

**RANCANG BANGUN *WEBSITE* INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR**

**KERTAS KERJA WAJIB**



**DISUSUN OLEH:**

**ZIDNY ILMAN NAFI'AH**

**2201042**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

**2025**

**RANCANG BANGUN *WEBSITE* INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR**

**KERTAS KERJA WAJIB**

Diajukan Dalam Rangka Penyelesaian  
Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif  
Guna Memperoleh Sebutan Ahli Madya Teknik



**DISUSUN OLEH:**

**ZIDNY ILMAN NAFI'AH**

**2201042**

**POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI  
PROGRAM STUDI D-III TEKNOLOGI OTOMOTIF**

**2025**

**HALAMAN PERSETUJUAN  
KERTAS KERJA WAJIB**

**RANCANG BANGUN *WEBSITE* INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR**

Disusun Oleh:  
**ZIDNY ILMAN NAFI'AH**  
**2201042**

Disetujui untuk diajukan pada  
Sidang Akhir Kertas Kerja Wajib  
Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif

Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING I



Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng  
NIP. 19861014 201902 1 002  
Tanggal: 1 Juli 2025

DOSEN PEMBIMBING II



Surya Aji Ermanto, M.Si  
NIP. 19910207 201902 1 002  
Tanggal: 1 Juli 2025

Ditetapkan di: Tabanan

**HALAMAN PENGESAHAN  
KERTAS KERJA WAJIB**

**RANCANG BANGUN *WEBSITE* INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH  
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

**ZIDNY ILMAN NAFI'AH**

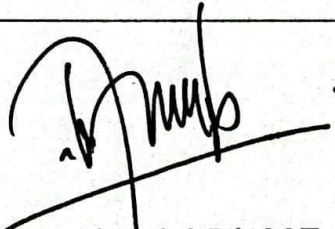
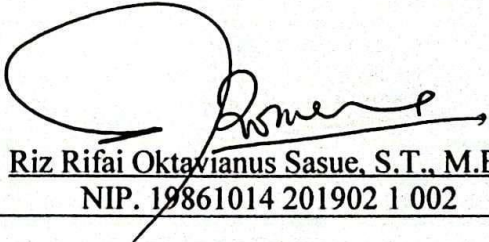
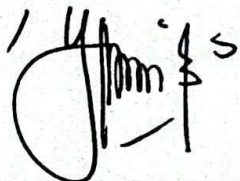

**2201042**

**TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI**

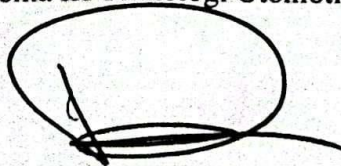
**PADA TANGGAL, 14 JULI 2025**

**DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT**

**Tim Penguji**

 <b><u>Rahmat Ahmad, S.Pd., M.T</u></b> NIP. 19851111 201902 1 002	 <b><u>Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng</u></b> NIP. 19861014 201902 1 002
 <b><u>Yusime Fitasari, A.Ma PKB, S.T., M.Si</u></b> NIP. 19910314 201012 2 001	 <b><u>Surya Aji Ermanto, M.Si</u></b> NIP. 19910207 201902 1 002

Mengetahui,  
Ketua Program Studi  
Diploma III Teknologi Otomotif



**Adrian Pradana, S.T., M.Si**  
NIP. 19900130 201012 1 005

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya, ZIDNY ILMAN NAFI'AH, Notar. 2201042, menyatakan bahwa kertas Kerja Wajib dengan judul **“RANCANG BANGUN *WEBSITE* INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR”** merupakan karya asli. Seluruh ide yang ada dalam Kertas Kerja Wajib ini merupakan hasil penelitian yang saya susun sendiri dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini serta disebutkan dalam daftar pustaka. Perbedaan penelitian sejenis yang sebelumnya pernah dilakukan dengan penelitian ini yaitu, pada penelitian jenis kameranya juga yang menggunakan kamera endoskopi. Selain itu, tidak ada bagian dari Kertas Kerja Wajib ini yang telah digunakan sebelumnya untuk memperoleh gelar Ahli Madya atau keserjanaan maupun sertifikat akademik di suatu Perguruan Tinggi.

Jika Pernyataan di atas terbukti sebaliknya, maka saya bersedia menerima sanksi yang ditetapkan oleh Politeknik Transportasi Darat Bali.

Tabanan, 1 Juli 2025

Penulis,



METERAI  
TEMPEL  
64AAMX363432486

ZIDNY ILMAN NAFI'AH

2201042

## HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Ucapan terima kasih tertinggi ini saya persembahkan kepada Allah SWT karena tanpa izin-Nya saya tidak akan berada di titik ini dengan perasaan yang lega karena telah menyelesaikan semua tanggung jawab dengan tuntas beserta segala rintangan dan perubahan-perubahan yang selalu datang.

Terima kasih khusus saya tujukan kepada kedua orang tua saya, Bapak Ahmad Djaelani dan Ibu Kusnul Khotimah, yang tidak henti-hentinya mengucap doa untuk anak perempuannya. Persembahan ini saya haturkan sebagai bentuk terima kasih yang tak sebanding dengan kasih sayang dan pengorbanan yang telah diberikan. Semoga kesehatan dan kebahagiaan terus beriringan dengan Bapak dan Ibu. Sampai suatu saat nanti kelak anak perempuanmu dapat meraih kesuksesan yang membanggakan seperti kalian.

Terima kasih teruntuk semua orang yang telah menemani saya baik dalam saat-saat sulit, suka dan duka. Untuk kawan-kawan Angkatan III Poltrada Bali, saya ucapkan selamat atas pencapaian ini dan sampai jumpa kembali di lain kesempatan.

