

Implementation Of The Importance Performance Analysis (Ipa) Method In Measuring The Level Of Community Satisfaction With Services At The Kelurahan Office Padang Jati Web-Based Village Office

Implementasi Metode Importance Performance Analysis (Ipa) Dalam Mengukur Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Di Kantor Kelurahan Padang Jati Berbasis Web

Haluan Saputra Andalah ¹⁾; Herlina Latipa Sari ²⁾; Prahasti ³⁾

¹⁾Study Program of Information Systems Faculty of Universitas Dehasen Bengkulu

²⁾ Department of Information Systems, Faculty of, Universitas Dehasen Bengkulu

Email: ¹⁾ marimohaluan@gmail.com

How to Cite :

Andalah,S,H. Sari,L,H. Prahasti,P. (2023). Implementation Of The Importance Performance Analysis (Ipa) Method In Measuring The Level Of Community Satisfaction With Services At The Kelurahan Office Padang Jati Web-Based Village Office.Jurnal Komputer, Informasi dan Teknologi, 3 (2). DO: <https://do.org/10.53697/jkomitek.v3.2>

ARTICLE HISTORY

Received [24 September 2023]

Revised [26 November 2023]

Accepted [15 Desember 2023]

KEYWORDS

Metode Importance

Performance Analysis (IPA),

Kepuasan Masyarakat

This is an open access article under the [CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengimplementasikan Metode Importance Performance Analysis (IPA) dan membuat aplikasi berbasis web dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Padang Jati. Aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL yang dapat diakses secara online melalui link url domain <http://haluan.online>. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam mengelola serta mengevaluasi data penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati sehingga diketahui tingkat kepuasan masyarakat dan aplikasi ini dapat dijadikan wadah untuk masyarakat dalam memberikan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati.

ABSTRACT

The purpose of this research is to implement the Importance Performance Analysis (IPA) method and create a web-based application in measuring the level of community satisfaction with the services provided by the Padang Jati Village Office. The web-based application for measuring the level of community satisfaction with services at the Padang Jati Urban Village Office was created using the PHP programming language and MySQL database which can be accessed online via the domain url link <http://haluan.online>. Based on the tests that have been carried out, it is found that this application is very helpful in managing and evaluating data on community satisfaction assessment of services at the Padang Jati Urban Village Office so that the level of community satisfaction is known and this application can be used as a forum for the community to provide an assessment of community satisfaction with services at the Padang Jati Urban Village Office.

PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi telah memberikan sumber (resources) informasi dan komunikasi yang amat luas dari apa yang telah dimiliki manusia. Dengan adanya teknologi informasi dapat mempermudah dalam mendapatkan informasi atau apapun yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. Saat ini teknologi informasi telah diterapkan di berbagai bidang yakni pemerintahan, kepolisian, militer, kesehatan, pendidikan dan lain-lain.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Di mana perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari input, proses, sampai kepada output dari pelayanan yang diberikan. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan. Selain itu juga dibutuhkan lingkungan proses pelayanan yang mampu memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi masyarakat.

Kelurahan Padang Jati merupakan salah satu kelurahan yang terdapat di Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu yang bertugas memberikan pelayanan umum dan administrasi kepada masyarakat. Pelayanan tersebut berupa pembuatan surat pengantar, surat keterangan, legalisasi umum, surat keterangan domisili, dan lainnya yang diberikan ke masyarakat yang membutuhkan. Indeks kepuasan masyarakat (IKM) merupakan ukuran penilaian yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah terhadap pelayanan yang telah diberikan. Hal tersebut tertuang dalam aturan Peraturan Menteri PAN-RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Publik. Namun pada kenyataannya selama ini pihak kelurahan belum memiliki tolak ukur yang dijadikan sebagai wadah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Oleh karena itu, untuk membantu proses penilaian kepuasan masyarakat tersebut maka dibangun suatu aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam memberikan penilaian berbasis web. Hasil penilaian yang telah diberikan oleh masyarakat, akan di analisis menggunakan Metode Importance Performance Analysis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan kinerja di Kantor Kelurahan Padang Jati.

LANDASAN TEORI

Implementasi

Implementasi merupakan suatu proses penerapan ide, konsep, kebijakan atau inovasi dalam suatu tindakan praktis sehingga memberikan dampak baik berupa perubahan pengetahuan, keterampilan maupun nilai dan sikap. Implementasi secara sederhana dapat diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan (Magdalena, et al., 2021).

