

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) merupakan salah satu satuan kerja pemerintah yang berfungsi sebagai unsur pelaksana penunjang keuangan daerah dan mempunyai tugas membantu Gubernur dalam melaksanakan kewenangan desentralisasi dan dekonsentrasi dibidang pendapatan daerah. Kegiatan operasional BAPENDA Kabupaten Pesawaran banyak bersinggungan dengan masyarakat seperti halnya memberikan pelayanan publik berupa pelayanan pajak daerah. Sebagai salah satu instansi pemerintah yang memberikan pelayanan publik, BAPENDA berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan profesional bagi masyarakat untuk dapat meningkatkan kualitas mutu penyelenggaraan pelayanan publik dan agar dapat mewujudkan aparatur pemerintah yang memiliki sikap profesional, maksimal dalam melakukan pekerjaan serta memiliki etos kerja yang tinggi.

Salah satu upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yaitu dengan melaksanakan survei kepuasan masyarakat untuk mendapatkan indeks kepuasan masyarakat yang digunakan sebagai bahan penilaian unsur pelayanan berdasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Survei kepuasan masyarakat merupakan pengukuran secara menyeluruh atas tingkat kepuasan masyarakat tentang kualitas pelayanan yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik (Sarasvananda et al., 2021). Oleh karena itu, dengan dilakukannya survei kepuasan masyarakat akan menghasilkan nilai indeks kepuasan masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan nilai dari hasil survei yang diberikan masyarakat sebagai tolak ukur untuk mengevaluasi pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik (Nesimnasi et al., 2019).

Berdasarkan pasal 1 dan 4 dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik dijelaskan bahwa :

1. Pasal 1 menjelaskan Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1(satu) kali setahun.
2. Pasal 4 menjelaskan Penyelenggara pelayanan publik wajib mempublikasikan hasil survei kepuasan masyarakat serta melaporkan hasil survei kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Berdasarkan pada hasil observasi pelaksanaan survei di BAPENDA Kabupaten Pesawaran masih menggunakan mekanisme pelaksanaan survei dengan media kertas dan belum diterapkannya pemanfaatan teknologi untuk mengelola hasil survei. Berdasarkan mekanisme dan pola survei diatas menyebabkan berbagai permasalahan antara lain, data survei yang sudah terisi hilang atau rusak dan sering terjadi manipulasi data survei yang berakibat data tidak sesuai dan tidak akurat.

