi, komponen, dan framework yang tepat untuk memenuhi kebutuhan fungsional dan nonfungsional dari website indeks kepuasan.

Desain arsitektur sistem website indeks kepuasan masyarakat mencakup aspek-aspek seperti pengorganisasian informasi, manajemen pengguna, integrasi dengan sistem survey kepuasan yang ada, keamanan data, skalabilitas, dan performa. Arsitektur sistem juga mempertimbangkan faktor-faktor seperti kebutuhan penyimpanan data, aksesibilitas, tampilan antarmuka pengguna, dan keterhubungan dengan sistem lain seperti basis data atau sistem indeks kepuasan masyarakat.

Dalam desain arsitektur sistem website indeks kepuasan masyarakat, penting untuk memastikan bahwa sistem dapat berjalan secara efisien, responsif, dan dapat diandalkan. Desain ini juga harus mempertimbangkan kemudahan pemeliharaan dan pengembangan sistem agar dapat memenuhi kebutuhan masa depan.

Dengan desain arsitektur sistem yang baik, website indeks kepuasan masyarakat dapat memberikan pengalaman pengguna yang baik, mempermudah proses penilaian pelayanan, serta mendukung kegiatan pengukuran kepuasan masyarakat secara efisien.

4.4 Pemodelan Data dan Proses (UML)

Tujuan dari desain sistem arsitektur adalah memberikan gambaran keseluruhan mengenai sistem yang telah dibangun kepada pengguna atau pengguna sistem. Desain sistem ini dibuat dengan menggunakan UML (Unified Modeling Language).

4.4.1 Use Case Diagram

Use case diagram digunakan untuk memodelkan interaksi antara aktor (pengguna atau sistem lain) dengan sistem yang sedang dirancang. Diagram ini membantu dalam mengidentifikasi dan menggambarkan fungsi-fungsi utama yang dapat dilakukan oleh pengguna atau aktor dalam sistem, serta hubungan antara aktor dan fungsi tersebut.

Dengan menggunakan use case diagram, tujuan-tujuan utama dari pengguna atau aktor dapat diidentifikasi dan disajikan secara visual. Diagram ini membantu dalam memahami kebutuhan pengguna, mengidentifikasi hal yang mungkin terjadi dalam sistem, dan memvisualisasikan interaksi antara pengguna dan sistem.

Use case diagram juga berguna dalam fase perancangan sistem untuk menentukan kebutuhan fungsional dan menentukan ruang lingkup sistem. Diagram ini dapat digunakan sebagai alat komunikasi yang efektif antara pengembang sistem dan pemangku kepentingan lainnya. Secara keseluruhan, use case diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi antara aktor dan sistem, serta untuk mengidentifikasi dan memodelkan kebutuhan fungsional dari perspektif pengguna atau aktor dalam sistem yang sedang dirancang.

Gambar 4. 2 Use Case Diagram

Dalam sistem ini terdapat dua aktor, dimana ada “Admin” dan “Responden (Masyarakat)” yang terlibat. *Use Case* utama yang terlibat dalam sistem ini adalah:

1. Admin

Pada gambar 4.2 menunjukkan bahwa admin adalah pengguna yang dapat mengoperasikan semua fungsi yang ada di antarmuka pengguna sistem tersebut yaitu dapat menambahkan dan menghapus pengguna, melihat dan mengatur data periode survey, *input* dan edit data kuesioner, melihat hasil perhitungan kuesioner serta dapat mencetak hasil laporan analisisnya.

2. Masyarakat (Responden)

Masyarakat atau responden adalah pengguna yang hanya dapat mengisi data diri sebelum mengisi kuesioner yang akan ditanyakan oleh admin yang sudah tersedia pada sistem. *Use case* utama yang terlibat dalam sistem ini adalah “Admin dan Masyarakat (Responden)”:

1. “Pengisian form identitas dan kuisisioner”: Masyarakat dapat langsung memberikan data diri dan menjawab 24 pertanyaan kuisisioner ke sistem.
2. “Login” Admin bisa login dengan memasukan username dan password
3. “Kelola Kuisisioner” Admin dapat menambah, menghapus, dan mengedit data dalam system
4. “Kelola Data Customer” Admin dapat melihat siapa saja yang sudah mengisi kuisisioner
5. “Kelola User” Admin dapat menambahkan, menghapus, dan mengedit username dan password admin
6. “Hasil Kuisisioner” Admin dapat langsung melihat hasil dari perhitungan survqual
7. “Laporan” Admin bisa menunjukkan hasil perhitungan

Pada use case diagram, aktor Admin akan terhubung ke use case yang sesuai. Use case “Login” akan terhubung ke kedua aktor, sedangkan use case lainnya terhubung ke aktor yang sesuai dengan peran mereka. Untuk menghasilkan gambar use case diagram, Anda dapat menggunakan perangkat lunak desain UML seperti Visual Paradigm, Lucidchart, atau draw.io. Dalam perangkat lunak tersebut, Anda dapat dengan mudah menambahkan aktor dan use case sesuai dengan deskripsi di atas, dan perangkat lunak akan menghasilkan gambar use case diagram secara otomatis.

