

# **Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang Berbasis Web**

**Andika Rosi Wirayuda**

D-III Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional Veteran  
Jakarta

Jalan RS. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12450

Email : andikawirayuda14@gmail.com

## **ABSTRAK**

Pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh lembaga layanan masyarakat. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan maka diperlukan survei mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Desa Karang Tengah adalah lembaga pelayanan publik yang berfokus memberikan pelayanan terhadap masyarakat. Tetapi hingga saat ini, Desa Karang Tengah belum mempunyai sistem mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hal itu, penulis merancang dan membangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat berbasis web untuk memudahkan pihak instansi guna mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Metode yang digunakan penulis adalah Metode *Waterfall* dengan Metode analisis PIECES, kemudian perancangan sistem menggunakan UML dan dibangun memakai Bahasa pemrograman PHP *native* dengan menggunakan database My SQL serta diakhiri dengan uji coba menggunakan Metode *Black Box Testing*. Dibuatnya aplikasi berbasis website ini membuat Desa Karang Tengah dapat mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan dan dapat melakukan evaluasi terhadap kinerja pelayanan para staff desa yang bertugas.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat, Desa Karang Tengah, *Waterfall*, *Black Box Testing*.

**Information System Community Satisfaction Index for Public Services in Karang Tengah Village, Tangerang Regency Web-Based**

**Andika Rosi Wirayuda**

D-III Information Systems, Faculty of Computer Science, Jakarta Veterans National Development University

Hospital Road. Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan, DKI Jakarta 12450

Email : andikawirayuda14@gmail.com

**ABSTRACT**

*Public service is a business carried out by public service institutions. To measure the level of community satisfaction with the services provided, a survey on the Community Satisfaction Index is needed. Karang Tengah Village is a public service institution that focuses on providing services to the community. However, until now, Karang Tengah Village does not yet have a system regarding the Community Satisfaction Index. Based on this, the authors designed and built a web-based Community Satisfaction Index Information System to facilitate the agency to determine community satisfaction with the services that have been provided. The method used by the author is the Waterfall Method with the PIECES analysis method, then the system design uses UML and is built using the native PHP programming language using the My SQL database and ends with a trial using the Black Box Testing Method. The creation of this website-based application makes Karang Tengah Village able to find out the Community Satisfaction Index for the services that have been provided and can evaluate the service performance of the village staff on duty.*

***Keywords: Public Service, Community Satisfaction Index, Karang Tengah Village, Waterfall, Black Box Testing.***