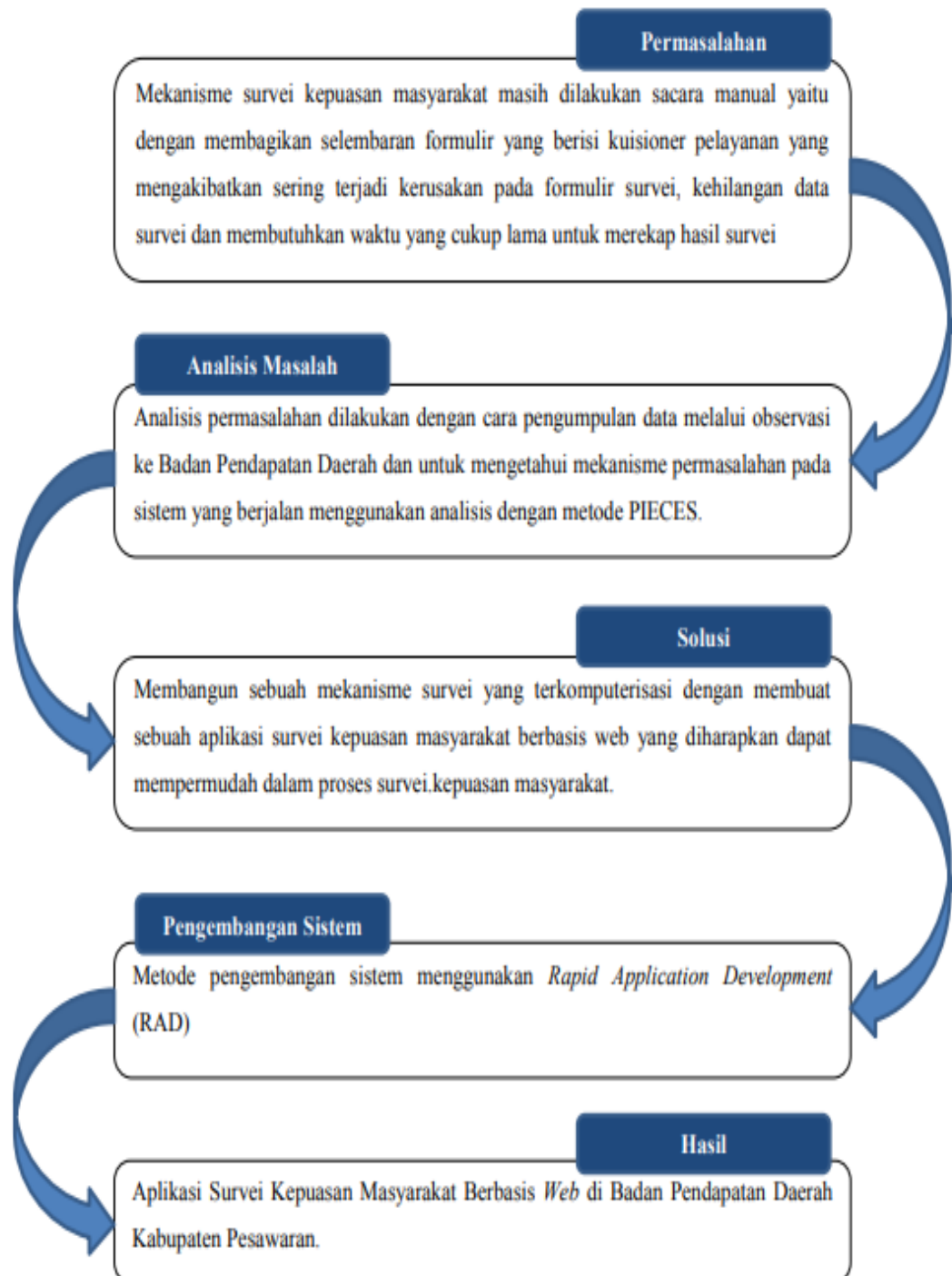
Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka diperlukan sebuah mekanisme survei yang terkomputerisasi untuk solusi permasalahan diatas dengan sebuah Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis *Web* di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesawaran yang diharapkan mampu mempermudah dalam proses melakukan survei kepuasan masyarakat dan dapat mempermudah dalam mengakses dan mengelola data secara komputerisasi.

1.2 Tujuan

Tujuan dari tugas akhir ini adalah membuat sebuah aplikasi survei kepuasan masyarakat berbasis *web* di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesawaran yang diharapkan dapat mempermudah proses survei kepuasan masyarakat.

1.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang masalah yang ada dapat digambarkan suatu kerangka pemikiran seperti pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

1.4 Kontribusi

Dengan adanya Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis *Web* diharapkan mampu memberikan kontribusi kepada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesawaran dan Masyarakat.

Berikut merupakan beberapa kontribusi yang dapat diberikan :

1. Adanya sebuah aplikasi survei kepuasan masyarakat berbasis web di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesawaran.
2. Memudahkan masyarakat dalam melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan.
3. Membantu Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Pesawaran untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
4. Membantu Badan Pendapatan Daerah untuk meningkatkan kualitas dan profesionalitas pelayanan melalui evaluasi dari data survei kepuasan masyarakat.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Badan Pendapatan Daerah

Menurut Anshari, M. F. (2023). Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) merupakan instansi yang berada dibawah kepemimpinan pemerintah daerah kabupaten pesawaran, BAPENDA merupakan badan yang menyelenggarakan kebijakan teknis pengelolaan pendapatan daerah, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pengelolaan daerah.

