

**PROYEK  
TUGAS AKHIR**



**POLITEKNIK NEGERI BALI**

**RANCANG BANGUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BERBASIS WEB PADA KANTOR CAMAT KUTA SELATAN**

**OLEH :**

**Kadek Ayu Satria Bhawasmi Munang / 2115323036**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA  
JURUSAN TEKNOLOGI INFORMASI  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
2024**

**LEMBAR PENGESAHAN  
PROYEK TUGAS AKHIR**

**RANCANG BANGUN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
BERBASIS WEB PADA KANTOR CAMAT KUTA SELATAN**

Proyek Tugas Akhir ini Diajukan untuk Menyelesaikan  
Program Pendidikan Diploma DIII di  
Program Studi DIII Manajemen Informatika  
Jurusan Teknologi Informasi - Politeknik Negeri Bali

Oleh :

No	NIM	Nama Mahasiswa	Tanda Tangan
1	2115323036	Kadek Ayu Satria Bhawasmi M	

Bukit Jimbaran, 8 Agustus 2024

Disetujui Oleh :

Manager Proyek



(Dr. I Ketut Gede Arta, AP, SH, M.Si)  
NIP.197512261994121001

Pembimbing 1



(Putu Gde Sukarata, ST.MT)  
NIP. 197203142001121001

Pembimbing 2



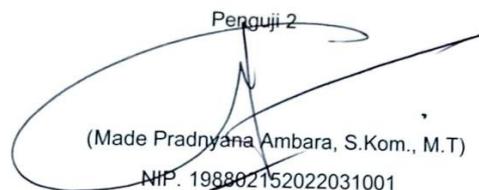
(I Ketut Gede Sudiarta, ST., MT)  
NIP. 197104191997021001

Penguji 1



(Ida Bagus Putra Manuaba, S.Kom., MT)  
NIP. 198707052015041002

Penguji 2



(Made Pradnyana Ambara, S.Kom., M.T)  
NIP. 198802152022031001

# LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI LAPORAN PROYEK TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

## LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI LAPORAN PROYEK TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kadek Ayu Satria Bhawasmi Munang  
NIM : 2115323036  
Program Studi : Manajemen Informatika  
Jurusan : Teknik Teknologi Informasi  
Jenis Karya : Proyek Tugas Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Bali Hak **Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty- Free Right)** atas proyek tugas akhir saya yang berjudul: Rancang Bangun Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Camat Kuta Selatan

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Politeknik Negeri bali berhak menyimpan, mengalihmedia atau mengalihformatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bukit Jimbaran, 26 Agustus 2024



Yang menyatakan

(Kadek Ayu Satria Bhawasmi M)

# FORM PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

## FORM PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : Kadek Ayu Satria Bhawasmi Munang

NIM : 2115323036

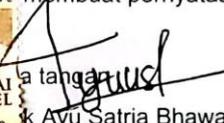
Program Studi : Manajemen Informatika

Jurusan : Teknologi Informasi

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan Proyek Tugas Akhir berjudul Rancang Bangun Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Camat Kuta Selatan bebas dari plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. Apabila di kemudian hari ditemukan bahwa proyek tugas akhir terdapat indikasi plagiarisme, saya **bersedia menerima sanksi** akademik berupa pencabutan Tugas Akhir dan gelar yang saya peroleh dari Tugas Akhir tersebut.

Bukit Jimbaran, 26 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan

  
METERAI  
TEMPEL  
66790ALX318713400  
Kadek Ayu Satria Bhawasmi M  
2115323036

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas berkat rahmat-Nya, Project Web dan Laporan Project Tugas Akhir **Rancang Bangun Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Camat Kuta Selatan** bisa terselesaikan tepat pada waktunya terhitung tanggal pengerjaan dimulai dari 08 Mei 2024 hingga 08 Agustus 2024

Penyelesaian Project Web Tugas Akhir dan Laporan Project Tugas Akhir ini tidak terlepas dari peran berbagai pihak yang telah memberikan arahan, bantuan, dan dukungan oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih banyak kepada:

1. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Gede Arya Astawa, ST., M.Kom selaku Ketua Jurusan Teknologi Informasi.
2. Bapak Ida Bagus Putra Manuaba, S.Kom., M.T selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Informatika, Jurusan Teknologi Informasi.
3. Bapak Putu Gde Sukarata, ST.MT selaku Dosen Pembimbing 1 Penulis Program Studi D3 Manajemen Informatika telah memberikan banyak bimbingan, saran dan arahan selama proses penyusunan Project Web dan Laporan Project Tugas Akhir.
4. Bapak I Ketut Gede Sudiarta, ST.MT selaku Dosen Pembimbing 2 Penulis Program Studi D3 Manajemen Informatika yang telah memberikan banyak arahan, saran dan bimbingan selama proses penyusunan Project Web dan Laporan Project Tugas Akhir.
5. Bapak Dr. I Ketut Gede Arta, AP, SH, M.Si selaku Pimpinan Kantor Camat Kuta Selatan dan selaku Manager Proyek dalam Project Web Tugas Akhir.
6. Ibu Kadek Martha Trisnayanthi, S.STP.M.Si selaku Pembimbing Lapangan PKL Penulis dan selaku Ketua Proyek dalam Project Web Tugas Akhir.
7. Orang Tua dan Seluruh Rekan Politeknik Negeri Bali yang telah banyak memberikan semangat dan bantuan selama proses penyusunan Project Web dan Laporan Tugas Akhir.

