

**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN INFORMASI
MENGUNAKAN METODE *WEIGHTED AVERAGE* BERBASIS *WEBSITE***

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Sebagian dari
Syarat Memperoleh Gelar Sarjana Komputer
Program Studi Ilmu Komputer



Disusun Oleh:

Abighail Shafira Ihsani

1908860

**PROGRAM STUDI ILMU KOMPUTER
DEPARTEMEN PENDIDIKAN ILMU KOMPUTER
FAKULTAS PENDIDIKAN MATEMATIKA DAN ILMU PENGETAHUAN ALAM
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
2023**

**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN INFORMASI
MENGUNAKAN METODE *WEIGHTED AVERAGE* BERBASIS *WEBSITE***

Oleh
Abighail Shafira Ihsani
1908860

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Fakultas Pendidikan Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam

© Abighail Shafira Ihsani
Universitas Pendidikan Indonesia
Desember 2023

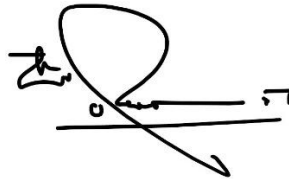
Hak cipta dilindungi Undang-Undang.
Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difoto kopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

ABIGHAIL SHAFIRA IHSANI
1908860

**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN INFORMASI
MENGUNAKAN METODE *WEIGHTED AVERAGE* BERBASIS *WEBSITE***

Disetujui dan Disahkan oleh Pembimbing:

Pembimbing I,



Dr. Asep Wahyudin, M.T.

NIP. 197112232006041001

Pembimbing II,



Ani Anisyah, S.Pd., M.T.

NIP. 920200419930811201

Mengetahui,

Ketua Program Studi Ilmu Komputer



Dr. Muhammad Nursalman, M.T.

NIP. 197909292006041002

**PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK PADA BIDANG PELAYANAN INFORMASI
MENGUNAKAN METODE *WEIGHTED AVERAGE* BERBASIS *WEBSITE***

Oleh

Abighail Shafira Ihsani – abighailshafira@upi.edu

1908860

ABSTRAK

Unit Layanan Terpadu UPI sebagai salah satu lembaga pelayanan publik melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Namun, proses perhitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) masih dilakukan secara manual dengan memasukkan setiap rumus ke dalam Microsoft Excel, sehingga proses pengolahan data menjadi kurang efisien. Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis *website* menggunakan model *Waterfall* dan *framework* CodeIgniter 3. Sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berbasis *website* berhasil dikembangkan dengan menerapkan model *Waterfall* melalui tahapan analisis kebutuhan, desain, penyusunan kode program, dan pengujian yang dilakukan secara berurutan dan sistematis. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan metode perhitungan Nilai Rata-Rata Tertimbang (*Weighted Average*) dilakukan dengan menjumlahkan nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama. Hasil pengukuran tingkat *usability* sistem aplikasi pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki skor sebesar 81,61 yang bernilai “GOOD” untuk *adjective ratings* dan termasuk dalam kategori skala “B” untuk *grade scale* serta kategori “ACCEPTABLE” untuk *acceptability ranges*.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, *Weighted Average*, *Website*, *Waterfall*, *System Usability Scale*

MEASUREMENT OF CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI) ON PUBLIC SERVICES IN THE FIELD OF INFORMATION SERVICES WEBSITE-BASED USING THE WEIGHTED AVERAGE METHOD

