

KKW_NEW_watermark- 1754061101406

by Turnitin Checker

Submission date: 01-Aug-2025 08:12PM (UTC+0500)

Submission ID: 2723759684

File name: KKW_NEW_watermark-1754061101406.pdf (4.66M)

Word count: 10929

Character count: 72994

**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

**²⁷
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 PADAUNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH
PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR**

Telah dipersiapkan dan disusun oleh:

ZIDNY ILMAN NAFI'AH

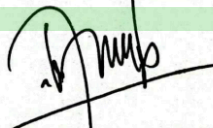
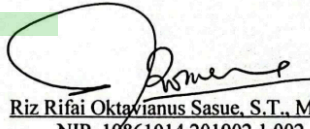
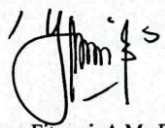

2201042

TELAH DIPERTAHANKAN DI DEPAN DEWAN PENGUJI

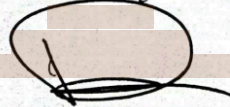
PADA TANGGAL, 14 JULI 2025

DAN DINYATAKAN TELAH LULUS DAN MEMENUHI SYARAT

Tim Penguji

 <u>Rahmat Ahmad, S.Pd., M.T</u> NIP. 19851111 201902 1 002	 <u>Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng</u> NIP. 19861014 201902 1 002
 <u>Yusime Fitasari, A.Ma PKB, S.T., M.Si</u> NIP. 19910314 201012 2 001	 <u>Surya Aji Ermanto, M.Si</u> 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, menyatakan⁷ bahwa kertas Kerja Wajib dengan judul "RANCANG BANGUN *WEBSITE* INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGUJIAN⁶ 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 penel⁶ian 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,



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

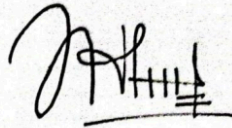
Puji syukur saya panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan banyak nikmat kepada saya, sehingga dapat menyusun Kertas Kerja Wajib yang berjudul “RANCANG BANGUN *WEBSITE* INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR”. Dalam 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,



ZIDNY ILMAN NAFI'AH

Notar. 2201042

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
5 KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI.....	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
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
BAB II GAMBARAN UMUM	5
2.1 Kondisi Wilayah.....	5
2.2 Kondisi Objek	6
BAB III TINJAUAN PUSTAKA	7
52 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 <i>Website</i>	Error! Bookmark not defined.

3.5	Uji Usabilitas.....	14
3.6	Penelitian Terdahulu.....	16
BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....		19
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
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		45
5.1	Tampilan <i>Website</i>	45
5.2	<i>Blackbox Testing</i>	49
5.3	Uji Usabilitas.....	51
BAB VI PENUTUP.....		53
6.1	Kesimpulan.....	53
6.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA.....		55
LAMPIRAN.....		58

DAFTAR TABEL

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

DAFTAR GAMBAR

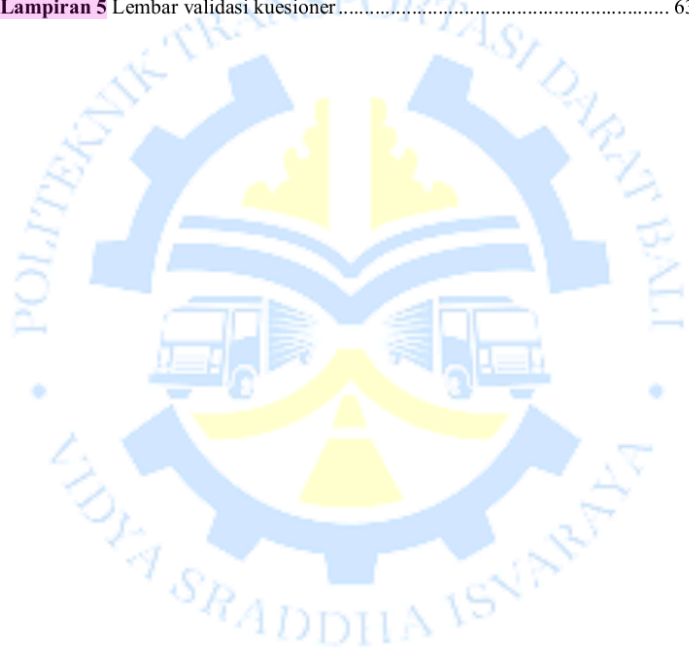
Gambar 1. Lokasi UPTD PKB Kota Makassar	5
Gambar 2. Skala interpretasi hasil nilai SUS	15
Gambar 3. Model waterfall.....	20
Gambar 4. Use case diagram	22
Gambar 5. Activity diagram halaman utama.....	23
Gambar 6. Activity diagram halaman data diri dan pertanyaan survei	23
Gambar 7. Activity diagram pengaduan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

Gambar 29. Tampilan *website* halaman hasil kuesioner admin..... 48
Gambar 30. Tampilan *website* halaman pengaduan admin..... 49
Gambar 31. Skala interpretasi hasil nilai SUS 52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi penyebaran kuesioner uji usabilitas.....	58
Lampiran 2 Lembar kuesioner responden 1	59
Lampiran 3 Lembar asistensi dosen pembimbing 1	60
Lampiran 4 Lembar asistensi dosen pembimbing 2	61
Lampiran 5 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.

46

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.

35

1.4 Manfaat Penelitian

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

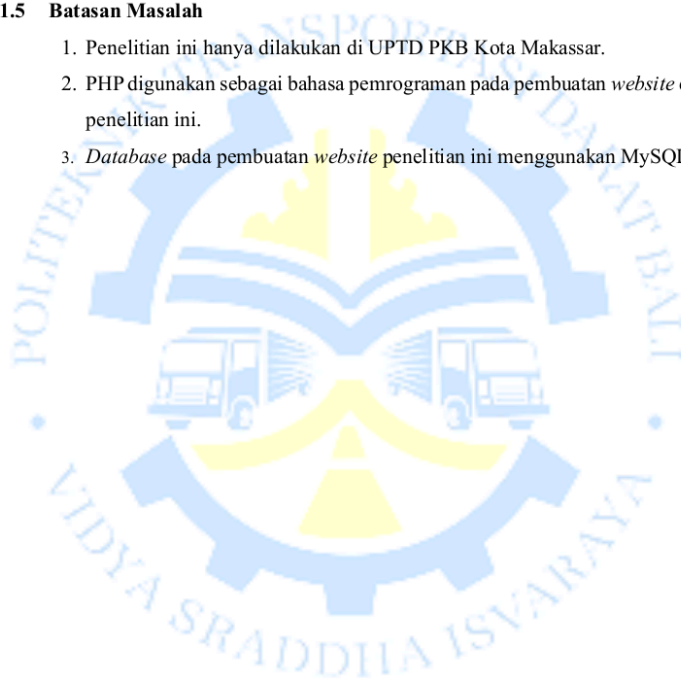
1. Bagi Penulis
Penelitian ini sebagai wadah untuk mengaplikasikan pengetahuan yang sudah diperoleh penulis dalam menjalani perkuliahan, dan untuk memperluas serta mengembangkan wawasan penulis melalui pengamatan langsung di lapangan.
2. Bagi Politeknik Transportasi Darat Bali
Sebagai evaluasi pembelajaran 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

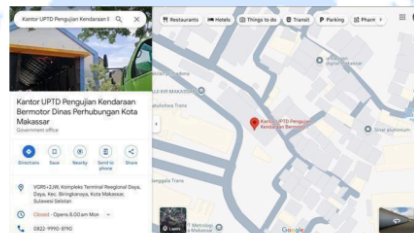
1. Penelitian ini hanya dilakukan di UPTD PKB Kota Makassar.
2. PHP digunakan sebagai bahasa pemrograman pada pembuatan *website* di penelitian ini.
3. *Database* pada pembuatan *website* penelitian ini menggunakan MySQL.



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/o3J4YVEWC4sXH2GOA>)

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 diterbitkanlah 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 aparat 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 ¹⁰ *System Usability Scale (SUS)* merupakan teknik evaluasi berbentuk kuesioner yang digunakan untuk menilai sejauh mana ¹⁰ *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.

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

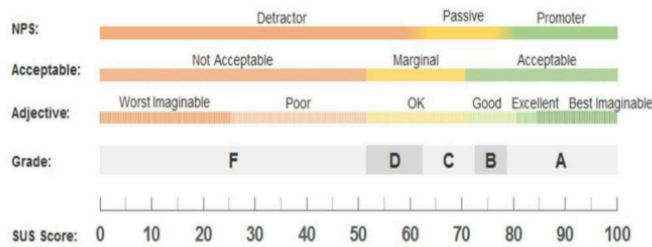
Keterangan:

\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 usabilitas atau *System Usability Scale* (SUS) dilakukan bertujuan untuk mengonfirmasi bahwa produk atau *website* yang dikembangkan dapat digunakan dengan mudah oleh penggunaanya. 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

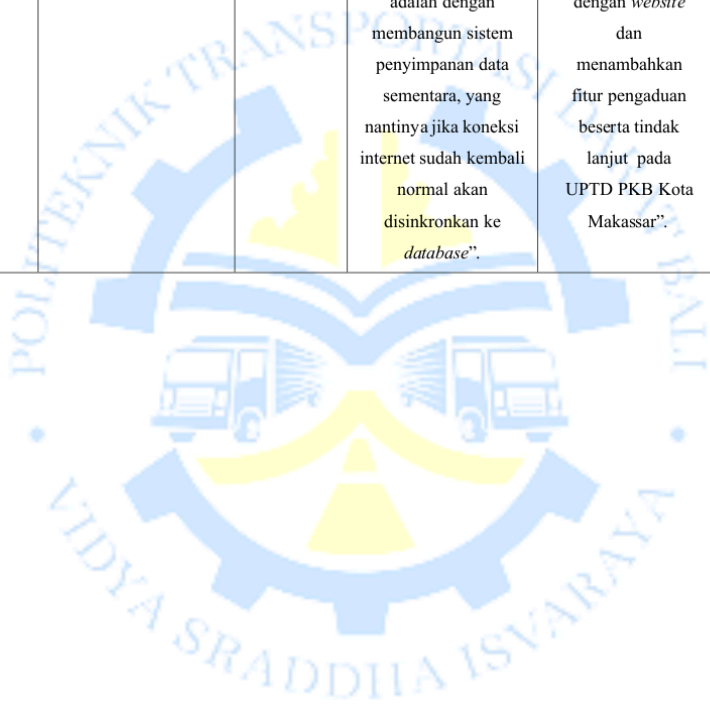
Penelitian terdahulu yang relevan dengan permasalahan yang diteliti dijabarkan pada tabel 3.1.

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 Website 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 Suksesiwaty 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 pengunanya 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 <i>prototyping</i> 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".