## KATA PENGANTAR

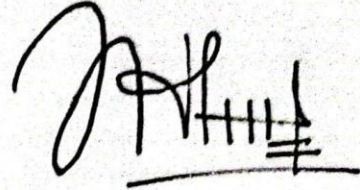
Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan banyak nikmat kepada saya, sehingga dapat menyusun Kertas Kerja Wajib yang berjudul **“RANCANG BANGUN *WEBSITE* INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR”**. Dalam penyusunan Kertas Kerja Wajib ini, tidak terlepas dari bimbingan serta arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, saya menyampaikan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang telah bekerjasama, antara lain:

1. Ibu Firga Ariani, S.E., M.M.Tr selaku Direktur Politeknik Transportasi Darat Bali;
2. Bapak Muhammad Irlan Ruslan, S.STP., Msi selaku Kepala UPTD PKB Kota Makassar;
3. Bapak Adrian Pradana, A.Ma.PKB., S.T., M.Si. selaku Ketua Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif Politeknik Transportasi Darat Bali;
4. Bapak Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng. selaku Dosen Pembimbing I;
5. Bapak Surya Aji Ermanto, M.Si. selaku Dosen Pembimbing II;
6. Seluruh dosen Program Studi D-III Teknologi Otomotif;
7. Seluruh pegawai dan penguji di Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Makassar;
8. Orang tua tercinta serta keluarga besar yang selalu mendukung dan memberikan semangat serta do'a untuk kelancaran pada setiap kegiatan;
9. Seluruh anggota kelompok Magang Kota Makassar yang selalu memberikan motivasi;
10. Rekan-rekan mahasiswa/i Diploma III Teknologi Otomotif Angkatan 3;

Penyusunan Kertas Kerja Wajib ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu saya mohon dengan kerendahan hati mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun dan bermanfaat bagi pembaca.

Tabanan, 1 Juli 2025

Penulis,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Zidny Ilman Nafi'ah', with a horizontal line underneath.

**ZIDNY ILMAN NAFI'AH**

Notar. 2201042

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT.....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Batasan Masalah.....	4
<b>BAB II GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>5</b>
2.1 Kondisi Wilayah.....	5
2.2 Kondisi Objek.....	6
<b>BAB III TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>7</b>
3.1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017.....	7
3.2 Pelayanan Publik.....	8
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	9
3.4 Website.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

3.5	Uji Usabilitas.....	14
3.6	Penelitian Terdahulu.....	16
<b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>19</b>
4.1	Sumber dan Teknik Pengumpulan Data .....	19
4.2	Metode Penelitian.....	20
4.3	Bagan Alir Penelitian .....	31
4.4	Diagram Alir Cara Kerja <i>Website</i> .....	42
4.5	<i>Timeline</i> Kegiatan.....	44
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>45</b>
5.1	Tampilan <i>Website</i> .....	45
5.2	<i>Blackbox Testing</i> .....	49
5.3	Uji Usabilitas.....	51
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>		<b>53</b>
6.1	Kesimpulan .....	53
6.2	Saran.....	53
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>		<b>55</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>58</b>

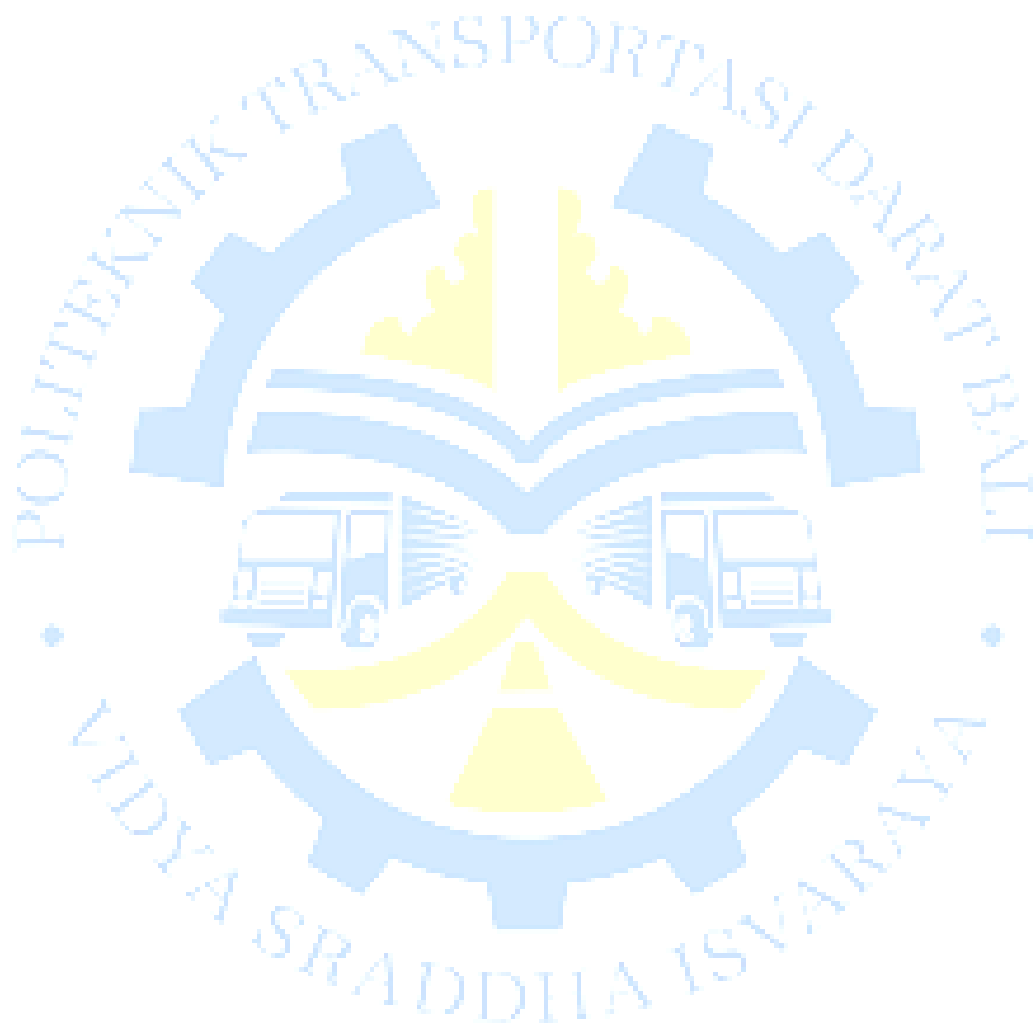
## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3. 1</b> Penelitian terdahulu .....	16
<b>Tabel 4. 1</b> Deskripsi aktor <i>use case diagram</i> .....	21
<b>Tabel 4. 2</b> Pengujian <i>blackbox testing</i> .....	30
<b>Tabel 4. 3</b> Pertanyaan kuesioner .....	30
<b>Tabel 4. 4</b> Daftar skor .....	31
<b>Tabel 4. 5</b> Struktur tabel hasil survei .....	36
<b>Tabel 4. 6</b> Struktur tabel kategori pertanyaan.....	36
<b>Tabel 4. 7</b> Struktur tabel komentar .....	37
<b>Tabel 4. 8</b> Struktur tabel masyarakat .....	37
<b>Tabel 4. 9</b> Struktur tabel pengaduan .....	37
<b>Tabel 4. 10</b> Struktur tabel pertanyaan.....	38
<b>Tabel 4. 11</b> Struktur tabel tindak lanjut.....	38
<b>Tabel 4. 12</b> Struktur tabel users .....	38
<b>Tabel 4. 13</b> <i>Timeline</i> kegiatan.....	44
<b>Tabel 5. 1</b> Hasil pengujian <i>blackbox testing</i> sisi <i>user</i> .....	56
<b>Tabel 5. 2</b> Hasil pengujian <i>blackbox testing</i> sisi <i>admin</i> .....	50