Arranged by

Abighail Shafira Ihsani – abighailshafira@upi.edu

1908860

ABSTRACT

Unit Layanan Terpadu UPI as one of the public service institutions carries out community satisfaction survey activities or Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periodically to measure the Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) or Community Satisfaction Index (CSI). However, the process of calculating the value of the Community Satisfaction Index (CSI) is still done manually by submitting each formula into Microsoft Excel, so that the data processing becomes less efficient. Based on these problems, this study aims to develop a website-based Community Satisfaction Index (CSI) measurement application system using Waterfall model and CodeIgniter 3 framework. The website-based Community Satisfaction Index (CSI) measurement application system was successfully developed by applying the Waterfall model through the stages of analysis, design, code, and testing carried out sequentially and systematically. The measurement of the Community Satisfaction Index (CSI) using the Weighted Average calculation method is carried out by summing the average value of each service element multiplied by the same weighting value. The results of measuring the usability level of the Community Satisfaction Index (CSI) measurement application system have a score of 81,61 which is rated "GOOD" for adjective ratings and is included in the scale category "B" for grade scale and category "ACCEPTABLE" for acceptability ranges.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Weighted Average, Website, Waterfall, System Usability Scale*

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	iv
UCAPAN TERIMAKASIH	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	4
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Penelitian.....	4
1.5. Batasan Penelitian	5
1.6. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Peta Literatur	7
2.2. Pelayanan Publik	7
2.3. Kepuasan Masyarakat.....	8
2.4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	9
2.4.1. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	10
2.4.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	11
2.4.3. Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	12
2.4.4. Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	12
2.5. Metode Weighted Average.....	12
2.5.1. Pengukuran Skala Likert	13
2.6. Sistem Informasi.....	14
2.6.1. Komponen Sistem Informasi	15
2.7. Website	16
2.8. Model Waterfall	17
2.9. Unified Modelling Language (UML).....	18
2.9.1. Use Case Diagram.....	19

2.9.2.	Activity Diagram.....	20
2.9.3.	Sequence Diagram	21
2.10.	Black-box Testing.....	22
2.11.	Usability.....	23
2.11.1.	<i>System Usability Scale (SUS)</i>	23
2.12.	Penelitian Terkait.....	25
2.13.	Gambaran Umum Unit Layanan Terpadu UPI.....	27
2.13.1.	Lokasi	28
2.13.2.	Visi dan Misi	28
2.13.3.	Struktur Organisasi.....	29
2.13.4.	Skema Umum	31
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1.	Desain Penelitian	33
3.2.	Metode Pengumpulan Data	35
3.3.	Lokasi Penelitian	36
3.4.	Alat dan Bahan Penelitian	36
3.4.1.	Alat Penelitian.....	36
3.4.2.	Bahan Penelitian.....	37
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	38
4.1.	Hasil Observasi dan Wawancara.....	38
4.2.	Hasil Pengembangan Sistem Aplikasi.....	38
4.2.1.	Analisis Kebutuhan (Analysis)	38
4.2.2.	Desain (Design).....	41
4.2.3.	Penyusunan Kode Program (Code).....	96
4.2.4.	Pengujian (Test)	110
4.3.	Hasil Simulasi Sistem Aplikasi	117
4.3.1.	Persiapan Survei.....	118
4.3.2.	Pelaksanaan Survei.....	120
4.3.3.	Pengolahan Hasil Survei	122
4.4.	Hasil Evaluasi Usability Sistem	126
4.4.1.	Pengumpulan Data	126
4.4.2.	Pengolahan Hasil Evaluasi Usability	127
BAB V	PENUTUP.....	130
4.1.	Kesimpulan.....	130