METODOLOGI PENELITIAN

4.1 Sumber dan Teknik Pengumpulan Data

4.1.1 Sumber Data

Sumber data primer dan sekunder dimanfaatkan pada studi ini. Dimana dalam sumber ini, data primer yang dimaksud berupa kuesioner yang berasal dari hasil kuesioner pengujian usabilitas oleh pengguna *website* IKM pada UPTD PKB Kota Makassar. Sedangkan data sekunder yang dimaksud berupa berbagai sumber literatur yang sudah ada seperti jurnal ilmiah, buku, dan penelitian-penelitian terdahulu yang dijadikan referensi terkait IKM.

4.1.2 Teknik Pengumpulan Data

1. Teknik Observasi

Teknik observasi dilakukan pada UPTD PKB Kota Makassar untuk mengamati pelaksanaan IKM.

2. Teknik Kuesioner

Teknik kuesioner berisi pertanyaan yang sudah disusun secara sistematis dan digunakan untuk mengetahui efektivitas dari *website* IKM yang dibuat.

3. Studi Literatur

Studi literatur dilaksanakan dengan mengumpulkan informasi dari beberapa macam sumber seperti artikel, buku, dan jurnal terdahulu.

4.1.3 Sampel Penelitian

Untuk menetapkan sampel yang dipakai, penelitian ini mengadopsi rumus Slovin yang berfungsi untuk menarik jumlah sampel.

$$n = \frac{N}{1+Ne^2} \quad (4.1)$$

Keterangan:

n : ukuran sampel

N : ukuran populasi

e : margin of error

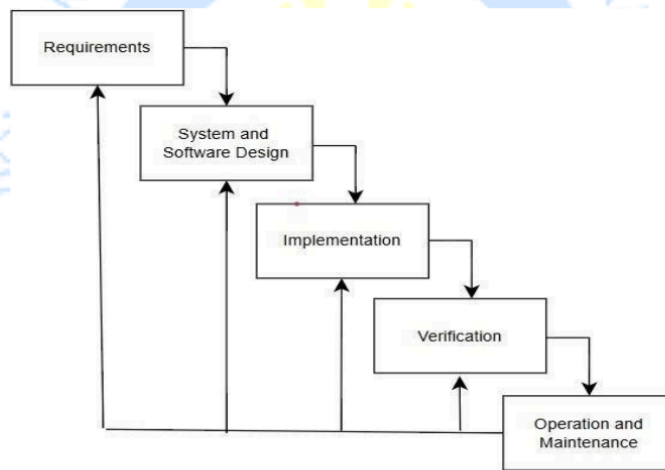
$$\text{sampel } (n) = \frac{49,507}{1 + 49,507 \cdot (0,1)^2}$$

$$\text{sampel } (n) = \frac{49,507}{1 + 49,507 \cdot 0,001}$$

$$\text{sampel } (n) = \frac{49,507}{496,07} = 99,79$$

Berdasarkan perhitungan diatas maka jumlah yang diperoleh untuk sampel sebanyak 100 responden dari populasi sebanyak 49.507 KBWU dan tingkat kesalahan sebesar 10%.

4.2 Metode Penelitian



Gambar 3. Model *waterfall*

Jenis metode yang dipakai pada penelitian ini yaitu *Research and Development* (R&D). Metode R&D biasa dipakai dalam pemecahan masalah, pengetahuan baru, pembuatan suatu produk tertentu, proses, atau layanan (Okpatrioka, 2023). Metode ini digunakan untuk menghasilkan pengembangan di bidang teknologi khususnya perancangan *website*. Model pengembangan *website* ini menggunakan model *waterfall* karena model pengembangan ini memiliki alur

yang berurutan diawali dari tahap perencanaan hingga ke tahap pengelolaan (Wahid, 2020). Tahapan dari metode *waterfall* terdapat pada Gambar 3 dan berikut penjelasan dari tahapan metode *waterfall*:

1. *Requirements*

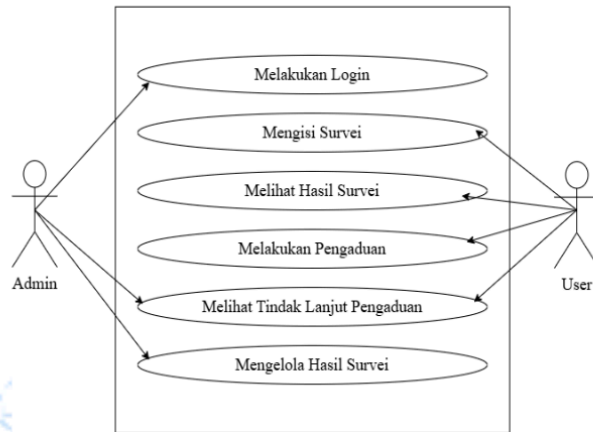
Pada tahap *requirements* ini hal yang dilakukan yaitu analisis terhadap kebutuhan *website* yang mencakup pemahaman mengenai fungsi dan batasan yang akan diterapkan pada sistem yang akan dikembangkan. Analisis dilakukan berdasarkan informasi yang didapat melalui observasi, dan diskusi. Data yang sudah didapatkan dari berbagai sumber tersebut kemudian dianalisis dan digunakan untuk merancang fitur serta desain *website*.

2. *System and Software Design*

Tahap berikutnya adalah desain, yang bertujuan untuk memberikan gambaran menyeluruh mengenai rancangan diagram *use case*, desain tampilan (*user interface*), serta fitur-fitur *website* yang akan ditambahkan, dilihat dari analisa kebutuhan pada tahap sebelumnya. Terdapat berbagai jenis *Unified Modeling Language* (UML), pada penelitian ini menggunakan *Use Case Diagram* dan *Activity Diagram*. Dalam pengembangan sistem berorientasi objek, UML berfungsi sebagai salah satu alat pemodelan yang efektif dan banyak digunakan (Voutama, 2022).

- a. *Use Case Diagram*

Use case diagram salah satu jenis dari UML, berikut *use case diagram* yang terdapat pada Gambar 4.



Gambar 4. *Use case diagram*

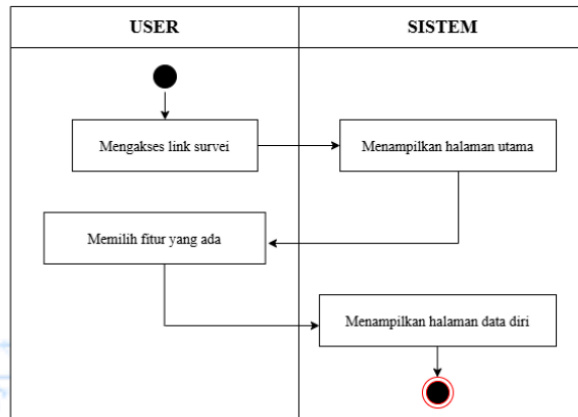
Perancangan sistem ini melibatkan *admin* dan *user*. Berikut merupakan deskripsi keterlibatan *admin* dan *user* pada Tabel 4.1.

Tabel 4.1 Deskripsi aktor *use case diagram*

No	Aktor	Deskripsi
1	<i>Admin</i>	<i>Admin</i> memiliki hak untuk melakukan login, melihat dan melakukan tindak lanjut dari pengaduan serta mendapatkan notifikasi ke <i>whatsapp</i> ketika mendapat pengaduan dari masyarakat, mengelola hasil survei.
2	<i>User</i>	<i>User</i> memiliki hak untuk mengisi survei, melihat hasil survei, melihat hasil tindak lanjut pengaduan.

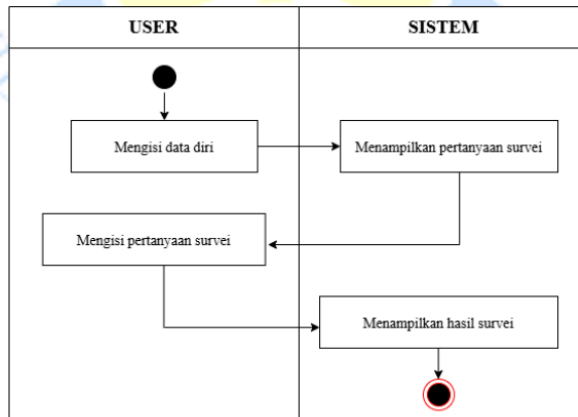
b. *Activity Diagram*

Diagram ini termasuk dalam jenis UML dan menggunakan berbagai simbol untuk merepresentasikan aktivitas-aktivitas dalam sistem. Adapun *activity diagram* sebagai berikut:

1) *Activity Diagram* Halaman Utama

Gambar 5. *Activity diagram* halaman utama

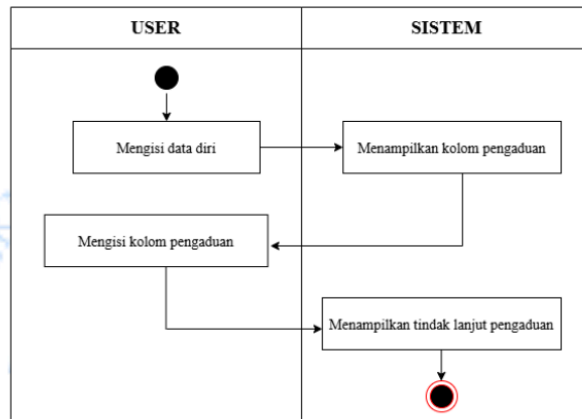
Yang harus dilakukan *user* adalah mengakses *link* survei melalui <https://eskm-pkbmakassar.web.id/> pada *web browser* baik menggunakan perangkat PC, android atau ios. *Activity diagram* halaman utama pada Gambar 5.

2) *Activity Diagram* Input Data Diri dan Pertanyaan Survei

Gambar 6. *Activity diagram* halaman data diri dan pertanyaan survei

Activity diagram halaman data diri dan pertanyaan survei menjelaskan mengenai proses setelah *user* menekan tombol “SURVEI”. *User* akan dipersilahkan untuk mengisi data diri dan pertanyaan survei. *Activity diagram* data diri dan pertanyaan survei pada Gambar 6.

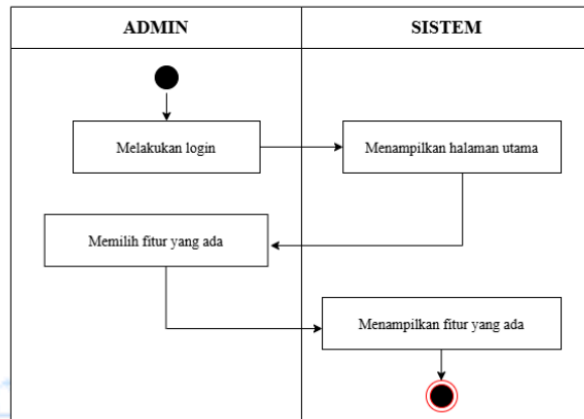
3) *Activity Diagram* Pengaduan dan Tindak Lanjut



Gambar 7. *Activity diagram* pengaduan dan tindak lanjut
Activity diagram pengaduan dan tindak lanjut menjelaskan mengenai proses setelah *user* menekan tombol “Pengaduan”. *User* akan dipersilahkan untuk mengisi pengaduan lalu setelah menekan “Kirim Pengaduan” akan diarahkan ke halaman utama dan dapat dilihat tindak lanjut dari pengaduan. *Activity diagram* pengaduan dan tindak lanjut pada Gambar 7.

