

# Aplikasi Kepuasan Masyarakat Pelayanan Desa Rejoagung Berbasis Web dan Android

Nabila Aydinda Islamiyah<sup>1</sup>

Program Studi D3 Manajemen Informatika PSDKU Kediri<sup>1</sup>  
Politeknik Negeri Malang<sup>1</sup>

[nabilahppp@gmail.com](mailto:nabilahppp@gmail.com)<sup>1</sup>

**Abstrak** - Desa Rejoagung yang terletak di Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur, merupakan desa dengan 8 dusun, 12 rukun warga (RW), dan 20 rukun tetangga (RT). Sebagai pusat pelayanan pemerintah dan masyarakat, menyediakan berbagai layanan seperti pengurusan e-KTP, akte kelahiran, dan perubahan data kartu keluarga. Untuk mengevaluasi kinerja dan kepuasan layanan yang diberikan diperlakukan survei. Pelayanan publik yang menggunakan Bahasa pemrograman laravel dan menghasilkan nilai SKM didasarkan pada pengukuran nilai SKM Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang berisi 9 unsur ini bertujuan untuk memberikan pelayanan yang memuaskan dan terstandar. Masalah utamanya adalah durasi layanan yang berkepanjangan. Menilai kepuasan masyarakat penting dalam mengevaluasi kinerja kelembagaan. Survei menggunakan kuesioner memungkinkan organisasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan memastikan kepuasan pelanggan. Aplikasi berbasis web dan Android ini memudahkan pendataan dan mengurangi kesalahan dalam perhitungan indeks dan memudahkan responden dalam mengisi survei layanan kepuasan Masyarakat terhadap pemerintah. Mengukur indeks kepuasan berperan dalam memantau kinerja dan meningkatkan kualitas layanan. Pengujian sistem menggunakan metode black box menunjukkan sistem dapat berjalan dengan lancar. Sistem Kuesioner Kepuasan Pelayanan Publik Desa Rejoagung berhasil memudahkan admin dan pengguna pada Pemerintahan Desa Rejoagung dalam melakukan survei kepuasan pelayanan masyarakat dan meningkatkan efektivitas dalam mengerjakan survei.

**Kata Kunci** – Survei, Layanan Publik, Layanan Pemerintah, Android

## I. PENDAHULUAN

Desa Rejoagung terletak di Kecamatan Ngoro, Kabupaten Jombang, Provinsi Jawa Timur, dengan 8 dusun, 12 RW, dan 20 RT. Desa ini memiliki kantor desa sebagai pusat pemerintahan dan pelayanan untuk masyarakat, termasuk layanan pembuatan e-KTP, surat keterangan lahir, dan perubahan data kartu keluarga. Evaluasi pelayanan yang telah diberikan menjadi penting, dan survei kepuasan masyarakat dapat dilakukan dengan kuesioner.

Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dianggap efektif dan efisien dalam pengambilan data, dengan aplikasi berbasis web sebagai solusi untuk mempermudah pengumpulan data dari kuesioner. Aplikasi ini membantu meminimalisir kesalahan penghitungan indeks kepuasan

masyarakat dan memungkinkan peningkatan kualitas pelayanan berdasarkan hasil survei.

Beberapa penelitian sebelumnya telah melakukan survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan aplikasi berbasis web. Penelitian baru ini akan menciptakan aplikasi kuesioner kepuasan masyarakat berbasis web dan android khusus untuk Desa Rejoagung. Penelitian ini berbeda dari penelitian sebelumnya karena fokus pada desa ini dan menambahkan versi android. Perancangan dan pembangunan aplikasi kuesioner kepuasan pelayanan masyarakat di Desa Rejo Agung merupakan tujuan dari penelitian ini. Aplikasi ini diharapkan membantu pemerintah desa dalam evaluasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan bagi masyarakat setempat.

## II. TINJAUAN PUSTAKA

Pada tahun 2020, Very Dwi Setyawan melakukan sebuah penelitian dengan judul “Rancang Bangun Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Studi Kasus: RSUD Arifin Achmad)”. Tujuan penelitian yang dilakukan oleh Setyawan, 2020 adalah untuk mengetahui kepuasan pasien terhadap pelayanan di RSUD Arifin Achmad. Metode yang digunakan untuk menganalisis tingkat kepuasan pasien pada menggunakan metode Customer Satisfaction Index(CSI), sedangkan untuk mengetahui faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pasien menggunakan metode Importance Performance Analys(IPA). Kesimpulan dari hasil penelitian ini adalah didapatkan hasil bahwa pasien di RSUD telah puas pada layanan yang diberikan dengan nilai sebesar 75%[1].

