

**SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DESA
MANYARAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer Pada Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas
Nusantara PGRI Kediri



OLEH :

ANTON BIAGI SANDRA

NPM : 19.1.03.03.0052

**FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI**

2024

**SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
(IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIKDI PEMERINTAH
DESA MANYARAN**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Penulisan Skripsi Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh
Gelar Sarjana Komputer Pada Prodi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas
Nusantara PGRI Kediri



OLEH :

ANTON BIAGI SANDRA

NPM : 19.1.03.03.0052

**FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh:

ANTON BIAGI SANDRA

NPM: 19.1.03.03.0052

Judul:

SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DESA MANYARAN

Telah Diseminarkan dan Disetujui untuk Dilanjutkan

Guna Penulisan Skripsi Prodi Sistem Informatika

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer

Universitas Nusantara PGRI Kediri

Tanggal: 28 Desember 2023

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,



M. Najibullah Muzaki, S. Kom., M. Cs
NIDN. 0706098902

Dosen Pembimbing II,



Anita Sari Wardani, M. Kom
NIDN. 0713018402

Ketua Prodi Studi

Teguh Andriyanto, ST., M. Cs
NIDN. 0701117802

LEMBAR PERSETUJUAN

Skripsi Oleh:

ANTON BIAGI SANDRA

NPM: 19.1.03.03.0052

Judul:

**SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI PEMERINTAH DESA MANYARAN**

Telah disetujui dan diterima dengan segala kualifikasinya
oleh Panitia Penguji Sidang Skripsi Prodi Sistem Informatika

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer
Universitas Nusantara PGRI Kediri

Pada tanggal: 11 Januari 2024

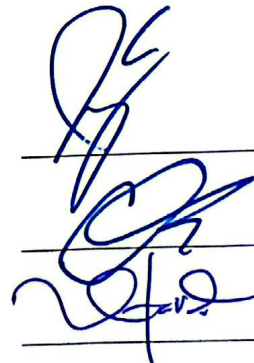
Dan Dinyatakan Telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

Ketua : M. Najibulloh Muzaki S.Kom., M. Cs

Penguji I : Sucipto, M. Kom

Penguji II : Anita Sari Wardani, M. Kom



Mengetahui,

Dekan Fakultas Teknik dan
Ilmu Komputer

Universitas Nusantara PGRI Kediri



SULISTIONO, M. Si.

NIP. 19680707 199303 1 004

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Anton Biagi Sandra
Jenis Kelamin : Laki-laki
Tempat/Tgl. Lahir : Kediri, 09 Oktober 2000
NPM : 19.1.03.03.0052
Fak/Jur./Prodi : Teknik dan Ilmu Komputer / S1 Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenarmya, bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri, Januuari 2024
Menyatakan,



ANTON BIAGI SANDRA
NPM. 19.1.03.03.0052

MOTTO dan DEDIKASI

MOTTO

**“JANGAN BERANGGAPAN INGIN MERUBAH DUNIA, JIKA DIRIMU
SENDIRI BELUM BISA BERUBAH”**

DEDIKASI

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Orang tua, adalah alasanku bisa berada dimana dan menjadi diriku saat ini.
2. Teman-teman, atas dukungan tiada henti yang telah mereka berikan kepada saya.

ABSTRAK

Anton Biagi Sandra Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Manyaran, Skripsi, Sistem Informasi, FT UN PGRI Kediri, 2024.

Pelayanan publik oleh aparaturnegara dewasa ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat atas kurangnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah. Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya data penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui survei dengan kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Penelitian ini dilakukan pada Kantor Desa Manyaran. Tujuan penelitian ini adalah untuk mempermudah penilaian masyarakat setempat dengan menggunakan sistem informasi berbasis website melalui kuesioner dengan menggunakan metode *waterfall* dan hasil penilaian dihitung menggunakan metode *Servqual*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif.