## DAFTAR GAMBAR

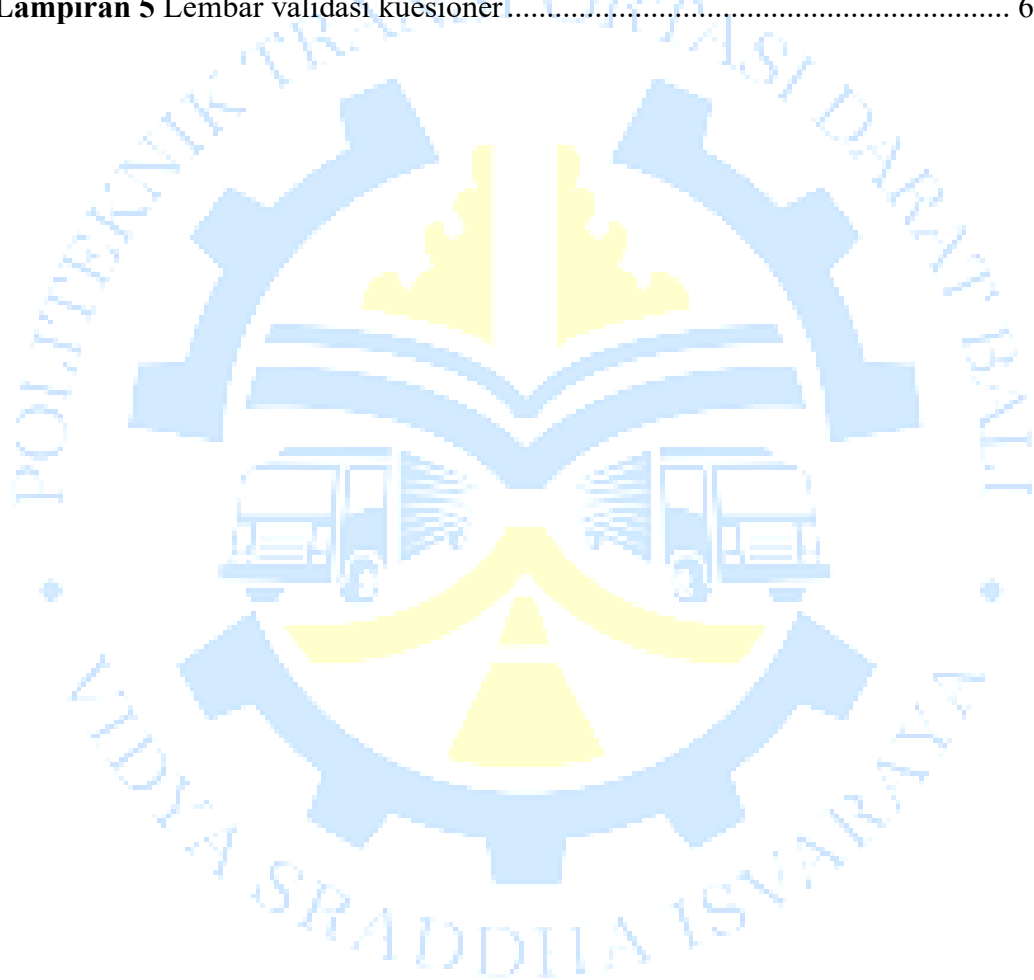
<b>Gambar 1.</b> Lokasi UPTD PKB Kota Makassar .....	5
<b>Gambar 2.</b> Skala interpretasi hasil nilai SUS .....	15
<b>Gambar 3.</b> Model waterfall.....	20
<b>Gambar 4.</b> Use case diagram .....	22
<b>Gambar 5.</b> <i>Activity</i> diagram halaman utama.....	23
<b>Gambar 6.</b> <i>Activity</i> diagram halaman data diri dan pertanyaan survei .....	23
<b>Gambar 7.</b> <i>Activity</i> diagram pengaduan dan tindak lanjut.....	24
<b>Gambar 8.</b> <i>Activity</i> diagram login admin.....	25
<b>Gambar 9.</b> <i>Activity</i> diagram fitur pertanyaan.....	25
<b>Gambar 10.</b> <i>Activity</i> diagram fitur hasil kuesioner .....	26
<b>Gambar 11.</b> <i>Activity</i> diagram fitur pengaduan .....	26
<b>Gambar 12.</b> Rancangan tampilan awal .....	27
<b>Gambar 13.</b> Rancangan dashboard utama .....	27
<b>Gambar 14.</b> Rancangan tampilan data diri .....	27
<b>Gambar 15.</b> Rancangan tampilan pertanyaan survei .....	28
<b>Gambar 16.</b> Rancangan tampilan pengaduan .....	28
<b>Gambar 17.</b> Bagan alir penelitian .....	32
<b>Gambar 18.</b> Tampilan laragon .....	34
<b>Gambar 19.</b> Instalasi visual studio code .....	34
<b>Gambar 20.</b> Instalasi composer .....	35
<b>Gambar 21.</b> Koneksi database .....	39
<b>Gambar 22.</b> Diagram alir cara kerja <i>website</i> .....	43
<b>Gambar 23.</b> Tampilan <i>website</i> halaman utama .....	45
<b>Gambar 24.</b> Tampilan <i>website</i> halaman data diri.....	46
<b>Gambar 25.</b> Tampilan <i>website</i> halaman pertanyaan survei.....	46
<b>Gambar 26.</b> Tampilan <i>website</i> halaman pengaduan.....	47
<b>Gambar 27.</b> Tampilan <i>website</i> halaman utama admin .....	47
<b>Gambar 28.</b> Tampilan <i>website</i> halaman pertanyaan admin .....	48