4.4.2 Sequence Diagram

Diagram urutan (*sequence diagram*) adalah jenis diagram interaksi dalam UML (*Unified Modeling Language*) yang digunakan untuk menggambarkan interaksi antara objek dalam suatu sistem. Diagram urutan menunjukkan bagaimana objek berinteraksi satu sama lain dalam urutan waktu.

Sebuah diagram urutan dapat menunjukkan urutan pesan yang dikirim, urutan eksekusi, kondisi dan percabangan, perulangan, dan interaksi objek lainnya dalam suatu skenario atau proses. Diagram ini membantu dalam pemodelan, analisis, dan desain sistem, serta memvisualisasikan aliran interaksi antara objek-objek.

1. Sequence Diagram Responden

Gambar 4. 3 Sequence Diagram Responden Mengisi Form Identitas

Pada gambar 4.3 menunjukkan diagram mengisi form identitas yang disediakan pada sistem, kemudian responden mengisi form kuesioner.

Gambar 4. 4 Sequence Diagram Responden Mengisi Kuesioner

Pada gambar 4.4 menunjukkan diagram responden mengisi form kuesioner dari 24 pertanyaan yang harus dijawab sesuai dengan pelayanan yang diberikan.

2. Sequence Diagram Admin

Gambar 4. 5 Sequence Diagram Admin Melakukan Login

Pada gambar 4.5 adalah diagram urutan admin login dengan memasukkan *username* dan *password*, jika gagal admin dimohon untuk mengisi menggunakan *username* dan *password* yang sudah didaftarkan. Jika berhasil admin dapat mengelola data sistem.

Gambar 4. 6 Sequence Diagram Admin Mengelola Kuesioner

Pada gambar 4.6 merupakan diagram admin kelola kuesioner, dimana admin dapat mengedit, menambahkan atau menghapus data.

Gambar 4. 7 Sequence Diagram Admin Melihat Data Responden

Pada gambar 4.7 merupakan diagram admin melihat data responden, dimana admin dapat melihat keseluruhan data responden yang ada.

Gambar 4. 8 Sequence Diagram Melihat Data Kelola User

Pada gambar 4.8 merupakan diagram admin melihat data kelola user, halaman yang menampilkan nama dan email user yang terdaftar.

Gambar 4. 9 Sequence Diagram Admin Melihat Hasil Kuesioner

Pada gambar 4.9 merupakan diagram admin melihat hasil kuesioner, halaman yang menampilkan diagram lingkaran, Skala Kenyataan, Skala Harapan, dan GAP.

Gambar 4. 10 Sequence Diagram Admin Melihat Laporan

Pada gambar 4.10 merupakan diagram admin melihat laporan, halaman yang menampilkan hasil keseluruhan data dan dapat disimpan dengan format pdf atau dicetak menjadi *hardfile*.

4.4.3 Activity Diagram

Diagram aktivitas adalah jenis diagram alur *Unified Modeling Language* (UML) yang menunjukkan aliran dari satu aktivitas ke aktivitas lainnya dalam suatu sistem atau proses. Diagram ini digunakan untuk menggambarkan berbagai aspek dinamis dari suatu sistem dan disebut sebagai 'diagram perilaku' karena menggambarkan apa yang seharusnya terjadi dalam sistem yang dimodelkan.

Bahkan sistem yang sangat kompleks pun dapat divisualisasikan dengan diagram aktivitas. Diagram aktivitas sering digunakan dalam pemodelan proses bisnis atau untuk menggambarkan langkah-langkah diagram use case pada sebuah organisasi. Dalam menunjukkan langkah-langkah individual dalam suatu aktivitas dan urutan penyajiannya dan juga dapat menunjukkan aliran data antar aktivitas.

1. Activity Diagram Admin

Gambar 4. 11 Activity Diagram Admin Melakukan Login

Pada gambar 4.11 menunjukkan tentang diagram aktivitas admin “Login” dengan memasukkan *username* dan *password*, jika gagal admin dimohon untuk mengisi menggunakan *username* dan *password* yang sudah didaftarkan.

Gambar 4. 12 Activity Diagram Admin Mengelola Kuesioner

Pada gambar 4.12 menunjukkan tentang diagram aktivitas admin dalam mengelola kuesioner dan dapat mengedit, menambah atau menghapus kuesioner.