Hasil dari penilaian kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Desa Manyaran sudah baik dengan nilai dan jumlah total nilai unsur pelayanan berdasarkan hasil ketentuan kategori dari penilaian tersebut berdasarkan pada perhitungan *servqual* (*service quality*) mendapatkan hasil dari kepuasan masyarakat yaitu B “Puas” dengan nilai rata-rata 0,9385. Pada perhitungan *Service Quality* dapat diketahui antara nilai GAP yang dihasilkan antara rata-rata persepsi dan harapan yaitu 0,30 dengan kategori “Perbaiki” dimana 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.

Keywords: Sistem Informasi, Website, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), Pelayanan Publik

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami haturkan ke Hadirat Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan-Nya penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan. Proposal skripsi dengan judul “*Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Pemerintah Desa Manyaran*” ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri.

Pada kesempatan ini diucapkan terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Zainul Afandi, S.Pd, M.Pd, selaku Rektor UNP PGRI Kediri yang selalu memberikan dorongan motivasi kepada mahasiswa.
2. Dr. Sulistiono, M, Si, selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Teguh Andriyanto, ST., M. Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. M. Najibulloh Muzaki, S. Kom., M. Cs selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya dalam menyusun skripsi.
5. Anita Sari Wardani, M.Kom selaku Dosen Pembimbing yang telah meluangkan waktu untuk membimbing dan memberikan arahan kepada saya dalam menyusun skripsi.
6. Kedua orang tua penulis, Juwari dan Sriwati, S. Pd yang selalu memberikan kasih sayang, doa nasehat serta kesabaran yang luar biasa.
7. Kakak penulis, Donny Novianto, S.Pd, trimakasih atas doa dan segala dukungan
8. Ellentian Mazmurrini selaku kekasih saya yang terus memberikan dukungan dengan tulus untuk berjuang menyelesaikan skripsi ini hingga tuntas
9. Seluruh responden yang telah memberikan waktu dan informasi untuk membantu menyelesaikan skripsi ini.
10. Seluruh rekan seperjuangan Jurusan Sistem Informasi angkatan 2019 Universitas Nusantara PGRI Kediri yang telah memberikan dukungan sehingga saya bisa menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

11. Serta semua pihak yang terlibat dan tidak dapat disebut satu persatu yang telah memberikan dukungannya selama proses dan penyusunan laporan.

Akhirnya, disertai harapan semoga penyusunan proposal skripsi ini ada manfaatnya bagi kita semua, khususnya bagi dunia pendidikan, meskipun hanya ibarat setitik air bagi samudera yang lusa.

Kediri, 2024

ANTON BIAGI SANDRA
NPM: 19.1.03.03.0052

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN.....	v
MOTTO dan DEDIKASI.....	vi
ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB I: PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang dan Permasalahan.....	1
1.2 Batasan Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penelitian.....	4
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1. Kajian Teori.....	6
2.1.1 Sistem Informasi.....	6
2.1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	7
2.1.3 Pelayanan Publik.....	8
2.2 Kajian Pustaka.....	9
BAB III: METODOLOGI PENELITIAN.....	13

3.1 Metode Pengembangan Sistem.....	13
3.2 Metode <i>Waterfall</i>	13
3.3 Metode <i>Service Quality (Servqual)</i>	15
3.4 Teknik dan Pendekatan Penelitian.....	17
BAB IV: DESAIN SISTEM.....	18
4.1 Tinjauan Lokasi.....	18
4.2 Analisa Proses Bisnis.....	20
4.3 Desain Arsitektur Sistem.....	23
4.4 Pemodelan Data dan Proses (UML).....	24
4.5 Desain Database (ERD).....	35
BAB V: IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	35
5.1 Arsitektur Sistem.....	35
5.2 Basis Data (<i>Database</i>).....	36
5.3 Tampilan Input, Output, dan Laporan.....	41
5.4 Pengujian Sistem.....	57
BAB VI: PENUTUP.....	58
6.1 Kesimpulan.....	58
6.2 Saran.....	59
DAFTAR PUSTAKA.....	58

