

SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PUBLIK DI KABUPATEN SERDANG BEDAGAI BERBASIS WEB

Estri Aprilia Hutagalung✉, Rimbun Siringoringo, Resianta Perangin-angin

Universitas Methodist Indonesia, Medan, Indonesia

Email: estri.123aprilia@gmail.com

ABSTRACT

Public services play an important role in real terms for the community as a form of service to the community. Certain community services can be facilities that support people's lives, such as roads, clean water and other services. The higher the quality of public services, the better people's lives will be, meaning that there will be no problems that prevent them from carrying out their daily activities. Meanwhile, services are in the form of public services that are really needed by the community, such as health and education services as well as transportation arrangements. The quality of service at the Serdang Bedagai Regency Regent's Office is classified as "B", where there are still several things that are not good, in terms of implementation time, implementation behavior, handling of petitions, complaints, infrastructure by the community.

Keyword: *Public Services, Service Quality, Serdang Bedagai Regency.*

ABSTRAK

Pelayanan publik berperan penting dalam bentuk nyata kepada masyarakat sebagai bentuk pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan masyarakat tertentu dapat berupa fasilitas yang menunjang kehidupan masyarakat, seperti jalan, air bersih, dan layanan lainnya. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik maka kehidupan masyarakat akan semakin baik, artinya tidak ada permasalahan yang menghalangi mereka dalam menjalankan aktivitas sehari-hari. Sedangkan pelayanan berupa pelayanan publik yang benar-benar diperlukan oleh masyarakat, seperti pelayanan kesehatan dan pendidikan serta pengaturan transportasi. Kualitas pelayanan pada Kantor Bupati Kabupaten serdang bedagai tergolong "B", yang masih ada beberapa hal kurang baik, dalam waktu pelaksanaan, perilaku implementasi, penanganan petisi, pengaduan, infrastruktur oleh masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan Publik, Kualitas Jasa, Kabupaten Serdang Bedagai.*

PENDAHULUAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh. Data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Kabupaten Serdang Bedagai terdiri dari 17 Kecamatan, 6 Kelurahan, dan 237 desa dengan luas wilayah mencapai 1.900,22 km dan jumlah penduduk sekitar 642.834 jiwa. Wawancara dengan staf humas Pemkab Sergai, diperoleh informasi bahwa pada Kabupaten Serdang Bedagai masih terdapat kelemahan pada sistem survei kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan Pemkab untuk membuat survei kepuasan masyarakat adalah dengan cara wawancara, yang

dilakukan dengan mendatangi rumah masyarakat secara langsung. Namun kekurangan dalam metode ini yaitu memerlukan waktu yang lama untuk hasil yang ingin diketahui.

Dari masalah yang terjadi, maka penulis mengevaluasi bahwa sistem yang digunakan dalam pengambilan survei kepuasan masyarakat pada Kabupaten Serdang Bedagai belum memenuhi harapan, maka dari itu penulis berkeinginan untuk merancang sebuah Sistem yang berjudul "**Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Serdang Bedagai Berbasis Web**" yang diharapkan bisa menjadi solusi untuk mempermudah masyarakat Kabupaten Serdang Bedagai dalam mengolah survei kepuasan masyarakat.

TINJAUAN PUSTAKA

Sistem Informasi

Sistem adalah kumpulan dari komponen-komponen yang membentuk satu kesatuan (Tyoso, 2016) Sistem adalah bagian atau subsistem yang terintegrasi, saling terkait, saling tergantung dan

integral untuk mencapai tujuan tertentu (Wibowo et al., 2022) Dapat di simpulkan Sistem adalah komponen atau subsistem yang saling tergantung untuk mencapai suatu tujuan.

Informasi adalah informasi yang diolah dalam bentuk yang mempunyai arti bagi penerimanya dan dapat dijadikan sebagai dasar pengambilan keputusan saat ini atau yang akan datang (Purnama, 2016). Informasi adalah data yang melewati serangkaian langkah untuk memiliki makna (Setyawati et al., 2022). Informasi adalah data yang telah melewati tahapan dalam sebuah proses sehingga memiliki nilai bagi pgunanya. Maka dapat disimpulkan Informasi adalah kumpulan informasi atau fakta yang menjadi sesuatu yang berguna bagi penerimanya. Sederhananya, informasi diproses menjadi bentuk yang berharga atau bermakna.