Selanjutnya penelitian tentang survei kepuasan masyarakat ini pernah dilakukan sebelumnya pada tahun 2021 oleh Ellyia Nurfarida, Wiwiek Kusumaning Asmoro, dan Eti Putranti dengan judul “Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Taman Kota Kediri”. Dari penelitian tersebut, dihasilkan sebuah aplikasi survei online berbasis website yang dapat melakukan perhitungan secara otomatis. Kemudian, aplikasi akan menghasilkan nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dapat dijadikan bahan evaluasi oleh pimpinan untuk pelayanan lebih baik kedepan[2].

Selain itu pada tahun 2021, juga pernah dilakukan penelitian dengan judul “Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Metro Pusat Berbasis Web” oleh Lulu Erga Anjaswari dan Helena Nurramdhani Irmanda. Penelitian tersebut dilakukan dengan tujuan untuk membantu masyarakat dalam pengisian survei kepuasan masyarakat tentang pelayanan publik pada

Kecamatan Metro Pusat. Selain memudahkan masyarakat, pembuatan aplikasi berbasis web ini juga dapat memudahkan Kecamatan Metro Pusat saat melakukan pengolahan data hingga proses evaluasi hasil kepuasan masyarakat atas pelayanan yang telah diberikan. Hasil dari penelitian ini adalah telah dibuat sebuah sistem informasi survei kepuasan masyarakat berbasis website[3].

Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat yang akan dibangun merupakan aplikasi yang dapat membantu masyarakat dalam melakukan pengisian kuesioner dan membantu instansi dalam penilaian pelayanan yang diberikan. Terdapat beberapa landasan teori untuk acuan perancangan dan pembuatan sistem yaitu seperti berikut:

#### A. Pelayanan Publik

Kotler (Laksana, 2018:85) menjelaskan bahwa tindakan ataupun kegiatan yang ditawarkan kepada pihak lain oleh sebuah pihak disebut sebagai sebuah pelayanan. Dimana pelayanan tersebut merupakan sesuatu yang tidak berwujud dan tidak menyebabkan perubahan kepemilikan.[4].

Berdasarkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public. Dalam Permen PAN tersebut juga ditetapkan 9 unsur yang relevan, valid, dan reliabel., sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam mengurus jenis pelayanan tertentu, baik untuk persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi.
2. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah aturan pelayanan atau sebuah tata cara yang harus dilakukan baik itu bagi pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan. Dalam hal ini proses pengaduan pelayanan juga termasuk pada jenis layanan ini.
3. Waktu pelaksanaan merupakan mengukur jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. Biaya pelayanan atau tarif biaya yang dibebankan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk atau spesifikasi jenis layanan merupakan kesesuaian dari hasil pelayanan yang diberikan terhadap apa yang diterima oleh pemohon. Kesesuaian ini juga bermakna sebagai kesesuaian hasil pelayan dengan aturan jenis layanan yang telah ditetapkan sebelumnya.
6. Kompetensi petugas pelayanan merupakan kemampuan petugas dalam menyelesaikan layanan. Kemampuan petugas tersebut berupa pengetahuan, keahlian, ketrampilan serta pengalaman terhadap masing-masing jenis layanan.
7. Perilaku petugas layanan merupakan sikap dan tingkah laku petugas layanan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon.
8. Penangan pengaduan, saran dan masukan merupakan aturan dalam melaksanakan pengaduan dan tindak lanjut dari pelayanan.

9. Sarana merupakan segala sesuatu yang digunakan sebagai alat untuk memenuhi pelayanan yang diinginkan.

#### B. Survei Kepuasan Masyarakat

Survei merupakan sebuah metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai instrument utama dalam mengumpulkan data. Dalam metode ini sejumlah pertanyaan yang dirancang secara sistematis digunakan untuk menggali informasi dari responden. Proses survei melibatkan distribusi kuesioner kepada populasi atau sampel yang dituju dengan tujuan mendapatkan wawasan mendalam tentang pandangan, pendapat, atau persepsi terkait dengan topik penelitian[5].

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan penilaian kepuasan pelayanan pemohon secara menyeluruh terhadap kualitas layanan yang dilakukan oleh Lembaga penyelenggara pelayanan publik. [6].

#### C. Website

Banyak halaman yang terhubung satu dengan lainnya, memiliki isi atau makna mengenai sesuatu yang spesifik dan ditampilkan dalam bentuk teks, gambar, video maupun penggabungan dari ketiganya tersebut merupakan pengertian sebuah website. Saat ini website sangat populer karena mudah diakses oleh siapapun, kapanpun dan dimanapun menggunakan browser dan terhubung dengan internet. Saat ini pun browser yang disediakan oleh pabrikan cukup beragam mulai dari chrome, mozilla firefox, internet explorer, microsoft edge, dan lain sebagainya. Website dapat diakses dengan menggunakan internet karena memiliki domain tertentu yang mempermudah pencarian. Website bisa memiliki sifat yang statis maupun dinamis, namun saat ini kebanyakan website sudah bersifat dinamis. [7].