2.2 Aplikasi

Menurut Novendri et al., (2019) Aplikasi merupakan program yang digunakan untuk menjalankan perintah dari pengguna aplikasi dan memperoleh hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi. Secara umum aplikasi adalah alat yang bekerja secara spesifik dan terintegrasi sesuai dengan kemampuannya dan aplikasi merupakan perangkat komputasi yang siap pakai bagi pengguna. Berdasarkan lingkungan pengembangannya aplikasi terdiri menjadi sebagai berikut :

2.2.1 Aplikasi Berbasis *Desktop*

Aplikasi *desktop* bisa juga disebut aplikasi berbasis *desktop* yang hanya dapat diakses oleh pengguna *desktop*. Aplikasi berbasis *desktop* berjalan secara independen atau dapat berjalan sendiri pada sistem *desktop* komputer atau laptop untuk melakukan serangkaian aktivitas yang ditentukan pengguna (Azis et al., 2020).

2.2.2 Aplikasi Berbasis *Mobile*

Aplikasi *mobile* adalah aplikasi untuk perangkat seluler seperti *smartphone* dan *tablet*. Aplikasi *mobile* disebut juga perangkat lunak aplikasi dari proses pemrograman *mobile* yang dikembangkan dalam bahasa pemrograman tertentu. Contoh Aplikasi berbasis *mobile* seperti *SHAREit*, *WPS Office* dan lain lain.

2.2.3 Aplikasi Berbasis *Web*

Aplikasi berbasis *web* merupakan aplikasi yang diakses melalui *web browser* yang terhubung dengan jaringan *internet*. Aplikasi berbasis *web* juga

dapat diartikan serbagai aplikasi perangkat lunak komputer yang diprogram dalam bahasa pemrograman yang didukung oleh *web browser*. Aplikasi berbasis *web* memiliki beberapa kelebihan diantaranya :

1. Aplikasi berbasis *web* dapat dijalankan tanpa memerlukan spesifikasi perangkat yang besar.
2. Aplikasi berbasis *web* tidak memerlukan lisensi untuk penggunaanya.
3. Bisa berjalan diberbagai sistem operasi (OS) seperti *Windows, Linux, Mac, Android* dan lain.
4. Dapat diakses dan dijalankan dimanapun dan kapanpun melalui jaringan internet.

Sedangkan untuk kelemahan aplikasi berbasis *web* sendiri yaitu membutuhkan koneksi jaringan internet yang stabil untuk mengaksesnya dan membutuhkan sistem keamanan jaringan yang baik agar lebih aman.

2.3 Survei

Survei merupakan penelitian kuantitatif yang menggunakan pertanyaan terstruktur kepada responden. Semua tanggapan yang diterima dari peneliti dicatat, diproses dan dianalisis. Pertanyaan terstruktur disebut kuesioner. Kuesioner berisi pertanyaan-pertanyaan yang diajukan kepada responden untuk mengukur hubungan antara variabel yang ada dan dapat berupa pengalaman atau pendapat dari responden.

Kaligis and Fatri, (2020) Menjelaskan bahwa survei dapat diartikan sebagai tindakan pengumpulan informasi yang digunakan sebagai bahan penilaian dan evaluasi untuk suatu organisasi, asosiasi atau yayasan tertentu.

2.4 Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan proses pengumpulan data dan informasi tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pendaparat masyarakat tentang penggunaan pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai kegiatan untuk mengukur kepuasan masyarakat secara komprehensif terhadap kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan publik (Sarasvananda et al., 2021).

2.5 Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu acuan instansi pemerintah dalam mengevaluasi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tetap prima (Nesimnasi et al., 2019).

2.6 Internet

Menurut Utarki et al.,(2020) Internet adalah jaringan yang menghubungkan komputer di seluruh dunia. Jaringan komputer dapat dipahami sebagai hubungan fisik antara komputer dengan komputer lain dalam suatu media untuk bertukar data.