Berdasarkan definisi sistem dan informasi, bisa diambil simpulan bahwasannya sistem informasi merupakan satu rangkaian komponen yang saling terhubung dalam pengaturan informasi sehingga merupakan hal yang krusial dalam mencapai tujuan. Sistem informasi merupakan gabungan yang terorganisir antara individu, peranti keras, peranti lunak, jaringan komunikasi, serta sumber daya informasi yang menghimpun, mengubah, serta menyampaikan informasi pada suatu organisasi.


Survei Kepuasan Masyarakat

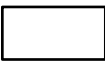


Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran menyeluruh yang mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Tujuannya untuk mengidentifikasi kelemahan atau kesenjangan pada setiap elemen penyelenggaraan/inovasi pelayanan publik dan menentukan efektivitas penyelenggaraan pelayanan (Khotimah, 2021)

Data Flow Diagram (DFD)

Data Flow Diagram (DFD) adalah algoritma pemrograman yang menggunakan simbol lingkaran dan panah untuk menggambarkan aliran data (Hadiprakoso, 2021) Berikut dapat kita lihat simbol-simbol data flow diagram pada tabel 1.

Tabel 1. Simbol Data Flow Diagram (DFD)

No	Simbol	Keterangan
1.		Orang dari organisasi yang Mengirim data(sumber) dan menerima data (tujuan data) dari sistem dilambangkan dengan bangun segi.

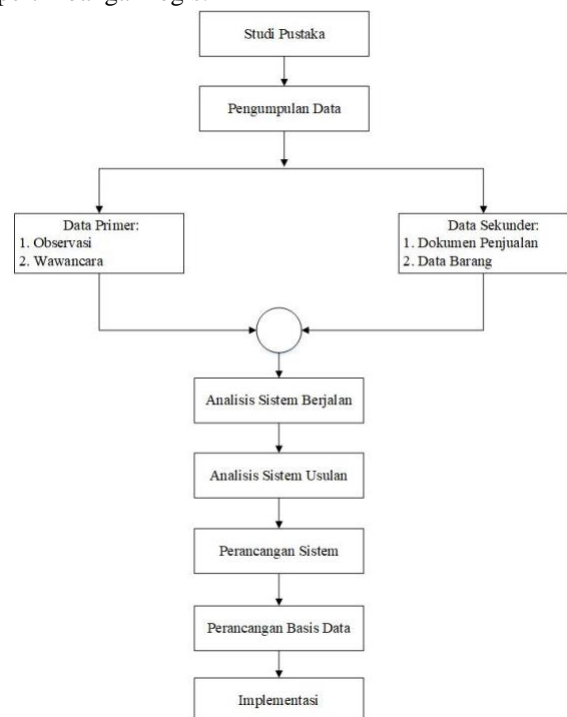
2.		Orang dari organisasi yang Mengirim data(sumber) dan menerima data (tujuan data) dari sistem dilambangkan dengan bangun segi.
3.		Pengendalian internal.
4.		Penyimpanan data

Basis Data (Database)

Basis Data adalah tabel repositori yang menyimpan berbagai informasi (Pratama et al., 2020) Basis Data adalah kumpulan informasi yang ada dalam jangka waktu yang lama, seringkali bertahun-tahun. Database sangat penting bagi setiap perusahaan. Database berada di belakang layar perusahaan besar dan kecil (Kurniati et al., 2022) Maka dapat disimpulkan Basis Data adalah kumpulan informasi atau data yang secara teratur disimpan dalam sistem komputer. Informasi yang relevan adalah hasil dari akses yang Anda lakukan melalui perangkat seperti komputer atau perangkat pintar lainnya. .

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yaitu langkah-langkah yang dilakukan untuk mendapatkan kebenaran melalui pertimbangan logis.