Implementasi merupakan sebuah proses penerapan suatu tindakan atau pelaksanaan pada suatu rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Penerapan pada suatu tindakan dilakukan secara nyata demi mencapai tujuan (Nurafiaty, et al., 2022).

Berdasarkan pengertian tersebut, dapat disimpulkan bahwa implementasi merupakan suatu proses yang dilakukan secara bertahap sesuai dengan rencana yang telah disusun secara matang dan terperinci.

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*)

Metode *Importance Performance Analysis* (IPA) digunakan untuk melihat posisi hasil plot antara rata-rata skor kinerja (x_j) pada sumbu- x dan rata-rata skor kepentingan (y_j) pada sumbu- y dalam diagram kartesius yang dibagi ke dalam empat kuadran. Dalam menentukan kategori IPA, terlebih dahulu ditentukan nilai x dan y sebagai pembatas untuk masing-masing kuadran (Lubis, et al., 2020).

Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) ini pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James Tahun 1977 bertujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan

prioritas peningkatan kualitas produk/jasa. *Importance Performance Analysis* atau Analisa Tingkat Kepentingan dan kinerja/kepuasan pelanggan merupakan metode analisis tingkat kepuasan konsumen terhadap suatu produk barang/jasa (Fajri, et al., 2019). Adapun Tahapan dari Metode IPA, antara lain :

Angket penilaian

Mencari nilai rata-rata tingkat kinerja dan tingkat kepentingan/harapan Untuk setiap faktor yang mempengaruhi kepuasan digunakan rumus sebagai berikut :

$$X' = \frac{\sum X_i}{n}, Y' = \frac{\sum Y_i}{n} \quad \dots(1)$$

Dimana :

- X' = skor rata-rata tingkat kinerja
- Y' = skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan
- n = jumlah responden

Mencari nilai tingkat kesesuaian responden

Untuk menganalisis data yang diperoleh digunakan Metode *Importance Performace Analysis* dengan rumus :

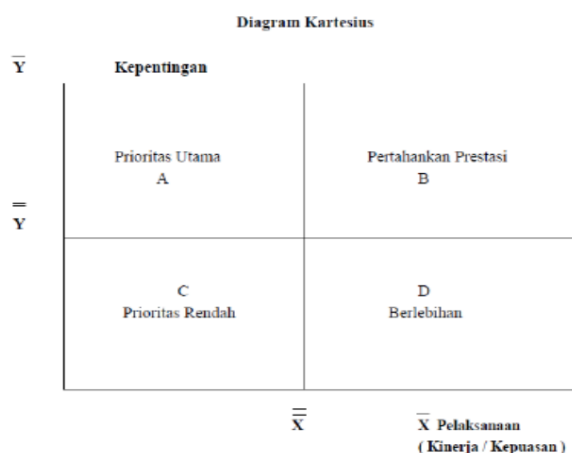
$$Tki = \frac{X_i}{Y_i} \times 100\% \quad \dots(2)$$

Dimana :

- Tki = tingkat kesesuaian responden
- X' = skor rata-rata tingkat kinerja
- Y' = skor rata-rata tingkat kepentingan/harapan

Pada Metode IPA (*Importance Performance Analysis*) ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan dan kinerja perusahaan, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*, yang mana sumbu x mewakili persepsi sedangkan sumbu y mewakili harapan. Maka nanti akan didapat hasil berupa empat kuadran sesuai gambar berikut.

Gambar 1 Matriks IPA



Adapun interpretasi dari kuadran tersebut adalah sebagai berikut:

A. Prioritas Utama (Concentrate Here)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan atau diharapkan konsumen

akan tetapi kinerja perusahaan dinilai belum memuaskan sehingga pihak perusahaan perlu berkonsentrasi untuk mengalokasikan sumber dayanya guna meningkatkan performa yang masuk pada kuadran ini.

B. Pertahankan Prestasi (Keep Up The Good Work)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap penting dan diharapkan sebagai faktor penunjang kepuasan konsumen sehingga perusahaan wajib untuk mempertahankan prestasi kinerja tersebut.

C. Prioritas Rendah (Low Priority)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap mempunyai tingkat persepsi atau kinerja aktual yang rendah dan tidak terlalu penting dan atau tidak terlalu diharapkan oleh konsumen sehingga perusahaan tidak perlu memprioritaskan atau memberikan perhatian lebih pada faktor-faktor tersebut.