2.7 Website

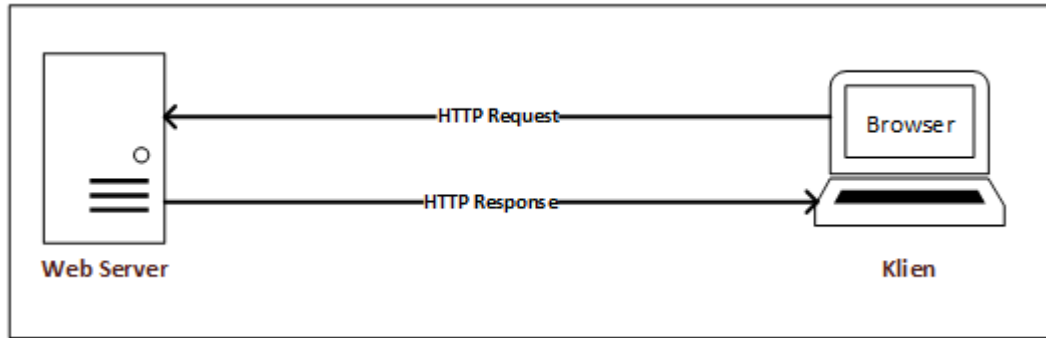
Website adalah kumpulan halaman *web* dan file pendukungnya, seperti file Gambar, video, dan file digital lainnya yang disimpan di *server web* yang biasanya dapat diakses melalui Internet. *Website* juga dapat berarti halaman informasi yang tersedia melalui internet yang dapat diakses di seluruh dunia, selama terhubung ke internet (Suhartini et al., 2020).

2.7.1 Web Browser

M. Siregar & Saiman, (2019) Menjelaskan bahwa *web browser* atau yang biasa dikenal dengan *browser* adalah program aplikasi yang digunakan untuk menjelajahi dunia maya dan melihat halaman *web* dengan jaringan *internet*.

2.7.2 Web Server

Web Server adalah perangkat lunak yang membentuk dasar dari *World Wide Web* (www). *Web Server* juga menangani permintaan dari klien yang menggunakan browser seperti *Chrome*, *Modzilla*, dan program lainnya. Permintaan dari *browser* akan diproses lalu hasil proses dikembalikan ke *browser* dalam bentuk data yang diinginkan. Dari uraian diatas dapat digambarkan proses kerja *web server* seperti pada Gambar 2.



Gambar 2. Cara kerja *web server*

2.8 *Hypertext Preprocessor (PHP)*

Hypertext Preprocessor atau PHP merupakan bahasa pemrograman *server-side scripting* yang bersifat *open source* yang dirancang untuk pengembangan *web*. Selain itu, PHP juga dapat digunakan sebagai bahasa pemrograman umum dengan sintaks dasar koding awalan `<?php` dan akhiran `?>` (Suhartini et al., 2020).

2.9 *Javascript*

Menurut Suryadi & Zulaikhah, (2019) *JavaScript* adalah skrip yang paling banyak digunakan dalam pemrograman *web client-side* saat ini. Dengan *JavaScript*, halaman *web* menjadi hidup, lebih cepat, dan tampil lebih menarik dengan animasi.

2.10 *Hypertext Markup Language (HTML)*

Hypertext Markup Language (HTML) merupakan bahasa yang berfungsi untuk membuat halaman *web*. HTML merupakan evolusi standar dari format dokumen teks *Standard Generalized Markup Language (SGML)*. HTML pada dasarnya adalah ASCII atau dokumen teks biasa yang dirancang untuk tidak bergantung pada sistem operasi tertentu.

HTML juga disebut bahasa *scripting web client-side* dasar yang berfungsi untuk menampilkan informasi dalam bentuk teks, grafik, dan multimedia, dan untuk membuat tautan antara tampilan halaman *web (hyperlink)* (Sudihartinih & Rachmatin, 2020).