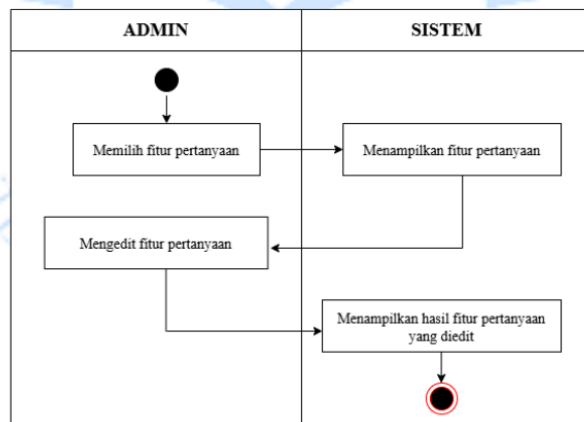
4) *Activity Diagram* Sisi Admin

Activity diagram sisi *admin* menjelaskan mengenai proses setelah *admin* melakukan *login*. Setelah *login*, *Admin* akan melihat halaman utama dari sisi *admin*. *Activity diagram* sisi *admin* pada Gambar 8.



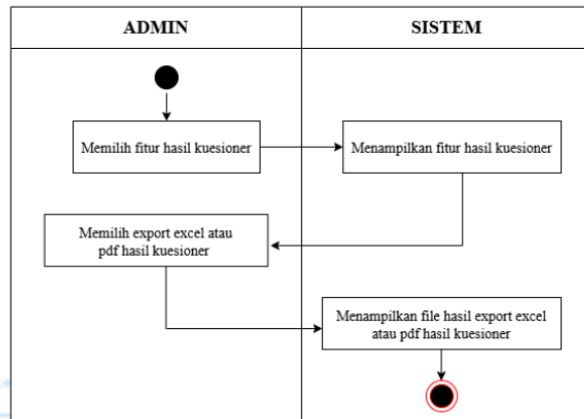
Gambar 8. Activity diagram login admin

Pada Gambar 9 menjelaskan sisi *admin* yang dapat memilih fitur pertanyaan dan dapat mengedit terkait pertanyaan survei.



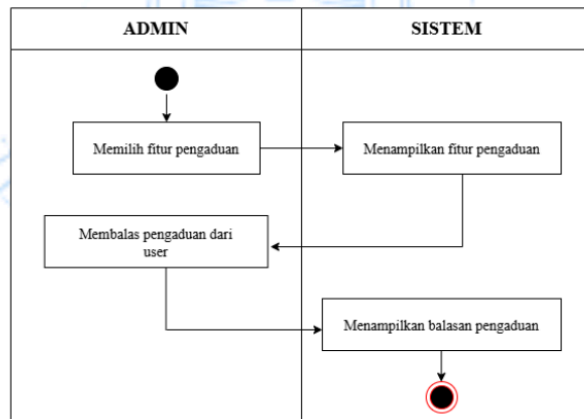
Gambar 9. Activity diagram fitur pertanyaan

Pada Gambar 10 menjelaskan sisi *admin* yang dapat memilih fitur hasil kuesioner dan dapat memilih *export* excel atau pdf terkait hasil survei.



Gambar 10. Activity diagram fitur hasil kuesioner

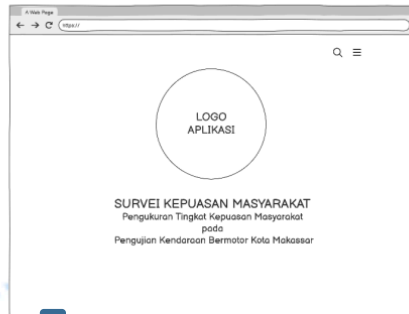
Pada Gambar 11 menjelaskan sisi *admin* yang dapat memilih fitur pengaduan dan dapat membalas pengaduan dari *user* yang nantinya muncul pada fitur tindak lanjut.



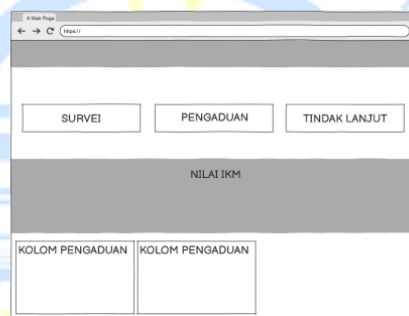
Gambar 11. Activity diagram fitur pengaduan

c. Desain tampilan *website*

Beberapa *desain tampilan website* yang sudah dirancang:



32
Gambar 12. Rancangan tampilan awal



Gambar 13. Rancangan *dashboard* utama



Gambar 14. Rancangan tampilan data diri

1. Pertanyaan

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

2. Pertanyaan

Tidak Sesuai

Kurang Sesuai

Sesuai

Sangat Sesuai

KIRIM

Gambar 15. Rancangan tampilan pertanyaan survei

< PENGADUAN

Kolom Pengaduan

KIRIM

Gambar 16. Rancangan tampilan pengaduan

d. Fitur utama *website*

1) Fitur Pertanyaan Survei

Dalam fitur survei pada E-SKM berfungsi sebagai media untuk mengumpulkan pendapat, tanggapan, dan tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan atau produk yang diberikan. Melalui fitur ini, responden dapat mengisi serangkaian pertanyaan yang telah disusun secara sistematis. Data yang dikumpulkan dari kuesioner ini akan menjadi dasar untuk mengevaluasi kualitas layanan serta menentukan langkah-langkah perbaikan di masa mendatang.

2) Fitur Pengaduan

Pada fitur pengaduan memungkinkan para responden untuk menyampaikan keluhan, kritik, atau saran secara langsung terkait layanan atau produk yang mereka terima. Fitur ini dirancang untuk memberikan ruang bagi pengguna dalam menyuarakan permasalahan atau pengalaman negatif yang tidak tercakup dalam pertanyaan kuesioner.

3) Fitur Tindak Lanjut

Fitur tindak lanjut berfungsi untuk memantau dan mengelola respons terhadap masukan, keluhan, atau saran yang diterima melalui survei kepuasan. Fitur ini memungkinkan tim pengelola untuk memberikan respon lanjutan secara sistematis terhadap hasil kuesioner maupun laporan pengaduan yang telah dikirimkan oleh responden. Tujuan dari fitur tindak lanjut adalah memastikan bahwa setiap masukan ditangani secara serius, meningkatkan akuntabilitas dalam pelayanan, dan membangun kepercayaan pengguna melalui proses penyelesaian yang transparan dan responsif.

3. *Implementation*

Tahap ini merupakan implementasi dari desain *website* yang telah dirancang pada tahap sebelumnya, dilakukan melalui proses penulisan *coding* menggunakan bahasa pemrograman berdasarkan desain yang sudah disusun.

4. *Verification*

Pada tahap ini hasil dari tahap *implementation* berupa *website* yang sudah dikembangkan dan lanjut untuk memasuki tahap pengujian *website* yang selesai dirancang untuk mengevaluasi apakah ada ketidaksesuaian atau kesalahan dalam sistem yang telah dibangun. Dalam tahap ini, metode yang dipakai yaitu *blackbox testing*, di mana pengujian difokuskan pada fungsionalitas perangkat lunak, dalam hal ini *website* survei kepuasan masyarakat, untuk memastikan bahwa *website* berjalan sesuai dengan rencana. Hasil dari pengujian *blackbox testing* disajikan dalam bentuk tabel, dapat dilihat pada tabel 4.2

Tabel 4. 2 Pengujian *blackbox testing*

No	Pengujian	Data Masukan	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1	Aksi	Aksi yang dilakukan oleh pengguna	Hasil yang diharapkan dari aksi yang dilakukan	Keterangan hasil uji (berhasil/ tidak berhasil)

Selain *blackbox testing* dilakukan uji usabilitas menggunakan metode SUS yang berfungsi sebagai penilaian kelayakan dalam suatu pembuatan sistem atau *website* sebelum disebarkan agar dapat ditemukan permasalahan yang terjadi pada *website* dan bagaimana kepuasan penggunanya saat menggunakan *website*. Kuesioner yang dimaksud pada penelitian ini sifatnya tertutup, yang berarti sudah tersedia pilihan jawaban lalu responden wajib memilih salah satu jawaban yang sesuai dengan keadaannya. Berikut merupakan kuesioner yang akan dibagikan untuk mengukur nilai guna dari *website* tersebut:

Tabel 4. 3 Pertanyaan kuesioner

No	Pertanyaan	Keterangan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi					
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan					
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan					
4	Saya membutuhkan bantuan orang lain atau teknisi dalam mengoperasikan sistem ini					
5	Saya merasa fitur sistem ini berjalan dengan baik					
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten dari sistem ini					
7	Saya merasa orang lain akan memahami sistem ini dengan cepat					
8	Saya merasa sistem ini membingungkan					
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini					
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini					

(Sumber: Sembodo dkk, 2021)

Berikut merupakan daftar skor dari setiap jawaban kuesioner.

Tabel 4. 4 Daftar skor

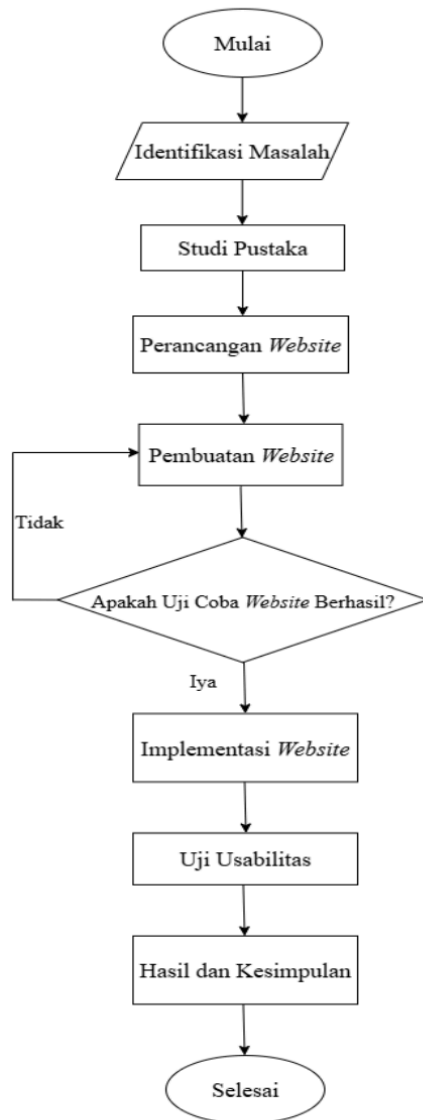
No	Jawaban	Skor
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

5. *Operation and Maintenance*

Tahap akhir dari metode *waterfall* adalah penerapan langsung pada objek penelitian serta tahap pemeliharaan. Pada tahap ini, dilakukan penambahan fitur baru sebagai bagian dari pengembangan sistem, serta perbaikan terhadap kesalahan yang ditemukan pada *website*. Hal tersebut bertujuan agar pengembangan *website* tetap dipakai mengikuti kebutuhan yang terus berkembang.