D. Berlebihan (Possibly Overkill)

Pada kuadran ini terdapat faktor-faktor yang dianggap tidak terlalu penting dan tidak terlalu diharapkan oleh pelanggan sehingga perusahaan lebih baik mengalokasikan sumber daya yang terkait pada faktor tersebut kepada faktor lain yang lebih memiliki tingkat prioritas lebih tinggi.

Contoh kasus diambil dari penelitian yang dilakukan oleh (Fajri, et al., 2019). Untuk mengukur tingkat kepentingan dilakukan dengan menggunakan skala likert yang terdiri dari sangat penting, penting, tidak penting, dan sangat tidak penting.

Adobe Dreamweaver

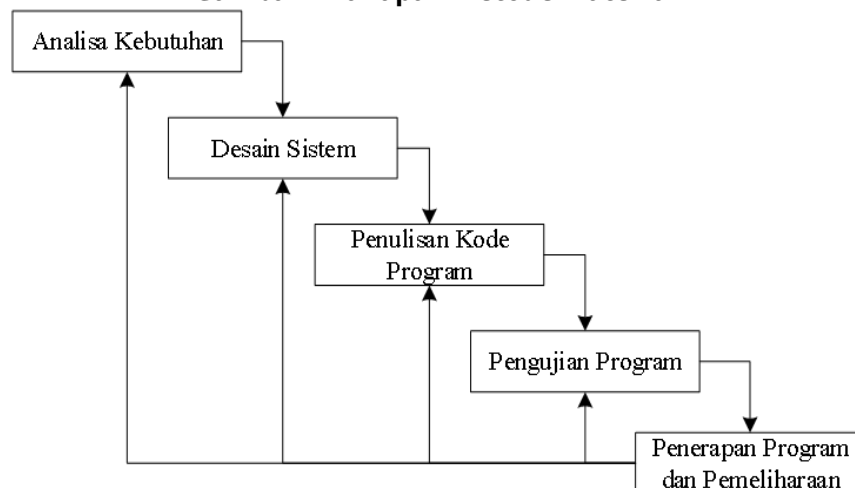
Adobe Dreamweaver merupakan aplikasi pengembang yang berfungsi untuk mendesain web yang dibuat, dikembangkan, dan diproduksi oleh Adobe System. Aplikasi pengembang web ini sangat digemari oleh web desainer dalam merancang web sebab perangkat lunak komputer ini memiliki kelebihan dan kemudahan dalam penggunaannya. Dengan menggunakan aplikasi ini, pengembangan web dapat dilakukan secara visual, sehingga hasil perancangan web dapat langsung terlihat tanpa harus menggunakan aplikasi bantu peramban seperti Google Chrome, Firefox atau Internet Explorer.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode pengembangan sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah Waterfall. Adapun tahapan-tahapan metode waterfall, antara lain :

Gambar 2 Tahapan Metode Waterfall



1. Analisa Kebutuhan
Analisa kebutuhan dilakukan untuk mengetahui permasalahan saat ini di Kantor Kelurahan Padang Jati .
2. Desain Sistem
Desain sistem dilakukan untuk merancang sistem berdasarkan analisis kebutuhan yang telah dilakukan. desain sistem meliputi, Data Flow Diagram, Entity Relationship Diagram, dan Perancangan Aplikasi
3. Penulisan Kode Program
Setelah Desain sistem telah sesuai, maka langkah selanjutnya yaitu menulis kode program berdasarkan perancangan aplikasi yang telah dibuat. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP dan Database MySQL.
4. Pengujian Program
Pengujian program dilakukan untuk mengecek apakah fungsionalitas dari aplikasi sudah berjalan sesuai harapan. Jika belum, maka akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum diterapkan ke Kantor Kelurahan Padang Jati.
5. Penerapan Program dan Pemeliharaan
Tahap ini merupakan tahap akhir dalam pembuatan sebuah sistem, dimana aplikasi akan diterapkan di sekolah dan dilakukan pemeliharaan secara berkala untuk menjaga stabilitas dari aplikasi.

Analisis Sistem Aktual

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan, dibutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung dalam proses pelayanan yang diberikan. Di mana perlu adanya perlakuan yang tepat mulai dari input, proses, sampai kepada output dari pelayanan yang diberikan. Hubungan dan komunikasi yang baik dengan masyarakat sangat dibutuhkan dalam upaya menjaga kelangsungan proses pelayanan yang berkesinambungan. Kelurahan Padang Jati merupakan salah satu kelurahan yang terdapat di Kecamatan Ratu Samban Kota Bengkulu yang bertugas memberikan pelayanan umum dan administrasi kepada masyarakat.