2.11 *Cascading Style Sheet (CSS)*

CSS singkatan dari *Cascading Style Sheet* yang digunakan untuk mendefinisikan tampilan web dengan kemampuan yang jauh lebih baik daripada

tag dan atribut HTML (*HyperText Markup Language*) standar. CSS sebenarnya adalah sekumpulan properti untuk fungsi pemformatan tampilan dan dapat digunakan untuk mengontrol tampilan beberapa dokumen sekaligus (Novendri et al., 2019).

2.12 Bootstrap

Menurut Sopian et al., (2020) *Bootstrap* adalah *library* kerangka kerja CSS yang dirancang khusus untuk pengembangan situs *web front-end*. *Bootstrap* juga merupakan salah satu kerangka kerja HTML, CSS, dan *javascript* paling populer di kalangan pengembang *web* yang digunakan untuk mengembangkan situs *web* responsif. Dengan demikian, situs *web* akan dapat beradaptasi dengan ukuran perangkat pemantau (*desktop, tablet, ponsel*) yang digunakan pengguna saat mengakses situs *web* dari *browser*.

2.13 Database

Database adalah sistem atau perangkat lunak yang dibuat untuk mengelola basis data dan melakukan operasi pada data yang dibutuhkan oleh pengguna. Basis data adalah kumpulan data yang saling berhubungan, disimpan di perangkat keras komputer, dan digunakan oleh perangkat lunak untuk memanipulasi data (Purnama et al., 2020).

2.13.1 DBMS

Menurut Ismail & Syam, (2021) *Database Manajement System* (DBMS) adalah perangkat lunak yang digunakan untuk membangun sistem basis data terkomputerisasi. DBMS membantu memelihara dan memproses kumpulan data yang besar. Sehingga penggunaan DBMS tidak menimbulkan kekacauan dan pengguna dapat menggunakannya sesuai dengan kebutuhannya.

2.13.2 MySQL

MySQL adalah sistem atau perangkat lunak manajemen *database SQL* atau DBMS *multi-threaded* dan *multi-user*. MySQL merupakan konsep *database* dalam pemilihan dan mengimpor data yang membuatnya mudah dan otomatis untuk melakukan operasi pada data (Suhartini et al., 2020).

2.14 CodeIgniter

CodeIgniter adalah suatu kerangka kerja PHP sumber terbuka yang mengadopsi pendekatan *Model, View, Controller* (MVC) untuk menyederhanakan proses pembuatan aplikasi *web* bagi pengembang atau *programmer* tanpa perlu memulainya dari awal (Sallaby & Kanedi, 2020).

Pendekatan MVC ini mengisolasi logika pemrograman dari tampilan dengan mengurangi skrip presentasi (HTML, CSS, *JavaScript*, dsb.) yang terpisah dari skrip PHP. *CodeIgniter* juga termasuk dalam kategori *framework* yang disarankan untuk pengembangan aplikasi web dengan metode *Rapid Application Development* (RAD). Keunggulan *CodeIgniter* terletak pada kemampuannya untuk digunakan dan dikembangkan dalam aplikasi yang lebih kompleks.

2.14.1 Konsep Model-View-Controller (MVC)

Konsep MVC adalah memisahkan kode program dari manajemen database yang dibagi menjadi tiga bagian, yaitu:

1. *Model* dihubungkan dengan database dimana di dalam model terdapat kelas dan fungsi untuk mengambil, menambah, memodifikasi, dan menghapus data dari suatu aplikasi.
2. *View* digunakan untuk memberikan tampilan aplikasi kepada pengguna.
3. *Controller* bertindak sebagai jembatan antara view dan model.








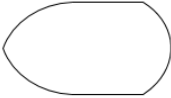
2.15 Desain Sistem

Desain sistem merupakan fase dalam pengembangan sistem yang mencakup analisis, definisi, perencanaan, dan pembuatan untuk menggambarkan proses pembuatan suatu sistem. Proses perancangan sistem melibatkan langkah-langkah seperti pembuatan peta (*mapping chart*), *flowchart*, Diagram Alur Data (DFD), dan Diagram Entitas Hubungan (ERD).