4.3 **Bagan Alir Penelitian**

Dalam pelaksanaannya, penelitian ini menerapkan alur penelitian yang dibagi dalam beberapa proses atau tahapan meliputi identifikasi masalah, studi pustaka, perancangan *website*, pembuatan *website*, uji coba *website*, pengujian usabilitas, dan dilanjutkan dengan hasil akhir beserta penarikan kesimpulan. Bagan alir penelitian terdapat pada Gambar 17. Berikut merupakan penjelasan dari setiap rangkaian proses yang ada pada diagram alir Gambar 17.



Gambar 17. Bagan alir penelitian

1. Mulai

2. Identifikasi Masalah

Dilakukan observasi penelitian sebelum masalah diidentifikasi lalu menemukan masalah pada lokasi penelitian khususnya terkait pelaksanaan IKM yang masih belum efisien.

3. Studi Pustaka

Selanjutnya dilakukan studi pustaka, studi pustaka ini dilaksanakan agar memperoleh referensi yang relevan mengenai pelaksanaan IKM sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 serta cara mengolah data yang sesuai dengan penelitian ini. Studi pustaka ini dilakukan dengan mencari literatur pada jurnal ilmiah, buku, media informasi dan penelitian terdahulu.

4. Perancangan *Website*

Perancangan *Website* berfungsi untuk membuat rancangan desain sebelum *website* dibuat. Dilakukan pengembangan perangkat lunak menggunakan metode *waterfall*.

5. Pembuatan *Website*

Pembuatan *website* diawali dengan menyesuaikan hal-hal apa saja yang sudah dirancang dan didesain untuk dimasukkan dalam *website* agar menarik untuk digunakan oleh penggunanya. Pembuatan *website* pada penelitian ini menggunakan HTML, CSS, Java Script, Bootstrap sebagai *front-end* dan MySQL sebagai *database*. Untuk pembuatan *website* memerlukan alat dan bahan. Adapun alat dan bahan pada penelitian ini adalah perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) yang dijelaskan sebagai berikut:

a. Perangkat keras

Perangkat keras yang digunakan merupakan Laptop ASUS P1412CEA dengan spesifikasi:

- 1) *Processor* : 11th Gen Intel(R) Core(TM) i3-1135G4 @3.00GHz
- 2) *RAM* : 8.00 GB
- 3) *Display* : 14" LED

43

b. Perangkat lunak

Perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan penelitian ini adalah:

- 1) Sistem operasi *Windows 10*.
- 2) Laragon.

Laragon memungkinkan untuk menjalankan *server web* lokal dan menguji aplikasi *web* tanpa harus meng-*upload* ke *hosting*. Tampilan Laragon dapat dilihat pada Gambar 18.

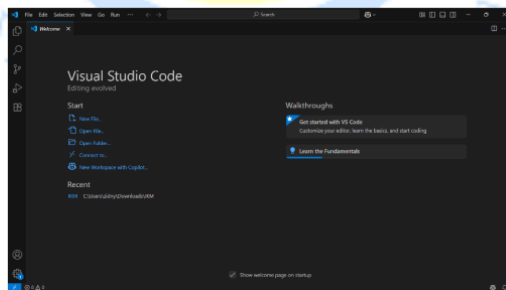


Gambar 18. Tampilan laragon

42

3) Visual Studio Code.

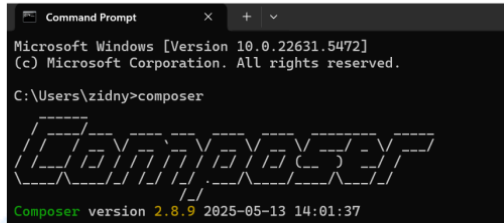
Instalasi Visual studio code terdapat pada Gambar 19.



Gambar 19. Instalasi visual studio code

4) Composer

Composer sebagai alat bantu untuk mengelola *library* maupun *framework* PHP. Instalasi *composer* dapat dilihat pada Gambar 20.



```
Command Prompt
Microsoft Windows [Version 10.0.22631.5472]
(c) Microsoft Corporation. All rights reserved.

C:\Users\zidny>composer

Composer version 2.8.9 2025-05-13 14:01:37
```

Gambar 20. Instalasi *composer*

Dalam pembuatan *website* dibagi menjadi 2 yaitu perancangan *back-end* dan perancangan *front-end*. Perancangan *back-end* merupakan proses merancang logika, struktur data, serta sistem yang bekerja di balik layar sebuah aplikasi atau *website*. Bagian ini mencakup pengaturan *server*, *database*, serta pemrograman yang mengelola permintaan pengguna, mengolah data, dan mengatur alur komunikasi antara antarmuka pengguna (*front-end*) dan sistem inti. *Back-end* berfungsi sebagai penghubung utama yang memastikan bahwa setiap fitur dapat berjalan dengan baik dan data tersimpan. Sedangkan perancangan *front-end* adalah tahap pengembangan yang berfokus pada tampilan antarmuka pengguna (*user interface*) dari sebuah aplikasi atau *website*. Bagian ini mencakup desain visual, struktur halaman, tata letak, warna, ikon, serta elemen interaktif yang langsung berinteraksi dengan pengguna. Tujuan utamanya adalah menciptakan tampilan yang menarik, mudah digunakan, dan responsif di berbagai perangkat. Berikut merupakan tahapan dalam pembuatan *website*:

1. Perancangan *back-end*

Dalam *website* ini hal yang dirancang pada proses *back-end* adalah perancangan *database*, *model* dan *controller*.

a. Perancangan *database*

Dalam *dababase* dibuat beberapa tabel yang nantinya akan menyimpan data ketika user maupun *admin* melakukan aksi. *Dabatase* MySQL dibuat pada laragon menggunakan phpMyAdmin. Langkah pertama yang dilakukan pastikan *start all* pada laragon lalu buka jendela laragon dan pilih menu selanjutnya MySQL lalu pilih phpMyAdmin. Setelah berhasil masuk phpMyAdmin, *create database* sesuai kebutuhan tabel yang ada.

Tabel 4. 5 Struktur tabel hasil survei

No	Nama	Jenis
1	<i>id</i>	<i>bigint</i>
2	<i>masyarakat_id</i>	<i>bigint</i>
3	<i>nilai_rata_rata</i>	<i>double(10,2)</i>
4	<i>kategori_hasil</i>	<i>enum('Sangat Sesuai', 'Sesuai', 'Kurang Sesuai')</i>
5	<i>tanggal_isi</i>	<i>timestamp</i>
6	<i>created_at</i>	<i>timestamp</i>
7	<i>updated_at</i>	<i>timestamp</i>

Pada Tabel 4.5 di atas merupakan pembuatan struktur tabel hasil kuesioner dimana tabel ini nanti berfungsi untuk menyimpan data dari user yang mengisi survei.

Tabel 4. 6 Struktur tabel kategori pertanyaan

No	Nama	Jenis
1	<i>id</i>	<i>bigint</i>
2	<i>nama</i>	<i>varchar(255)</i>
3	<i>created_at</i>	<i>timestamp</i>
4	<i>updated_at</i>	<i>timestamp</i>

Pada Tabel 4.6 di atas merupakan pembuatan struktur tabel kategori pertanyaan dimana tabel ini nanti berfungsi untuk menyimpan data dari kategori pertanyaan yang dibuat.

Tabel 4. 7 Struktur tabel komentar

No	Nama	Jenis
1	<i>id</i>	<i>bigint</i>
2	<i>masyarakat_id</i>	<i>bigint</i>
3	<i>pengaduan_id</i>	<i>bigint</i>
4	<i>tindak_lanjut_id</i>	<i>bigint</i>
5	<i>isi</i>	<i>text</i>
6	<i>created_at</i>	<i>timestamp</i>
7	<i>updated_at</i>	<i>timestamp</i>

Pada Tabel 4.7 di atas merupakan pembuatan struktur tabel komentar dimana tabel ini nanti berfungsi untuk menyimpan data dari user yang mengisi komentar pada pengaduan maupun tindak lanjut.

Tabel 4. 8 Struktur tabel masyarakat

No	Nama	Jenis
1	<i>id</i>	<i>bigint</i>
2	<i>umur</i>	<i>int</i>
3	<i>jenis_kelamin</i>	<i>enum('Laki laki','Perempuan')</i>
4	<i>pendidikan</i>	<i>varchar(255)</i>
5	<i>pekerjaan</i>	<i>varchar(255)</i>
6	<i>created_at</i>	<i>timestamp</i>
7	<i>updated_at</i>	<i>timestamp</i>

Pada Tabel 4.8 di atas merupakan pembuatan struktur tabel masyarakat dimana tabel ini nanti berfungsi untuk menyimpan data dari user yang mengisi data diri sebelum mengisi survei.

Tabel 4. 9 Struktur tabel pengaduan

No	Nama	Jenis
1	<i>id</i>	<i>bigint</i>
2	<i>masyarakat_id</i>	<i>bigint</i>
3	<i>isi</i>	<i>text</i>
4	<i>gambar</i>	<i>text</i>
5	<i>status</i>	<i>enum('Menunggu','Diproses','Selesai')</i>
6	<i>created_at</i>	<i>timestamp</i>

No	Nama	Jenis
7	<i>updated_at</i>	<i>timestamp</i>

Pada Tabel 4.9 di atas merupakan pembuatan struktur tabel pengaduan dimana tabel ini nanti berfungsi untuk menyimpan data terkait pengaduan yang diisi oleh user.

29 **Tabel 4. 10** Struktur tabel pertanyaan

No	Nama	Jenis
1	<i>id</i>	<i>bigint</i>
2	isi_pertanyaan	<i>text</i>
3	kategori_id	<i>bigint</i>
4	aktif	<i>tinyint(1)</i>
5	<i>created_at</i>	<i>timestamp</i>
6	<i>updated_at</i>	<i>timestamp</i>

Pada Tabel 4.10 di atas merupakan pembuatan struktur tabel pertanyaan dimana tabel ini nanti berfungsi untuk menyimpan data dari pertanyaan yang dibuat dalam survei.

29 **Tabel 4. 11** Struktur tabel tindak lanjut

No	Nama	Jenis
1	<i>id</i>	<i>bigint</i>
2	pengaduan_id	<i>bigint</i>
3	tanggapan	<i>longtext</i>
4	gambar	<i>longtext</i>
5	tanggal_tindak_lanjut	<i>timestamp</i>
6	<i>created_at</i>	<i>timestamp</i>
7	<i>updated_at</i>	<i>timestamp</i>

Pada Tabel 4.11 di atas merupakan pembuatan struktur tabel tindak lanjut dimana tabel ini nanti berfungsi untuk menyimpan data dari tindak lanjut yang diisi.