#### D. Framework Laravel

Banyak bermunculan programmer baru menyebabkan keuntungan yang sangat bagus bagi software open source seperti PHP. Saat ini open source seperti PHP yang mudah digunakan telah dikembangkan dengan baik oleh programmer kelas dunia. Salah satu pengembangan software PHP adalah framework Laravel. Framework Laravel dirilis dengan menggunakan lisensi dari MIT serta memiliki konsep MVC (Model View Controller). Laravel merupakan pengembangan website berbasis MVC yang ditulis dalam PHP yang dirancang untuk meningkatkan kualitas perangkat lunak dengan mengurangi biaya pengembangan awal dan biaya pemeliharaan, serta untuk meningkatkan pengalaman bekerja dengan aplikasi yang menyediakan sintaks yang ekspresif, jelas, dan menghemat waktu.

MVC merupakan sebuah pendekatan perangkat lunak yang memisahkan aplikasi logika dari presentasi. Dalam MVC terdapat beberapa komponen- komponen aplikasi, seperti model, view, dan controller. Model digunakan untuk merepresentasikan struktur data. Isi dari model ini berupa fungsi untuk mengelola basis data yang digunakan. Seperti artinya makna View adalah tampilan yang secara istilah dapat diartikan sebagai bagian dari laravel yang berfungsi untuk mengatur tampilan website sehingga dapat diakses oleh

pengguna. Controller merupakan bagian yang menjembatani model dan view[8].

#### E. HTML

Bahasa pemrograman dasar yang dibutuhkan dalam membangun aplikasi berbasis website adalah HTML (Hypertext Markup Language). HTML sendiri merupakan sebuah bahasa pemrograman yang digunakan untuk menulis halaman web. HTML pertama kali dikembangkan oleh Tim Berners Lee sejak awal 1990 dan telah menghasilkan browser Mosaic. HTML sebenarnya merupakan pengembangan dari pemformatan dokumen teks yang bernama SGML (Standard Generalized Markup Language). Karena merupakan Bahasa pemformatan dokumen teks, maka HTML merupakan dokumen ASCII yang dirancang dengan tujuan tidak bergantung pada sistem operasi apapun. HTML ini telah banyak mengalami perkembangan yang sangat pesat. Setiap pengembangan HTML, pasti akan menambah kemampuan dan fasilitas yang lebih baik dari versi sebelumnya. Untuk versi yang sekarang sering digunakan adalah HTML versi 5[9].

#### F. PHP

PHP merupakan bahasa pemrograman yang didesain untuk pengembangan website atau aplikasi berbasis web. Bahasa pemrograman php juga bisa terhubung dengan basis data, file dan juga. Bahasa pemrograman PHP juga termasuk Bahasa scripting, lalu Bahasa pemrograman ini juga memiliki sifat Cross platform yang berarti Bahasa PHP ini dapat di jalankan pada sistem operasi yang berbeda- beda. Untuk ekstensi dari file PHP ini dengan tulisan “.php”[10].

#### G. MySQL

MySQL adalah sistem manajemen database yang bersifat relational, dimana data yang ada di dalam database diletakkan di tabel berbeda agar manipulasi data jauh lebih cepat. MySQL adalah salah satu sistem database yang dapat diandalkan karena menggunakan sistem SQL. Komponen utama yang menyusun database adalah tabel dan query, dimana tabel digunakan untuk menyimpan informasi dan query berfungsi digunakan untuk melakukan operasi pada database[11].

#### H. Use Case

Use case diagram digunakan untuk merepresentasikan hubungan antara actor yang terlibat dengan system yang akan dibangun. Penjelasan dari diagram use case ini adalah use case scenario yang dapat menggambarkan secara tekstual informasi dan data yang dibutuhkan. Use case scenario ini merupakan dokumen dari hasil use case diagram yang direpresentasikan dari system yang dikembangkan berdasarkan kebutuhannya yaitu informasi, singkat dan lengkap. Pada use case scenario terdapat bagian bagian penting yaitu aktor, kondisi awal, scenario utama, dan scenario alternatif.[12].

#### I. React Native

React Native adalah sebuah framework JavaScript yang telah banyak dikembangkan oleh Perusahaan besar dibidang teknologi, termasuk Facebook. Dengan menggunakan React

Native, anda tidak perlu lagi membuat aplikasi Hybrid. Framework ini memiliki kemampuan untuk mengkompilasi aplikasi ke dalam kode native baik pada platform Android maupun iOS. Dengan demikian, aplikasi yang dibangun menggunakan React Native memiliki performa dan tampilan yang mirip dengan aplikasi native asli.

