



**RANCANG BANGUN APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN  
SEBAGAI PENILAIAN KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN**

**LAPORAN PENELITIAN**

**ABROIDA  
22142025P**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**RANCANG BANGUN APLIKASI SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN  
MUSI BANYUASIN SEBAGAI PENILAIAN KINERJA DAN  
KUALITAS PELAYANAN**

**ABROIDA  
22142025P**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika**

Pembimbing



**Ahmad Syazili, M.Kom.**

**Palembang, 26 Juni 2025  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**


**Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi**

**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "RANCANG BANGUN APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN MUSI BANYUASIN SEBAGAI PENILAIAN KINERJA DAN KUALITAS PELAYANAN" Oleh "Abroida", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Kamis tanggal 26 Juni 2025.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Ahmad Syazili, M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Alek Wijaya, S.Kom., M.I.T.

(.....)

3. Anggota : R.M. Nasrul Halim D., M.Kom.

(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Teknik Informatika  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

  
Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi

Alek Wijaya, S.Kom., M.I.T.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Abroida  
NIM : 22142025P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya 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 dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan kedalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan *plagiarism checker* serta diunggah 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 perundang-undangan yang berlaku;

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

Palembang, Agustus 2025  
Yang membuat pernyataan,



ABROIDA  
NIM. 22142025P

## ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan serta kinerja instansi pemerintah dapat dilakukan dengan cara melaksanakan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu caranya yaitu melakukan survei kepuasan kepada pengguna layanan yang akan memberikan keluaran berupa indeks pencapaian dari kualitas pelayanan tersebut. Kegiatan pengumpulan hasil survei dilakukan dengan cara yang konvensional yaitu dengan menyebarkan angket kepada pengguna layanan dan kemudian dilakukan rekapitulasi secara manual terhadap hasil pengisian yang dilakukan pengguna layanan. Hal ini sangat erat kaitannya dengan efisiensi waktu dan efektifitas dalam melakukan suatu pekerjaan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sangat diperlukan untuk efisiensi dan efektifitas dalam melakukan survei terhadap kepuasan pelayanan. Penulis melakukan pembangunan aplikasi berbasis *website* sebagai media pelaksana pelayanan dalam melakukan survei kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Metode yang digunakan penulis dalam pembangunan aplikasi survei ini yaitu menggunakan metode *SDLC (Software Development Life Cycle)* dengan *Iterative Model*. Dengan demikian, implementasi dari aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi penyedia layanan dalam melakukan survei kepada masyarakat pengguna layanan pada Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.

**Kata Kunci :** Survei, *Website*, *Iterative*.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan karya akhir ini yang berjudul "Rancang Bangun Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin sebagai Penilaian Kinerja dan Kualitas Pelayanan". Karya akhir ini merupakan salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Sarjana Komputer pada Program Studi teknik Informatika Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma, Palembang. Penulis menyadari bahwa penelitian ini tidak terlepas dari berbagai dukungan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

- 1) Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M. selaku Rektor Universitas Bina Darma.
- 2) Dr. Tata Sutabri, S.Kom., M.MSI., M.KM. selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi Universitas Bina Darma.
- 3) Alex Wijaya, S.Kom., M.I.T. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Bina Darma.
- 4) Ahmad Syazili, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing dalam penyusunan karya akhir ini.
- 5) Seluruh Dewan Penguji atas saran dan masukan dalam proses penyempurnaan Karya Akhir ini.
- 6) Hj. Nurzahrawati, S.Pd., M.T. selaku Kepala Bagian Organisasi Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam pengambilan data penelitian.
- 7) Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Musi Banyuasin yang telah berpartisipasi dalam penulisan karya akhir ini.
- 8) Teman seperjuangan yang telah berkontribusi dalam berbagi inspirasi dan pendapat untuk kelancaran proses penyusunan karya akhir ini.

Akhir kata, penulis berharap karya akhir ini bermanfaat bagi masyarakat, akademisi, dan pemangku kepentingan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan publik. Selain itu, penulis juga berharap agar karya akhir ini dapat menjadi referensi dan inspirasi bagi penelitian selanjutnya di bidang teknologi informasi dan pengembangan aplikasi dalam memberikan kemudahan pada pelayanan publik.