Analisa Sistem Baru

Berdasarkan analisa sistem aktual yang telah dilakukan, maka perlu adanya pengembangan pada sistem yang dengan membantu proses penilaian kepuasan masyarakat tersebut maka dibangun suatu aplikasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam memberikan penilaian berbasis web. Hasil penilaian yang telah diberikan oleh masyarakat, akan di analisis menggunakan Metode Importance Performance Analysis untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan kinerja di Kantor Kelurahan Padang Jati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web merupakan suatu wadah yang dibangun untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan nilai terhadap pelayanan yang diberikan petugas yang bertujuan melakukan evaluasi terhadap penilaian kepuasan yang diberikan oleh masyarakat. Selain itu aplikasi ini juga dapat membantu admin dalam mengelola hasil penilaian tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati, dan memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Kantor Kelurahan Padang Jati.

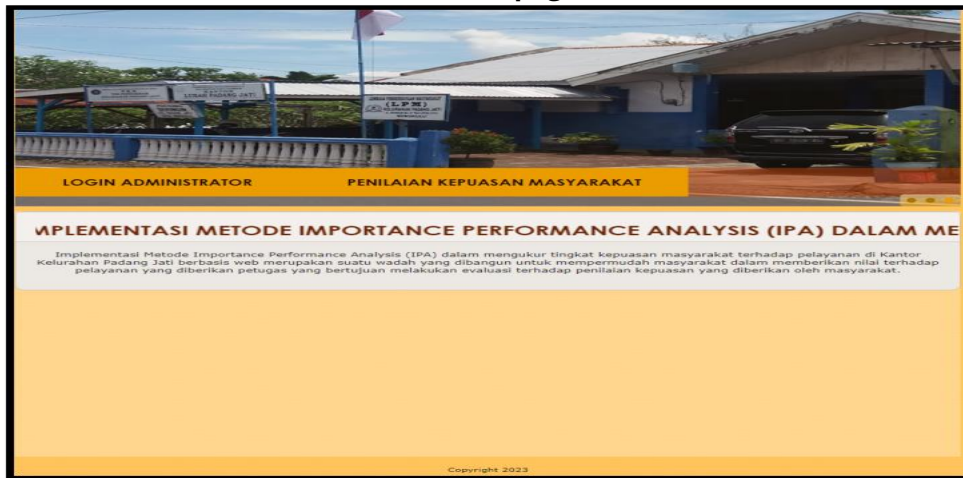
Aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, dimana terdapat 2 (dua) hak akses antarmuka pada aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati yaitu administrator (mengelola

data pertanyaan, analisis metode IPA, dan memberikan informasi output) dan masyarakat (mengisi kuisisioner penilaian kepuasan masyarakat). Adapun antarmuka Aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web , antara lain :

1) Homepage Website

Merupakan halaman web aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati yang pertama kali muncul ketika membuka url website. Homepage ini dapat diakses untuk umum baik masyarakat maupun administrator. Jika ingin masuk sebagai administrator, maka klik login administrator. Jika ingin mengisi kuisisioner penilaian kepuasan masyarakat, maka klik penilaian kepuasan masyarakat. Adapun homepage website seperti Gambar 3.

Gambar 3 Homepage Website



2) Kuisisioner Penilaian Kepuasan Masyarakat

Merupakan halaman web aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati yang digunakan oleh masyarakat untuk memberikan penilaian kepuasan pada setiap pertanyaan dengan memiliki tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan sebagai jawaban dari pertanyaan tersebut. Adapun halaman kuisisioner penilaian kepuasan masyarakat seperti Gambar 3. dan Gambar 4.

Gambar 4 Kuisisioner Penilaian Kepuasan Masyarakat (1)

 The image shows a screenshot of a web form titled 'KUISISIONER PENILAIAN KEPUASAN MASYARAKAT'. The form is divided into a header section and a main content section. The header section contains the title. The main content section is titled 'Biodata Responden' and contains four input fields: 'NIK', 'Nama', 'Alamat', and 'Tanggal Penilaian'. The 'Tanggal Penilaian' field has a date picker icon and a placeholder 'mm/dd/yyyy'. Below the input fields, there is a button labeled 'Mulai Penilaian'.

Gambar 5 Kuisisioner Penilaian Kepuasan Masyarakat (2)

KUISISIONER PENILAIAN KEPUASAN MASYRAKAT

Penilaian

Pertanyaan
Sagaimana pendapat Anda mengenai kehadiran staf pegawai di Kantor Kelurahan Padang Jati ?