Gambar 4. 13 Activity Diagram Admin Melihat Data Responden

Pada gambar 4.13 menunjukkan tentang diagram aktivitas admin data responden. Admin mengelola data responden.

Gambar 4. 14 Activity Diagram Admin Mengelola User

Pada gambar 4.14 menunjukkan tentang diagram aktivitas admin dalam mengelola user pada halaman yang menampilkan nama dan email user yang terdaftar.

Gambar 4. 15 Activity Diagram Admin Melihat Hasil Kuesioner

Pada gambar 4.15 menunjukkan tentang diagram aktivitas admin dalam mengelola hasil kuesioner pada halaman yang menampilkan diagram lingkaran, skala kenyataan, skala harapan dan GAP.

Gambar 4. 16 Activity Diagram Admin Menampilkan Laporan

Pada gambar 4.16 menunjukkan tentang diagram aktivitas admin dalam mengelola laporan pada halaman yang menampilkan laporan diagram lingkaran, skala kenyataan, skala harapan dan GAP yang akan tersimpan dengan format pdf atau dapat dicetak menjadi *hardfile*.

2. Activity Diagram Responden

Gambar 4. 17 Activity Diagram Responden Mengisi Identitas

Pada gambar 4.17 adalah diagram aktivitas responden. Melalui admin, responden diminta mengisi identitas diri sesuai dengan formulir yang disediakan oleh sistem.

Gambar 4. 18 Activity Diagram Responden Mengisi Kuesioner

Pada gambar 4.18 adalah diagram aktivitas responden. Responden diminta mengisi form kuesioner sebanyak 24 pertanyaan yang disediakan sistem penilaian pelayanan di kantor desa Manyaran.

3. Class Diagram

Class diagram adalah salah satu jenis diagram yang digunakan dalam pemodelan berorientasi objek untuk menggambarkan struktur dan hubungan antara kelas-kelas dalam sistem atau aplikasi yang akan dibangun. Diagram ini menggunakan notasi seperti kotak dengan tiga sekat, yang masing-masing menunjukkan nama kelas, atribut, dan metode. *Class diagram* memberikan gambaran visual tentang kelas-kelas yang terlibat dalam sistem, atribut yang dimiliki oleh setiap kelas, serta hubungan antara kelas-kelas tersebut. Hubungan antara kelas-kelas dapat berupa asosiasi, pewarisan (*inheritance*), atau agregasi.

4.5 Desain Database (ERD)

Gambar 4. 19 Struktur Tabel Database

Pada gambar 4.8 adalah gambaran struktur tabel database untuk sistem kuesioner IKM yang mana database ini dibuat dengan efisien untuk mempermudah kinerja pelayanan masyarakat di Kantor Desa Manyaran. Maka dari itu, tiap tabel memiliki fungsinya masing-masing.

1. Tabel Admin, digunakan oleh admin untuk mengelola data kuesioner (mengedit, menghapus, menambah).
2. Tabel Customer, berfungsi sebagai penyimpanan identitas diri responden.
3. Tabel Kuesioner Harapan, berfungsi untuk menampung hasil penilaian pelayanan yang diharapkan oleh responden.
4. Tabel Kuesioner Kenyataan, berfungsi untuk menampung hasil penilaian pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada responden sesuai kenyataan.
5. Tabel Pernyataan, berfungsi sebagai penyimpanan hasil penilaian responden berdasarkan pada kuesioner.
6. Tabel User, digunakan oleh para admin yang sudah didaftarkan untuk *login*.
7. Tabel Variabel Bukti Fisik, berfungsi untuk menyimpan data pertanyaan kuesioner terkait bukti fisik pelayanan masyarakat di Kantor desa Manyaran.
8. Tabel Variabel Daya Tanggap, berfungsi untuk menyimpan data pertanyaan kuesioner terkait daya tanggap pelayanan masyarakat di Kantor desa Manyaran.
9. Tabel Variabel Empati, berfungsi untuk menyimpan data pertanyaan kuesioner terkait empati pelayanan masyarakat di Kantor desa Manyaran.
10. Tabel Variabel Jaminan, berfungsi untuk menyimpan data pertanyaan kuesioner terkait jaminan pelayanan masyarakat di Kantor desa Manyaran.
11. Tabel Variabel Kehandalan, berfungsi untuk menyimpan data pertanyaan kuesioner terkait kehandalan pelayanan masyarakat di Kantor desa Manyaran.

28

BAB V

IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

5.1 Arsitektur Sistem

Untuk memastikan sistem berjalan dengan baik, diperlukan arsitektur kebutuhan perangkat yang bertujuan untuk menentukan perangkat yang diperlukan. Arsitektur perangkat terdiri dari dua aspek utama, yaitu kebutuhan perangkat keras dan perangkat lunak.