React Native adalah sebuah framework yang digunakan untuk mengembangkan aplikasi mobile dengan menggunakan kode JavaScript. Framework ini menyediakan berbagai komponen yang dirancang khusus untuk platform iOS dan Android sehingga memungkinkan pembuatan aplikasi dengan tampilan yang sangat mirip dengan aplikasi native. Dengan React Native, kita dapat dengan mudah merender User Interface untuk kedua platform tersebut. Selain itu, React Native merupakan sebuah proyek open source yang terus berkembang dan diyakini dapat menjadi kompatibel dengan platform lain seperti Windows atau tvOs dalam waktu yang tidak terlalu lama[13].

### III. ANALISA DAN PERANCANGAN SISTEM

Sistem kuesioner pelayanan masyarakat desa Rejoagung masih dilakukan secara manual dengan mengisi kotak kritik dan saran yang ada di balaidesa. Dengan proses kritik dan saran yang dilakukan secara manual, pemerintah desa akan kesulitan dalam menangani keluhan atas pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat. Pemerintah desa juga tidak dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat yang melakukan proses pelayanan karena yang tersedia hanya kritik dan saran.

Berdasarkan permasalahan yang ada dan hasil analisis, maka diperlukan solusi pemecahan masalah terhadap permasalahan tersebut. Dibangunlah suatu sistem untuk membantu proses dalam melakukan survei kepuasan masyarakat. Sistem ini dibuat dengan perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat yang merujuk ke PANRB no. 14 Tahun 2017.

#### A. Metode Pengambilan Data

Metode pengambilan data digunakan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan dalam rangka mencapai tujuan penelitian. Dalam pengambilan data ini dilakukan dengan cara melakukan penelitian lapangan ke balai desa Rejoagung. Metode pengambilan data dilakukan sebagai berikut :

##### 1. Wawancara (interview)

Tahapan pengambilan data yang pertama dan utama adalah wawancara. Wawancara dilaksanakan dengan Kepala Desa Rejoagung serta beberapa aparat penanggungjawab layanan. Suatu bentuk metode dengan mengajukan beberapa pertanyaan secara langsung kepada pihak-pihak yang berkaitan. Dalam hal ini yang menjadi narasumber adalah pemerintah desa Rejoagung. Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa belum adanya sistem survei kepuasan masyarakat berbasis web yang dapat menilai kualitas pelayanan public di desa tersebut.

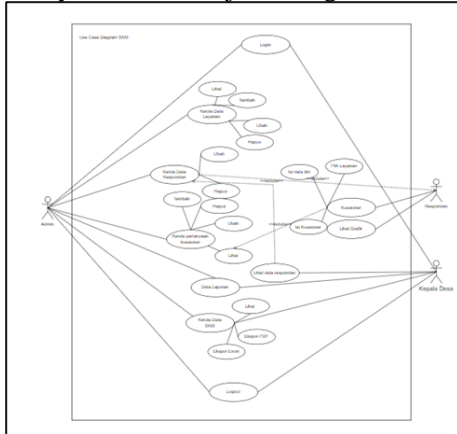
##### 2. Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk menganalisis keperluan pengembangan aplikasi survey kepuasan masyarakat dengan literasi yang telah ada. Studi literatur digunakan untuk melihat

ketersiapan teknologi jika dibandingkan dengan kebutuhan serta penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

**B. Metode Pengembangan Sistem**

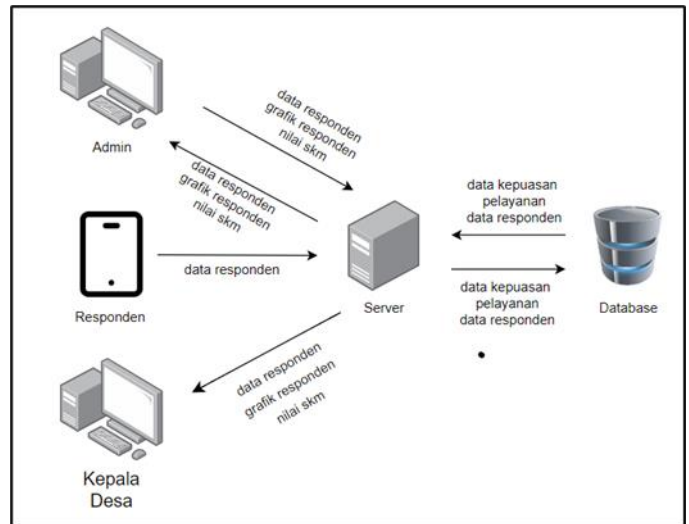
Proses perancangan sistem dilakukan untuk mengidentifikasi use case sistem, relasi antar table dalam sistem dan arsitektur diagram sehingga proses survey kepuasan pelayanan Masyarakat bisa berjalan dengan baik.