Gambar 1. Diagram Alir Metode Penelitian

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

Analisis Sistem Berjalan

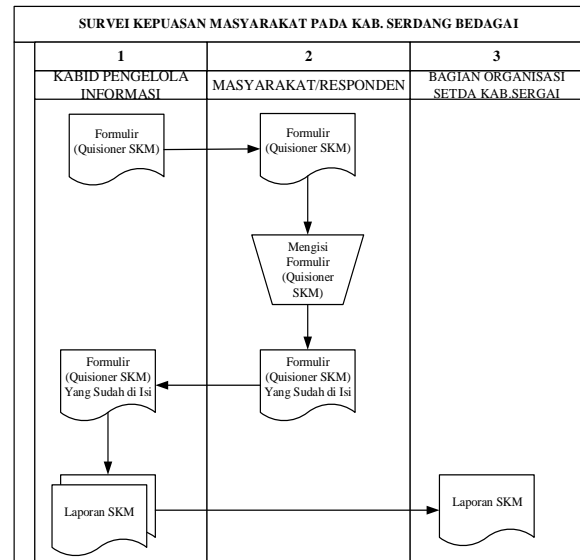
Analisis sistem yang sedang berjalan menguraikan secara sistematis aktifitas yang terjadi dalam sistem informasi yang ada dan sedang berjalan di Dinas Kominfo Serdang Bedagai. Analisis sistem yang sedang berjalan digambarkan dalam bentuk *flowchart* dan *flowmap* yang bisa menguraikan setiap proses aliran data sehingga menghasilkan informasi yang diharapkan.

Analisis sistem yang berjalan merupakan analisis terhadap objek yang diteliti untuk mengetahui objek yang terlibat, adapun prosedur pengisian form kuisisioner yang sedang berjalan di Dinas Kominfo Serdang Bedagai Provinsi Sumatera Utara adalah sebagai berikut:

1. Petugas bagian informasi/pelayanan pendaftaran memberikan form kuisisioner pada masyarakat yang datang ke kantor Dinas Komonfo Serdang Bedagai.
2. Masyarakat mengisi form kuisisioner kemudian menyerahkan kembali form kuisisioner tersebut ke bagian informasi/pelayanan pendaftaran.
3. Petugas bagian informasi/pelayanan pendaftaran merekap dan membuat laporan hasil kuisisioner yang telah di isi oleh masyarakat dalam kurun 1 bulan sekali.
4. Setelah di rekap petugas memberikan laporan indeks kepuasan masyarakat ke kantor pusat.

Flow Map Dokumen

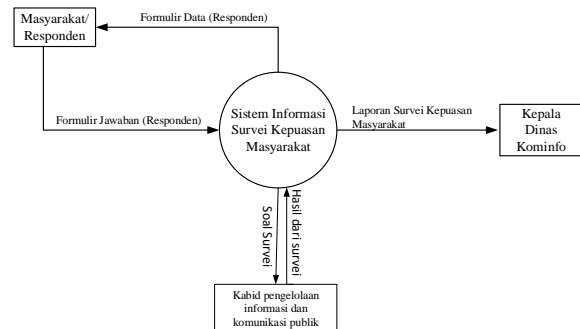
Bagan alir *flowmap* menggambar arus dari sebuah proses pekerjaan secara keseluruhan dari suatu sistem termasuk arus laporan dan formulir beserta tembusannya. *Flowmap* mendeskripsikan alur aliran dan informasi antar area pada suatu organisasi dan menelusuri alur sebuah dokumen dari asalnya sampai tujuannya. *Flowmap* bermanfaat untuk menganalisis pengawasan produser dalam sebuah sistem. Untuk lebih memperjelas uraian prosedur dari Survei Kepuasan Masyarakat yang sedang berjalan pada Dinas Kominfo Serdang Bedagai, di gambarkan pada gambar 2 berikut ini:



Gambar 2. Flow Map Survei Kepuasan Masyarakat yang sedang berjalan

Diagram Konteks

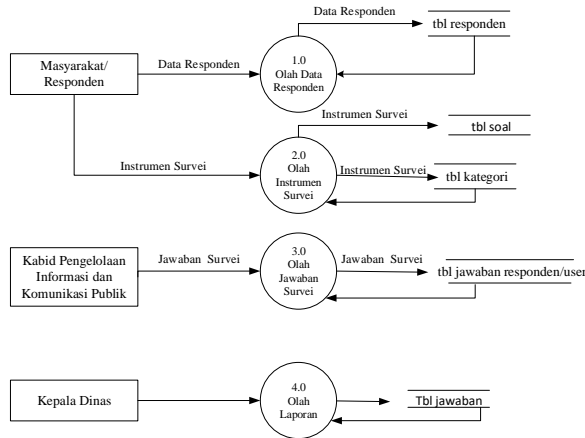
Diagram konteks adalah satu proses yang bisa menggambarkan suatu relasi sistem dengan ruang lingkup sistemnya. Diagram konteks berfungsi sebagai pemetaan model ruang lingkup suatu sistem yang di interpretasikan oleh sebuah lingkaran yang mewakili secara keseluruhan. Berikut diagram konteks sistem informasi survei kepuasan masyarakat pada Dinas Kominfo Serdang Bedagai bisa dilihat pada gambar 3.