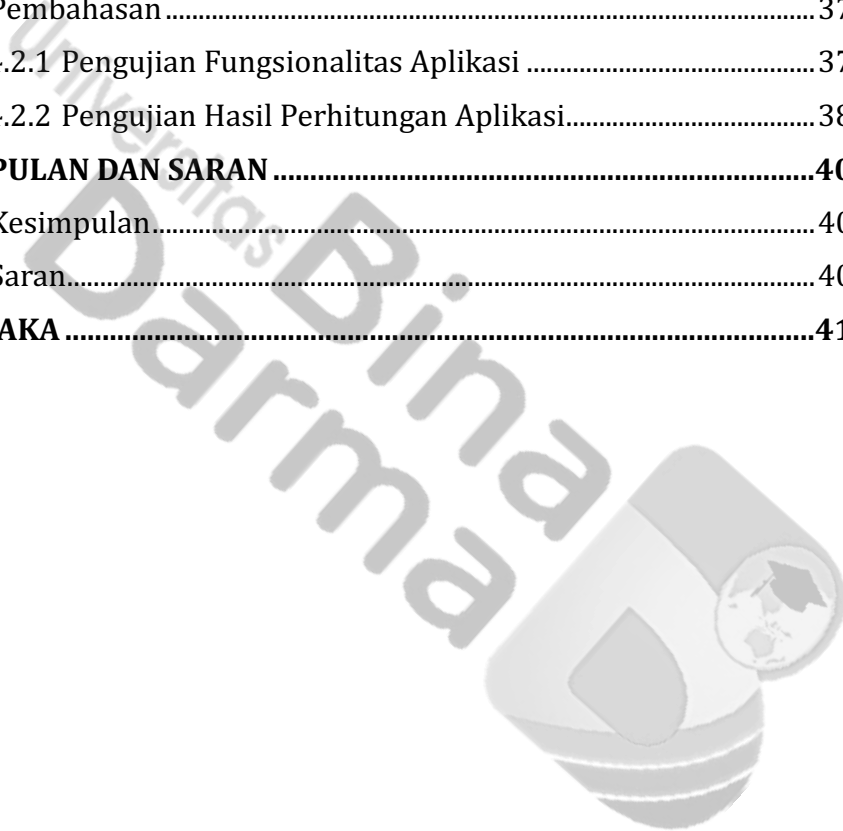
Palembang, Agustus 2025

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>SURAT PERNYATAAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>x</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
1.4 Ruang Lingkup dan Batasan Masalah .....	2
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>4</b>
2.1 Survei .....	4
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	4
2.3 <i>Website</i> .....	4
2.4 <i>PHP (Hypertext Pre-processor)</i> .....	5
2.5 <i>MySQL</i> .....	5
2.6 <i>Iterative Model</i> .....	6
2.7 <i>UML (Unified Modelling Language)</i> .....	7
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>8</b>
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian .....	8
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	8
3.3 Metode Pengembangan Perangkat Lunak.....	8
3.4 Alur Survei Kepuasan Masyarakat.....	9
3.5 Kuesioner dan Format Pengolahan Data Hasil Survei .....	10
3.6 Perancangan Sistem.....	11
3.6.1 <i>Use Case Diagram</i> .....	11
3.6.2 <i>Activity Diagram</i> .....	12
3.6.3 <i>Class Diagram</i> .....	20

3.6.4 Perancangan Tabel Basis Data.....	21
3.6.5 Perancangan Antarmuka.....	27
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>30</b>
4.1 Hasil.....	30
4.1.1 Tampilan Halaman Publik.....	30
4.1.2 Tampilan Halaman Admin .....	32
4.2 Pembahasan .....	37
4.2.1 Pengujian Fungsionalitas Aplikasi .....	37
4.2.2 Pengujian Hasil Perhitungan Aplikasi.....	38
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>40</b>
5.1 Kesimpulan.....	40
5.2 Saran.....	40
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>41</b>



## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 2.1.</b>	Tahapan <i>Iterative Model</i> .....	6
<b>Gambar 3.2.</b>	Alur Survei Kepuasan Masyarakat .....	9
<b>Gambar 3.3.</b>	<i>Use Case Diagram</i> .....	11
<b>Gambar 3.4.</b>	<i>Activity Diagram Login</i> .....	12
<b>Gambar 3.5.</b>	<i>Activity Diagram</i> Kelola Perangkat Daerah .....	13
<b>Gambar 3.6.</b>	<i>Activity Diagram</i> Kelola <i>User</i> .....	13
<b>Gambar 3.7.</b>	<i>Activity Diagram</i> Kelola Pendidikan .....	14
<b>Gambar 3.8.</b>	<i>Activity Diagram</i> Kelola Pekerjaan .....	15
<b>Gambar 3.9.</b>	<i>Activity Diagram</i> Kelola Pertanyaan .....	16
<b>Gambar 3.10.</b>	<i>Activity Diagram</i> Kelola Opsi Pertanyaan .....	16
<b>Gambar 3.11.</b>	<i>Activity Diagram</i> Kelola Layanan .....	17
<b>Gambar 3.12.</b>	<i>Activity Diagram</i> Kelola Laporan .....	18
<b>Gambar 3.13.</b>	<i>Activity Diagram</i> Mengisi Survei .....	19
<b>Gambar 3.14.</b>	<i>Activity Diagram</i> Melihat Hasil Survei .....	20
<b>Gambar 3.15.</b>	<i>Class Diagram</i> .....	20
<b>Gambar 3.16.</b>	Perancangan Antarmuka <i>Home</i> .....	27
<b>Gambar 3.17.</b>	Perancangan Antarmuka Masyarakat - Pengisian Data Responden .....	28
<b>Gambar 3.18.</b>	Perancangan Antarmuka Masyarakat - Pengisian Survei .....	28
<b>Gambar 3.19.</b>	Perancangan Antarmuka Masyarakat - Hasil Survei .....	29
<b>Gambar 4.2.</b>	Antarmuka <i>Home</i> .....	30
<b>Gambar 4.3.</b>	Antarmuka Pengisian Data Responden .....	31
<b>Gambar 4.4.</b>	Antarmuka Pengisian Survei .....	31
<b>Gambar 4.5.</b>	Antarmuka Hasil Survei .....	32
<b>Gambar 4.6.</b>	Antarmuka <i>Login</i> .....	32
<b>Gambar 4.7.</b>	Antarmuka <i>Dashboard</i> Admin .....	33
<b>Gambar 4.8.</b>	Antarmuka Kelola SKPD .....	33
<b>Gambar 4.9.</b>	Antarmuka Kelola Pendidikan .....	34
<b>Gambar 4.10.</b>	Antarmuka Kelola Pekerjaan .....	34
<b>Gambar 4.11.</b>	Antarmuka Kelola Pertanyaan .....	35
<b>Gambar 4.12.</b>	Antarmuka Kelola Layanan .....	35
<b>Gambar 4.13.</b>	Antarmuka Kelola <i>User</i> .....	36
<b>Gambar 4.14.</b>	Antarmuka Data Responden .....	36
<b>Gambar 4.15.</b>	Antarmuka Laporan .....	37

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 3.1.</b>	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
<b>Tabel 3.2.</b>	Unsur SKM.....	11
<b>Tabel 3.3.</b>	Perancangan Tabel Responden .....	21
<b>Tabel 3.4.</b>	Perancangan Tabel Isian .....	22
<b>Tabel 3.5.</b>	Perancangan Tabel Pertanyaan.....	23
<b>Tabel 3.6.</b>	Perancangan Tabel Pertanyaan.....	24
<b>Tabel 3.7.</b>	Perancangan Tabel <i>User</i> .....	24
<b>Tabel 3.8.</b>	Perancangan Tabel Layanan .....	25
<b>Tabel 3.9.</b>	Perancangan Tabel Perangkat Daerah .....	25
<b>Tabel 3.10.</b>	Perancangan Tabel Pendidikan .....	26
<b>Tabel 3.11.</b>	Perancangan Tabel Pekerjaan.....	27
<b>Tabel 4.1.</b>	<i>Black Box Testing</i> Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat.....	37
<b>Tabel 4.2.</b>	Data Perhitungan Hasil Survei.....	38