Gambar. 1 Use Case Diagram.

Gambar 1 menunjukkan pengguna dari aplikasi terdiri 3 pengguna yaitu admin , kepala desa dan responden atau masyarakat. Admin adalah petugas atau staff pemerintahan kantor desa Rejoagung yang mengelola sistem aplikasi kepuasan pelayanan masyarakat desa Grenggeng dan responden adalah masyarakat umum yang telah menggunakan layanan darii kantor desa Rejoagung. Use case diagram yang digunakan untuk menggambarkan fungsionalitas yang diharapkan dari sistem, yaitu bagaimana cara user berinteraksi dengan sistem serta dapat mengetahui Tindakan apa saja yang dapat dilakukan saat menggunakan sistem informasi ini.

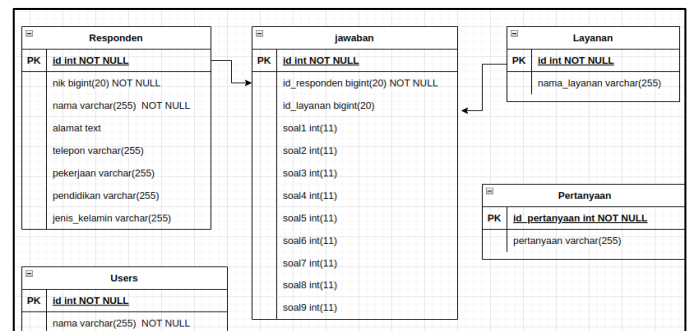
Selanjutnya untuk arsitektur diagram ini merupakan perancangan arsitektur sistem yang menjelaskan bahwa admin akan mengelola data responden dan grafik responden yang sudah diisi oleh responden dan disimpan oleh server ke dalam database.



Gambar 2 Rancangan arsitektur sistem untuk aplikasi SKM Desa Rejoagung

Berikutnya perancangan basisdata menjadi langkah penting upaya untuk memudahkan proses penyimpanan dan perhitungan data dalam sistem. Pada Gambar 3, terlihat rancangan basis data dari sistem yang akan dibangun. Rancangan ini dirancang dengan tujuan untuk mengoptimalkan pengelolaan dan pengolahan data dalam sistem survei kepuasan masyarakat yang sedang dikembangkan.

Relasi antar tabel dalam database adalah hubungan antara tabel yang mempresentasikan hubungan antar obyek dan berfungsi untuk mengatur operasi suatu database. Dalam konteks pembuatan aplikasi kuesioner kepuasan pelayanan masyarakat Desa Rejoagung, diperlukan sebuah rancangan relasi antar tabel yang akan diimplementasikan dalam bentuk gambar. Dengan adanya relasi antar tabel ini, pengembang aplikasi dapat memahami secara visual bagaimana struktur database terorganisasi dan bagaimana tabel-tabel saling terkait. Hal ini akan memudahkan proses pengembangan, pengelola dan penggunaan data pada aplikasi kuesioner kepuasan pelayanan masyarakat Desa Rejoagung.



Gambar 3 Rancangan Relasi Antar Tabel untuk aplikasi SKM Desa Rejoagung

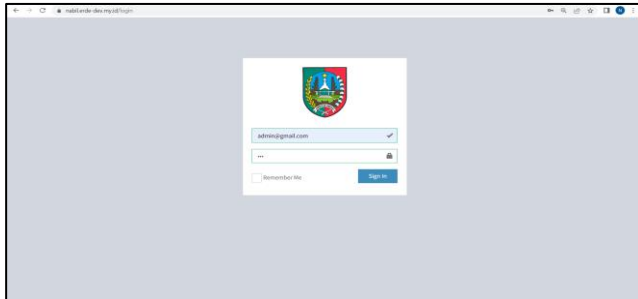
**IV. IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN**

Tahapan selanjutnya adalah mengimplementasikan apa yang telah dianalisis dan dirancang pada bab sebelumnya. Tahapan ini wajib dilaksanakan dan menghasilkan sebuah produk berupa software yang diap diimplementasikan di Desa

Rejoagung. Dalam membangun aplikasi ini, digunakan Bahasa pemrograman PHP dengan framework Laravel. Sedangkan RDBMS yang digunakan untuk pengolahan data adalah MySQL. Berikut adalah tampilan dari hasil desain dan perancangan sistem informasi.

**A. Halaman Login**

Halaman login admin digunakan untuk admin melakukan proses autentifikasi atau verifikasi dengan memasukkan username dan password. Setelah login admin akan diarahkan ke halaman dashboard admin.