Tabel 4. 12 Struktur tabel *users*

No	Nama	Jenis
1	<i>id</i>	<i>bigint</i>

No	Nama	Jenis
2	nama	varchar(255)
3	email	varchar(255)
4	phone	varchar(15)
5	email_verified_at	timestamp
6	password	varchar(255)
7	remember_token	varchar(100)
8	created_at	timestamp
9	updated_at	timestamp

Pada Tabel 4.12 di atas merupakan pembuatan struktur tabel *user* khusus *admin* dimana tabel ini nanti berfungsi untuk menyimpan data dari *admin* yang masuk dalam sistem. Selanjutnya melakukan koneksi *database* dengan cara mengatur *file .env* dan mengubah *coding* yang ada sesuai dengan *database* yang dibuat. Pada Gambar 21 merupakan koneksi *database* pada *file .env*

```

10
11 DB_CONNECTION=mysql
12 DB_HOST=127.0.0.1
13 DB_PORT=3306
14 DB_DATABASE=db_ikm
15 DB_USERNAME=root
16 DB_PASSWORD=
17

```

Gambar 21. Koneksi *database*

b. Pembuatan *file models*

File *models* merupakan bagian dari konsep MVC (*Model-View-Controller*) yang diterapkan pada *framework* laravel untuk memisahkan logika aplikasi menjadi tiga bagian utama, sehingga kode lebih rapi, mudah dikelola, dan terstruktur. *File models* yang telah dibuat nantinya akan bertanggung jawab menangani interaksi dengan *database* sehingga proses penginputan data ke *database* dapat dilakukan dan disimpan oleh *file models*. Terdapat beberapa *file models* yang ada pada perancangan *back-end* ini seperti *file user model*, *file model tindak lanjut*, *file model*

pertanyaan, *file* model pengaduan, *file* model masyarakat, *file* model komentar, *file* model kategori pertanyaan, dan *file* model hasil kuesioner.

c. Pembuatan *file controller*

File controller merupakan bagian dari konsep MVC (*Model-View-Controller*) yang diterapkan pada *framework* laravel berperan sebagai logika pengolahan data yang diperoleh dari model ataupun menerima permintaan (*request*) dari *user* & mengatur apa yang harus dilakukan, nantinya hasil olahan tersebut dapat ditampilkan melalui *file view*. Terdapat beberapa *file controller* yang ada pada perancangan *back-end* ini.

2. Perancangan *front-end*

Setelah *backend* selesai dirancang, proses selanjutnya adalah pembuatan *frontend* halaman-halaman pada *website* yang memungkinkan pengguna untuk berinteraksi langsung dengan halaman *website*. *File view* merupakan bagian dari konsep MVC (*Model-View-Controller*) yang diterapkan pada *framework* laravel dan berperan untuk menampilkan data yang sebelumnya ada pada *controller* untuk ditampilkan kepada pengguna. *File view* berisi HTML dan CSS.

a. Halaman Beranda (*Landing Page*)

Merupakan halaman pertama yang dilihat oleh pengguna. Halaman ini berisi menu navigasi, logo atau ikon lembaga, judul aplikasi, tombol utama “Isi Survei!”, dan bagian *footer*. Tujuan dari halaman ini adalah menyambut pengguna dan mengarahkan mereka untuk mulai mengisi survei. Untuk perancangan *interface website* dengan bahasa pemrograman yang digunakan adalah HTML, CSS, *java script*, *blade*, dan *PHP* yaitu pembuatan *layout* utama yang akan menjadi halaman dari *website*.

b. Halaman Data Diri

Halaman ini menampilkan formulir isian yang digunakan untuk mengumpulkan data pribadi responden, seperti nama, usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan lain-lain. Formulir ini dibuat sederhana agar

mudah diisi oleh pengguna. Beberapa input yang digunakan antara lain pilihan ganda (*radio button*) dan isian teks.

c. Halaman Pertanyaan Survei

Tahap pembuatan halaman pertanyaan survei yang ada pada *file view blade* kuesioner yang berfungsi untuk menampilkan halaman yang berfungsi nantinya *user* atau masyarakat mengisi serta menjawab daftar survei yang sudah dibuat dari sisi *admin*.

d. Halaman Pengaduan

Tahap pembuatan halaman pengaduan yang ada pada *file view blade* Pengaduan yang berfungsi untuk menampilkan halaman pengaduan dimana berisi *form input* untuk sisi *user* membuat pengaduan yang ingin mereka buat.

e. Halaman Statistik

Tahap pembuatan halaman statistik yang ada pada *file view blade landing page* yang berfungsi untuk menampilkan statistik ketika *user* mengakses *landing page* aplikasi terdapat data yang ditampilkan secara *realtime* berdasarkan kuesioner yang sudah dibuat selama periode waktu tertentu.

f. Halaman Admin Panel

Tahap pembuatan halaman *admin* panel yang ada pada *file view dashboard blade* berfungsi untuk menampilkan tampilan yang bisa diakses dari sisi *user*, dan berisikan menu data pertanyaan, kategori, pengaduan, dan hasil survei yang diperuntukan untuk sisi *admin*.

6. Uji Coba Website

Setelah *website* dibuat lalu dilanjutkan dengan uji coba *black box testing*. Hal tersebut dilakukan agar seluruh sistem dipastikan berjalan dengan baik dan lancar. Jika terjadi kegagalan maka akan dilakukan pembuatan ulang untuk memperbaiki kegagalan yang terjadi pada *website*.

7. Implementasi Website

Setelah uji coba *website* berhasil dilanjutkan dengan implementasi *website* yang merupakan proses penerapan *website* setelah dirancang dan

dibuat yang dilakukan oleh penggunanya pada lokasi UPTD PKB Kota Makassar. Implementasi dilakukan oleh masyarakat yang datang dan telah melaksanakan pengujian kendaraan bermotor di UPTD PKB Kota Makassar sejumlah 100 responden. Hal tersebut dilaksanakan sebagai wujud penilaian kelayakan terhadap pelayanan, sarana dan prasarana UPTD PKB Kota Makassar.

8. Uji Usabilitas

Setelah *website* diimplementasikan dilakukan pengujian usabilitas berupa kuesioner lalu hasilnya diolah menggunakan metode SUS dengan skala *Likert*. Uji usabilitas pada penelitian ini dilakukan sebagai pengukuran dari *website* telah berhasil dioperasikan oleh pengguna secara mudah dan hasil dari uji usabilitas menjadi masukan penting untuk melakukan revisi atau penyempurnaan terhadap fitur yang ada.

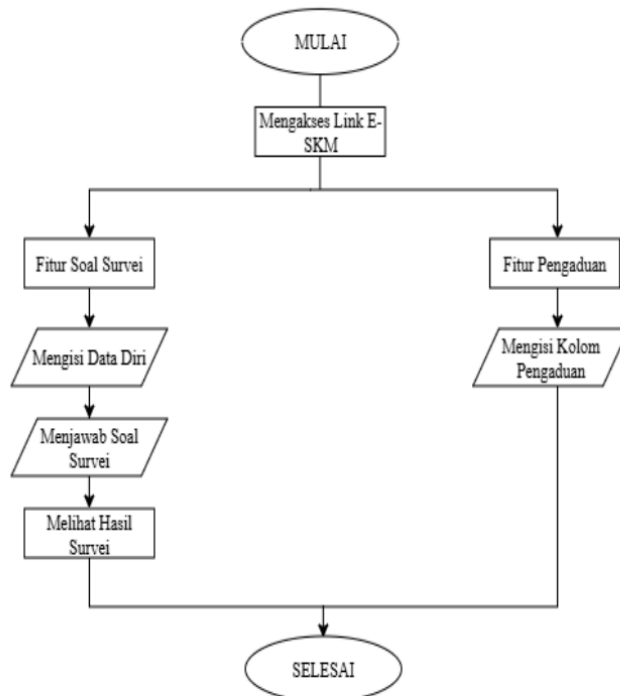
9. Hasil dan Kesimpulan

Hasil dan kesimpulan bisa dituangkan setelah hasil pengolahan data selesai dilaksanakan.

10. Selesai

4.4 Diagram Alir Cara Kerja *Website*

Diagram alir cara kerja *website* diawali dengan pengguna langsung mengakses *website* tanpa *login* langsung ke tampilan awal dan lanjut menu utama. Menu utama meliputi pertanyaan survei, hasil survei, pengaduan, dan tindak lanjut. Berikut merupakan cara kerja dari *website* terdapat pada Gambar 22.



Gambar 22. Diagram alir cara kerja *website*

1. Fitur pertanyaan survei menampilkan isi data diri responden sebelum lanjut mengisi soal kuesioner. Responden melakukan penilaian terhadap aspek-aspek yang ditampilkan pada survei.
2. Fitur pengaduan berfungsi sebagai sarana bagi responden untuk menyalurkan keluhan maupun saran. Melalui fitur ini, laporan masyarakat nantinya dapat ditindaklanjuti secara sistematis guna meningkatkan kualitas dan responsivitas pelayanan.

4.5 Timeline Kegiatan

Kegiatan yang akan dilaksanakan pada penelitian ini menggunakan jadwal kegiatan agar tetap berjalan secara terstruktur, jadwal kegiatan tersebut pada tabel 4.13.

15 Tabel 4.13 Timeline kegiatan

Nama Kegiatan	Maret				April				Mei				Juni				Juli			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Studi Literatur	■	■																		
Penyusunan Proposal			■	■	■	■	■	■												
Seminar Proposal							■													
Perancangan Website								■	■	■										
Uji Coba Website										■	■									
Pengumpulan Data											■	■								
Pengolahan Data												■	■	■						
Penyusunan KKW													■	■	■	■				
Sidang KKW																			■	

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Tampilan *Website*

5.1.1 Halaman Utama

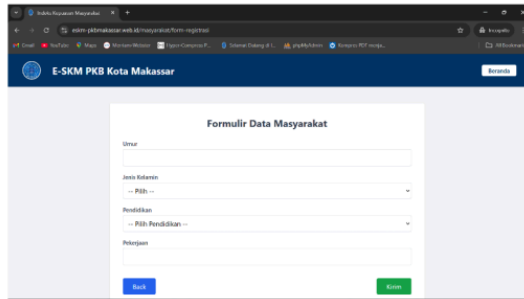
Pada halaman utama E-SKM PKB Kota Makassar terdapat fitur survei dan pengaduan. Jika pengunjung *website* menekan tombol survei, pengunjung *website* akan diarahkan untuk mengisi data diri dan survei. Pengaduan merupakan halaman untuk melaporkan aduan dari para pengunjung *website* yang nantinya dapat dilihat hasil tidak lanjut dan aduan lain yang telah diisi oleh pengunjung *website* sebelumnya. Tampilan halaman utama terdapat pada Gambar 23.