2.15.1 Mapping Chart

Mapping chart adalah langkah dalam merepresentasikan seluruh aliran yang terjadi dalam suatu sistem dengan mengilustrasikan pergerakan data dokumen dari satu lokasi ke lokasi lainnya. (Cahyati et al., 2019).

Tabel 1. Simbol-simbol *Mapping chart*


Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Document</i>	Mengindikasikan dokumen masukan atau keluaran.
	Manual	Mendeskripsikan aktivitas secara manual.
	<i>Process</i>	Mengungkapkan suatu kegiatan atau proses yang sedang berlangsung.
	<i>Keyboard</i>	Menggambarkan proses input menggunakan keyboard.
	<i>Decision</i>	Menyatakan suatu kondisi tertentu.
	Penghubung	Mengaitkan suatu proses baik pada halaman yang sama maupun berbeda.
	Garis Alir	Mengindikasikan aliran suatu proses.
	<i>Display</i>	Menampilkan proses dalam sistem

Sumber : (Cahyati et al., 2019).

2.15.2 *Flowchart*

D. A. Siregar & Hambali, (2020) Menjelaskan bahwa *Flowchart* merupakan suatu metode representasi grafis dari langkah-langkah dan urutan prosedur dalam suatu program. *Flowchart* merupakan standar sistem yang telah banyak digunakan untuk membangun suatu sistem atau aplikasi untuk penggambaran tahapan penyelesaian masalah secara sederhana.

Tabel 2. Simbol-simbol *Flowchart*

Simbol	Nama	Keterangan
	Terminal	Menyatakan permulaan atau akhir program
	<i>Input / Output</i>	Menyatakan <i>input</i> dan <i>output</i>
	<i>Process</i>	Menggambarkan aktivitas yang sedang dilakukan
	<i>Decision</i>	menunjukkan kondisi tertentu yang dapat menghasilkan dua kemungkinan jawaban ya/tidak
	<i>Connector</i>	menyatakan hubungan antar proses pada halaman yang sama,
	<i>Offline Connector</i>	menyatakan keterkaitan antar proses pada halaman yang berbeda
	<i>Predefined Proses</i>	menandakan alokasi tempat penyimpanan untuk suatu pemrosesan dan memberikan harga awal
	<i>Punched Card</i>	menggambarkan input dari atau output ke kartu
	<i>Punch Tape</i>	menggunakan pita kertas penghubung untuk input dan output
	<i>Document</i>	mencetak keluaran dalam bentuk dokumen
	<i>Flow</i>	menunjukkan alur dari suatu proses


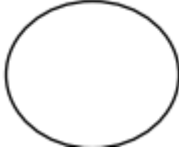


Sumber : (D. A. Siregar & Hambali, 2020)

2.15.3 *Data Flow Diagram (DFD)*

Data Flow Diagram (DFD) dapat disebut juga sebagai deskripsi sistem logis dengan tidak bergantung dari perangkat keras, perangkat lunak, struktur data, dan organisasi file. Keuntungan DFD adalah memudahkan pengguna yang tidak paham komputer untuk memahami sistem yang sedang diedit atau sedang dikembangkan.

Terdapat empat simbol dasar yang digunakan pada DFD untuk menggambarkan pergerakan suatu aliran data seperti entitas eksternal (*external entity*), aliran data (*data flow*), proses (*process*), dan penyimpanan data (*data storage*) (Atmala & Ramadhani, 2020).

Tabel 3. Simbol-simbol DFD

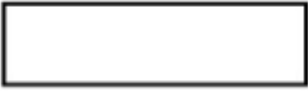
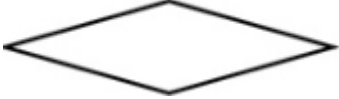


Simbol	Nama	Keterangan
	<i>External entity</i>	Berperan dalam mengirimkan dan menerima data dari sistem
	<i>Process</i>	bertindak sebagai proses untuk mengubah data dari input menjadi output
	<i>Data Store</i>	berfungsi sebagai penyimpanan data
	<i>Data Flow</i>	sebagai saluran data dari dan ke dalam suatu proses

Sumber : (Atmala & Ramadhani, 2020).