<b>Gambar 29.</b> Tampilan <i>website</i> halaman hasil kuesioner admin.....	48
<b>Gambar 30.</b> Tampilan <i>website</i> halaman pengaduan admin.....	49
<b>Gambar 31.</b> Skala interpretasi hasil nilai SUS .....	52



## DAFTAR LAMPIRAN

<b>Lampiran 1</b> Dokumentasi penyebaran kuesioner uji usabilitas.....	58
<b>Lampiran 2</b> Lembar kuesioner responden 1 .....	59
<b>Lampiran 3</b> Lembar asistensi dosen pembimbing 1 .....	60
<b>Lampiran 4</b> Lembar asistensi dosen pembimbing 2.....	61
<b>Lampiran 5</b> Lembar validasi kuesioner.....	63



## INTISARI

# RANCANG BANGUN *WEBSITE* INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR

Oleh

ZIDNY ILMAN NAFI'AH

2201042

Meningkatkan kualitas pelayanan publik merupakan salah satu prioritas utama dalam agenda reformasi birokrasi di Indonesia. Sebagai lembaga yang memberikan layanan langsung kepada masyarakat, Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Makassar diwajibkan untuk secara rutin melaksanakan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai alat ukur kinerja layanan. Namun, selama ini pelaksanaan survei masih dilakukan secara fisik dengan menggunakan media kertas, sehingga menimbulkan berbagai permasalahan seperti ketidakefisienan dalam proses pengolahan data, serta potensi kesalahan pencatatan data.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membuat sebuah sistem informasi berbasis *website* yang dapat mempermudah masyarakat dalam mengisi survei IKM sekaligus membantu pihak UPTD dalam mengelola data hasil survei secara lebih efektif dan efisien. Sistem yang dibuat dilengkapi dengan beberapa fitur utama, yaitu formulir pengisian survei secara daring, menu pelaporan pengaduan, serta fasilitas untuk mengelola dan memantau tindak lanjut terhadap pengaduan yang diajukan masyarakat.

Untuk memastikan fungsionalitas dan kelayakan sistem, dilakukan pengujian dengan metode *blackbox testing*, yang menunjukkan bahwa seluruh fitur berfungsi sesuai dengan spesifikasi yang dirancang. Selain itu, dilakukan pula evaluasi tingkat kegunaan sistem menggunakan instrumen *System Usability Scale* (SUS) yang melibatkan responden pengguna. Hasil pengukuran SUS menunjukkan skor sebesar 79,2 yang termasuk dalam kategori “Baik”, sehingga sistem ini dinilai layak untuk digunakan sebagai sarana pendukung pelayanan publik pada UPTD Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Makassar.

**Kata kunci:** *Website*, Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

## **ABSTRACT**

### **DESIGN AND DEVELOPMENT OF A COMMUNITY SATISFACTION INDEX WEBSITE AT THE REGIONAL TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT FOR MOTOR VEHICLE TESTING IN MAKASSAR CITY**

By

ZIDNY ILMAN NAFI'AH

2201042

*Improving the quality of public services is one of the main priorities in the bureaucratic reform agenda in Indonesia. As an agency that provides direct services to the public, the Regional Technical Implementation Unit (UPTD) of Motor Vehicle Testing in Makassar City is required to regularly conduct the Community Satisfaction Index (IKM) survey as a performance measurement tool. However, the survey has so far been carried out physically using paper-based media, which has led to various problems such as inefficiency in data collection, and potential recording errors.*

*This study aims to design and create a web-based information system that facilitates the public in filling out the IKM survey while assisting the UPTD in managing the survey data more effectively and efficiently. The created system is equipped with several main features, including an online survey form, a complaint reporting menu, and a facility to manage and monitor the follow-up of submitted complaints.*

*To ensure the functionality and feasibility of the system, testing was conducted using the blackbox testing method, which showed that all features worked according to the designed specifications. In addition, the system's usability level was evaluated using the System Usability Scale (SUS) instrument involving user respondents. The SUS evaluation resulted in a score of 79.2, which falls into the "Good" category, indicating that the system is feasible to be used as a supporting tool for public services at the UPTD of Motor Vehicle Testing in Makassar City.*

**Keywords:** Website, Community Satisfaction Index, Public Service.

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

Komputer saat ini telah menjadi bagian yang tak terpisahkan dari kehidupan manusia dalam berbagai kegiatan, seiring dengan semakin pentingnya peran teknologi informasi dalam dunia profesional. Dengan memanfaatkan perangkat teknologi yang tepat, informasi yang diperoleh akan menjadi lebih akurat dan relevan, sehingga mendorong proses pengambilan keputusan yang lebih cepat dan efektif. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi terbukti memberikan efektifitas serta efisiensi saat proses pengumpulan data, di mana *website* menawarkan solusi yang praktis untuk mempermudah pengisian kuesioner (Tamala, 2023).