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Metode Waterfall	14
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Desa Manyaran.....	19
Gambar 4. 2 Use Case Diagram.....	25
Gambar 4. 3 Sequence Diagram Responden Mengisi Form Identitas.....	27
Gambar 4. 4 Sequence Diagram Responden Mengisi Kuesioner.....	27
Gambar 4. 5 Sequence Diagram Admin Melakukan Login	28
Gambar 4. 6 Sequence Diagram Admin Mengelola Kuesioner.....	28
Gambar 4. 7 Sequence Diagram Admin Melihat Data Responden.....	29
Gambar 4. 8 Sequence Diagram Melihat Data Kelola User.....	29
Gambar 4. 9 Sequence Diagram Admin Melihat Hasil Kuesioner.....	29
Gambar 4. 10 Sequence Diagram Admin Melihat Laporan.....	30
Gambar 4. 11 Activity Diagram Admin Melakukan Login.....	31
Gambar 4. 12 Activity Diagram Admin Mengelola Kuesioner.....	31
Gambar 4. 13 Activity Diagram Admin Melihat Data Responden.....	31
Gambar 4. 14 Activity Diagram Admin Mengelola User.....	32
Gambar 4. 15 Activity Diagram Admin Melihat Hasil Kuesioner.....	32
Gambar 4. 16 Activity Diagram Admin Menampilkan Laporan.....	33
Gambar 4. 17 Activity Diagram Responden Mengisi Identitas.....	33
Gambar 4. 18 Activity Diagram Responden Mengisi Kuesioner.....	34
Gambar 4. 19 Struktur Tabel Database.....	35
Gambar 5. 1 Relasi antar Tabel.....	36
Gambar 5. 2 Struktur Tabel Admin.....	36
Gambar 5. 3 Struktur Tabel Customer.....	37
Gambar 5. 4 Struktur Tabel Kuesioner Harapan.....	37
Gambar 5. 5 Struktur Tabel Kuesioner Kenyataan.....	38
Gambar 5. 6 Struktur Tabel Pernyataan.....	38
Gambar 5. 7 Struktur Tabel User.....	39
Gambar 5. 8 Struktur Tabel Variabel Bukti Fisik.....	39
Gambar 5. 9 Struktur Tabel Variabel Daya Tanggap.....	39

Gambar 5. 10 Struktur Tabel Variabel Empati.....	39
Gambar 5. 11 Struktur Tabel Variabel Jaminan.....	40
Gambar 5. 12 Struktur Tabel Variabel Kehandalan.....	40
Gambar 5. 13 Login Admin.....	41
Gambar 5. 14 Input Dashboard.....	42
Gambar 5. 15 Input Database Responden.....	42
Gambar 5. 16 Input Kuesioner.....	42
Gambar 5. 17 Kuesioner Variabel Daya Tanggap.....	43
Gambar 5. 18 Kuesioner Variabel Daya Tanggap.....	44
Gambar 5. 19 Kuesioner Variabel Jaminan.....	44
Gambar 5. 20 Kuesioner Variabel Empati.....	44
Gambar 5. 21 Kuesioner Variabel Bukti Fisik.....	45
Gambar 5. 22 Tampilan Data Admin.....	46
Gambar 5. 23 Tampilan Data Responden.....	46
Gambar 5. 24 Kelola Kuesioner Variabel Kendala dan Daya Tangggap.....	47
Gambar 5. 25 Kelola Kuesioner Variabel Empati dan Jaminan.....	47
Gambar 5. 26 Halaman Kelola Kuesioner Variabel Bukti Fisik.....	47
Gambar 5. 27 Laporan Hasil Kuesioner.....	48
Gambar 5. 28 Diagram Responssiveness.....	48
Gambar 5. 29 Diagram Tangibles.....	49
Gambar 5. 30 Diagram Reability.....	50
Gambar 5. 31 Diagram Assurance.....	50
Gambar 5. 32 Diagram Empathy.....	51
Gambar 5. 33 Hasil Kuesioner Skala Kenyataan.....	51
Gambar 5. 34 Hasil Kuesioner Skala Harapan.....	52
Gambar 5. 35 Hasil GAP Kenyataan dan Harapan.....	52
Gambar 5. 36 Hasil GAP Kenyataan dan Harapan 2.....	53
Gambar 5. 37 Hasil Perhitungan Dimensi GAP.....	53
Gambar 5. 38 Hasil Perhitungan Dimensi GAP 2.....	54