Gambar 3. Diagram Konteks

Data Flow Diagram (DFD) level 0

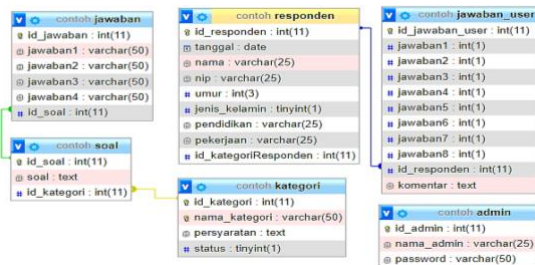
Data flow diagram level 0 menggambarkan suatu sistem sebagai sistem entitas tunggal yang berinteraksi dengan sistem.



Gambar 4. DFD Level 1

Relasi Database

Entity relationship diagram (ERD) adalah model jaringan yang menggunakan susunan data disimpan didalam sebuah sistem secara abstrak. ERD menggambarkan relasi antara satu entity yang mempunyai sejumlah atribut dengan entity yang lain didalam sebuah sistem secara terintegrasi (Yakub, 2017). Model data sangat membantu dalam melakukan analisis dan perancangan suatu basis data, karena menunjukkan berbagai macam data yang dibutuhkan relasi antar data.



Gambar 5. Entity Relationship Diagram

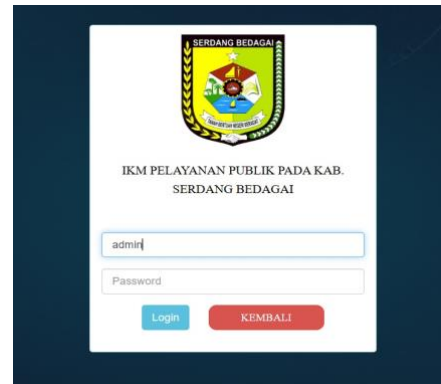
HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil dari perancangan sistem survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Pemerintahan Kabupaten Serdang Bedagai, maka hasil dan tampilan dari perancangan website tersebut adalah sebagai berikut:

Tampilan Halaman Login Admin

Halaman login admin merupakan yang akan digunakan oleh admin untuk login terlebih dahulu sebelum melakukan pengiputan dalam sistem agar dapat mengakses seluruh pengolahan data yang dibutuhkan dan hanya admin yang bisa mengupdate atau menghapus data yang ada pada sistem. Berikut

tampilan halaman login admin yang dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Tampilan Halaman Login Admin

Tampilan Halaman Utama

Tampilan Halaman Responden/Masyarakat

Halaman utama interface website Sistem Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kabupaten Serdang Bedagai yang berisi tentang tampilan kategori survei. Berikut tampilan halaman utama user dari website Sistem Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Kabupaten Serdang Bedagai.



Gambar 7. Tampilan Halaman Utama

Halaman Penjelasan Kategori Survei

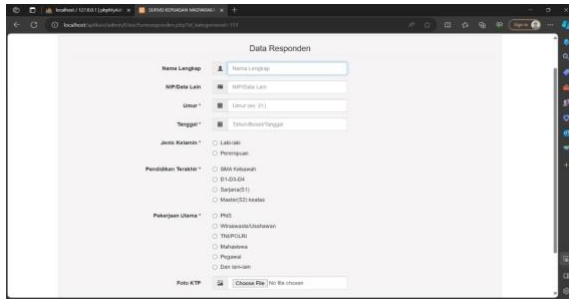
Tampilan data anggota berisi data anggota perpustakaan yang sudah tersimpan di sistem. Tampilan halaman data anggota sistem bawaan ditunjukkan Gambar 7 berikut ini:



Gambar 8. Halaman Penjelasan Kategori Survei

Halaman Formulir Data Responden

Halaman formulir data responden merupakan halaman yang menampilkan formulir, ketika responden atau masyarakat melakukan survei berdasarkan kategori survei yang telah di pilih. Berikut tampilan formulir data responden yang dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 9. Halaman Formulir Data Responden

Halaman Pengisian Survei

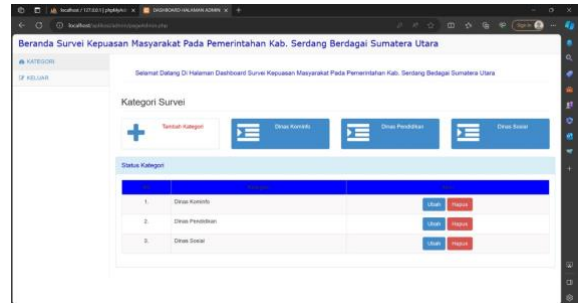
Halaman Pengisian Survei merupakan halaman yang digunakan responden atau masyarakat untuk melakukan survei berdasarkan kategori survei yang telah dipilih. Berikut tampilan halaman survei berdasarkan kategori survei yang sudah dipilih yang dapat dilihat pada gambar 10.



Gambar 10. Tampilan Halaman Pengisian Survei

Halaman Dashboard Administrator

Halaman dashboard administrator merupakan halaman yang digunakan oleh admin untuk mengelola setiap komponen yang ada di dalam sistem, mulai dari penginputan soal, penginputan jawaban, perubahan soal survei, penginputan kategori survei dan laporan survei berdasarkan kategori. Berikut tampilan halaman dashboard administrator yang dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11. Tampilan Halaman Dashboard Administrator

Tampilan Halaman Penginputan Kategori Survei

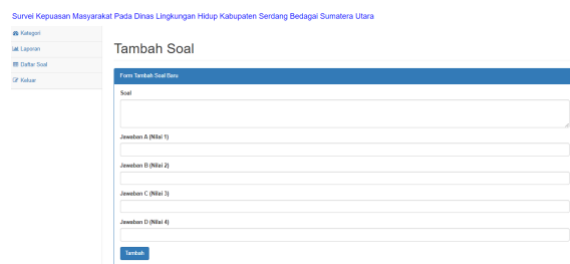
Halaman penginputan kategori survei merupakan halaman yang menampilkan formulir penginputan kategori survei. Berikut tampilan halaman penginputan kategori survei yang dapat dilihat pada gambar 12.



Gambar 12. Tampilan Halaman Kategori Survei

Tampilan Halaman Penginputan Soal

Halaman penginputan soal merupakan yang digunakan oleh administrator untuk menambah daftar soal dan jawaban soal berdasarkan kategori survei. Berikut tampilan halaman penginputan soal dan jawaban soal yang dapat dilihat pada gambar 13.



Gambar 13. Tampilan Halaman Penginputan Daftar Soal

Halaman Perubahan Daftar Soal Survei

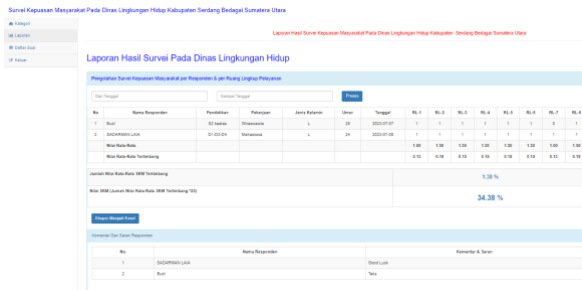
Halaman pengeditan daftar soal survei merupakan halaman yang di gunakan oleh admin untuk mengubah daftar soal survei berdasarkan kategori survei. Berikut tampilan halaman perubahan daftar soal survei yang dapat dilihat pada gambar 14.



Gambar 14. Halaman Perubahan Soal Survei

Halaman Laporan Hasil Survei

Halaman laporan hasil survei merupakan halaman yang menampilkan hasil dari survei dan halaman yang menampilkan seluruh data responden atau masyarakat yang telah melakukan survei pada sistem serta halaman yang menampilkan saran dan komentar dari responden berdasarkan kategori survei. Berikut tampilan dari laporan hasil survei yang dapat dilihat pada gambar 15.