Gambar 4 Halaman Login

**B. Halaman Dashboard Admin / Kepala Desa**

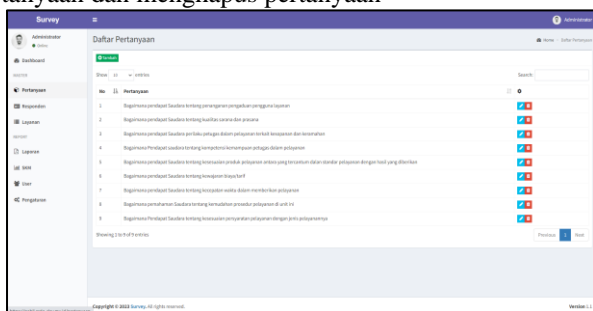
Berikut adalah hasil proses login berhasil dengan pengguna yang memiliki level sebagai admin, Gambar 5.2 menunjukkan tampilan halaman dashboard setelah login berhasil. Pada gambar dashboard admin terlihat beberapa komponen atau fitur yang sudah tersedia



Gambar 5 Halaman Dashboard

**C. Halaman Data Pertanyaan**

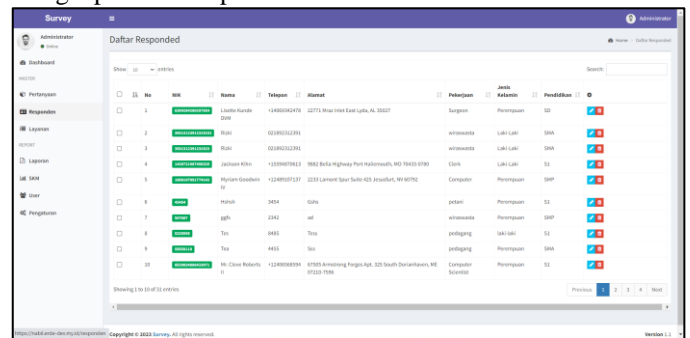
Pada halaman Kelola pertanyaan bagian admin, admin memiliki akses untuk mengelola pertanyaan sesuai dengan 9 unsur menurut Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Admin dapat menambah pertanyaan, merubah pertanyaan dan menghapus pertanyaan



Gambar 6 Halaman Pertanyaan

**D. Halaman Data Responden**

Halaman responden ini menampilkan biodata responden yang telah mengisi survei. Pada halaman ini, terdapat informasi seperti NIK, nama, telepon, alamat, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan. Pada halaman data responden ini admin dapat mengelola halaman responden seperti mencari, merubah dan menghapus data responden



Gambar 7 Halaman Responden

**E. Halaman Grafik**

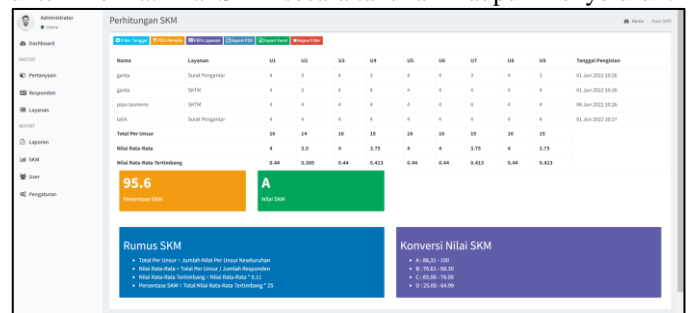
Pada halaman Laporan ini terdapat informasi mengenai data responden pertahunberapa responden yang telah mengisi survei, seperti pada pada Gambar 5.7 ini terdapat informasi pada tahun 2018 5 responden, 2019 5 responden, 2020 4 responden, 2021 4 responden, 2022 4 responden dan 2023 20 responden. Selanjutnya ada grafik nilai survei kepuasan masyarakat per 5 tahun



Gambar 8 Halaman Grafik

**F. Halaman Perhitungan SKM**

halaman SKM ini menampilkan semua nama responden dan layanan yang telah mereka lakukan saat mengisi aplikasi survei kepuasan masyarakat dengan nilai perunsur dan tanggal pengisian kuesioner. terdapat fitur yang memungkinkan admin untuk melihat nilai SKM secara tahunan maupun menyeluruh.



Gambar 9 perhitungan nilai SKM tahun 2022

**G. Halaman Dashboard Responden**

halaman dashboard terdapat beberapa elemen penting yang memudahkan pengguna dalam memahami dan menganalisis pengisian survei. Halaman dashboard isi surevi ini menampilkan informasi “Selamat Datang Di Aplikasi Survei Pelayanan Desa Rejoagung”. Selain itu juga menampilkan 2 menu yaitu menu isi surevi dan menu lihat grafik. Responden bisa mengisi survei atau melihat grafik tanpa melakukan login, namun dalam pengisian survei setiap responden diberikan batasan agar tidak dapat mengisi lebih dari satu kali survei per layanan.