Pemerintah sebagai lembaga atau instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki kewajiban dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan berkualitas tinggi (*prima*) sehingga dapat memenuhi kepuasan masyarakatnya. Karena hal tersebut, banyak lembaga atau instansi pemerintahan yang mulai meningkatkan kualitas layanan yang telah mereka berikan kepada masyarakat, dimulai dari segi mekanisme pelayanan, tata cara atau prosedur pelayanan, perbaikan fasilitas yang menunjang pelayanan dan pemangkasannya, serta restrukturisasi birokrasi yang lebih adaptif dengan kemajuan jaman (Williamto dkk., 2023). Sangat penting bagi pemerintah untuk secara rutin melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanannya, dengan tujuan untuk mengidentifikasi kekurangan-kekurangan yang ada dalam memberikan pelayanan. Hal itu membuat pemerintah untuk melakukan perbaikan serta pengembangan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian kinerja tersebut bisa dilaksanakan melalui evaluasi menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Subandi dkk., 2018). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, “Penyelenggara pelayanan publik diharuskan melakukan survei kepuasan. Salah satu upaya untuk

meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah perlu dilaksanakannya Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan, hal itu ada dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2004 tentang Program Pembangunan Nasional. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali. Selain itu jangka waktu survei antara periode yang satu ke periode berikutnya dapat dilakukan 3 (tiga) sampai dengan 6 (enam) bulan”.

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Makassar merupakan salah satu unit pelayanan publik dan perlu melaksanakan pengukuran terkait Indeks Kepuasan Masyarakat. Agar terwujudnya kepuasan pengguna layanan yaitu dalam konteks ini pemilik kendaraan, maka dibutuhkan performa pelayanan publik yang baik untuk mencapai kepuasan dari pemilik kendaraan tersebut (Mutia, 2020). Dalam penyelenggaraan penilaian terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperlukan adanya survei kepuasan terhadap masing-masing bagian pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar mengetahui ada pada bagian mana saja pelayanan yang kurang dan perlu ditingkatkan.

Kondisi yang ada di UPTD PKB Kota Makassar pada penyelenggaraan survei kepuasan masyarakat terjadi kendala yaitu kegiatan tersebut pernah dilaksanakan secara fisik yaitu menggunakan formulir kertas. Kondisi tersebut masih belum efisien hingga akhirnya diberhentikan untuk saat ini. Pelaksanaan SKM yang masih dilakukan secara fisik sehingga memerlukan waktu dan tenaga ekstra karena perhitungan data harus dilakukan secara fisik, menguras waktu, membutuhkan SDM lebih, rentan terhadap kerusakan atau kehilangan formulir kertas, serta tidak dapat diakses dan dilaksanakan dimana saja oleh masyarakat. Untuk mengatasi permasalahan tersebut penulis berupaya merancang *website* untuk Survei Kepuasan Masyarakat pada UPTD PKB Kota Makassar. Maka berdasarkan uraian latar belakang yang ada tersebut, untuk meningkatkan pelayanan publik, penelitian ini memilih judul kertas kerja wajib **“RANCANG BANGUN**

**WEBSITE INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR”** sebagai judul topik penelitian.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana proses rancang bangun *website* IKM pada UPTD PKB Kota Makassar?
2. Bagaimana hasil uji coba implementasi *website* IKM pada UPTD PKB Kota Makassar?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Mengetahui bagaimana perancangan *website* IKM pada UPTD PKB Kota Makassar.
2. Mengetahui kelayakan hasil dari implementasi *website* IKM di UPTD PKB Kota Makassar.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Penelitian ini diharapkan bisa memberi manfaat pada pihak terkait sebagai berikut:

1. Bagi Penulis

Penelitian ini sebagai wadah untuk mengaplikasikan pengetahuan yang sudah diperoleh penulis dalam menjalani perkuliahan, dan untuk memperluas serta mengembangkan wawasan penulis melalui pengamatan langsung di lapangan.

2. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali

Sebagai evaluasi pembelajaran atau referensi dalam mengembangkan wawasan terutama di bidang pengujian kendaraan bermotor dalam rangka penyempurnaan kurikulum Program studi khususnya D-III Teknologi Otomotif di Politeknik Transportasi Darat Bali.

3. Bagi UPTD PKB Kota Makassar

Sebagai bahan masukan atau pertimbangan terkait dengan adanya perancangan

*website* Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam meningkatkan pelayanan.

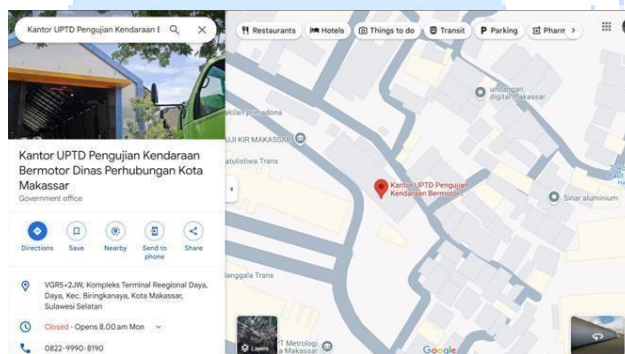
**1.5 Batasan Masalah**

1. Penelitian ini hanya dilakukan di UPTD PKB Kota Makassar.
2. PHP digunakan sebagai bahasa pemrograman pada pembuatan *website* di penelitian ini.
3. *Database* pada pembuatan *website* penelitian ini menggunakan MySQL.

## BAB II GAMBARAN UMUM

### 2.1 Kondisi Wilayah

Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Makassar adalah lembaga dibawah naungan Dinas Perhubungan Kota Makassar yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan pengujian kendaraan bermotor di wilayah Kota Makassar. UPTD PKB Kota Makassar mengalami perpindahan lahan pada tanggal 19 Oktober 2020, yang sebelumnya beroperasi di Daerah Panakukang kemudian berpindah lokasi hingga saat ini di Kompleks Terminal Regional Daya, Kec. Biringkanaya, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. UPTD PKB Kota Makassar yang berada pada Kompleks Terminal Daya mulai beroperasi pada tanggal 22 Oktober 2020. UPTD PKB Kota Makassar berperan untuk melakukan pelayanan khususnya dibidang pengujian kendaraan bermotor guna memastikan suatu kendaraan telah memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan. Penelitian ini dilakukan di UPTD PKB Dinas Perhubungan Kota Makassar tepatnya di Kompleks Terminal Regional Daya, Daya, Kec. Biringkanaya, Kota Makassar, Sulawesi Selatan. Pelayanan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Makassar dilaksanakan mulai dari hari Senin sampai Jumat dari pukul 08.30- 16.00. Berikut merupakan lokasi UPTD PKB Kota Makassar terdapat pada Gambar 1.