5.1.1 Perangkat Lunak (Software)

Software yang diperlukan dalam website *IKM* ini sebagai berikut:

1. Sistem Operasi menggunakan Microsoft Windows 10 Profesional.
2. Database untuk mengelola data menggunakan *PHP 7.4* dan *MYSQL Maria DB*.
3. Framework *CI_VERSION = '3.1.11'*
4. Tools yang digunakan adalah *Sublime Teks 3*, *Xampp*, *UML* (Unified Modeling Language).
5. Program-program lain yang mendukung penyelesaian aplikasi ini.

5.1.2 Perangkat Keras (Hardware)

1. Prosesor *AMD A4-9120 RADEON R3, 4 COMPUTE CORES 2C+2G 2.20 GHz*
2. Installed RAM 4.00 GB
3. System type 64-bit operating system, x64-based processor

5.2 Basis Data (Database)

Gambar 5. 1 Relasi antar Tabel

1. Relasi Antar Tabel

Pada gambar 5.1 menunjukkan pada tabel admin, customer, kuesioner harapan, kuesioner kenyataan, pernyataan, user, variable bukti fisik, variable daya tanggap, variable empati, variable jaminan dan variable kehandalan. *Premier key* hanya terdapat pada tabel admin yang relevan mengelola semua system dari menggabungkan informasi yang didapat dari tabel lainnya.

2. Struktur Tabel

Gambar 5. 2 Struktur Tabel Admin

Pada Gambar 5.2 adalah tampilan struktur tabel admin pada database indeks kepuasan masyarakat yang dimana berfungsi untuk mengelola, menambahkan dan menghapus pengguna, melihat dan mengatur data periode survey, *input* dan edit data kuesioner, melihat hasil perhitungan kuesioner serta dapat mencetak hasil laporan analisisnya.

Gambar 5. 3 Struktur Tabel Customer

29

62

5

48

Pada Gambar 5.3 adalah tampilan tabel customer pada database indeks kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk menyimpan identitas yang terdaftar pada website tersebut.

Gambar 5. 4 Struktur Tabel Kuesioner Harapan

Pada Gambar 5.4 adalah tampilan tabel kuesioner harapan pada database indeks kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk menyimpan harapan dari jawaban customer.

Gambar 5. 5 Struktur Tabel Kuesioner Kenyataan

Pada Gambar 5.5 adalah tampilan tabel kuesioner kenyataan pada database indeks kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk menyimpan kenyataan dari jawaban customer.

Gambar 5. 6 Struktur Tabel Pernyataan

Pada Gambar 5.6 adalah tampilan tabel pernyataan pada database indeks kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk menyimpan pernyataan dari jawaban customer.

Gambar 5. 7 Struktur Tabel User

Pada Gambar 5.7 adalah tampilan tabel user pada database indeks kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk menyimpan login pengguna dari admin.

Gambar 5. 8 Struktur Tabel Variabel Bukti Fisik

Pada Gambar 5.8 adalah tampilan tabel variable bukti fisik pada database indeks kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk menyimpan jawaban dari customer sesuai dengan kuesioner.

Gambar 5. 9 Struktur Tabel Variabel Daya Tanggap

Pada Gambar 5.9 adalah tampilan tabel variable daya tanggap pada database indeks kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk menyimpan jawaban dari customer sesuai dengan kuesioner.

Gambar 5. 10 Struktur Tabel Variabel Empati

Pada Gambar 5.10 adalah tampilan tabel variable empati pada database indeks kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk menyimpan jawaban dari customer sesuai dengan kuesioner.

Gambar 5. 11 Struktur Tabel Variabel Jaminan

Pada Gambar 5.11 adalah tampilan tabel variable jaminan pada database indeks kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk menyimpan jawaban dari customer sesuai dengan kuesioner.

Gambar 5. 12 Struktur Tabel Variabel Kehandalan

Pada Gambar 5.8 adalah tampilan tabel variable kehandalan pada database indeks kepuasan masyarakat yang berfungsi untuk menyimpan jawaban dari customer sesuai dengan kuesioner.

5.3 Tampilan Input, Output, dan Laporan

1. Tampilan Input

Gambar 5. 13 Login Admin

Pada gambar 5.13 adalah halaman login admin yang digunakan oleh pengguna sebelum masuk ke system kepuasan pelayanan kantor desa Manyaran. Pada halaman tengah terdapat kolom “*username*” untuk mengisi nama pengguna admin, kemudian “*password*” untuk mengisi sandi yang digunakan. Terdapat pula kolom “*captcha*” untuk membantu mencegah entri akun yang tidak sah. Pada kolom terakhir yaitu “*login*” jadi pengguna tinggal mengeklik untuk melanjutkan ke halaman *Dashboard Admin*. Pada web aplikasi ini hanya admin saja yang dapat mengoperasikan.