Tingkat Kepentingan
 Sangat Penting Penting Tidak Penting Sangat Tidak Penting

Tingkat Kepuasan
 Sangat Puas Puas Tidak Puas Sangat Tidak Puas

Kode Pertanyaan	Pertanyaan	Tingkat Kepentingan (x)	Tingkat Kepuasan (y)	Simpan
P01	Saat masyarakat berkonsultasi, Apa staf memberikan respon yang baik?	Sangat Penting	Puas	Hapus
P02	Apakah pihak Kantor Kelurahan Padang Jati selalu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti?	Penting	Sangat Puas	Hapus
P03	Apakah waktu pelayanan dimulai dan diakhiri sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?	Sangat Penting	Sangat Puas	Hapus
P04	Apakah staf Kantor Kelurahan Padang Jati memberikan pengarahannya sebelum masyarakat berkonsultasi ?	Penting	Puas	Hapus
P05	Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan pembuatan surat-surat yang dilakukan oleh staf Kantor Kelurahan Padang Jati ?	Sangat Penting	Puas	Hapus
P06	Apakah staf Kantor Kelurahan Padang Jati selalu menjawab pertanyaan dari masyarakat berkonsultasi ?	Penting	Puas	Hapus
P07	Apakah staf Kantor Kelurahan Padang Jati membantu masyarakat yang mengalami kesulitan saat berkonsultasi ?	Sangat Penting	Sangat Puas	Hapus
P08	Apakah staf Kantor Kelurahan Padang Jati selalu menyampaikan penjelasan yang sesuai dengan yang masyarakat tanyakan ?	Sangat Penting	Puas	Hapus
P09	Dalam menjalankan tugas apakah staf Kantor Kelurahan Padang Jati selalu memberikan pelayanan yang maksimal?	Penting	Sangat Puas	Hapus
P10	Staf Kantor Kelurahan Padang Jati mudah dihubungi baik Via WhatsApp, Telepon, E-mail, dan lain sebagainya ?	Penting	Puas	Hapus

3) Login Administrator

Merupakan halaman web aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati yang digunakan oleh administrator web untuk masuk ke dalam menu utama agar dapat mengelola data penilaian kepuasan masyarakat. Pada halaman login administrator terdapat field username dan password yang harus diisi dengan benar. Adapun antarmuka halaman login administrator seperti Gambar 5.

Gambar 6 Login Administrator

LOGIN ADMINISTRATOR

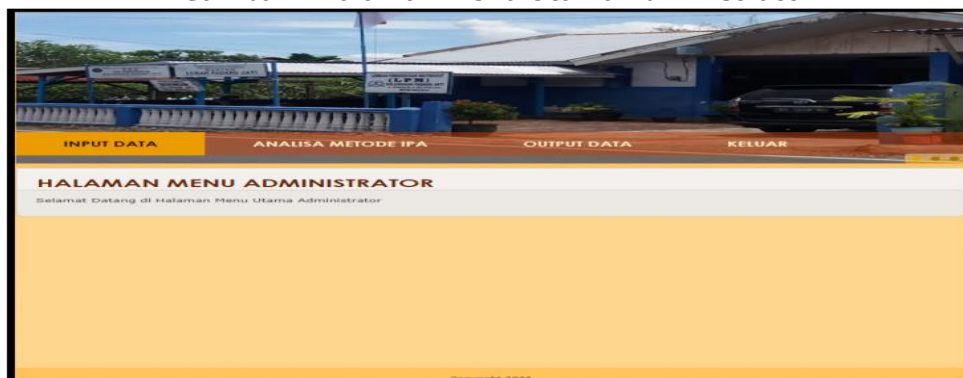
Username

Password

4) Menu Utama Administrator

Merupakan halaman web aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati yang digunakan untuk mempermudah admin dalam mengelola data pertanyaan, menganalisis metode IPA, serta melihat output laporan hasil kepuasan masyarakat per tahun. Adapun halaman menu utama administrator seperti Gambar 6.

Gambar 7 Halaman Menu Utama Administrator



5) Input Data Pertanyaan

Merupakan halaman web aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati yang digunakan untuk mengolah data pertanyaan dengan cara menyimpan, mengoreksi serta menghapus data pertanyaan. Adapun halaman input data pertanyaan seperti Gambar 7.