Gambar 15. Tampilan Halaman Laporan Hasil Survei

Pembahasan

Pembahasan hasil rancangan sistem survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Pemerintahan Kabupaten Serdang Bedagai yang telah dibuat oleh penulis pada tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

Pengujian Blackbox Testing

Pengujian program komputer (*software testing*) merupakan proses pengujian sebuah sistem komputer, salah satu tekniknya dengan mencari ketidaksesuaian program dengan harapan pengguna dalam dokumen *requirement*. Pengujian yang dilakukan adalah pengujian menggunakan *black box*. Pengujian yang dilakukan pada sistem merupakan suatu langkah yang dilakukan untuk menguji apakah sistem dapat berjalan dengan baik pada saat sistem tersebut dijalankan dan sesuai dengan harapan. Berikut hasil pengujian sistem yang telah dilakukan.

Pengujian Halaman Login Admin

Pengujian login admin dilakukan dengan tujuan mengidentifikasi apakah saat admin melakukan login dengan memasukkan username dan password yang benar, login admin akan berhasil. Jika input salah atau jika username dan password tidak diisi, sistem akan menolak dan menampilkan pesan kesalahan. Detail pengujian halaman login admin tertera pada Tabel 2 berikut ini:

Tabel 2. Pengujian Halaman Login

Fungsi Yang Diuji	Masukan	Hasil	Status
Username dan password jika tidak diisi kemudian diklik tombol login	Useirname dan password kosong	Sistem akan menampilkan login tidak berhasil dan sistem akan menampilkan “usernaima dan passwoird tidak sesuai”	Valid
Username diisiikan sedangkan password dibiarkan kosong, kemudian tombol login diklik	Username: admin Password: kosong Mengklik tombol login	Sistem akan menampilkan login tidak berhasil dan sistem menaampilkan “useirname dan password tidak sesuai”	Valid
Username tidak diisi sedangkan password diisiikan, lalu tombol login diklik.	Username: kosong Password: admin Mengklik tombol login	Sistem akan menamipilkan login tidak berhasil dan sistem menampilkan “username dan password salah tidak sesuai”	Valid
Memasukkan username dan passwor salah satu penulisan benar	Username: admin Password: 1456 Klik tombol login	login tidak berhasil dan sistem menampilkan “username dan passworid tidak sesuai”	Valid

Masukkan username dan password dengan benar	Username: admin Password: admin Klik tombol login	Login berhasil Dan menampilkan dashboard “login admin sukses ! selamat datang di SISFO SKM Serdang Bedagai”	<i>Valid</i>
---	---	--	--------------

Pengujian Halaman Data Master Admin

Pengujian halaman data master admin ini merupakan pengujian yang dilakukan ketika admin mengklik data master maka yang tampil adalah beberapa sub menu dari data master yaitu data kategori

survei, data soal survei, data jawaban, data responden dan laporan hasil survei. Admin juga dapat melakukan pengisian data pada masing-masing sub menu. Berikut tabel 3 Pengujian Halaman Data Master Admin.