Gambar 5. 14 Input Dashboard

Pada Gambar 5.14 adalah halaman dashboard dimana pengguna ditampilkan beberapa menu lainnya untuk dioperasikan antara lain “*Home, Kelola Kuesioner, Kelola Data Customer, Kelola User, Hasil Kuesioner, Laporan, Logout*”.

Gambar 5. 15 Input Database Responden

Pada Gambar 5.15 adalah halaman pengisian data diri responden yang digunakan untuk mengisi data diri dari para responden oleh admin saat mengisi kuesioner. Pada kolom pengisian data diri responden meliputi “*Nama, umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan, Frekuensi Berkunjung*”. Kemudian sesudah mengisi data diri responden dapat melanjutkan ke pengisian item kuesioner dengan cara mengeklik tombol “*Lanjutkan*”. Melanjutkan pada halaman formulir kuesioner.

Gambar 5. 16 Input Kuesioner

Pada Gambar 5.16 adalah halaman formulir kuesioner responden terhadap indeks kepuasan masyarakat. Dimana terdapat beberapa pertanyaan yang telah disediakan didalam sistem dan kolom “*Kenyataan*” dan “*Harapan*”. Pada kuesioner system ini terdapat dua jenis variable yang harus dijawab oleh responden yaitu tabel kenyataan, yang dirasakan atau diterima dan tabel harapan responden dari item pertanyaan kualitas pelayanan di kantor Desa Manyaran. Selanjutnya terdapat informasi berupa penilaian skala *likert* yang harus dipilih oleh responden yaitu “*Sangat Tidak Memuaskan, Tidak Memuaskan, Cukup Memuaskan, Memuaskan, Sangat Memuaskan*”. Dari jawaban

responden yang **hasil** keseluruhan jawabannya akan menjadi penilaian atau tolak ukur dalam pembaharuan atau pada bagian mana yang perlu ditingkatkan.

Gambar 5. 17 Kuesioner Variabel Daya Tanggap

Pada gambar 5.17 menunjukkan kuesioner variable kehandalan sesuai dengan pertanyaan pada sistem website kuesioner P1, P2, P3, dan P4 dengan 5 tingkat penilaian berkaitan dengan kehandalan pelayanan yang dimiliki oleh kantor desa Manyaran. Masyarakat atau responden dapat memilih sesuai pelayanan yang didapatkan.

Gambar 5. 18 Kuesioner Variabel Daya Tanggap

Pada gambar 5.18 menunjukkan kuesioner variable daya tanggap sesuai dengan pertanyaan pada sistem website kuesioner P5, P6, P7, dan P8 dengan 5 tingkat penilaian berkaitan dengan kehandalan pelayanan yang dimiliki oleh kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 19 Kuesioner Variabel Jaminan

Pada gambar 5.19 menunjukkan kuesioner variable jaminan sesuai dengan pertanyaan pada sistem website kuesioner P9, P10, P11, P12 dan P13 dengan 5 tingkat penilaian berkaitan dengan jaminan pelayanan yang dimiliki oleh kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 20 Kuesioner Variabel Empati

Pada gambar 5.20 menunjukkan kuesioner variable empati sesuai dengan pertanyaan pada sistem website kuesioner P14, P15, P16, dan P17 dengan 5 tingkat penilaian berkaitan dengan empati pelayanan yang dimiliki oleh kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 21 Kuesioner Variabel Bukti Fisik

Pada gambar 5.21 menunjukkan kuesioner variabel bukti fisik sesuai dengan pertanyaan pada sistem website kuesioner P18, P19, P20, P21, P22, P23, dan P124 dengan 5 tingkat penilaian berkaitan dengan bukti fisik pelayanan yang dimiliki oleh kantor desa Manyaran.

2. Tampilan Output

Gambar 5. 22 Tampilan Data Admin

Pada Gambar 5.22 adalah tampilan dari halaman *dashboard admin*. Dalam halaman ini terdapat menu disebelah kiri untuk mengelola pengguna (admin) yang dapat mengakses halaman. Pada tabel *Data User* terdapat 3 kolom yaitu “No, Nama, Email dan Role” sesuai dengan pengguna yang telah menggunakan atau *login*.