(Sumber : <https://maps.app.goo.gl/o3J4YVEWC4xXH2GOA>)

**Gambar 1.** Lokasi UPTD PKB Kota Makassar

## 2.2 Kondisi Objek

Objek penelitian yang digunakan merupakan pelaksanaan SKM yang ada pada UPTD PKB Kota Makassar. Pada pelaksanaannya masih dijalankan secara fisik yang menggunakan kertas formulir dan diisi oleh masyarakat yang melaksanakan uji kendaraan pada UPTD PKB Kota Makassar. Maka, dalam penelitian ini merancang *website* yang dapat digunakan sebagai survei kepuasan masyarakat dan dapat diakses melalui *handphone* masing-masing pengguna.



## **BAB III**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **3.1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017**

Bedasarkan Peraturan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Pada Pasal 1 Ayat 1 menyebutkan bahwasannya “Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun”. Mengingat bahwa Kepmenpan No. 25 Tahun 2003 dan Permenpan No.16 Tahun 2014 sudah tidak berlaku lagi, maka diterbitkannya peraturan ini dengan maksud untuk mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan sekaligus mendorong peningkatan mutu dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengujian Kendaraan Bermotor sebagai suatu lembaga pemerintah yang memiliki kewajiban untuk melakukan tugas dan fungsi pelayanan publik sejalan dengan peraturan perundang-undangan. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwa “Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. **Transparan**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

2. **Partisipatif**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak”.

### **3.2 Pelayanan Publik**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menjelaskan “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”. Menurut Muhammad (2020), “Pelayanan publik merupakan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan pembiayaan maupun gratis guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat”.

Menurut Dr. Marjoni (2021), “Setiap penyelenggaraan pelayanan harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima Pelayanan”. Berdasarkan dari penjabaran tersebut bisa diketahui bahwasannya pelayanan publik yaitu kumpulan aktivitas yang dijalankan oleh

lembaga pemerintah dengan tujuan untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Upaya meningkatkan kualitas layanan dalam pelaksanaan di pemerintahan difokuskan pada langkah-langkah untuk mempermudah proses pelayanan, mempercepat waktu pelayanan, menyederhanakan birokrasi, meningkatkan transparansi, serta menjamin kepastian layanan. Dengan perbaikan ini, diharapkan dapat mengurangi keluhan masyarakat terhadap layanan yang selama ini diberikan oleh aparatur pemerintah (Erlianti, 2019).

Tujuan utama dari pelayanan publik adalah menciptakan rasa puas di kalangan masyarakat melalui pemberian layanan yang sesuai dengan harapan dan kebutuhannya. Pelayanan publik seharusnya juga mampu menanggapi aspirasi serta keinginan masyarakat secara langsung. Untuk mewujudkan hal tersebut, pemerintah perlu menetapkan kualitas pelayanan sebagai sasaran utama, di mana setiap bentuk layanan yang diberikan harus dirancang dan dilaksanakan berdasarkan pemahaman yang mendalam terhadap apa yang diperlukan oleh masyarakat (Rahmadana, 2020).

### **3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 “Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat)”. Menurut Zainal dkk. (2022), “Tingginya jumlah keluhan dari masyarakat terhadap layanan publik dapat mencerminkan rendahnya tingkat kepuasan terhadap kinerja lembaga penyedia layanan tersebut. Kepuasan masyarakat dapat tercapai ketika mutu pelayanan yang diterima melebihi ekspektasi. Semakin tinggi tingkat kepuasan, maka semakin besar pula kepercayaan masyarakat terhadap lembaga tersebut. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan, hal ini dapat menimbulkan rasa ketidakpuasan”. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 menyebutkan bahwasannya, “Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun *administratif*.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## 9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung)”.

### 3.4 Website

Menurut Arafat (2017), “*Website* adalah sarana penyedia informasi yang tersedia secara daring melalui internet. *Website* terdiri dari sejumlah halaman yang saling terhubung dan umumnya berada dalam satu domain atau subdomain, serta dapat diakses melalui jaringan *World Wide Web* (WWW). Setiap halaman web merupakan dokumen yang disusun menggunakan bahasa markup HTML (*HyperText Markup Language*) dan biasanya dapat diakses menggunakan protokol HTTP, yang berfungsi mengirimkan data dari *server* ke pengguna melalui peramban web (*web browser*)”.

#### 3.4.1 Unsur-unsur Website

Agar sebuah *website* dapat tersedia, diperlukan beberapa elemen pendukung sebagai berikut:

##### 1. Nama Domain

Nama *domain* yang dimaksud merupakan alamat yang dipakai agar sebuah *website* dapat ditemukan di dunia internet. *Domain* berisi dari *protocol*, *second level domain name*, dan *top level domain name*. *Protocol* mengandung *Hypertext Transfer Protocol Secure* atau *https//* sebagai pengirim data dari *browser* dan *website*. *Second level domain name* biasanya merupakan label ciri khas dari identitas alamat *website*. Sedangkan *top level domain name* berada di akhir yang berisikan *co.id, .com, ac.id, dll* (Utama, 2011).

##### 2. Web Hosting

*Web hosting* bisa disebut sebagai ruangan untuk tempat menampung beberapa data, *file*, gambar, dan lain sebagainya serta nantinya dapat

ditampilkan pada *website*. *File* dan data situs web bisa berupa *database*, *email*, survei, kuis, atau bahkan foto, dan video (Utama, 2011).