Tabel 3. Pengujian Halaman Menu Admin

Fungsi Yang Diuji	Masukan	Hasil	Status
Login admin untuk mengakses dashboard sistem informasi perpustakaan SMPS GKPI Pamen	Melakukan pengisian username dan password dan mengklik button login	Masuk dalam dashboard admin perpustakaan	<i>Valid</i>
Menu data anggota	Melakukan klik menu anggota	Sistem akan menampilkan data anggota	<i>Valid</i>
Tombol tambah data anggota	Melakukan klik pada button tambah data anggota	Masukan pada form tambah data anggota untuk mengisi data anggota	<i>Valid</i>
Tombol hapus data anggota	Melakukan klik pada button hapus	Masukan kedalam persetujuan hapus data anggota	<i>Valid</i>
Tombol ubah data anggota	Mengklik pada button ubah data	Sistem akan menampilkan form untuk mengubah data anggota	<i>valid</i>
Tombol cetak kartu anggota	Mengklik pada button cetak kartu anggota	Sistem akan menampilkan pdf kartu anggota untuk dicetak	<i>valid</i>
Menu data buku	Melakukan klik pada menu data buku	Sistem akan menampilkan data buku	<i>Valid</i>
Tombol hapus data buku	Melakukan klik pada button hapus	Masukan kedalam persetujuan hapus data buku	<i>Valid</i>
Tombol ubah data buku	Mengklik pada button ubah data	Sistem akan menampilkan form untuk mengubah data buku	<i>Valid</i>
Tombol tambah data buku	Melakukan klik pada button tambah data buku	Masukan form tambah data untuk mengisi data buku	<i>Valid</i>
Menu pengembalian	Melakukan klik pada menu pengembalian	Sistem akan menampilkan data pengembalian buku	<i>Valid</i>
Tombol tambah pengembalian	Melakukan klik pada button tambah pengembalian buku	Masukan no peminjaman kedalam form pengembalian buku	<i>Valid</i>
Menu peminjaman	Melakukan klik pada menu peminjaman	Sistem akan menampilkan data peminjaman buku	<i>Valid</i>
Tombol tambah peminjaman	Melakukan klik pada tambah peminjaman buku	Klik form peminjaman, cari nama anggota dan cari buku yang dipinjam	<i>Valid</i>

Menu laporan anggota	Melakukan klik pada menu laporan anggota	Sistem akan menampilkan seluruh lapran data anggota	<i>Valid</i>
Menu lapotran buku	Melakukan klik pada menu laporan buku	Sistem akan menampilkan seluruh laporan data buku	<i>Valid</i>
Menu laporan peminjaman	Melakukan klik pada menu laporan peminjaman	Sistem akan menampilkan seluruh laporan data peminjaman buku	<i>Valid</i>
Menu laporan pengembalian	Melakukan klik pada menu laporan pengembalian buku	Sistem akan menampilkan seluruh laporan data pengembalian buku	<i>Valid</i>

Pengujian Halaman Responden

Pada pengujian halaman responden dilakukan untuk mengetahui apakah pada saat melakukan halaman responden dengan dengan mengklik salah satu kategori

survei yang ada di halaman utama *website* dan sistem akan menampilkan penjelasan survei yang di lakukan oleh responden berikut tabel 4.

Tabel 4. Pengujian Halaman Responden

Fungsi Yang Diuji	Masukan	Hasil	Status
Responden/User	Mengklik salah satu kategori survei yang ada di halaman utama website	Sistem akan menampilkan informasi penjelasan tentang pengisian survei	<i>Valid</i>
Tombol Lanjut	Melakukan klik button lanjut	Sistem akan menampilkan formulir untuk merekam data responden	<i>Valid</i>
Tombol Lanjutkan	Melakukan klik pada button lanjutkan	Sistem akan menyimpan data responden ke dalam basis data. Sistem akan menampilkan daftar soal yang akan di isi oleh responden.	<i>Valid</i>
Tombol Selanjutnya	Melakukan klik pada button selanjutnya	Sistem akan menyimpan jawaban dari responden	<i>Valid</i>

KESIMPULAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis web maka dapat disimpulkan:

1. Fasilitas layanan perlu lebih nyaman dan luas untuk memenuhi semua pengguna yang akan menggunakan layanan.
2. Staf pelayanannya berimajinasi dan ramah, lebih sopan saat melayani publik.
3. Permintaan layanan akan difasilitasi dan diharapkan tanpa biaya (tanpa biaya), kecuali ditentukan lain oleh peraturan perundang-undangan yang berlaku.
4. Adanya jaminan bahwa dokumen yang diperlukan telah diserahkan oleh masyarakat agar tidak tersesat.

5. Pengaduan perlu disosialisasikan lebih lanjut melalui sarana posting pengaduan agar masyarakat mengetahui kemana harus mengadu.

Saran

Pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Serdang Bedagai secara umum berjalan dengan baik, namun masih ada ruang untuk perbaikan terutama di beberapa perangkat daerah yang nilai kepuasan masyarakatnya masih rendah. Berikut adalah beberapa saran untuk perbaikan di masa mendatang:

1. Melakukan renovasi fasilitas pelayanan dalam rangka meningkatkankualitas fasilitas bagi pengguna layanan khususnya penyandang disabilitas dan lanjut usia.