Gambar 5. 23 Tampilan Data Responden

Pada Gambar 5.23 adalah tampilan dari halaman data responden. Dalam tabel *Data Responden* terdapat 6 kolom yaitu “No, Nama, Umur, Jenis Kelamin, Pekerjaan dan Frekuensi” sesuai dengan data responden yang telah menggunakan pelayanan publik di kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 24 Kelola Kuesioner Variabel Kendala dan Daya Tanggap

Pada Gambar 5.24 menunjukkan tampilan dari halaman pengeditan pertanyaan variabel kehandalan dan variabel daya tanggap. Dalam halaman ini, admin dapat menghapus, mengedit dan menambahkan pertanyaan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pelayanan publik di kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 25 Kelola Kuesioner Variabel Empati dan Jaminan

Pada Gambar 5.25 menunjukkan tampilan dari halaman pengeditan pertanyaan variabel empati dan variabel jaminan. Dalam halaman ini, admin dapat menghapus, mengedit dan menambahkan pertanyaan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pelayanan publik di kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 26 Halaman Kelola Kuesioner Variabel Bukti Fisik

Pada Gambar 5.26 menunjukkan tampilan dari halaman pengeditan pertanyaan variabel bukti fisik. Dalam halaman ini, admin dapat menghapus, mengedit dan menambahkan pertanyaan sesuai dengan yang dibutuhkan dalam pelayanan publik di kantor desa Manyaran.

3. Laporan

Pada sistem indeks kepuasan masyarakat pada umumnya memiliki beberapa input dan output yang umum digunakan meliputi input pengelola data admin, data responden, kuesioner, penilaian pelayan, output hasil penilaian responden, data rinci hasil penilaian, dan perhitungan hasil kuesioner. Dari keseluruhan hasil penilaian dapat dijadikan diagram yang memudahkan admin dalam penjelasan. Laporan tersebut bisa disimpan dengan file pdf dan juga dapat diprint sebagai hardcopy, seperti pada gambar 5. 27 berikut ini:

Gambar 5. 27 Laporan Hasil Kuesioner

Gambar 5. 28 Diagram Responsiveness

Pada Gambar 5.28 menunjukkan tampilan dari halaman hasil penilaian responden pada variabel daya tanggap (*responsiveness*) dengan hasil 0,27. Dalam halaman ini, berdasarkan dari 4 pertanyaan yang mengacu sesuai dengan variable daya tanggap dapat diketahui nilai yang didapatkan dalam pelayanan publik di kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 29 Diagram Tangibles

Pada Gambar 5.29 menunjukkan tampilan dari halaman hasil penilaian responden pada variabel bukti fisik (*tangibles*) dengan hasil 0,23. Dalam halaman ini, berdasarkan dari 7 pertanyaan yang mengacu sesuai dengan variable bukti fisik dapat diketahui nilai yang didapatkan dalam pelayanan publik di kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 30 Diagram Reability

Pada Gambar 5.30 menunjukkan tampilan dari halaman hasil penilaian responden pada variabel kehandalan (*reability*) dengan hasil 0,3. Dalam halaman ini, berdasarkan dari 4 pertanyaan yang mengacu sesuai dengan variable kehandalan dapat diketahui nilai yang didapatkan dalam pelayanan publik di kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 31 Diagram Assurance

Pada Gambar 5.31 menunjukkan tampilan dari halaman hasil penilaian responden pada variabel jaminan (*assurance*) dengan hasil 0,3. Dalam halaman ini, berdasarkan dari 5 pertanyaan yang mengacu sesuai dengan variable jaminan dapat diketahui nilai yang didapatkan dalam pelayanan publik di kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 32 Diagram Empathy

Pada Gambar 5.32 menunjukkan tampilan dari halaman hasil penilaian responden pada variabel empati (*empathy*) dengan hasil 0,3. Dalam halaman ini, berdasarkan dari 4 pertanyaan yang mengacu sesuai dengan variable empati dapat diketahui nilai yang didapatkan dalam pelayanan publik di kantor desa Manyaran.

Gambar 5. 33 Hasil Kuesioner Skala Kenyataan

Pada gambar 5.33 adalah tampilan halaman skala kenyataan. Dalam halaman ini terdapat tabel data kenyataan yang menampilkan informasi nomor urut responden, jawaban responden pada tabel kenyataan dengan skala *likert*, dan jumlah responden 1 sampai 50 dari 24 pertanyaan item kuesioner kenyataan.

Gambar 5. 34 Hasil Kuesioner Skala Harapan

Pada gambar 5.34 hasil kuesioner adalah tampilan halaman skala harapan. Dalam tabel data harapan yang menampilkan nomor urut responden, jawaban

responden pada tabel halaman dengan skala *likert*, dan jumlah responden 1 sampai 50 dengan 24 pertanyaan kuesioner harapan.

Gambar 5. 35 Hasil GAP Kenyataan dan Harapan

Pada gambar 5.35 menunjukkan hasil kuesioner pada perhitungan rata-rata dari hasil penilaian harapan dan kenyataan serta GAP atau rentang nilai dari kedua penilaian tersebut.