Gambar 10 Dashboard Android

**H. Halaman Isi Survei bagian Biodata**

Pada halaman isi survei masyarakat atau responden diminta untuk mengisi NIK sebagai langkah awal sebelum menjawab pertanyaan survei. Halaman biodata ini menampilkan data diri pengguna secara otomatis setelah pengisian NIK. Selanjutnya masyarakat dapat menjawab pertanyaan yang sudah disediakan.



Gambar 11 Isi Survei bagian Biodata

**I. Halaman Isi Survei bagian Pertanyaan**

Setelah biodata terbaca dan memilih layanan survei, pengguna akan dialihkan ke halaman pertanyaan survei.



Gambar 12 Isi survei bagian Pertanyaan

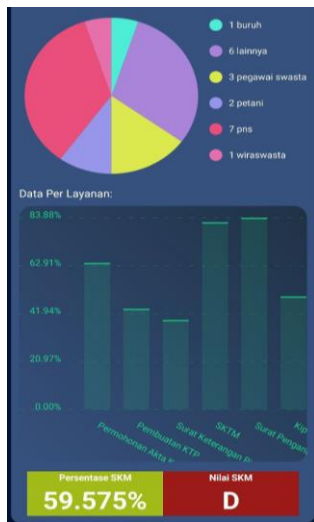
**J. Halaman grafik**

Halaman grafik merupakan bagian dari aplikasi kuesioner kepuasan pelayanan masyarakat yang menampilkan hasil survei dalam bentuk grafik yang mudah dipahami. Grafik yang ditampilkan adalah grafik tahunan yang menunjukkan data jenis kelamin, data pendidikan, data pekerjaan dan data nilai SKM pelayanan. Pada Gambar 5.34 menampilkan grafik tahun 2023 ada 20 responden 10 laki laki dan 10 perempuan, pendidikan 4 SMP, 6 SMA, 6 S1 DAN 2 S2 dan untuk pekerjaan 7 wiraswasta, 7 PNS, 3 pegawai swasta, 1 buruh dan 6 lainnya. Halaman grafik responden ditunjukkan pada Gambar 5.34 dan menampilkan nilai layanan tahun 2023 ada permohonan ajta kelahiran dengan nilai SKM layanan 64.5, pembuatan KTP dengan nilai SKM 44.75, surat keterangan pindah dengan nilai SKM layanan 39.22, SKTM dengan nilai SKM layanan 77.75, surat pengantar dengan nilai SKM layanan 83.87, KIP dengan nilai SKM layanan 49.5.



Gambar 13 Grafik Survei tahunan





Gambar 14 Grafik Data Layanan Tahunan

V. PENGUJIAN

Pengujian pada aplikasi diperlukan untuk mengetahui apakah aplikasi sudah berjalan dengan sesuai dengan harapan atau belum. Proses pengujian pada penelitian ini menggunakan metode *black box*. Berikut hasil dari pengujian yang telah dilakukan pada aplikasi ini:

TABEL 1  
HASIL PENGUJIAN BAGIAN ADMIN

Deskripsi	Prosedur Pengujian	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian
Pengujian halaman <i>Login</i> admin	Memasukkan <i>Username</i> dan <i>Password</i>	Masuk ke halaman <i>dashboard</i> admin	Berhasil
Pengujian halaman Kelola pertanyaan pada admin	Melakukan proses tambah pertanyaan, ubah pertanyaan, dan hapus pertanyaan	Tampil halaman pertanyaan	Berhasil
Pengujian halaman responden pada admin	Melakukan proses edit data responden, dan hapus responden	Tampil halaman responden yang sudah diubah	Berhasil
Pengujian halaman laporan pada admin	Melakukan filter jenis kelamin / pendidikan / pekerjaan /	Tampil halaman laporan grafik responden berdasarkan filter	Berhasil
Pengujian halaman perhitungan SKM pada admin	Melakukan filter tanggal / periode / layanan pertahun /	Tampil halaman pengujian SKM	Berhasil

	export pdf / export excel	berdasarkan filter	
--	---------------------------	--------------------	--