Gambar 8 Input Data Pertanyaan

INPUT DATA PERTANYAAN

Kode Pertanyaan: P35
 Pertanyaan:

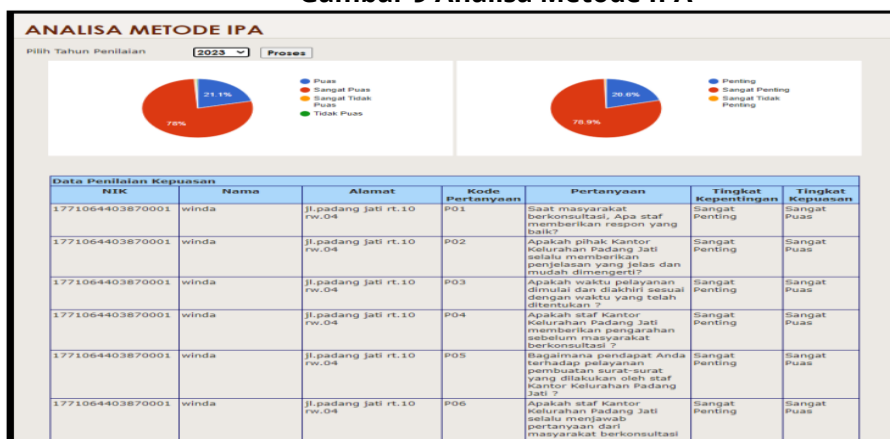
Kode Pertanyaan	Pertanyaan	
P01	Saat masyarakat berkonsultasi, Apa staf memberikan respon yang baik?	Koreksi Hapus
P02	Apakah pihak Kantor Kelurahan Padang Jati selalu memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dimengerti?	Koreksi Hapus
P03	Apakah waktu pelayanan dimulai dan diakhiri sesuai dengan waktu yang telah ditentukan ?	Koreksi Hapus
P04	Apakah staf Kantor Kelurahan Padang Jati memberikan pengarahan sebelum masyarakat berkonsultasi ?	Koreksi Hapus
P05	Bagaimana pendapat Anda terhadap pelayanan pembuatan surat-surat yang dilakukan oleh staf Kantor Kelurahan Padang Jati ?	Koreksi Hapus
P06	Apakah staf Kantor Kelurahan Padang Jati selalu menjawab pertanyaan dari masyarakat berkonsultasi ?	Koreksi Hapus
P07	Apakah staf Kantor Kelurahan Padang Jati membantu masyarakat yang mengalami kesulitan saat berkonsultasi ?	Koreksi Hapus
P08	Apakah staf Kantor Kelurahan Padang Jati selalu menyampaikan penjelasan yang sesuai dengan yang masyarakat tanyakan ?	Koreksi Hapus
P09	Dalam menjalankan tugas apakah staf Kantor Kelurahan Padang Jati selalu memberikan pelayanan yang maksimal?	Koreksi Hapus
P10	Staf Kantor Kelurahan Padang Jati mudah dihubungi baik Via WhatsApp, Telepon, E-mail, dan lain sebagainya ?	Koreksi Hapus

1 2 3 4

6) Analisa Metode IPA

Merupakan halaman web aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati yang digunakan untuk menganalisa metode IPA berdasarkan data penilaian kuisisioner yang telah diisi oleh masyarakat, dimana akan dibagi menjadi 2 bagian yaitu tingkat kepentingan dan tingkat kepuasan pada setiap pertanyaan dari hasil penilaian tersebut. Adapun halaman analisa metode IPA seperti Gambar 9.

Gambar 9 Analisa Metode IPA



7) Laporan Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat Per Tahun

Merupakan output dari hasil analisa metode IPA berdasarkan bulan dan tahun yang akan menunjukkan grafik dan tingkat kesesuaian responden untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat setiap tahunnya. Adapun output laporan hasil penilaian kepuasan masyarakat per tahun seperti Gambar 10.