Gambar 23. Tampilan *website* halaman utama

5.1.2 Halaman Data Diri

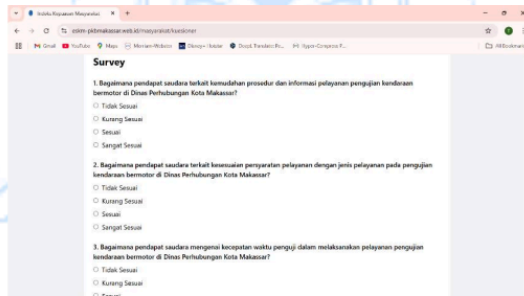
Setelah pengunjung *website* menekan tombol survei, mereka akan diarahkan ke halaman pengisian data diri yang harus diisi, seperti usia, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Setelah seluruh data diri lengkap, pengunjung melanjutkan proses dengan menekan tombol "kirim". Tampilan dari halaman pengisian data diri terdapat pada Gambar 24.



Gambar 24. Tampilan *website* halaman data diri

5.1.3 Halaman Pertanyaan Survei

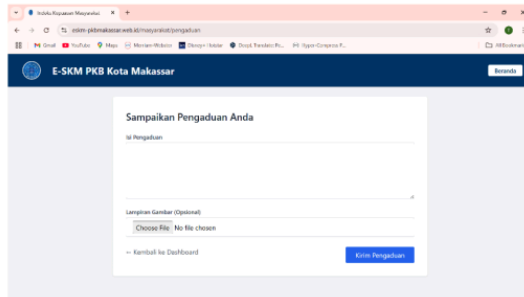
Selanjutnya pengunjung *website* diarahkan pada halaman pertanyaan survei yang terdiri dari sembilan pertanyaan yang wajib diisi untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Makassar. Tampilan halaman pertanyaan survei terdapat pada Gambar 25.



Gambar 25. Tampilan *website* halaman pertanyaan survei

5.1.4 Halaman Pengaduan

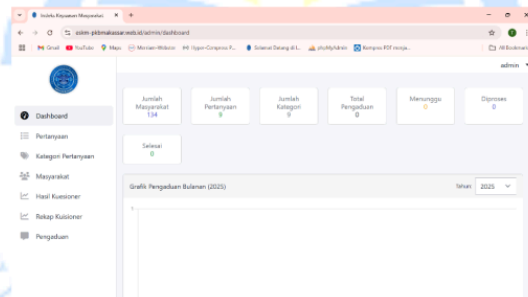
Halaman pengaduan merupakan halaman untuk melaporkan aduan dari para responden. Selain itu melaporkan aduan, responden juga bisa melihat hasil tindak lanjut dari pengaduan yang sudah dilaporkan pada pihak PKB Kota Makassar. Tampilan halaman pengaduan terdapat pada Gambar 26.



Gambar 26. Tampilan *website* halaman pengaduan

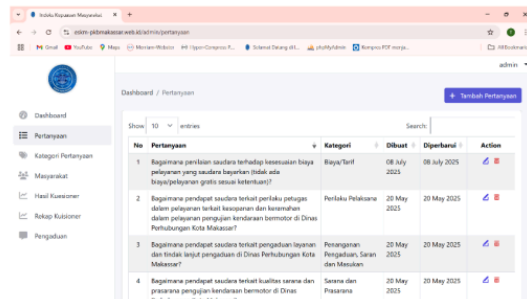
5.1.5 Halaman Utama Sisi *Admin*

Halaman utama pada *website* di sisi *admin* terdapat beberapa fitur yang tersedia seperti pertanyaan, hasil kuesioner, dan pengaduan. Halaman utama dapat dilihat pada Gambar 27.



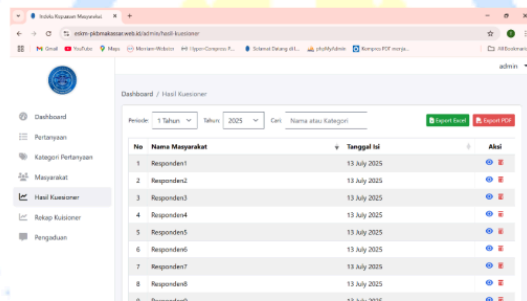
Gambar 27. Tampilan *website* halaman utama *admin*

Dalam fitur pertanyaan *admin* dapat menghapus, menambahkan, dan mengganti terkait pertanyaan survei. Tampilan halaman fitur pertanyaan terdapat pada Gambar 28.



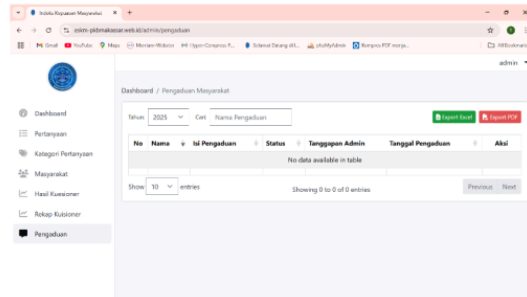
Gambar 28. Tampilan *website* halaman pertanyaan *admin*

Fitur selanjutnya terdapat hasil kuesioner. Dalam fitur hasil kuesioner, *admin* dapat melakukan *export excel* maupun *pdf* dari hasil kuesioner. Tampilan halaman fitur hasil kuesioner terdapat pada Gambar 29.



Gambar 29. Tampilan *website* halaman hasil kuesioner *admin*

Fitur selanjutnya terdapat fitur pengaduan. Dalam fitur pengaduan, *admin* dapat membalas pengaduan yang telah masuk. Tampilan halaman fitur pengaduan terdapat pada Gambar 30.



Gambar 30. Tampilan *website* halaman pengaduan *admin*

5.2 Blackbox Testing

Untuk memastikan komponen-komponen yang ada dalam penelitian ini berjalan sebagaimana mestinya dibutuhkan *black box testing*. Berikut merupakan tabel *black box testing* pada *website* yang telah dibuat.

Tabel 5. 1 Hasil pengujian *blackbox testing* sisi *user*

No	Pengujian	Data Masukan	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1	Halaman Utama	Mengakses link E-SKM dan muncul halaman utama	Setelah <i>link</i> diakses berhasil muncul halaman utama	Berhasil
2	Fitur Survei Pada <i>Website</i>	Memilih fitur survei lalu diarahkan ke pengisian data diri	Setelah memilih fitur survei berhasil muncul halaman terkait pengisian data diri	Berhasil
3	Halaman Data Diri	Sistem menampilkan pengisian data diri	Berhasil menampilkan halaman pengisian data diri	Berhasil
		Pengisian data diri terdapat nama, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, alamat, dan nomor telepon	Berhasil melakukan pengisian data diri	Berhasil
		Klik “Kirim” setelah pengisian data diri dan diarahkan ke halaman pengisian survei	Setelah klik “Kirim” berhasil menampilkan halaman pengisian survei	Berhasil

No	Pengujian	Data Masukan	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
4	Halaman Pertanyaan Survei	Sistem menampilkan halaman yang berisi pertanyaan survei	Berhasil menampilkan halaman pertanyaan survei	Berhasil
		Kolom pertanyaan survei yang terdiri dari 9 pertanyaan dan berisi 4 pilihan jawaban yang terdiri dari, sangat baik, baik, kurang baik, dan tidak baik dapat terisi dan berjalan dengan baik	Berhasil melakukan pengisian survei	Berhasil
		Tombol "Kirim" dalam menyimpan data jawaban pertanyaan survei dan mengarahkan ke halaman untuk hasil dari survei	Berhasil menyimpan data jawaban pertanyaan survei dan menampilkan hasil survei	Berhasil
5	Fitur Pengaduan Pada <i>Website</i>	Memilih fitur pengaduan lalu mengisi pengaduan	Berhasil mengisi pengaduan dan mengunggah foto apabila perlu	Berhasil
		Setelah klik "Kirim Pengaduan" sistem menampilkan hasil tindak lanjut pengaduan pada halaman utama	Berhasil klik "Kirim Pengaduan" dan ke halaman utama untuk melihat hasil tindak lanjut	Berhasil

Tabel 5. 2 Hasil pengujian *blackbox testing* sisi *admin*

No	Pengujian	Data Masukan	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1	Halaman Utama	Mengakses link E-SKM dan memilih login untuk <i>admin</i>	Setelah link diakses berhasil login	Berhasil
		Sistem menampilkan halaman utama berisi fitur-fitur yang ada	Berhasil menampilkan halaman utama berisi fitur-fitur	Berhasil
2	Fitur Pertanyaan	Memilih fitur pertanyaan	Setelah memilih fitur pertanyaan berhasil muncul halaman terkait pertanyaan untuk survei	Berhasil

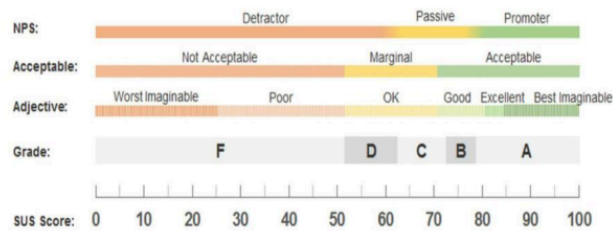
No	Pengujian	Data Masukan	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
		Mengedit pertanyaan sesuai yang dibutuhkan	Berhasil mengedit pertanyaan untuk survei	Berhasil
		Klik "Simpan perubahan" setelah berhasil mengedit pertanyaan	Setelah klik "Simpan perubahan" berhasil menampilkan pertanyaan yang diedit	Berhasil
3	Fitur Hasil Kuesioner	Sistem menampilkan halaman hasil kuesioner	Berhasil menampilkan halaman hasil kuesioner	Berhasil
		Melakukan export hasil kuesioner ke excel atau pdf	Berhasil melakukan <i>export</i> hasil kuesioner ke excel atau pdf	Berhasil
4	Fitur Pengaduan	Sistem menampilkan halaman yang berisi pengaduan	Berhasil menampilkan halaman pengaduan	Berhasil
		Mengisi balasan pengaduan	Berhasil membalas pengaduan	Berhasil

5.3 Uji Usabilitas

Hasil *website* E-SKM setelah dilakukannya implementasi di UPTD PKB Kota Makassar dengan menggunakan metode SUS dengan memberikan kuesioner kepada 100 responden didapatkan hasil sebesar 7.920 dengan penyelesaian akhirnya perhitungan nilai rata-rata menggunakan persamaan berikut:

$$\text{Rata - rata skor SUS} = \frac{7.920}{100} = 79,2$$

Hasil rata-rata nilai yang didapatkan dari 100 responden sebesar 79,2. Berikut *range* penilaian untuk menentukan *grade* dari *website* E-SKM.



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

Gambar 31. Skala interpretasi hasil nilai SUS

Dari *range* hasil perhitungan metode SUS skor nilai rujukan yang diperoleh termasuk dalam rentang indeks B. Hasil ini menunjukkan bahwa kualitas *website* E-SKM mempunyai kualitas baik dan direkomendasikan di UPTD PKB Kota Makassar. Jika nilai SUS yang didapatkan berada diatas 70 maka dianggap dapat diterima sesuai dengan tingkat penerimaan hasil kuesioner yang dibagi menjadi tiga kategori yaitu dapat diterima, marginal, dan tidak dapat diterima (Kesuma, 2021). Jadi untuk nilai SUS yang didapatkan 50-70 maka dianggap marginal dan nilai dibawah 50 dianggap tidak dapat diterima.