4.2. Saran.....	131
DAFTAR PUSTAKA	133
LAMPIRAN I HASIL WAWANCARA PENELITIAN.....	137
LAMPIRAN II INSTRUMEN SURVEI	140

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta Literatur	7
Gambar 2.2 Blok Sistem Informasi.....	16
Gambar 2.3 Model <i>Waterfall</i>	17
Gambar 2.4 Diagram UML.....	19
Gambar 2.5 Skala SUS Score.....	25
Gambar 2.6 Unit Layanan Terpadu UPI	28
Gambar 2.7 Struktur Organisasi ULT UPI	29
Gambar 2.8 Skema Umum ULT UPI.....	31
Gambar 3.1 Desain Penelitian.....	33
Gambar 4.1 Alur Pelaksanaan SKM ULT UPI.....	39
Gambar 4.2 Rancangan Sistem Usulan.....	40
Gambar 4.3 <i>Entity Relationship</i> Diagram	42
Gambar 4.4 <i>Use Case</i> Diagram.....	43
Gambar 4.5 <i>Sequence Diagram</i> Login.....	59
Gambar 4.6 <i>Sequence Diagram</i> Logout.....	59
Gambar 4.7 <i>Sequence Diagram</i> Lihat Layanan	60
Gambar 4.8 <i>Sequence Diagram</i> Tambah Layanan	60
Gambar 4.9 <i>Sequence Diagram</i> Ubah Layanan	61
Gambar 4.10 <i>Sequence Diagram</i> Hapus Layanan	61
Gambar 4.11 <i>Sequence Diagram</i> Lihat Unsur	62
Gambar 4.12 <i>Sequence Diagram</i> Tambah Unsur	62
Gambar 4.13 <i>Sequence Diagram</i> Ubah Unsur	63
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram</i> Hapus Unsur	63
Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram</i> Lihat Pertanyaan	64
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram</i> Tambah Pertanyaan	64
Gambar 4.17 <i>Sequence Diagram</i> Ubah Pertanyaan	65
Gambar 4.18 <i>Sequence Diagram</i> Hapus Pertanyaan	65
Gambar 4.19 <i>Sequence Diagram</i> Lihat Pilihan Jawaban.....	66
Gambar 4.20 <i>Sequence Diagram</i> Ubah Pilihan Jawaban.....	66
Gambar 4.21 <i>Sequence Diagram</i> Lihat Responden	67
Gambar 4.22 <i>Sequence Diagram</i> Hapus Responden	67

Gambar 4.23 <i>Sequence Diagram</i> Lihat Respon.....	68
Gambar 4.24 <i>Sequence Diagram</i> Lihat Rekapitulasi Survei	68
Gambar 4.25 <i>Sequence Diagram</i> Pengisian Kuesioner Survei.....	69
Gambar 4.26 <i>Activity Diagram</i> Login.....	70
Gambar 4.27 <i>Activity Diagram</i> Logout.....	71
Gambar 4.28 <i>Activity Diagram</i> Lihat Layanan	71
Gambar 4.29 <i>Activity Diagram</i> Tambah Layanan	72
Gambar 4.30 <i>Activity Diagram</i> Ubah Layanan.....	73
Gambar 4.31 <i>Activity Diagram</i> Hapus Layanan	74
Gambar 4.32 <i>Activity Diagram</i> Lihat Unsur	74
Gambar 4.33 <i>Activity Diagram</i> Tambah Unsur	75
Gambar 4.34 <i>Activity Diagram</i> Ubah Unsur.....	76
Gambar 4.35 <i>Activity Diagram</i> Hapus Unsur	77
Gambar 4.36 <i>Activity Diagram</i> Lihat Pertanyaan	77
Gambar 4.37 <i>Activity Diagram</i> Tambah Pertanyaan	78
Gambar 4.38 <i>Activity Diagram</i> Ubah Pertanyaan.....	79
Gambar 4.39 <i>Activity Diagram</i> Hapus Pertanyaan	80
Gambar 4.40 <i>Activity Diagram</i> Lihat Pilihan Jawaban.....	80
Gambar 4.41 <i>Activity Diagram</i> Ubah Pilihan Jawaban	81
Gambar 4.42 <i>Activity Diagram</i> Lihat Responden	82
Gambar 4.43 <i>Activity Diagram</i> Hapus Responden	82
Gambar 4.44 <i>Activity Diagram</i> Lihat Respon.....	83
Gambar 4.45 <i>Activity Diagram</i> Lihat Rekapitulasi Survei	83
Gambar 4.46 <i>Activity Diagram</i> Pengisian Kuesioner Survei.....	84
Gambar 4.47 Rancangan Antarmuka <i>Form</i> Login.....	85
Gambar 4.48 Rancangan Antarmuka Halaman Dashboard	86
Gambar 4.49 Rancangan Antarmuka Daftar Layanan	87
Gambar 4.50 Rancangan Antarmuka <i>Form</i> Tambah Layanan	87
Gambar 4.51 Rancangan Antarmuka <i>Form</i> Ubah Layanan.....	88
Gambar 4.52 Rancangan Antarmuka Daftar Unsur	88
Gambar 4.53 Rancangan Antarmuka <i>Form</i> Tambah Unsur	89
Gambar 4.54 Rancangan Antarmuka <i>Form</i> Ubah Unsur.....	89