DAFTAR TABEL

Tabel 4. 1 Analisis Kebutuhan Sistem.....	22
Tabel 5. 1 Nilai Sevqual Keseluruhan Dimensi dan Keputusan.....	54
Tabel 5. 2 Hasil Perhitungan Kualitas Pelayanan Per Atribut.....	56
Tabel 5. 3 Menu Identitas Diri.....	57
Tabel 5. 4 Mengisi Form Kueisioner.....	57
Tabel 5. 5 Form Terimakasih.....	58
Tabel 5. 6 Login Admin.....	58
Tabel 5. 7 Home.....	58
Tabel 5. 8 Kelola Kuesioner.....	58
Tabel 5. 9 Kelola Data Customer.....	58
Tabel 5. 10 Kelola User.....	59
Tabel 5. 11 Hasil kuesioner.....	59
Tabel 5. 12 Laporan.....	59

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 mengakses 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 pelayanan 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

DAFTAR PUSTAKA

- Jazuli Ahmad & Siti. (2019). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar. *JIEB : Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 5(2),220-237.
- Basir, M. A. (2021). Pengaruh Penggunaan Sistem Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *JEK: Jurnal Efek Komunikasi*,2(2),41-48.
- Otanius Laia, Odaligoziduhu Halawa, Palindungan Lahagu. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi, Manajemen Dan Ekonomi (JAMANE)*,1(1), 70-76.
- Mashur, H. Bisri & Bramantyo, T. Asmoro. (2019). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- Yana, Cahyana & Ridwan, Nillah. (2021). Perancangan Sistem Informasi Index Kepuasan Layanan Masyarakat Berbasis Website Pada Pemerintahan Desa Pasirukem. *Koferensi Nasional Penelitian dan Pengabdian (KNPP)*. 26-38.
- Bakhtiar. (2020). Kualitas Pelayanan Publik Kantor Kecamatan Mekarsari Kabupaten Barito Kuala Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). *Al. Ulum Ilmu Sosial dan Humaniora*, 6(1), 30-44.
- Rasilia W. Rawis, Joorie Ruru, Helly, Kolondam. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Desa Kanonang Lima Kecamatan Kawangkoan Barat Kabupaten Minahasa. *JAP*, 114(8), 45-54.
- Irawan, B., Sitanggang, E. D. and Achmady, S. (2021) ‘Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit berdasarkan Metode ServQual’, *CESS (Journal of Computer Engineering, System and Science)*, 6(1), p. 10.
- Luh D. Damayanti, Kadek R. Suwena, Iyus A. Haris. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21-32.
- Nurudin, M. *et al.* (2019) ‘Pengujian Black Box pada Aplikasi Penjualan Berbasis Web Menggunakan Teknik Boundary Value Analysis’, *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 4(4), p. 143.

- Ombudsman-RI. (2020a). Laporan Survei Kepuasan Masyarakat 2020. *Ombudsman Republik Indonesia*.
- Tjiptono, F. (2018) *Service Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wiro Sasmito, G. (2017) 'Penerapan Metode Waterfall Pada Desain Sistem Informasi Geografis Industri Kabupaten Tega', *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT(JPIT)*, 2(1), pp. 6-12.
- Yusup, F. (2018) 'Uji Validitas Dan Reabilita', 7(1), pp. 17-23.