



**RANCANG BANGUN INDEX KEPUASAN MASYARAKAT  
LAYANAN PUBLIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
PROTOTYPE PADA KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI  
SUMATRA SELATAN**

**SKRIPSI**

**WAHYU RAHMADIANTO  
151410226**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**



**RANCANG BANGUN INDEX KEPUASAN MASYARAKAT  
LAYANAN PUBLIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
PROTOTYPE PADA KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI  
SUMATRA SELATAN**

**WAHYU RAHMADIANTO  
151410226**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS  
ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2019**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**RANCANG BANGUN INDEX KEPUASAN MASYARAKAT  
LAYANAN PUBLIK DENGAN MENGGUNAKAN METODE  
PROTOTYPE PADA KANWIL KEMENTERIAN AGAMA PROVINSI  
SUMATRA SELATAN**

**WAHYU RAHMADIANTO  
151410226**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Palembang, Juli 2019  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing,**



**Muhamad Akbar ST., M.IT**



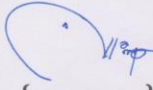


**Dedy Syamsuar, S.Kom., M.I.T.Ph.D**

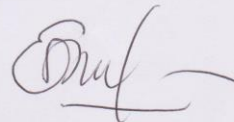
## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "Rancang Bangun Index Kepuasan Masyarakat Layanan Publik Dengan Menggunakan Metode Prototype Pada Kanwil Kementerian Agama Provinsi Sumatra Selatan" Oleh "Wahyu Rahmadianto", telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari tanggal Juli 2019.

### Komisi Penguji

1. Ketua : **Muhamad Akbar ST.,M.IT**  (.....)
2. Anggota : **Nia Oktaviani, M.Kom**  (.....)
3. Anggota : **Muhamad Ariandi, M.Kom**  (.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Ilmu Komputer  
Universitas Bina Darma  
Ketua,



Dr. Edi Surya Negara, M.Kom

## SURAT PERNYATAAN ORIGINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Wahyu Rahmadianto  
NIM : 151410226

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (skripsi) adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana) di Universitas Bina Darma atau perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia tugas skripsi, di cek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta di unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Juli 2019  
Yang membuat pernyataan,



WAHYU RAHMADIANTO  
NIM : 151410226

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“Percaya pada dirimu sendiri, Bahkan ketika orang lain tidak memperdulikan kamu”

“Kamu tidak bisa mengubah masa lalu, Jadi fokuslah untuk membuat masa depan yang hebat”

“Dan selalu berfikir positif”

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan kepada :

- Kedua Orang Tua Tercinta yang Tak Pernah Berhenti Mendoakanku.
- Saudara Dan Keluarga Tercinta
- Bapak Muhamad Akbar, ST., M.IT
- Teman-teman Tercinta.
- Almamater Universitas Bina Darma.

## **Abstrak**

Kantor Kementerian Agama Prov. Sumatera Selatan pada bagian pelayanan publik oleh aparatur ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian survey, proses pengumpulan data dan analisis data menggunakan metode deskriptif menggunakan rumus presentase dan interval. Hasil penelitian ini adalah menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Kantor Wilayah Kementerian Agama Provinsi Sumatera Selatan, yang meliputi indikator yang diantaranya tentang prosedur pelayanan, keadilan pelayanan dan ketepatan waktu pelaksanaan layanan terhadap birokrasi pemerintahan masyarakat dalam indeks kepuasan masyarakat menyatakan cukup baik. Hal ini didasarkan pada data dari responden, dan dilihat dari perhitungan nilai akhir dari Indeks Kepuasan Masyarakat menyatakan terhadap pelayanan Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Pesawaran dalam pelayanan publik adalah cukup puas.