## ABSTRAK

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah alat penting dalam mengevaluasi tingkat kepuasan pelayanan yang didapatkan oleh seluruh masyarakat yang berkunjung ke Kantor Camat Kuta Selatan kegiatan ini dilakukan dari hari senin hingga sabtu melalui *staff* seksi pelayanan administrasi umum yang bertugas diadakannya kegiatan survei ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Camat Kuta Selatan kepada masyarakat, mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan tersebut serta memberikan rekomendasi untuk perbaikan kualitas pelayanan di masa mendatang.

Kegiatan survei yang dilaksanakan dari tahun 2011 hingga saat ini namun proses pengumpulan survei yang digunakan masih berbentuk manual dengan menggunakan selebaran kertas yang dibagikan kepada masyarakat yang berkunjung. Pada lembaran kuisisioner terdapat 12 pertanyaan kuisisioner dan terdapat identitas masyarakat setelah selesai masyarakat melengkapi kuisisioner petugas akan menginputkan keseluruhan jawaban kuisisioner masing-masing masyarakat.

Proses survei yang digunakan sangat kurang efektif dan membutuhkan waktu tambahan dikarenakan petugas harus menginputkan ulang keseluruhan jawaban kuisisioner masyarakat pada pilihan jawaban kuisisioner terdapat 4 pilihan jawaban yakni tidak baik sama sekali, cukup baik, sangat baik, baik.

Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Berbasis Web yang kini bisa diakses oleh masyarakat menggunakan perantara handphone pribadi masyarakat dan tampilan desain sudah dirancang dengan sangat sederhana dikarenakan website ini berlaku untuk segala kalangan umur.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka dirancang sebuah Survei Kepuasan Masyarakat berbasis web untuk mempermudah *staf* dalam mengelola survei seperti mampu menampilkan hasil survei secara otomatis, mengelola daftar pertanyaan kuisisioner. Sistem web ini dirancang guna menyederhanakan dan mengotomisasi proses pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Kantor Camat Kuta Selatan. Survei Kepuasan Masyarakat yang dirancang ini menjadi solusi terhadap masalah-masalah yang terdapat pada survei berbasis kertas.

Kata Kunci : surveikepuasanmasyarakat,kutssel

## DAFTAR ISI

COVER.....	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PLAGIARISMA.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
<b>BAB I INFORMASI UMUM PROYEK</b>	
1.1 Gambaran Umum Proyek.....	1
1.2 Latar Belakang.....	1
1.3 Deskripsi Proyek .....	2
1.4 Tujuan Proyek.....	5
1.5 Keuntungan Proyek.....	5
<b>BAB II PERENCANAAN PROYEK</b>	
2.1 Teknologi Digunakan .....	6
2.2 Perencanaan Proyek.....	7
2.3 Anggaran Biaya .....	12
<b>BAB III PELAKSANAAN PROYEK</b>	
3.1 Hasil Proyek Aplikasi.....	13
3.2 Implementasi Proyek.....	18
3.3 Hasil Pengujian Sistem .....	20
<b>BAB IV PENUTUP</b>	
4,1 Kesimpulan .....	22
4.2 Saran .....	22
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>23</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Gambaran Umum Proyek.....	1
Tabel 2.1 Atribut ERD .....	8
Tabel 2.2 Tabel Kuisisioner .....	8
Tabel 2.3 Responden Survei.....	8
Tabel 2.4 Tabel Data Petugas.....	8
Tabel 2.5 Tabel Data Masyarakat .....	9
Tabel 3.1 Blackbox Testing .....	21
Tabel 4.1 Aktivitas Proyek TA .....	24