Gambar 5. 36 Hasil GAP Kenyataan dan Harapan 2

Pada gambar 5.36 menunjukkan hasil kuesioner halaman selanjutnya pada perhitungan rata-rata dari hasil penilaian harapan dan kenyataan serta GAP atau rentang nilai dari kedua penilaian tersebut.

Gambar 5. 37 Hasil Perhitungan Dimensi GAP

Pada gambar 5.37 merupakan tampilan halaman pertama dimensi GAP *Service Quality*. Dalam halaman ini terdapat dimensi *Servqual* (*Reability, Responsiveness, Assurance,*), nomor atribut (P1-P13), dan item pertanyaan yang digunakan pada sistem perhitungan. Pada halaman ini terdapat informasi tabel hasil jawaban responden, jawaban responden pada tabel kenyataan dan harapan dengan skala *likert*, dan nilai rata-rata atribut setiap item pertanyaan, rata-rata dimensi setiap dimensi *servqual* dan rata-rata total keseluruhan dari tabel jawaban responden.

Gambar 5. 38 Hasil Perhitungan Dimensi GAP 2

Pada gambar dimensi GAP 1 dan 2 adalah tampilan halaman dimensi GAP *Service Quality*. Dalam halaman ini terdapat dimensi *Servqual* (*Empathy, dan Tangibles*), nomor atribut (P14-P24), dan item pertanyaan yang digunakan pada sistem perhitungan. Pada halaman ini terdapat informasi tabel hasil jawaban responden, jawaban responden pada tabel kenyataan dan harapan dengan skala *likert*, dan nilai rata-rata atribut setiap item pertanyaan, rata-rata dimensi setiap dimensi *servqual* dan rata-rata total keseluruhan dari tabel jawaban responden.

Pada perhitungan yang didapatkan berdasarkan pada hasil penjumlahan nilai kesenjangan seluruh item pertanyaan didapatkan selisih kesenjangan (GAP) antara persepsi dan harapan responden yaitu masyarakat, kemudia selisih tersebut di kategorikan dengan hasil ketentuan berikut:

- Apabila Persepsi > Harapan, maka bermutu (Pertahankan)
- Apabila Persepsi < Harapann, maka tidak bermutu (Perbaikan)
- Apabila Persepsi = Harapan, maka memuaskan (Tingkatkan)

Berdasarkan hasil ketentuan kategori diatas dapat diketahui bahwa dari keseluruhan atribut memiliki ketentuan “Perbaikan” pada masing-masing dua puluh empat item pertanyaan, hasil tersebut segera melakukan perbaikan guna meningkatkan kualitas pelayanannya.

Perhitungan kualitas pelayanan diukur dalam kepuasan responden/masyarakat yang dapat meningkatkan mutu kualitas pelayanan di Kantor Desa Manyaran. Berikut adalah hasil dari perhitungan kualitas pelayanan per atribut pertanyaan:

Dari hasil perhitungan tabel 5.2 diatas, maka dapat diperoleh nilai kategori dari rumus $Q = P/H$ yang telah dikategorikan dengan hasil kepuasan per atribut pertanyaan dari nomor atribut P1 – P24. Dari hasil perhitungan dapat disimpulkan bahwa untuk keseluruhan atribut mendapatkan nilai ≤ 1 , dimana kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan dengan kategori B (Puas) sehingga secara menyeluruh kualitas pelayanan di Kantor Desa Manyaran harus ditingkatkan dengan melakukan perbaikan pada keseluruhan atribut untuk memberikan kualitas pelayanan yang sesuai dengan harapan responden/masyarakat Desa Manyaran agar lebih merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang telah diberikan.

5.4 Pengujian Sistem

Pengujian *system website* indeks kepuasan masyarakat merupakan langkah penting dalam memastikan kualitas dan kehandalan system tersebut. Dalam penelitian ini akan membahas metode pengujian yang digunakan untuk memastikan bahwa system website ini berfungsi dengan baik, seperti pengujian validitas reabilitas persepsi/kenyataan, pengujian validitas reabilitas harapan, dan pengujian hasil GAP dan dimensi GAP. Selain itu, peneliti juga akan mengulas hasil-hasil penilaian terhadap kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pada bagian-bagian tersebut. Ada beberapa pengujian yang dilakukan pada system website indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di kantor desa Manyaran.