Kata Kunci : **Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Prototype**

## ***ABSTRACT***

The Ministry of Religion of the Province of South Sumatra in the part of community service by the authorities is still often found. It is hoped that the government can continue to improve service quality. One of the efforts to improve the quality of public services, it is demanded to be mandated in the Law of the Republic of Indonesia Number 25 of 2000 concerning the National Development Program (PROPENAS), needs to be compiled an index of public satisfaction as a benchmark to improve service quality. The purpose of this study was to study the Public Satisfaction Index of Public Services at the Regional Office of the Department of Religion in the Province of South Sumatra. This research is a survey research, data collection process and data analysis using descriptive methods using percentages and percentage intervals. The results of this study indicate that the Public Satisfaction Index of Public Services in the Regional Office of the Ministry of Religion of the Province of South Sumatra, which contains indicators that discuss service procedures, services and accuracy of bureaucratic implementation. This is based on data from respondents, and can be seen from the calculation of the final value of the Community Satisfaction Index for Population Service services and the civil registry of Pesawaran Regency in public services is quite satisfactory.

Kata Kunci : **Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, *Prototype***



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik untuk memenuhi salah satu syarat mendapatkan gelar Sarjana Komputer di Programs Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Darma.

Dalam penulisan skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasnya pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat dan pemikiran dalam penulisan skripsi penelitian ini, terutama kepada :

1. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Dedy Syamsuar, Ph.D. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
3. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Kepada Bapak Muhamad Akbar, ST.,M.IT. selaku Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Ibu Nia Oktaviani, M.Kom dan Bapak Muhammad Ariandi, M.Kom sebagai penguji.
6. Kedua Orang Tua Tercinta, Bapak Winarto dan Ibu Sudarti Keluarga besar, saudara-saudaraku, dan seluruh teman serta sahabat-sahabatku yang selalu memberikan dorongan dan masukan serta bantuan baik moril maupun materil yang tak ternilai harganya.

7. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
8. Teman-Teman SMA Bambang, Doni, Galih, Kevin, Imam, Ramod, Yolanda, Della, Dhea, Nain, Shara terima kasih telah memberikan semangat untuk menulis.
9. Kepada teman-teman seperjuangan Program Studi Sistem Informasi angkatan 2015.

Palembang, Juli 2019  
Penulis,

Wahyu Rahmadianto

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO DAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>v</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xiii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan dan Manfaat .....	4
1.4.1. Tujuan Penelitian .....	4
1.4.2. Manfaat Penelitian .....	4
1.5. Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Waktu dan Tempat Penelitian.....	5
1.5.2 Alat dan Bahan.....	5
1.5.3 Metode Penelitian .....	6
1.5.4 Metode Pengumpulan Data.....	6
1.6. Sistematika Penulisan .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>8</b>
2.1. Tinjauan Umum .....	8
2.1.1. Sejarah Singkat .....	8
2.1.2 Visi dan Misi.....	8
2.1.3 Struktur Organisasi.....	10
2.2. Landasan Teori .....	11
2.2.1. Sistem.....	11
2.2.2. Informasi .....	11
2.2.3. Sistem Informasi.....	12
2.2.4. Pelayanan Publik .....	12
2.2.5. Prototype models .....	13
2.2.6. Website.....	16
2.2.7. PHP.....	16
2.2.8. MySQL.....	16

2.2.9. Rancang.....	17
2.2.10. Bangun.....	17
2.2.11. UML(Unified Modeling Language) .....	17

### **BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN**

3.1. Analisis Kebutuhan Sistem .....	20
3.2. Inception (permulaan) .....	20
3.3. Elaboration (perluasan/perencanaan) .....	21
3.3.1. Perancangan Sistem .....	21
3.3.2. Use Case Diagram .....	21
3.3.3. Activity Diagram .....	23
3.3.3.1. Activity Diagram mengelola soal .....	23
3.3.3.2. Activity Diagram calon responden.....	24
3.3.3.3 Sequence Diagram.....	24
3.3.3.4 Relasi Tabel .....	25
3.3.3.5 Sequence Diagram Login Admin .....	27
3.3.3.6 Sequence Diagram Mencetak Hasil .....	27
3.3.3.7 Sequence Diagram Logut Admin.....	28
3.4. Rancangan Halaman Aplikasi.....	30
3.4.1.Rancangan Login.....	31
3.4.2.Rancangan Registrasi.....	31
3.4.3.Rancangan Utama.....	32
3.4.4.Rancangan Identitas dan Kuesioner Login.....	32
3.4.5.Rancangan Tentang Kami.....	34
3.4.6.Rancangan Hasil.....	34
3.4.7.Rancangan Login Admin.....	35
3.4.8.Rancangan Data Admin.....	35
3.4.9.Rancangan Data Pengguna.....	36
3.4.10.Ranca Data Kuesioner.....	37
3.4.11.Rancangan Tambah Admin.....	37