Gambar 4.55 Rancangan Antarmuka Daftar Pertanyaan	90
Gambar 4.56 Rancangan Antarmuka <i>Form</i> Tambah Pertanyaan	90
Gambar 4.57 Rancangan Antarmuka <i>Form</i> Ubah Pertanyaan.....	91
Gambar 4.58 Rancangan Antarmuka Daftar Pilihan Jawaban.....	91
Gambar 4.59 Rancangan Antarmuka <i>Form</i> Ubah Pilihan Jawaban	92
Gambar 4.60 Rancangan Antarmuka Daftar Responden	92
Gambar 4.61 Rancangan Antarmuka Detail Responden.....	93
Gambar 4.62 Rancangan Antarmuka Daftar Respon.....	93
Gambar 4.63 Rancangan Antarmuka Halaman Beranda	94
Gambar 4.64 Rancangan Antarmuka <i>Form</i> Kuesioner Survei	95
Gambar 4.65 Rancangan Antarmuka <i>Form</i> Kuesioner Survei	95
Gambar 4.66 Implementasi Antarmuka <i>Form</i> Login.....	99
Gambar 4.67 Implementasi Antarmuka Halaman Dashboard	100
Gambar 4.68 Implementasi Antarmuka Halaman Layanan.....	101
Gambar 4.69 Implementasi Antarmuka <i>Form</i> Tambah Layanan	101
Gambar 4.70 Implementasi Antarmuka <i>Form</i> Ubah Layanan.....	102
Gambar 4.71 Implementasi Antarmuka Halaman Unsur Survei	102
Gambar 4.72 Implementasi Antarmuka <i>Form</i> Tambah Unsur Survei.....	103
Gambar 4. 73 Implementasi Antarmuka <i>Form</i> Ubah Unsur Survei	103
Gambar 4.74 Implementasi Antarmuka Halaman Pertanyaan.....	104
Gambar 4.75 Implementasi Antarmuka <i>Form</i> Tambah Pertanyaan	105
Gambar 4.76 Implementasi Antarmuka <i>Form</i> Ubah Pertanyaan.....	105
Gambar 4.77 Implementasi Antarmuka Halaman Pilihan Jawaban.....	106
Gambar 4.78 Implementasi Antarmuka <i>Form</i> Ubah Pilihan Jawaban	106
Gambar 4.79 Implementasi Antarmuka Halaman Responden.....	107
Gambar 4.80 Implementasi Antarmuka Detail Responden.....	108
Gambar 4.81 Implementasi Antarmuka Halaman Respon.....	108
Gambar 4.82 Implementasi Antarmuka Halaman Beranda	109
Gambar 4.83 Implementasi Antarmuka <i>Form</i> Kuesioner Survei	109
Gambar 4.84 Implementasi Antarmuka <i>Form</i> Kuesioner Survei	110
Gambar 4.85 Daftar Pertanyaan Survei Kepuasan Masyarakat ULT UPI.....	120
Gambar 4.86 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat ULT UPI	121