### 3. Bahasa Program

Bahasa program berarti bahasa yang dipakai untuk mengartikan masing-masing instruksi yang ada pada sebuah *website* ketika *website* tersebut diakses. Beberapa jenis bahasa program yang sering digunakan antara lain HTML, ASP, PHP, JSP, Java Scripts, Java Applets, dan sebagainya (Utama, 2011).

### 4. Desain *Website*

Desain merupakan salah satu elemen terpenting dalam sebuah *website*. Kualitas dan estetika sebuah *website* sangat dipengaruhi oleh tampilan desainnya.

### 5. Publikasi *Website*

Sebuah situs tidak akan memiliki manfaat apabila tidak dikunjungi oleh pengguna internet. Maka dari itu, perlu adanya upaya publikasi atau promosi untuk memperkenalkan situs tersebut kepada masyarakat.

### 6. Pemeliharaan *Website*

Pemeliharaan sangat berguna agar dapat membantu keberlanjutan *website* agar dapat digunakan setiap saat sesuai dengan apa yang diharapkan seperti berita, penambahan informasi, artikel, *link*, gambar dan lain sebagainya.

#### 3.4.2 PHP

Salah satu bahasa pemrograman yang ada adalah PHP (*hypertext preprocessor*) adalah sebuah *script server-side* yang dibuat untuk pengembangan *web*.

#### 3.4.3 HTML

HTML atau biasa disebut *hypertext markup language* adalah bahasa pemrograman yang memberikan petunjuk terkait cara menampilkan, menyusun informasi di halaman internet dan bagaimana informasi itu terhubung dari satu halaman *web* ke halaman lainnya (Betha, 2006).

#### 3.4.4 CSS

Salah satu kode pemrograman CSS atau *cascading style sheet* berguna untuk memperindah dan memilih *desain* tampilan sebuah halaman *web* dengan berbagai elemen agar lebih menarik dan dapat disesuaikan dengan keinginan.

#### 3.4.5 Java Script

Java Script, HTML dan CSS, termasuk bahasa pemrograman yang sering dipakai untuk merancang aplikasi berbasis *web*. Java Script memberikan kemampuan yang fleksibel dan interaktif lebih besar dalam pengembangan aplikasi *web* karena menerapkan fitur yang lebih kompleks pada setiap halaman *web* (Arisantoso, 2023).

#### 3.4.6 Bootstrap

Bootstrap merupakan salah satu *framework* yang berguna untuk mempermudah pembuatan *front-end* sebuah *website* agar lebih mudah digunakan (Christian, 2018).

#### 3.4.7 MySQL

MySQL kepanjangan dari *My Structure Query Language* termasuk dalam *Database Management System* (DBMS) yang digunakan sebagai pengelola *database* dan mendukung akses banyak *user* maupun menampung data (Christian, 2018).

#### 3.4.8 Laragon

“Sebagai perangkat lunak gratis, Laragon mendukung beberapa sistem operasi dan dapat digunakan sebagai *localhost* atau server lokal mandiri. Aplikasi ini dilengkapi dengan berbagai komponen penting seperti Apache, PHP Server, *PhpMyAdmin*, MySQL, *Memcached*, *Redis*, *Composer*, *Xdebug*, *Cmdre*, dan *Laravel*” (Lukman dkk, 2023).

#### 3.4.9 Visual studio code

VS Code adalah teks editor yang dapat dijalankan pada sistem operasi dekstop seperti Windows, Linux, dan Macintosh. Visual studio code bisa dipakai oleh berbagai bahasa pemrograman seperti Java Script, HTML, CSS, PHP, Python, C++, dll.

### 3.5 Uji Usabilitas

Menurut Indriyani, (2017) “Metode *System Usability Scale* (SUS) merupakan teknik evaluasi berbentuk kuesioner yang digunakan untuk menilai sejauh mana suatu perangkat lunak layak digunakan. Setelah proses pengembangan perangkat lunak selesai, dilakukan pengujian dengan pendekatan SUS untuk mengukur tingkat kemudahan dan kenyamanan pengguna dalam mengoperasikan perangkat tersebut. Tujuan utama dari pengujian *usability* adalah menilai produk atau layanan dengan melibatkan pengguna secara langsung, guna mengetahui apakah sistem berjalan sesuai ekspektasi mereka. Pengujian ini bertujuan untuk mengukur seberapa efektif, efisien, dan memuaskannya produk saat digunakan dalam situasi nyata”. Untuk menghitung nilai SUS, dapat dilihat pada rumus berikut.

$$\bar{x}_{sus} = \frac{\sum x}{n} \quad (3.1)$$

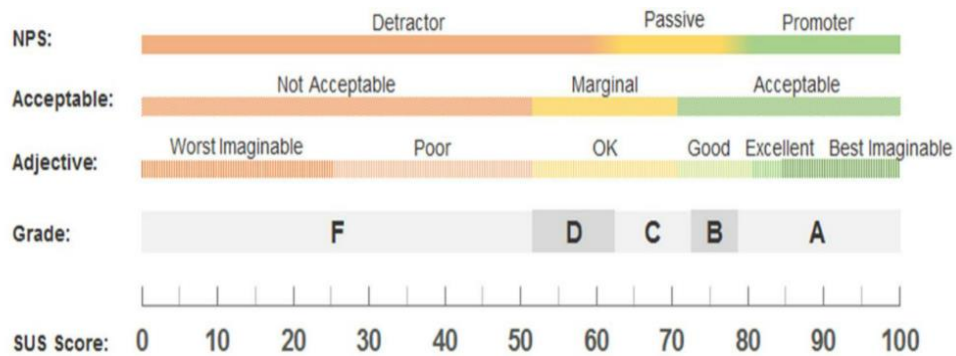
Keterangan:

$\bar{x}_{sus}$  : Rata-rata skor SUS

$\sum x$  : Jumlah Skor

$n$  : Jumlah Responden

Dalam menetapkan peringkat skala *grade* berdasarkan hasil evaluasi menggunakan metode SUS. Dalam menginterpretasikan hasil dari nilai kuesioner *System Usability Scale* (SUS) dilakukan dengan menggunakan interpretasi perbandingan *grade* (Peringkat), *adjective* (Sifat), *acceptable* (Tingkat Penerimaan) dan *Net Promoter Score* (NPS) (Kesuma, 2021). Dibawah ini merupakan tentang interpretasi umum skor SUS pada Gambar 2.