2.15.4 Entity Relationship Diagram (ERD)

Menurut Awaliah & Seabtian, (2021) *Entity Relationship Diagram* (ERD) adalah suatu representasi grafis yang mengilustrasikan hubungan dan interaksi antar entitas dalam suatu sistem. ERD memberikan gambaran menyeluruh tentang sistem dan komponen entitas beserta relasinya. Setiap komponen memiliki atribut yang mencakup semua fakta yang diverifikasi, sehingga memperlihatkan hubungan antara entitas yang ada dengan atribut mereka.

Tabel 4. Simbol-simbol ERD

Simbol	Nama	Keterangan
(1)	(2)	(3)
	<i>Entitas</i>	Mengindikasikan sekelompok objek yang dapat diidentifikasi secara unik.
	<i>Relasi</i>	Mengindikasikan hubungan antar entitas
	<i>Atribut</i>	Menyatakan suatu
	<i>penghubung</i>	Menggambarkan keterkaitan antara entitas dengan atributnya dan hubungan antar entitas beserta relasinya.

Sumber : (Awaliah & Seabtian, 2021).

2.16 *Rapid Application Development (RAD)*

Rapid Application Development (RAD), merupakan sebuah metodologi pengembangan perangkat lunak yang mengadopsi pendekatan berorientasi objek (Putra et al., 2021). RAD menekankan pada siklus pengembangan yang sangat singkat, membuatnya menjadi metode yang efektif. Pendekatan RAD dapat digunakan sebagai dasar untuk menciptakan sistem informasi yang unggul dalam hal kecepatan, akurasi, dan efisiensi biaya. Keunggulan dari penggunaan pendekatan *Rapid Application Development (RAD)* meliputi perpendekan siklus pengembangan, peningkatan fleksibilitas, peningkatan keterlibatan pengguna, dan pengurangan potensi kesalahan.

Ada 4 fase dalam metode RAD yang mengaitkan pengguna serta analisis dalam proses pengembangan sistem yaitu *requirements planning*, *user design*, *construction*, *cutover*. Proses pengembangan sistem dengan RAD digambarkan pada Gambar 3.

1. Rencana Kebutuhan (*Requirement Planning*)

Selama fase perencanaan kebutuhan, pengguna dan analis bertemu untuk menentukan tujuan dari aplikasi atau sistem dan menentukan kebutuhan data yang dihasilkan dari tujuan tersebut. Fase ini membutuhkan fokus pada pencapaian tujuan bisnis.

2. Proses Desain (*User Design*)

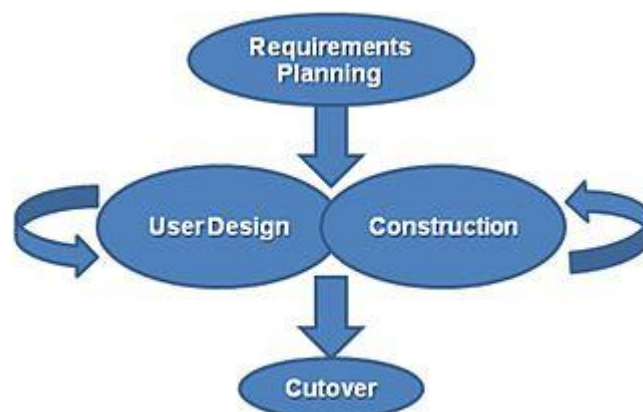
Fase *user design* adalah fase desain dan peningkatan yang sangat khas dari sebuah sistem. Selama proses mendesain pengguna merespons prototipe yang direalisasikan dan analis mengkalibrasi perangkat keras yang dirancang sesuai dengan asumsi pengguna.