Gambar 4.87 Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat ULT UPI	121
Gambar 4.88 Respon Survei Kepuasan Masyarakat ULT UPI.....	122
Gambar 4.89 Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat ULT UPI.....	123
Gambar 4.90 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Setiap Periode	123
Gambar 4.91 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Setiap Unsur.....	124
Gambar 4.92 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).....	125
Gambar 4.93 Hasil Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Manual .	126
Gambar 4.94 Kuesioner <i>System Usability Scale</i> (SUS).....	127
Gambar 4.95 Hasil Perhitungan Skor SUS	128
Gambar 4.96 Skala Skor SUS	128

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Bobot Nilai Persepsi.....	13
Tabel 2.2 Kategori Mutu Pelayanan.....	14
Tabel 2.3 Simbol-Simbol <i>Use Case</i> Diagram	20
Tabel 2.4 Simbol-Simbol <i>Activity</i> Diagram	20
Tabel 2.5 Simbol-Simbol <i>Sequence</i> Diagram	21
Tabel 2.6 Pernyataan Kuesioner <i>System Usability Scale</i> (SUS)	24
Tabel 4.1 Kebutuhan Pengguna dan Fungsionalitas	41
Tabel 4.2 Definisi Aktor	44
Tabel 4.3 Definisi <i>Use Case</i>	44
Tabel 4.4 Skenario <i>Use Case</i> Login.....	46
Tabel 4.5 Skenario <i>Use Case</i> Logout.....	47
Tabel 4.6 Skenario <i>Use Case</i> Lihat Layanan	48
Tabel 4.7 Skenario <i>Use Case</i> Tambah Layanan	48
Tabel 4.8 Skenario <i>Use Case</i> Ubah Layanan.....	49
Tabel 4.9 Skenario <i>Use Case</i> Hapus Layanan	49
Tabel 4.10 Skenario <i>Use Case</i> Lihat Unsur	50
Tabel 4.11 Skenario <i>Use Case</i> Tambah Unsur	50
Tabel 4.12 Skenario <i>Use Case</i> Ubah Unsur.....	51
Tabel 4.13 Skenario <i>Use Case</i> Hapus Unsur	52
Tabel 4.14 Skenario <i>Use Case</i> Lihat Pertanyaan	52
Tabel 4.15 Skenario <i>Use Case</i> Tambah Pertanyaan	53
Tabel 4.16 Skenario <i>Use Case</i> Ubah Pertanyaan.....	53
Tabel 4.17 Skenario <i>Use Case</i> Hapus Pertanyaan	54
Tabel 4.18 Skenario <i>Use Case</i> Lihat Pilihan Jawaban.....	54
Tabel 4.19 Skenario <i>Use Case</i> Ubah Pilihan Jawaban.....	55
Tabel 4.20 Skenario <i>Use Case</i> Lihat Responden	56
Tabel 4.21 Skenario <i>Use Case</i> Hapus Responden	56
Tabel 4.22 Skenario <i>Use Case</i> Lihat Respon.....	57
Tabel 4.23 Skenario <i>Use Case</i> Lihat Rekapitulasi Survei	57
Tabel 4.24 Skenario <i>Use Case</i> Pengisian Kuesioner Survei.....	58
Tabel 4.25 Pengujian Login	111

Tabel 4.26 Pengujian Logout	111
Tabel 4.27 Pengujian Lihat Layanan	112
Tabel 4.28 Pengujian Tambah Layanan	112
Tabel 4.29 Pengujian Ubah Layanan	112
Tabel 4.30 Pengujian Hapus Layanan	112
Tabel 4.31 Pengujian Lihat Unsur	113
Tabel 4.32 Pengujian Tambah Unsur	113
Tabel 4.33 Pengujian Ubah Unsur	113
Tabel 4.34 Pengujian Hapus Unsur	113
Tabel 4.35 Pengujian Lihat Pertanyaan	114
Tabel 4.36 Pengujian Tambah Pertanyaan	114
Tabel 4.37 Pengujian Ubah Pertanyaan	114
Tabel 4.38 Pengujian Hapus Pertanyaan	114
Tabel 4.39 Pengujian Lihat Pilihan Jawaban	115
Tabel 4.40 Pengujian Ubah Pilihan Jawaban	115
Tabel 4.41 Pengujian Lihat Responden	115
Tabel 4.42 Pengujian Hapus Responden	116
Tabel 4.43 Pengujian Lihat Respon	116
Tabel 4.44 Pengujian Lihat Rekapitulasi Survei	116
Tabel 4.45 Pengujian Pengisian Kuesioner Survei	117
Tabel 4.46 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat ULT UPI	118
Tabel 4.47 Bobot Nilai Pilihan Jawaban	119