2. Memastikan dan melaksanakan jam pelayanan dengan baik, jam buka dan tutup pelayanan harus sesuai dengan peraturan yang berlaku.
 3. Pastikan biaya layanan yang harus berlaku dan jika layanan dikenakan biaya, sebaiknya menggunakan pihak ketiga untuk menerima pembayaran atas layanan yang telah diberikan kepada masyarakat.
 4. Ketepatan waktu pelayanan harus ditentukan berapa lama waktu yang dibutuhkan pelayanan untuk menyelesaikan 1 (satu) jenis pengelolaan utilitas agar ada sanksi terhadap pemberi pelayanan jika terjadi masalah keterlambatan yang bukan disebabkan oleh penerima pelayanan.
 5. Perlu penegakan kedisiplinan bagi petugas pelayanan dengan memberikan penghargaan dan hukuman kepada petugas agar selalu menjaga waktu pelayanannya.
 6. Perlu diupayakan kemudahan akses warga terhadap informasi dan pengaduan melalui sarana pengaduan dan adanya pengelola informasi dan pengaduan di setiap mesin wilayah kementerian.
 7. Standar pelayanan publik yang ditetapkan oleh badan tetap daerah harus dimasukkan dalam keputusan tentang badan tetap daerah dan masyarakat harus dilibatkan dalam pengembangan standar pelayanan.
- DAFTAR PUSTAKA**
- Anjaswari, L. E., & Irmanda, H. N. (2021). Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kecamatan Metro Pusat Berbasis Web. *Informatik: Jurnal Ilmu Komputer*, 17(2), 132-141.
- Arif, S. *Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Deli Serdang*.
- Firmansyah, Y., Maulana, R., & Maulana, M. S. (2021). Implementasi Metode SDLC Prototype Pada Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berbasis Website Studi Kasus Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil. *JUSTIN (Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi)*, 9(3), 315-323.
- Fitra, M. F., & Syukhri, S. (2023). Rancang Bangun E-Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Desa. *Voteteknika (Vocational Teknik Elektronika dan Informatika)*, 11(1), 80-87.
- Harahap, E. F., Adisuwiryo, S. & R. F. (2022). *Perancangan Sistem Informasi*. Semarang: Penerbit Wawasan Ilmu.
- Indriyani, F., Yunita, Muthia, D. A., Surniandari, A. & Sriyadi. (2019). *Analisa Perancangan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Graha Ilmu.
- Khotimah, K. (2021). *Survey Kepuasan Masyarakat*. Banjarnegara. ed. 1. Penerbit Guemedia
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., & Wahab, Z. (2022). *Basis Data* (Rintho (ed.); ke 2). Penerbit Media Sains Indonesia.
- Ma'aruf, M. I. (2022). *Sistem Informasi Survey Kepuasan Masyarakat Berbasis Web Pada Bappelitbangda Kabupaten Oku Dengan Menggunakan Framework Codeigniter*. Yogyakarta. ed.1. Penerbit Graha Ilmu.
- Pratama, E. A., Hellyana, C. M. & Sutrisno. (2020) *Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi*. Ed. 1. Penerbit Deepublish.
- Purnama, H. C. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*. Mojokerto. ed. 1. Penerbit Insan Global.
- Rusdiana, M.M. & Irfan, M. (2014). *Sistem Informasi Manajemen*. Bandung: Penerbit CV Pustaka Media.
- Setyawati C. Y. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Jawa Barat.ed. 1. Penerbit Media Sains Indonesia.
- Syafitri, Y., Siregar, G. Y. K. S., Muharni, S., Saputri, T. A., Wulandari, I. A., Wulandari, Puspita, I. L. & Susianto, D. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Jawa Barat. Ed. 1. Penerbit CV Adanu Abimata.
- Tyoso, J. S. P. (2016). *Sistem Informasi Manajemen*.Yogyakarta. Ed. 1. Penerbit CV Budi Utama.
- Wibowo, S. H., Wahyuddin, S., Darwas, R., Pasaribu, J. S., Warkianto, Anggoro, D., Azizah, N., Wardhani, A. K., Sihombing, F. A., Fryda, F., Safii, M., Rusli, S., Tri, Y. & Yunus, A. I. (2023). *Sistem Informasi*. Ed. 1. Penerbit Global Eksekutif Teknologi.