3. *Construction*

Pada tahap ini, setelah desain sistem yang akan dibuat disetujui oleh pengguna dan analis, programmer mengembangkan desain tersebut menjadi sebuah program. Setelah program selesai sepenuhnya atau sebagian, program diuji untuk bug sebelum diterapkan. Pada titik ini, pengguna dapat memberikan umpan balik pada sistem yang dibuat dan menyetujui sistem. Pada tahap ini bahasa pemrograman yang akan dibangun dengan bahasa PHP menggunakan framework codeigniter.

4. *Cutover*

Cutover merupakan tahap terakhir yang sama dengan tahap implementasi pada SDLC (*System Development Life Cycle*) yang dimana dapat diimplementasikan dalam bentuk konversi data, pengujian, penggantian ke sistem baru. Metode *black box testing* yang akan dilakukan untuk pengujian sistem.



Gambar 3. Metode RAD

2.17 XAMPP

XAMPP adalah perangkat lunak *open source* sehingga siapa pun dapat menggunakannya. XAMPP berguna sebagai *include server (localhost)*, XAMPP meliputi *Apache*, *HTTP server*, *MySQL* yang dipadukan dengan bahasa pemrograman *PHP* dan *Perl* (Iqbal & Fahroji, 2019).

2.18 Sublime Text

Sublime Text adalah perangkat lunak penyunting teks dan kode program yang digunakan untuk pembuatan atau modifikasi aplikasi. *Sublime Text* adalah aplikasi penyunting yang dapat dijalankan di berbagai *platform* sistem operasi dengan memanfaatkan teknologi *Python API*. (Syabania & Rosmawarni, 2021).

2.19 Microsoft Visio

Microsoft Visio merupakan aplikasi komputer yang umumnya digunakan untuk pembuatan berbagai jenis diagram, *flowchart*, dan diagram jaringan. Aplikasi ini dikembangkan dan dirilis oleh *Microsoft Corporation*. (Rahmat, 2019).

2.20 Penelitian Terkait

Dalam referensi yang digunakan penulis untuk menyusun tugas akhir ini ditunjukkan pada tabel penelitian terkait yang disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5. Penelitian terkait

No	Judul	Penulis	Tujuan	Hasil
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
1	Implementasi Metode SDLC <i>Prototype</i> Pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis <i>Website</i> Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil	Firmansyah, Y., Maulana, R., & Maulana, M.S. (2021).	Membangun sistem informasi indeks kepuasan masyarakat dengan mengimplementasikan metode SDLC <i>prototype</i> berbasis <i>website</i> dan dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP serta MySQL sebagai basis data.	Hasil kinerja pada sistem informasi indeks kepuasan masyarakat berbasis web pada dinas kependudukan dan catatan sipil berjalan lebih baik dan efektif serta memudahkan dinas kependudukan dan catatan sipil dalam melakukan pelaksanaan survei ikm.

Tabel 5. (Lanjutan)

(1)	(2)	(3)	(4)	(5)
2	Perancangan aplikasi survei kepuasan pengunjung perpustakaan berbasis <i>web</i> (studi kasus : AMIK Tri Dharma Pekanbaru)	Suwarti,S. (2019).	Membangun sebuah aplikasi survei berbasis web untuk memfasilitasi perpustakaan AMIK Tri Dharma dalam melakukan survei dengan menggunakan metode SERVQUAL untuk menganalisis data basis data.	Dengan dibangunnya aplikasi survei berbasis web tingkat kepuasan pengunjung dapat diketahui oleh perpustakaan AMIK Tri Dharma dan dapat menjadi acuan untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan perpustakaan.ikm.
3	Penilaian kepuasan pelanggan dengan aplikasi survei pada PDAM Kota Bengkulu	Khairil, K. (2021).	Membangun aplikasi survei berbasis web untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PDAM dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL untuk basis data	Hasil dari aplikasi survei pelanggan berjalan efisien serta mempermudah pelanggan PDAM dalam menyampaikan keluhan tentang pelayanan yang ada serta mempermudah PDAM dalam menindaklanjuti keluhan dari pelanggan.