TABEL 2  
HASIL PENGUJIAN BAGIAN KEPALA DESA

Deskripsi	Prosedur Pengujian	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian
Pengujian halaman <i>Login</i>	Memasukkan <i>Username</i> dan <i>Password</i>	Masuk ke halaman	Berhasil
Kepala Desa	<i>Password</i>	<i>dashboard</i> Kepala Desa	Berhasil
Pengujian halaman responden pada Kepala Desa	Kepala Desa melihat data responden yang sudah melakukan survei	Tampil halaman responden	Berhasil
Pengujian halaman laporan pada Kepala Desa	Kepala Desa melihat grafik nilai SKM tahunan dan Melakukan filter jenis kelamin / pendidikan / pekerjaan /	Tampil halaman laporan grafik responden berdasarkan filter	Berhasil
Pengujian halaman perhitungan SKM pada Kepala Desa	Melakukan filter tanggal / periode / layanan pertahun / export pdf / export excel	Tampil halaman pengujian SKM berdasarkan filter	Berhasil

TABEL 3  
HASIL PENGUJIAN BAGIAN ADMIN

Deskripsi	Prosedur Pengujian	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian
Pengujian isi survei	Melakukan isi NIK yang sebelumnya belum terdaftar dalam layanan yang akan dipilih	Tampil halaman yang berisi data responden setelah NIK diisi	Berhasil
Pengujian halaman lihat grafik	Melakukan filter tahunan untuk menampilkan jumlah nilai SKM pertahun, data jenis kelamin, data pendidikan,	Tampil halaman grafik tahunan berdasarkan filter	Berhasil

	data pekerjaan dan data nilai SKM layanan pertahun.		
--	---	--	--

#### VI. KESIMPULAN

Berdasarkan pada proses perancangan, implementasi dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Telah berhasil dirancang dan dibangun Aplikasi survei Kepuasan Masyarakat Desa Rejoagung Berbasis Web dan Android.
2. Aplikasi yang dibangun dilengkapi dengan versi monile untuk pengisian survei.
3. Aplikasi survei dibangun dengan mengimplementasikan perhitungan SKM dari Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

#### REFERENSI

- [1] V. D. Setiawan, "Rancang Bangun Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Studi Kasus: Rsud Arifin Achmad)," 2020.
- [2] Nurfarida Ellya, Wiwiek Kusumaning Asmoro, And Eti Putranti, "Implementasi Survei Kepuasan Masyarakat Dalam Penggunaan Taman Kota Kediri," 2021.
- [3] L. E. Anjaswari And H. N. Irmada, "Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kecamatan Metro Pusat Berbasis Web," *Jurnal Informatik*, Aug. 2021.
- [4] Subandi, D. Anubhakti, And B. Vallendito, "Rancang Bangun Kuesioner Survey Berbasis Web," *Prosiding Sentia 2017 - Politeknik Negeri Malang*, 2017.
- [5] D. Kurniadi And A. Fitri Islami, "Perancangan Aplikasi Survei Kepuasan Mahasiswa Berbasis Kuesioner Online," 2018. [Online]. Available: [Http://Journals.Sttgarut.Ac.Id](http://Journals.Sttgarut.Ac.Id)
- [6] L. Dea Damayanti, K. Rai Suwena, I. Akhmad Haris, J. Pendidikan Ekonomi, And F. Ekonomi, "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng," 2019.
- [7] Elgamar, "Konsep Dasar Pemrograman Website Dengan Php," N. Pangesti, Ed., Kota Malang, 2020.
- [8] P. H. Pangestu, R. Tulloh, And R. Adiati, "Perancangan Dan Implementasi Aplikasi Pelayanan Kesehatan Puskesmas Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel (Studi Kasus Puskesmas Mulyaharja) Design And Implementation Of Web Based Public Health Center Application Using Laravel Framework (Case Study Of Mulyaharja Public Health Center)."
- [9] S. Sonny And S. N. Rizki, "Pengembangan Sistem Presensi Karyawan Dengan Teknologi Gps Berbasis Web Pada Pt Bpr Dana Makmur Batam," 2021.
- [10] W. Aliman, "Perancangan Perangkat Lunak Untuk Menggambar Diagram Berbasis Android," *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, Vol. 6, No. 6, P. 3091, Jun. 2021, Doi: 10.36418/Syntax-Literate.V6i6.1404.
- [11] A. Ananda, "Peran Food & Beverage Service Dalam Memberikan Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Mcdonald's Jatipadang," *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, Vol. 11, Pp. 263–277, 2022.
- [12] G. F. Fitriana, "Pengujian Aplikasi Pengenalan Tulisan Tangan Menggunakan Model Behaviour Use Case," 2020. [Online]. Available: [Http://Jurnal.Mdp.Ac.Id](http://Jurnal.Mdp.Ac.Id)
- [13] P. D. A. Wiguna, I. P. A. Swastika, And I. P. Satwika, "Rancang Bangun Aplikasi Point Of Sales Distro Management System Dengan Menggunakan Framework React Native," *Jurnal Nasional Teknologi Dan Sistem Informasi*, Vol. 4, No. 3, Pp. 149–159, Jan. 2019, Doi: 10.25077/Teknosi.V4i3.2018.149-159.