9 BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Dari uraian hasil dan pembahasan di bab sebelumnya, dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses perancangan diawali dengan instalasi beberapa perangkat lunak seperti visual studio code sebagai *code editor* dan laragon sebagai *tools database*, lalu dilanjutkan dengan perancangan pada *back-end* yang terbagi menjadi 3 yaitu perancangan *database*, pembuatan *models*, pembuatan *controller* dan dilanjutkan perancangan *front-end*. Implementasi modul yang dikembangkan meliputi fitur survei, pengaduan dan tindak lanjut yang dimana desain dan perencanaan sistem di rancangan sebelumnya akan diterjemahkan ke dalam bentuk kode program dan diintegrasikan ke dalam *website* sehingga dapat dijalankan.
2. Pengujian sistem pada *website* di penelitian ini menggunakan *black box testing*, didapatkan bahwa *website* bekerja sesuai dengan apa yang diharapkan dan hasil uji efektivitas yang dilakukan menggunakan metode *System Usability Scale* (SUS) didapatkan nilai 79,2 yang menunjukkan bahwa *website* mempunyai kualitas baik dan direkomendasikan.

6.2 Saran

Adapun beberapa saran yang dapat penulis berikan bertujuan untuk pengembangan pada penelitian berikutnya yaitu:

1. Sebagai masukan UPTD PKB Kota Makassar untuk tetap menggunakan media *website* ini sebagai layanan mempermudah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat mulai dari segi penyebaran survei yang dapat dilakukan dimana saja dan pengolahan data, sehingga dapat meningkatkan layanan yang ada. Selain itu, kehadiran sistem informasi ini juga mencerminkan komitmen instansi dalam menerapkan prinsip transparansi, dan keterbukaan informasi publik.

2. Untuk mendukung optimalisasi sistem informasi berbasis *website* yang dirancang sebagai sarana survei kepuasan masyarakat, UPTD PKB Kota Makassar perlu mengadakan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat dengan tujuan untuk memperluas pemahaman mereka dan kesadaran masyarakat mengenai keberadaan sistem tersebut sebagai media resmi pelayanan publik. Dengan adanya sosialisasi, masyarakat akan lebih mengetahui dan terdorong untuk memanfaatkan *website* tersebut, tidak hanya dalam menyampaikan penilaian terhadap kualitas layanan, tetapi juga sebagai media pengaduan apabila mereka mengalami kendala atau ketidakpuasan dalam menerima layanan di UPTD PKB Kota Makassar. Hal ini penting agar proses evaluasi dan perbaikan layanan dapat berjalan secara dua arah dan partisipatif.



DAFTAR PUSTAKA

- Arafat, M. (2017). Analisis dan perancangan *website* sebagai sarana informasi pada lembaga bahasa kewirausahaan dan komputer Akmi Baturaja menggunakan PHP dan MySQL. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 19(1), 1-10.
- Arisantoso, A., Yulianti, S. D., Shalahudin, M. A. T. D., Zahrandia, H., Julian, M. A., Savana, G. I., ... & Julius, A. (2023). Perancangan dan Pemrograman Web: Memahami HTML, CSS, JavaScript, PHP, serta Web Hosting Secara Praktis.
- Christian, A., Hesinto, S., & Agustina, A. (2018). Rancang bangun *website* sekolah dengan menggunakan framework bootstrap (studi kasus smp negeri 6 prabumulih). *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, 7(1), 22-27.
- Djajanegara, A. R. (2019). Teknik Analisis Data (Analisis Kualitatif Pada Hasil Kuesioner). *Medikom | Jurnal Ilmu Pendidikan dan Dakwah*, 1(1), 55-65.
- Erlianti, D. (2019). Kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Bisnis*, 1(1), 15-28.
- Hartiwati, E. N. (2022). Aplikasi Inventori Barang Menggunakan Java Dengan Phpmysql. *Cross-border*, 5(1), 601-610.
- Hidayat, E. (2022). Analisa dan Perancangan Aplikasi Indeks Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode Prototyping pada Mal Pelayanan Publik XYZ: Analysis and Design of Application Community Satisfaction Index using Prototyping Method Based of Public Service Mall XYZ. *MALCOM: Indonesian Journal of Machine Learning and Computer Science*, 2(1), 78-85.
- Indriyani, N. L. P. R., Dantes, G. R., & Aryanto, K. Y. E. (2017). Analisis Kebermanfaatan *Website* Sekolah Tinggi Pariwisata (Stipar) Triatma Jaya Menggunakan Metode Usability Testing. *International Journal of Natural Science and Engineering*, 1(2), 56-64.
- Kesuma, D. P. (2021). Penggunaan metode System Usability Scale untuk mengukur aspek Usability pada media pembelajaran daring di Universitas XYZ. *JATISI (Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi)*, 8(3), 1615-1626.
- Lukman, L., Budiman, T., Kurniawan, E., & Hasibuan, D. R. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Proyek Pada Pt Abc. *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, 3(2), 128-141.

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (2017).
- Okpatrioka, O. (2023). Research and development (R&D) penelitian yang inovatif dalam pendidikan. *Dharma Acariya Nusantara: Jurnal Pendidikan, Bahasa dan Budaya*, 1(1), 86-100.
- Pertama, M. I. A., & Nurlalah, E. (2024). Pengembangan Fitur Pada *Website* Survei DPRD Provinsi DKI Jakarta Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna. *Indonesian Journal Computer Science*, 3(1), 25-34.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-Angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M., ... & Bahri, S. (2020). Pelayanan publik.
- Sanjaya, M. R. S., Saputra, A., & Kurniawan, D. (2021). Penerapan metode System Usability Scale (SUS) perangkat lunak daftar hadir di Pondok Pesantren Miftahul Jannah berbasis *website*. *Jurnal Komputer Terapan*, 7(1), 120-132.
- Sembodo, F. G., Fitriana, G. F., & Prasetyo, N. A. (2021). Evaluasi Usability *Website* Shopee Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Journal of Applied Informatics and Computing*, 5(2), 146-150.
- Sidik, A. D., & Ansawarman, A. (2022). Prediksi jumlah kendaraan bermotor menggunakan machine learning. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research*, 1(3), 559-568.
- Subandi, M., & Pratama, H. E. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara. *MAHAKAM: Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 7(1).
- Suksesiaty, D., & Ramadhan, T. F. (2024). Membangun Sistem dan Implementasi Survei Pelayanan Pasien Rawat Jalan Pada Klinik Prima Medica Nusantara Berbasis Web. *Senashtek 2024*, 2(1), 219-225.
- Tamala, J., Sulastri, S., Elisawati, E., & Nurhadi, N. (2023). Aplikasi Standar Kepuasan Masyarakat Berbasis Web. *Journal Of Engineering And Technology Innovation (JETI)*, 2(02), 81-91.
- Utama, Y. (2011). Sistem informasi berbasis web jurusan sistem informasi fakultas ilmu komputer universitas sriwijaya.
- Voutama, A. (2022). Sistem Antrian Cuci Mobil Berbasis *Website* Menggunakan Konsep CRM dan Penerapan UML: Application of UML with the Concept of CRM (Customer Relationship Management) in the *Website*-Based Car Wash Queue Scheduling System. *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 11(1), 102-111.

- Wahid, A. A. (2020). Analisis metode waterfall untuk pengembangan sistem informasi. *J. Ilmu-ilmu Inform. dan Manaj. STMIK*, no. November, 1(1), 1-5.
- Wiliamto, K. D., Fithriana, N., & Larasati, D. C. (2022). Pelayanan Prima Dan Faktor- Faktornya Dalam Pemberian Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Dau Kabupaten Malang. *PANOPTIKON: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora*, 2(1), 1-14.
- Yusuf, M., & Astuti, Y. (2020). Analisis dan Evaluasi Aspek Usability pada Aplikasi Pijar Career Center Menggunakan System Usability Scale (SUS). *Komputika: Jurnal Sistem Komputer*, 9(2), 131-138.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi penyebaran kuesioner uji usabilitas



Lampiran 2 Lembar kuesioner responden 1

**ANGKET KUESIONER PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
BERBASIS WEBSITE PADA PENGUJIAN KENDARAAN BERMOTOR
KOTA MAKASSAR**

Kuesioner penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat berbasis *website* pada pengujian kendaraan bermotor Kota Makassar bertujuan untuk memberikan evaluasi atau saran terkait kualitas dan efektivitas dari *website* Indeks Kepuasan Masyarakat yang dibuat pada pengujian kendaraan bermotor Kota Makassar.

Nama : Herman Lahf
Tanggal pengisian : 14 Mei 2025

Berikan tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilihlah jawaban yang paling sesuai dengan skala penilaian berikut.

Keterangan

STS : Sangat tidak setuju TS : Tidak setuju N : Netral
ST : Sangat setuju SS : Sangat setuju

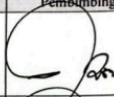



No	Pertanyaan	Keterangan Jawaban				
		STS	TS	N	S	SS
1	Saya berpikir akan menggunakan sistem ini lagi					✓
2	Saya merasa sistem ini rumit untuk digunakan		✓			
3	Saya merasa sistem ini mudah digunakan				✓	
4	Saya membutuhkan bantuan orang lain atau teknisi dalam mengoperasikan sistem ini	✓				
5	Saya merasa fitur sistem ini berjalan dengan baik				✓	
6	Saya merasa ada banyak hal yang tidak konsisten dari sistem ini		✓			
7	Saya merasa orang lain akan memahami sistem ini dengan cepat				✓	
8	Saya merasa sistem ini membingungkan	✓				
9	Saya merasa tidak ada hambatan dalam menggunakan sistem ini				✓	
10	Saya perlu membiasakan diri terlebih dahulu sebelum menggunakan sistem ini	✓				

Lampiran 3 Lembar asistensi dosen pembimbing I

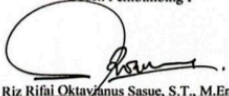
	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		
KODE FR.01.011	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2025	Revisi : -	Hal. : Hal. : 1 / 2

**ASISTENSI KERTAS KERJA WAJIB
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Nama : Zidny Ilman Nafi'ah
 Notar : 2201042
 Program Studi : D-III Teknologi Otomotif
 Dosen Pembimbing : Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng
 Judul Kertas Kerja Wajib : Rancang Bangun Website Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Makassar

Asistensi ke-	Tanggal	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1.	14 Juni 2025	Bimbingan Bab IV dan V	Penulisan terkait proses perancangan yang seharusnya pada Bab IV	
2.	23 Juni 2025	Pembahasan terkait perancangan website	Penambahan terkait proses perancangan	
3.	30 Juni 2025	Pembahasan hasil perancangan Bab V	Penambahan terkait hasil perancangan	
4.	1 Juli 2025	Bimbingan Bab VI	Perbaikan terkait isi dari Bab VI	