Gambar 10 Laporan Hasil Penilaian Kepuasan Masyarakat Per Tahun

P19	Bagaimana menurut Anda tentang kemudahan prosedur pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati ?	2.3000	2.4000	95.83
P20	Bagaimana menurut Anda tentang kesopanan dan keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan ?	2.3000	2.3000	100.00
P21	Bagaimana menurut Anda tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan ?	2.1000	2.1000	100.00
P22	Bagaimana pendapat Anda mengenai komunikasi yang diberikan oleh pegawai Kantor Kelurahan Padang Jati ?	2.3000	2.3000	100.00
P23	Bagaimana pendapat Anda mengenai penampilan pegawai Kantor Kelurahan Padang Jati ?	2.2000	2.2000	100.00
P24	Bagaimana pendapat Anda tentang kepedulian pegawai Kantor Kelurahan Padang Jati dalam melayani masyarakat ?	2.3000	2.3000	100.00
P25	Bagaimana pendapat Anda tentang kesigapan pegawai dalam menangani keluhan dari masyarakat ?	2.7000	2.7000	100.00
P26	Bagaimana pendapat Anda mengenai kualitas sarana dan prasarana yang terdapat di Kantor Kelurahan Padang Jati ?	2.2000	2.2000	100.00
P27	Bagaimana menurut Anda tentang ruang tunggu di Kantor Kelurahan Padang Jati ?	2.3000	2.3000	100.00
P28	Bagaimana menurut Anda tentang kebersihan di lingkungan Kantor Kelurahan Padang Jati ?	2.5000	2.5000	100.00
P29	Bagaimana menurut Anda tentang waktu pelayanan yang diberikan di Kantor Kelurahan Padang Jati ?	2.2000	2.2000	100.00
P30	Bagaimana menurut Anda tentang keamanan pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati ?	2.3000	2.3000	100.00
P31	Bagaimana menurut Anda tentang para staf Kantor Kelurahan Padang jati dalam menanggapi tanggapan masyarakat ?	2.1000	2.1000	100.00
P32	Bagaimana menurut Anda tentang pelayanan yang diberikan Kantor Kelurahan Padang Jati terkait dengan penyaluran bantuan masyarakat ?	2.3000	2.3000	100.00
P33	Bagaimana menurut Anda terkait dengan keamanan masyarakat di Lingkungan Kelurahan Padang Jati ?	2.3000	2.3000	100.00
P34	Bagaimana menurut Anda terkait staf Kantor Kelurahan Padang Jati dalam mengurus masyarakat perihal pemerintah dan urusan pribadi ?	2.3000	2.3000	100.00
Rata-rata				99.626765%

Kesimpulan :

Berdasarkan persentase tingkat kesesuaian responden tersebut, diperoleh bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor Kelurahan Padang Jati Kota Bengkulu yaitu Sangat Puas.

Bengkulu, 29/09/2023
Kepala Lurah

Pembahasan

Pengujian blackbox (blackbox testing) adalah salah satu metode pengujian perangkat lunak yang berfokus pada sisi fungsionalitas, khususnya pada input dan output aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web (apakah sudah sesuai dengan apa yang diharapkan atau belum). Tahap pengujian atau testing merupakan salah satu tahap yang harus ada dalam sebuah siklus pengembangan perangkat lunak (selain tahap perancangan atau desain).

Tabel 1 Hasil Pengujian *Blackbox*

No	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian
1.	Melakukan Proses <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah	Halaman Login Administrator	Sistem berhasil menolak <i>user</i> yang menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang salah	Sesuai Harapan
2.	Melakukan proses <i>login</i> dengan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar	Halaman Login Administrator	Sistem berhasil menerima akses <i>user</i> yang menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang benar	Sesuai Harapan

3	Menginputkan penilaian kepuasan layanan dengan nik dan tahun yang sama	Halaman Penilaian Kepuasan	sistem berhasil menolak akses untuk menyimpan data penilaian kepuasan	Sesuai Harapan
4.	Melakukan analisa penilaian kepuasan	Halaman Analisa Penilaian Kepuasan	Sistem berhasil menampilkan hasil analisa penilaian kepuasan melalui pendekatan Metode IPA	Sesuai Harapan

Pengujian pada aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web dilakukan melalui 3 tahapan, antara lain :

1.Pengujian Secara Offline

Pengujian secara offline dilakukan dengan :

a. Uji coba penginputan data website

Dalam pengujian penginputan data penilaian kepuasan dan menganalisa penilaian kepuasan melalui metode IPA pada website secara offline berhasil dilakukan dengan baik dan lancar.

b. Uji coba dalam mengambil informasi dari database.

Dalam pengujian ini, aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web berhasil mengambil informasi dari database secara offline dan menampilkan informasi tersebut ke dalam bentuk output laporan hasil penilaian kepuasan yang direkap per tahun.