DAFTAR PUSTAKA

- Abdulloh, R. (2018). *7 in 1 Pemrograman Web untuk Pemula*. Elex Media Komputindo.
- Arief, R. (2011). *Pemrograman Web Dinamis Menggunakan PHP dan MySQL*. Andi Offset.
- Ayuni, D., Firdaus, A., Wibowo, A., & Nurnaningsih, D. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan Berbasis Web (Studi Kasus: Kantor Kecamatan Rajeg). *JIKA (Jurnal Informatika)*, 5(1), 1. <https://doi.org/10.31000/jika.v5i1.3238>
- Bashir, M. S., Machali, M. M., & Mwinyi, A. M. (2012). The Effect of Service Quality and Government Role on Customer Satisfaction: Empirical Evidence of Microfinance in Kenya. *International Journal of Business and Social Science*, 3(14).
- Brooke, J. (1995). SUS: A “Quick and Dirty” Usability Scale. *Usability Evaluation In Industry*, 189. <https://doi.org/10.1201/9781498710411-35>
- Dewi, K. C., Ciptayani, P. I., & Wijaya, I. W. R. (2018). *Agile Project Management pada Pengembangan E-MUSRENBANG Kelurahan Benoa Bali*. 5(6). <https://doi.org/10.25126/jtiik.201851143>
- Dongoran, S. S. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Penilaian Survey Kepuasan Masyarakat Menggunakan Metode Weighted Average Berbasis Web dan Android (Studi Kasus: Desa Sasaran). *Kumpulan Karya Ilmiah Mahasiswa Fakultas Sains Dan Teknologi*, 2(2), 139.
- Ependi, U., Kurniawan, T. B., & Panjaitan, F. (2019). System Usability Scale Vs Heuristic Evaluation: a Review. *Simetris: Jurnal Teknik Mesin, Elektro Dan Ilmu Komputer*, 10(1), 65–74. <https://doi.org/10.24176/simet.v10i1.2725>
- Farouqi, M. I., Aknuranda, I., & Herlambang, A. D. (2018). Evaluasi Usability pada Aplikasi Go-Jek dengan menggunakan Metode Pengujian Usability. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 2(9), 3110–3117. <https://j-ptiik.ub.ac.id/index.php/j-ptiik/article/view/2145/809>
- Firdaus, A. R., Wardani, N. H., & Fanani, L. (2019). Evaluasi dan Rekomendasi Perbaikan Usability pada System Autoworks pada PT. Prima Berkat