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1. Hasil .....	38
4.2. Pembahasan .....	38
4.2.1. Halaman Responden .....	38
4.2.1.1. Halaman Beranda .....	38
4.2.1.2 Halaman Login .....	39
4.2.1.3. Halaman Pendaftaran .....	39
4.2.1.4 Halaman Indentitas Akun dan Kuisisioner .....	40
4.2.1.5 Halaman Tentang Kami .....	42
4.2.1.6. Halaman Hasil .....	42
4.2.2. Halaman Admin .....	43
4.2.2.1. Halaman Login .....	43
4.2.2.2. Halaman Data Admin .....	44
4.2.2.3. Halaman Data Pengguna .....	45
4.2.2.4. Halaman Data Kuisisioner .....	46
4.2.2.5. Halaman Tambah Admin .....	47

## **BAB V PENUTUP**

5.1. Kesimpulan .....	49
5.2. Saran .....	50

## **DAFTAR RUJUKAN**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Perusahaan.....	10
Gambar 2.2 Prototyping Model.....	14
Gambar 2.3. Alur Proses Metode Prototyping.....	15
Gambar 3.1 Use Case Diagram.....	22
Gambar 3.2 Activity Diagram Mengelola Soal.....	23
Gambar 3.3 Activity Diagram Calon Responden.....	24
Gambar 3.4 Sequence Diagram Mengelola soal .....	25
Gambar 3.5 Relasi Tabel Rancang Bangun IKM .....	26
Gambar 3.6 Sequence Diagram Login Admin.....	27
Gambar 3.7 Sequence Diagram Mencetak Hasil .....	27
Gambar 3.8 Sequence Diagram Logout Admin.....	28
Gambar 3.9 Rancangan Login Responden .....	31
Gambar 3.10 Rancangan Register.....	31
Gambar 3.11 Rancangan Utama .....	32
Gambar 3.12 Rancangan Identitas .....	32
Gambar 3.13 Rancangan Kuisisioner.....	33
Gambar 3.14 Rancangan Tentang Kami.....	34
Gambar 3.15 Rancangan Hasil.....	34
Gambar 3.16 Rancangan Login Admin .....	35
Gambar 3.17 Rancangan Data Admin .....	35
Gambar 3.18 Rancangan Data Pengguna .....	36
Gambar 3.19 Rancangan Data Kuisisioner.....	37
Gambar 3.20 Rancangan Tambah Admin.....	37
Gambar 4.1 Halaman Awal Beranda.....	38
Gambar 4.2 Halaman Login Responden.....	39
Gambar 4.3 Halaman Pendaftaran .....	40
Gambar 4.4 Halaman Indentitas Responden.....	41
Gambar 4.5 Halaman Kuisisioner Responden.....	41
Gambar 4.6 Halaman Tentang Kami.....	42
Gambar 4.7 Halaman Hasil.....	43
Gambar 4.8 Halaman Login Admin .....	44
Gambar 4.9 Halaman Data Admin .....	45
Gambar 4.10 Halaman Data Pengguna.....	46
Gambar 4.11 Halaman Data Kuisisioner .....	47
Gambar 4.12 Halaman Tambah Admin.....	48

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Usecase Diagram .....	18
Tabel 2.2 Simbol Activity Diagram.....	19
Tabel 3.1 Kebutuhan Sistem.....	20
Tabel 3.2 Tabel Admin .....	29
Tabel 3.3 Tabel Responden.....	29