

SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN METRO PUSAT BERBASIS WEB

Lulu Erga Anjaswari

ABSTRAK

Kepuasan masyarakat merupakan hal yang perlu diperhatikan karena merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam tercapainya suatu keberhasilan pada sebuah organisasi. Akan tetapi Kecamatan Metro Pusat belum terdapat sistem Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini menjadi alasan dibangunnya aplikasi ini yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pengisian survei kepuasan berupa kuesioner, mempermudah dalam pengolahan data serta pengarsipan laporan, dan mempermudah pihak Kecamatan Metro Pusat dalam melakukan evaluasi kepuasan masyarakat atas pelayanan yang ada di sana. Penelitian ini menggunakan metode *waterfall* dengan tujuan untuk mendapatkan gambaran mengenai aplikasi yang akan dibuat, kemudian perancangan sistem dalam penelitian ini menggunakan UML dan dibangun dengan bahasa pemrograman PHP serta *framework CodeIgniter* dan menggunakan *database MySQL*. Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Metro Pusat Berbasis Web yang akan digunakan oleh Kecamatan Metro Pusat dalam mengukur Survei Kepuasan Masyarakat, baik pada masyarakat yang telah selesai melakukan pelayanan maupun masyarakat yang belum selesai melakukan pelayanan dengan kendala berkas yang masih kurang lengkap atau adanya kesalahan pada berkas dan dapat memudahkan masyarakat umum sekalipun masyarakat tersebut kurang pengetahuan mengenai kemajuan teknologi.

Kata Kunci: Survei Kepuasan Masyarakat, Aplikasi Kuesioner Kecamatan, Kecamatan Metro Pusat, CodeIgniter, *Waterfall*.

INFORMATION SYSTEM COMMUNITY SATISFACTION SURVEY OF PUBLIC SERVICES IN THE CENTRAL METRO DISTRICT WEB- BASED

Lulu Erga Anjaswari

ABSTRACT

Community satisfaction is something that needs to be considered because it is very influential in achieving success in an organization. However, Central Metro District does not yet have a Community Satisfaction Survey system for public services. It is the reason for the construction of this application which aims to make it easier for the community to fill out satisfaction surveys in the form of questionnaires, simplify data processing and filing reports, and make it easier for the Metro Pusat District to evaluate community satisfaction with the services there. This study uses the waterfall method to get an overview of the application to be made, then the system design in this study uses UML and is built with the PHP programming language and CodeIgniter framework and use a MySQL database. Based on the results of research, it can be concluded that the Public Satisfaction Survey Information System for Public Services in Central Metro District is Web-Based which will be used by Central Metro District in measuring Community Satisfaction Surveys, both for people who have finished doing services or people who have not finished doing services with file constraints that are still incomplete or an error in the file and can make it easier for the general public even if the community lacks knowledge about technological advances.

Keywords: Community Survey, District Questionnaire Application, Central Metro District, CodeIgniter, Waterfall.