- Gemilang dengan menggunakan Metode Heuristic Evaluation dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(6), 5799–5807.
- Humaedi, S., Santoso, M. B., & Ismail, L. H. (2021). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kualitas Pelayanan Program Sentra Industri Bukit Asam (SIBA) Rosella PT Bukit Asam, Tbk. (PTBA). *Share : Social Work Journal*, 11(1), 62. <https://doi.org/10.24198/share.v11i1.34207>
- Irawan, A., & Fardhani S, F. (2018). *Pengaruh Pelayanan Penunjang Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung terhadap Kepuasan Masyarakat*. 10(2), 81–87.
- Irmala. (2018). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KOTA BANDUNG* [Universitas Pasundan]. <http://repository.unpas.ac.id/id/eprint/34375>
- Juwita, A. (2018). Optimalisasi Sim Online Sebagai Strategi untuk Mewujudkan Pelayanan Prima pada Kantor Satpas Jember. *Airlangga Development Journal*, 2(2). <https://doi.org/10.20473/adj.v2i2.18072>
- Kaban, E., Candra Brata, K., & Hendra Brata, A. (2020). Evaluasi Usability menggunakan Metode System Usability Scale (SUS) dan Discovery Prototyping pada Aplikasi PLN Mobile (Studi Kasus PT. PLN). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 4(10), 3281–3290. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Kusumah, M. A. A., Rokhmawati, R. I., & Amalia, F. (2019). Evaluasi Usability pada Website E-Commerce XYZ dengan menggunakan Metode Cognitive Walkthrough dan System Usability Scale (SUS). *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 3(5), 4340–4348.
- Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2014). *Management information system (Global Edition)*. Pearson.
- Mardia, M., Tanjung, R., Karim, A., Ismail, M., Wagiu, E. B., Sudarmanto, E., Supitriyani, S., Sihotang, J. I., Martina, S., Damanik, E. O. P., Purba, B., & Ardiana, D. P. Y. (2021). *Sistem Informasi Akuntansi dan Bisnis*. Yayasan Kita Menulis.

- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, VI.
- McLeod, R., & Schell, G. P. (2001). *Management information systems*. Prentice Hall.
- Nielsen, J. (1994). *Usability Engineering*. Morgan Kaufmann Publishers Inc.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur Dan Komunikasi Birokrasi Dalam Pelayanan Publik)* (Luthfiah (ed.)). Media Sahabat Cendekia.
- Pandian, D. G., Rokhmawati, R. I., & Az-zahra, H. M. (2021). Evaluasi Usability pada Website Mejakita menggunakan Metode Usability Testing. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(10), 4517–4525. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Paryati, & Ardhana, Y. M. K. (2008). *Sistem Informasi*. Ardana Media.
- Pasolong, H. (2021). Kepemimpinan birokrasi. In *CV Alfabeta*.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, (2017). www.peraturan.go.id
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2004 tentang Penetapan Universitas Pendidikan Indonesia sebagai Badan Hukum Milik Negara.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2012).
- Peraturan Rektor Universitas Pendidikan Indonesia Nomor 6093 tentang Pelayanan Publik di Lingkungan Universitas Pendidikan Indonesia.
- Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2019). *Software Engineering: A Practitioner's Approach Ninth Edition*. McGraw-Hill Education.
- Rahmadana, M. F., Mawati, A. T., Siagian, N., Perangin-angin, M. A., Refelino, J., Tojiri, M. Y., Siagian, V., Nugraha, N. A., Manullang, S. O., Silalahi, M.,

- Yendrianof, D., Sari, A. P., Supriadi, M. N., Sari, M. H. N., & Bahri, S. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Sawir, M. (2020). *Birokrasi Pelayanan Publik Konsep, Teori, Dan Aplikasi*. Deepublish.
- Sitanggang, I. E., Kusumawardani, S. S., & Winarno, W. W. (2018). Usability Testing for Mobile Application as an e-Government Service. *The 2nd International Conference on Informatics for Development 2018*, C1-83-C1-87.
- Sugiyono. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sukamto, R. A., & Shalahuddin, M. (2018). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Informatika Bandung.
- Sulianta, F. (2017). *Teknik Perancangan Arsitektur Sistem*. Andi.
- Sutabri, T. (2012). *Konsep Sistem Informasi*. CV Andi Offset.
- Trimarsiah, Y., & Arafat, M. (2017). Analisis dan Perancangan Website sebagai Sarana Informasi pada Lembaga Bahasa Kewirausahaan dan Komputer AKMI Baturaja. *Jurnal Ilmiah MATRIK*, 19(1), 1–10.
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
- Unhelkar, B. (2017). *Software Engineering with UML*. CRC Press.