Tabanan, 4 Juli 2025
 Dosen Pembimbing I


 Riz Rifai Oktavianus Sasue, S.T., M.Eng
 NIP. 19661014 201902 1 002

Lampiran 4 Lembar asistensi dosen pembimbing 2

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		
KODE FR.01.011	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2025	Revisi : -	Hal. : Hal. : 1 / 2


**ASISTENSI KERTAS KERJA WAJIB
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Nama : Zidny Ilman Nafi'ah
 Notar : 2201042
 Program Studi : D-III Teknologi Otomotif
 Dosen Pembimbing : Surya Aji Ermanto, M.Si
 Judul Kertas Kerja Wajib : Rancang Bangun Website Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelaksanaan Teknis Daerah Pengujian Kendaraan Bermotor Kota Makassar



Asistensi ke-	Tanggal	Evaluasi	Revisi	Tanda Tangan Dosen Pembimbing
1.	12 Juni 2025	Bimbingan Bab IV dan V	Pengarahan penulisan terkait isi Bab IV dan V	
2.	16 Juni 2025	Pembahasan terkait analisis data	Melakukan perbaikan terkait analisis data	
3.	30 Juni 2025	Pembahasan hasil perancangan Bab V	Penambahan terkait hasil pada Bab V	
4.	1 Juli 2025	Bimbingan Bab VI	Perbaikan terkait isi dari Bab VI	

Tabanan, 1 Juli 2025
 Dosen Pembimbing II

Surya Aji Ermanto, M.Si
 NIP. 19910207 201902 1 002

	KEMENTERIAN PERHUBUNGAN BADAN PENGEMBANGAN SUMBER DAYA MANUSIA PERHUBUNGAN POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI		
	LEMBAR ASISTENSI BIMBINGAN TUGAS AKHIR		
KODE FR.01.011	Tanggal Berlaku : 31 Agustus 2025	Revisi : -	Hal. : Hal. : 2 / 2

**ASISTENSI KERTAS KERJA WAJIB
POLITEKNIK TRANSPORTASI DARAT BALI**

Asistensi Ke-	Dokumentasi
1	
2	

Lampiran 5 Lembar validasi kuesioner

LEMBAR PENILAIAN VALIDASI
KUESIONER WEBSITE INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT
PELAKSANA TEKNIS DAERAH PENGUJIAN KENDARAAN
BERMOTOR KOTA MAKASSAR

NAMA : RAHMAT JULIANTO
INSTANSI : UPTD PKB KOTA MAKASSAR

A. PENGANTAR
Lembar validasi ini digunakan untuk memperoleh penilaian Bapak/Ibu terhadap kuesioner kelayakan untuk kerja fungsi *website* Indeks kepuasan Masyarakat di UPTD PKB Kota Makassar. Saya ucapkan terima kasih atas ketersediaan Bapak/Ibu menjadi validator dan mengisi lembar validasi ini.

B. PETUNJUK
Bapak/Ibu mohon untuk memberikan skor nilai pada setiap butir pertanyaan dengan tanda centang (✓) pada kolom yang tersedia sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu sebagai berikut.

Keterangan :
1 : Sangat Kurang
2 : Kurang
3 : Cukup
4 : Baik
5 : Sangat Baik

CS Dipindai dengan CamScanner

C. PENILAIAN

Aspek	Indikator	Penilaian				
		1	2	3	4	5
Kejelasan	1. Kejelasan judul dan tujuan kuesioner					✓
	2. Kejelasan butir pertanyaan kuesioner					✓
	3. Kejelasan petunjuk pengisian kuesioner					✓
Ketepatan Isi	4. Ketepatan pertanyaan dengan jawaban yang diharapkan				✓	
	5. Pertanyaan antar aspek saling berkaitan					✓
Relevansi	6. Butir pertanyaan berkaitan dengan tujuan penelitian					✓
	7. Pertanyaan sesuai dengan aspek yang ingin dicapai				✓	
Kevalidan Isi	8. Pertanyaan mengungkapkan informasi yang benar dan nyata					✓
Tidak Ada Bias	9. Pertanyaan berisi satu gagasan yang lengkap					✓
Ketepatan Bahasa	10. Bahasa yang digunakan mudah dipahami					✓
	11. Bahasa yang digunakan efektif					✓
	12. Penulisan sesuai dengan EYD					✓
TOTAL		58				
PRESENTASE PENILAIAN		96,67%				

RUMUS PERHITUNGAN HASIL :

$$P = \frac{\sum R}{N} \cdot 100\%$$

Keterangan:

P : Presentase penilaian

$\sum R$: Jumlah skor penilaian

N : Jumlah skor maksimum (60)

Presentase	Kategori
0% - 19,99%	Sangat Tidak Baik
20% - 39,99%	Kurang Baik
40% - 59,99%	Cukup
60% - 79,99%	Baik
80% - 100%	Sangat Baik

D. KOMENTAR DAN SARAN

Sudah cukup baik

E. KESIMPULAN

Berdasarkan penilaian yang dilakukan, lembar kuesioner yang akan digunakan untuk mengukur kelayakan website Indeks Kepuasan Masyarakat pada UPTD PKB Kota Makassar ini dinyatakan:

1. Layak digunakan untuk uji coba tanpa revisi
2. Layak digunakan untuk uji coba setelah revisi
3. Tidak layak untuk digunakan uji coba

Mohon dilingkari (O) pada nomor yang sesuai dengan kesimpulan Bapak/Ibu.

Makassar, 16 Mei 2025

Validator



Rahmat Julianto

ORIGINALITY REPORT

19%

SIMILARITY INDEX

18%

INTERNET SOURCES

12%

PUBLICATIONS

13%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repository.upstegal.ac.id Internet Source	3%
2	dlhk.bantenprov.go.id Internet Source	1%
3	journal.lppspsemarang.org Internet Source	1%
4	Submitted to UIN Sultan Syarif Kasim Riau Student Paper	1%
5	digilib.ptdisttd.ac.id Internet Source	1%
6	geofisika.stmkg.ac.id Internet Source	1%
7	eprints.pktj.ac.id Internet Source	1%
8	digilibadmin.unismuh.ac.id Internet Source	1%
9	Submitted to Universitas Muria Kudus Student Paper	1%
10	repository.dinamika.ac.id Internet Source	1%
11	peraturan.bpk.go.id Internet Source	<1%

12	repository.ub.ac.id Internet Source	<1 %
13	Submitted to Universitas Muhammadiyah Purwokerto Student Paper	<1 %
14	repository.upi.edu Internet Source	<1 %
15	eprints.undip.ac.id Internet Source	<1 %
16	e-journal.uajy.ac.id Internet Source	<1 %
17	Submitted to UIN Ar-Raniry Student Paper	<1 %
18	digilib.poliupg.ac.id Internet Source	<1 %
19	Agustinus Nandhito Richard Alatubir, Christian Dwi Suhendra, Alex De Kweldju. "Web-Based Cafe Cakbor 22 Information System Using PHP And MySQL (Case Study: Café Cakbor 22)", JISTECH: Journal of Information Science and Technology, 2023 Publication	<1 %
20	repository.stmikroyal.ac.id Internet Source	<1 %
21	repository.uin-suska.ac.id Internet Source	<1 %
22	Abroida, Ahmad Syazili. "Rancang Bangun Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi	<1 %

Banyuasin sebagai Penilaian Kinerja dan Kualitas Pelayanan", Jurnal JTİK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi), 2025

Publication

23	repository.stei.ac.id Internet Source	<1 %
24	repository.unika.ac.id Internet Source	<1 %
25	Fikri Ikmalul Ilmi, Agyztia Premana, Bambang Irawan. "PENGEMBANGAN GAME EDUKASI PENGENALAN LETAK GEOGRAFIS KABUPATEN DAN KOTA DI INDONESIA BERBASIS ANDROID", JUTECH : Journal Education and Technology, 2025 Publication	<1 %
26	Submitted to Universitas Brawijaya Student Paper	<1 %
27	jurnal.unej.ac.id Internet Source	<1 %
28	eprints.unisnu.ac.id Internet Source	<1 %
29	fr.scribd.com Internet Source	<1 %
30	nusantarahasanajournal.com Internet Source	<1 %
31	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	<1 %
32	Submitted to Tarumanagara University Student Paper	<1 %

33	etd.repository.ugm.ac.id Internet Source	<1 %
34	www.coursehero.com Internet Source	<1 %
35	123dok.com Internet Source	<1 %
36	Submitted to Universitas Negeri Manado Student Paper	<1 %
37	binamarga.jatimprov.go.id Internet Source	<1 %
38	journals.unihaz.ac.id Internet Source	<1 %
39	repository.ar-raniry.ac.id Internet Source	<1 %
40	www.ijsrm.net Internet Source	<1 %
41	Submitted to Landmark University Student Paper	<1 %
42	Miko Firnando, Ade Kemal Sekarwati. "Pembuatan Website Inventaris Toko Berkah Lestari Menggunakan React JS Dan Firebase", Jurnal Pengembangan Rekayasa dan Teknologi, 2025 Publication	<1 %
43	Submitted to Politeknik Negeri Jember Student Paper	<1 %
44	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1 %

45	Submitted to Universitas Putera Batam Student Paper	<1%
46	digilib.unkhair.ac.id Internet Source	<1%
47	docplayer.info Internet Source	<1%
48	eprints.uny.ac.id Internet Source	<1%
49	repository.unair.ac.id Internet Source	<1%
50	repository.uniks.ac.id Internet Source	<1%
51	repository.untag-sby.ac.id Internet Source	<1%
52	www.slideshare.net Internet Source	<1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 15 words

Exclude bibliography On

KKW_NEW_watermark-1754061101406

PAGE 1

PAGE 2

PAGE 3

PAGE 4

PAGE 5

PAGE 6

PAGE 7

PAGE 8

PAGE 9

PAGE 10

PAGE 11

PAGE 12

PAGE 13

PAGE 14

PAGE 15

PAGE 16

PAGE 17

PAGE 18

PAGE 19

PAGE 20

PAGE 21

PAGE 22

PAGE 23

PAGE 24

PAGE 25

PAGE 26

PAGE 27

PAGE 28

PAGE 29

PAGE 30

PAGE 31

PAGE 32

PAGE 33

PAGE 34

PAGE 35

PAGE 36

PAGE 37

PAGE 38

PAGE 39

PAGE 40

PAGE 41

PAGE 42

PAGE 43

PAGE 44

PAGE 45

PAGE 46

PAGE 47

PAGE 48

PAGE 49

PAGE 50

PAGE 51

PAGE 52

PAGE 53

PAGE 54

PAGE 55

PAGE 56

PAGE 57

PAGE 58

PAGE 59

PAGE 60

PAGE 61

PAGE 62

PAGE 63

PAGE 64

PAGE 65

PAGE 66

PAGE 67

PAGE 68

PAGE 69

PAGE 70

PAGE 71

PAGE 72

PAGE 73

PAGE 74

PAGE 75

PAGE 76

PAGE 77

PAGE 78

PAGE 79

PAGE 80

PAGE 81