2.Pengujian Secara Online

Pengujian secara online dilakukan dengan :

a. Upload web

Dalam proses upload website berlangsung hanya 1 jam dimulai dengan menyewa hosting dan membeli domain di rumah web. Kemudian menunggu aktivasi selama 15 menit, lalu upload file website beserta database. Adapun url domain : <http://haluan.online>

b. Uji coba penginputan data website secara online

Dalam pengujian input data website secara online baik input data penilaian kepuasan dan menganalisa penilaian kepuasan melalui metode IPA dilakukan dengan baik dan lancar.

c. Uji coba dalam mengambil informasi dari database

Aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web berhasil mengambil informasi dari database secara offline dan menampilkan informasi tersebut ke dalam bentuk output laporan hasil penilaian kepuasan yang direkap per tahun.

3. Pengujian Menggunakan Kuisisioner

Pengujian menggunakan kuisisioner pada aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web dengan jumlah responden 5 orang (data terlampir). Dari hasil pengujian tersebut dapat disimpulkan bahwa :

- a. Aplikasi ini sangat membantu dalam mengelola serta mengevaluasi data penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati sehingga diketahui tingkat kepuasan masyarakat
- b. Aplikasi ini dapat dijadikan wadah untuk masyarakat dalam memberikan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Implementasi Metode Importance Performance Analysis (IPA) dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web merupakan suatu wadah yang dibangun untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan nilai terhadap pelayanan yang diberikan petugas yang bertujuan melakukan evaluasi terhadap penilaian kepuasan yang diberikan oleh masyarakat.
2. Aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati berbasis web dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL yang dapat diakses secara online melalui link url domain <http://haluan.online>
3. Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, diperoleh bahwa aplikasi ini sangat membantu dalam mengelola serta mengevaluasi data penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati sehingga diketahui tingkat kepuasan masyarakat dan aplikasi ini dapat dijadikan wadah untuk masyarakat dalam memberikan penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Kelurahan Padang Jati.

Saran

1. Agar dapat menggunakan aplikasi ini untuk membantu masyarakat dalam memberikan penilaian kepuasan layanan terhadap Kantor Kelurahan Padang Jati
2. Perlu adanya pengembangan aplikasi dalam penelitian selanjutnya sehingga untuk pengembangan interface yang lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ardiana, D. P. Y. et al., 2021. Sistem Basis Data Lanjutan. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.
- Enterprise, J., 2019. PHP Untuk Programmer Pemula. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Fajri, L., Sugiarto & Anggraini, R., 2019. Penerapan Metode IPA (Importance Performance Analysis) Untuk Menganalisis Kepentingan dan Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Bus Trans Koetaradja (Studi Kasus : Koridor I Keudah-Darussalam). Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan, Volume Vol.2 No.2 P-ISSN.2620-7567.
- Firman, A., 2019. Analisis dan Perancangan Sistem Informasi. Surabaya: Penerbit Qiara Media.
- Lubis, H., Lubis, I. & Mita, F. D., 2020. Aplikasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Menggunakan Metode IPA (Importance Performance Analysis). Jurnal Inovasi Informatika Universitas Pradita, Volume Vol.5 No.2 p-ISSN.2527-4007.
- Magdalena, I., Salsabila, A., Krianasari, D. A. & Apsarini, S. F., 2021. Implementasi Model Pembelajaran Daring Pada Masa Pandemi COVID-19 Di Kelas III SDN Sindangsari III. Jurnal Pendidikan dan Dakwah, Volume Vol.3 No.1 .
- Mandar, R., 2017. Solusi Tepat Menjadi Pakar Adobe Dreamweaver CS6. Jakarta: PT. Elexmedia Komputindo.
- Ningsih, S. R. et al., 2022. Perancangan Basis Data. Medan: Penerbit Yayasan Kita Menulis.

- Nirsal, Rusmala & Syafriadi, 2020. Desain dan Implementasi Sistem Pembelajaran Berbasis e-Learning Pada Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Pakue Tengah. Jurnal Ilmiah d'Computare, Volume Vol.10.
- Nurafiati, S., Rahayu, T., Sugiharto & Pramono, H. H., 2022. Strategi Implementasi Penguatan Pendidikan Karakter Pada Pembelajaran Pendidikan Jasmani. Jawa Tengah: Zahira Media Publisher.
- Satwika, I. K. S. & Semadi, K. N., 2020. Perbandingan Performansi Web Server Apache dan Nginx Dengan Menggunakan IPV6. Jurnal SCAN, Volume Vol.XV no.1 ISSN:2686-6099.
- Suprpto, U., 2021. Pemodelan Perangkat Lunak (C3) Kompetensi Keahlian : Rekayasa Perangkat Lunak Untuk SMK/MAK Kelas XI. Jakarta: Grasindo.