(Sumber : <https://measuringu.com/interpret-sus-score/>)

**Gambar 2.** Skala interpretasi hasil nilai SUS

Penjelasan pada gambar diuraikan berikut:

1. *Grade* (Peringkat)

Skor hasil kuesioner SUS diklasifikasikan ke dalam peringkat dari A hingga F, di mana peringkat A menunjukkan kualitas yang sangat baik, sementara peringkat F menunjukkan kualitas yang sangat buruk.

2. *Adjective* (Sifat)

Nilai dari kuesioner SUS diinterpretasikan dengan salah satu dari enam kategori sifat yang telah ditentukan. Nilai SUS di atas 84 termasuk dalam kategori *best imaginable* atau sangat baik, sedangkan nilai di bawah 25 masuk ke kategori *worst imaginable* atau sangat buruk.

3. *Acceptable* (Tingkat penerimaan)

Tingkat penerimaan hasil kuesioner ini dibagi menjadi tiga kategori, yaitu dapat diterima, marginal, dan tidak dapat diterima. Nilai SUS yang dianggap dapat diterima minimal berada di atas 70.

4. *Net Promoter Score* (NPS)

Interpretasi terakhir adalah NPS, yang mengukur tingkat kepuasan responden terhadap produk dengan melihat sejauh mana mereka bersedia merekomendasikan produk tersebut kepada orang lain. Tingkat rekomendasi ini dikelompokkan menjadi tiga, yaitu *promoter*, *passive*, dan *detractor*.

Pengujian usability atau *System Usability Scale* (SUS) dilakukan bertujuan untuk mengonfirmasi bahwa produk atau *website* yang dikembangkan dapat digunakan dengan mudah oleh penggunanya. Metode ini menggunakan skala *Likert*

dari satu hingga lima. Nilai pertama merepresentasikan tingkat sangat tidak setuju, nilai kedua menggambarkan tidak setuju, nilai tiga menggambarkan sikap netral, nilai empat menggambarkan setuju, dan nilai kelima mencerminkan sangat setuju (Tullis dkk., 2013). Data yang berhasil dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kemudian dianalisis menggunakan perhitungan berdasarkan metode SUS. Berikut ini merupakan tahapan-tahapan dalam proses perhitungannya:

1. Pada pertanyaan dengan nomor ganjil (bertipe positif), skor jawaban dikurangi dengan angka 1. Sedangkan pada pertanyaan bernomor genap (bertipe negatif), nilai 5 dikurangkan dengan skor jawaban yang dipilih.
2. Sesudah itu, jumlahkan seluruh skor dari semua responden berdasarkan hasil perhitungan pada langkah pertama.
3. Total skor yang diperoleh kemudian dikalikan dengan 2,5.
4. Terakhir, hasil dari langkah ketiga dibagi dengan jumlah responden yang berpartisipasi.

Untuk menghitung nilai SUS, aturan ini hanya berlaku untuk satu peserta uji. Nilai SUS rata-rata diperoleh dengan menghitung semua nilai dan dibagi dengan jumlah peserta uji untuk perhitungan berikutnya.

### 3.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dijabarkan pada tabel 3.1.

**Tabel 3. 1** Penelitian terdahulu

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Muhammad Ibnu Alwan Pertama.,dkk. (2024). “Pengembangan Fitur Pada <i>Website</i> Survei DPRD Provinsi DKI Jakarta Untuk	Metode <i>Waterfall</i>	“Meningkatkan fitur grafik hasil kuesioner, fitur komentar pada <i>website</i> survei untuk meningkatkan kepuasan pengguna sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan	“Pada penelitian sebelumnya menambahkan beberapa fitur pada <i>website</i> survei sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
	Meningkatkan Kepuasan Pengguna”.		Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017.”	Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 sedangkan pada penelitian ini penulis menambahkan fitur tindak lanjut untuk pengaduan”.
2	Diana Suksesiwy Lubis.,dkk. (2024). “Membangun Sistem dan Implementasi Survei Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Klinik Prima Medica Nusantara Berbasis Web”.	Metode <i>Waterfall</i>	“Membangun sistem dan mengimplementasikan survei agar mempermudah pengguna melakukan penilaian pelayanan dan membuat pihak pengelola dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang kurang”.	“Pada penelitian sebelumnya penulis Membangun sistem dan mengimplementasikan survei pelayanan agar pengguna dapat memberikan penilaian namun pada sistem <i>website</i> harus dilakukan login pada tiap penggunaanya dan belum adanya tampilan hasil grafik penilaian”.
3	Erzi Hidayat. (2022). “Analisa dan Perancangan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode <i>Prototyping</i> Pada Mal Pelayanan Publik XYZ”.	Penelitian <i>prototype</i> (PPro)	“Merancang aplikasi IKM dan menerapkan metode prototyping pada sistem IKM. Hasil pengujian memperlihatkan bahwasannya fitur yang pada sistem bisa digunakan dengan baik, meskipun sempat	“Pada penelitian sebelumnya penulis menganalisis dan merancang aplikasi Indeks kepuasan Masyarakat menggunakan metode <i>prototyping</i> .

No	Nama, Tahun, Judul Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Penelitian
			terjadi beberapa kendala seperti koneksi internet yang kurang stabil. Solusi untuk masalah ini adalah dengan membangun sistem penyimpanan data sementara, yang nantinya jika koneksi internet sudah kembali normal akan disinkronkan ke <i>database</i> ".	Sedangkan pada penelitian ini penulis mengembangkan pelaksanaan IKM dengan <i>website</i> dan menambahkan fitur pengaduan beserta tindak lanjut pada UPTD PKB Kota Makassar".