Berikut hasil dari pengujian pada setiap sistem website:

Tabel 5. 1 Menu Identitas Diri

Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji	
		Sukses	Gagal
Button Identitas Diri	Masukan Identitas Diri dan jangan sampai ada yang terlewat atau kosong menampilkan halaman kuesioner	✓	
Button Lanjutkan	Menampilkan halaman kuesioner	✓	

Tabel 5. 2 Mengisi form kuesioner responden tentang indeks kepuasan masyarakat

Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji	
		Sukses	Gagal
Button kenyataan dan harapan	Masukan nilai kepuasan yang dirasakan dalam pelayanan kantor desa	✓	

43

Button Submit	Selesai mengisi kuesiner dan kepuasan akan di hitung	✓	
---------------	--	---	--

Tabel 5. 3 Form Terimakasih

Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji	
		Sukses	Gagal
Button Kembali	Akan Kembali ke halaman pengisian identitas	✓	

Tabel 5. 4 Login Admin

Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji	
		Sukses	Gagal
Button Login	Masukan username dan password	✓	
Button Captcha	Masukan kode captcha dan klik login lalu menampilkan halaman dashboard utama admin	✓	

Tabel 5. 5 Home

Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji	
		Sukses	Gagal
Button Home	Menampilkan kata “selamat datang di aplikasi SPK I Index Kepuasan Masyarakat Desa Manyaran”	✓	

Tabel 5. 6 Kelola Kuesioner

Pengujian	Hasil yang diharapkan	Sukses	Gagal
Button Tambah Pertanyaan	Digunakan untuk menambah pertanyaan pada kuesioner	✓	
Button Edit Pertanyaan	Diguakan untuk mengedit pertanyaan pada kuesioner	✓	
Button Delete pertanyaan	Digunakan untuk menghapus pertanyaan pada kuesioner	✓	

Tabel 5. 7 Kelola Data Customer

Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji	
		Sukses	Gagal
Button Klola Data Customer	Menampilkan identitas penyeter kuesioner meliputi Nama, Umur, Jenis Klamn, Pekerjaan, Frkuensi berkunjung	✓	

Tabel 5. 8 Kelola User

Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji	
		Sukses	Gagal

44

Button Klola User	Menampilkan username dan password admin	✓	
-------------------	---	---	--

Tabel 5. 9 Hasil kuesioner

Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji	
		Sukses	Gagal
Button Hasil Kuesioner	Menampilkan Diagram lingkaran, Skala kenyataan, Skala Harapan, GAP, dan Dimensi GAP yaitu Realibility, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles	✓	

Tabel 5. 10 Laporan

Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji	
		Sukses	Gagal
Button Laporan	Menampilkan Diagram lingkaran, dan Data Laporan yaitu Skala Kenyataan dan Skala Harapan	✓	

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

1. Hasil dari penelitian ini, berhasil membuat Sistem informasi indeks kepuasan masyarakat berbasis website di Kantor Desa Manyaran sebagai platform yang digunakan untuk mengelola data administrasi dalam penilaian pelayanan publik sebagaimana dapat dijadikan acuan perbaikan SDM (Sumber Daya Manusia) dalam melayani masyarakat setempat.
2. Penilaian masyarakat terbagi menjadi beberapa variable yaitu kuesioner harapan, kuesioner kenyataan, pernyataan, user, variable bukti fisik, variable daya tanggap, variable empati, variable jaminan dan variable kehandalan. Hasil dari penilaian tersebut berdasarkan pada perhitungan *servqual* (*service quality*).
3. Hasil dari kepuasan masyarakat yaitu B “Puas” dengan nilai rata-rata 0,9385, sesuai dengan kualitas $(Q) \geq 1$, maka dapat disimpulkan kualitas dalam pelayanan dapat dikatakan puas. Pada perhitungan *Service Quality* dapat diketahui antara nilai GAP yang dihasilkan antara rata-rata persepsi dan harapan yaitu 0,30 dengan hasil “Perbaiki” dimana pelayanan Kantor Desa Manyaran harus lebih ditingkatkan agar masyarakat setempat dapat merasa sangat puas dan nyaman terhadap pelayanan yang diberikan kedepannya.
4. Dari permasalahan ini pelayanan publik di kelurahan Manyaran masih kurang memadai, peneliti membantu kantor desa Manyaran dengan menggunakan sistem aplikasi web guna memudahkan masyarakat untuk memberikan penilaian terhadap pelayanan kantor desa Manyaran serta hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki guna untuk memuaskan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat desa Manyaran.

6.2 Saran

1. Untuk Pemerintah Desa Manyaran, dapat memfasilitasi masyarakat desa untuk memberikan feedback atau penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Desa Manyaran pada pelayanan publik dan laporan indeks kepuasan masyarakat kepada pemerintah desa Manyaran sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di kantor Desa Manyaran.
2. Untuk masyarakat Desa Manyaran, dapat memberikan saran atau kritikan dan penilaian terhadap pelayanan publik yang telah diberikan.
3. Untuk para pembaca, diharapkan dapat menambah wawasan mengenai indeks kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik yang ada di kantor Desa Manyaran.
4. Untuk penulis, dapat menambah pengetahuan berdasarkan hasil dari penelitian dan diharapkan kritik dan saran untuk memperbaiki dari kekurangan yang ada.