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Flowmap Masyarakat .....	3
Gambar 1.2 Flowmap Petugas.....	4
Gambar 2.1 Rancangan DFD.....	7
Gambar 2.2 Rancangan ERD .....	7
Gambar 2.3 Konseptual Database .....	9
Gambar 2.4 Tampilan UI Registrasi .....	10
Gambar 2.5 Tampilan UI Email Verify .....	10
Gambar 2.6 Tampilan UI Form Login .....	10
Gambar 2.7 Tampilan UI Dashboard Masyarakat .....	11
Gambar 2.8 Tampilan UI Kuisisioner .....	11
Gambar 2.9 Tampilan UI Berhasil Kuisisioner.....	11
Gambar 2.10 Tampilan UI Belum Lengkap .....	11
Gambar 2.11 Tampilan UI Halaman Profile .....	11
Gambar 2.12 Tampilan UI Dashboard Petugas.....	11
Gambar 2.13 Tampilan UI Form Lupa Password .....	12
Gambar 2.14 Tampilan UI Reset Password .....	12
Gambar 2.15 Tampilan UI Form Reset Password .....	12
Gambar 3.1 Tampilan Dashboard Masyarakat.....	13
Gambar 3.2 Tampilan Dashboard Petugas .....	13
Gambar 3.3 Tampilan Dashboard Pengunjung .....	14
Gambar 3.4 Fitur Awal Masyarakat.....	14
Gambar 3.5 Lembaran Kuisisioner .....	15
Gambar 3.6 Halaman Profile Masyarakat.....	15
Gambar 3.7 Dashboard Petugas.....	16
Gambar 3.8 Dashboard Pengunjung.....	16
Gambar 3.9 Profile Petugas .....	17
Gambar 3.10 Halaman Kuisisioner .....	17
Gambar 3.11 Halaman Responden.....	18
Gambar 3.12 Halaman Form Registrasi.....	18
Gambar 3.13 Halaman Domain.....	19
Gambar 3.14 Pendaftaran Hosting.....	19
Gambar 3.15 Tampilan PHP MY ADMIN Domainsia .....	19
Gambar 3.16 Tampilan CP File Manager .....	20
Gambar 3.17 Tampilan Website Sukses Hosting .....	20
Gambar 4.1 Lampiran Penyerahan Proyek .....	24

Gambar 4.2 Lampiran Selesai Bimbingan .....	25
Gambar 4.3 Lampiran Surat Kerjasama .....	25
Gambar 4.4 Lampiran Surat Serah Terima Proyek.....	26
Gambar 4.5 Lampiran Form Bimbingan Industri.....	27
Gambar 4.6 Lampiran Form Bimbingan Dospem 1 dan 2.....	28

# BAB I

## INFORMASI UMUM PROYEK

### 1.1 Gambaran Umum Proyek

Tabel 1.1 Gambaran Umum Proyek

Jenis Proyek	Proyek Dari Tempat PKL / <del>Penugasan Dari Prodi</del>
Pengerjaan Proyek	<del>Kelompok</del> / Individu
Pemilik Proyek	Kantor Camat Kuta Selatan
Manajer Proyek	Dr. I Ketut Gede Arta, AP, SH, M.Si
Ketua Tim Proyek	Kadek Martha Trisnayanthi, S.STP.M.Si
Anggota Proyek	Kadek Ayu Satria Bhawasmi Munang

### 1.2 Latar Belakang

Kantor Camat Kuta Selatan selaku instansi pemerintahan yang beralamat di Jl. Raya Kampus Unud, Kecamatan Kuta Selatan, Kabupaten Badung yang mempunyai tiga kelurahan dan 3 Desa yakni Desa Pecatu, Desa Ungasan, Desa Kutuh serta 3 Kelurahan yakni Kelurahan Benoa, Kelurahan Tanjung Benoa, Kelurahan Jimbaran Sebagai penyelenggara publik telah mengadakan Survei Terhadap Pelayanan guna mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai penerima layanan saat ini proses pengelolaan survei yang dilakukan masih berbentuk manual yakni dengan menyebarkan lembaran kertas secara bergantian kepada masyarakat.

Berdasarkan latar belakang pada pembahasan tersebut maka dirancang sebuah Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Camat Kuta Selatan untuk mempermudah staff dalam mengelola survei seperti mampu menampilkan hasil survei secara sistematis dan terstruktur serta menghemat waktu para staff dan masyarakat. Website dirancang guna menyederhanakan dan mengotomisasi proses pelaksanaan survei dan survei ini dibuat berbasis website menjadi solusi terhadap masalah-masalah yang terdapat pada survei berbasis kertas.

### **1.3 Deskripsi Proyek / Gambaran Umum Proyek**

Survei Kepuasan Masyarakat berbasis website adalah survei yang dirancang oleh penulis survei ini dikelola langsung oleh petugas yaitu Staff Perwakilan Kantor Camat Kuta Selatan yang bertugas, dan survei berbasis web sudah dirancang dengan sederhana agar tidak membuat masyarakat kebingungan. Pada menu lembaran kuisisioner terdapat 12 pertanyaan kuisisioner yang telah disiapkan dan wajib dilengkapi keseluruhan oleh masyarakat dan terdapat 5 pilihan jawaban seperti sangat baik, baik, cukup baik, tidak baik, tidak baik sama sekali.

Hasil survei masyarakat dibuat dalam bentuk grafik diagram dan hasil survei tersebut hanya bisa dilihat oleh petugas yakni Perwakilan Staff Kantor Camat Kuta Selatan yang bertugas

Terdapat 2 tampilan menu yakni menu masyarakat dan menu petugas dirancang dengan tampilan yang berbeda.

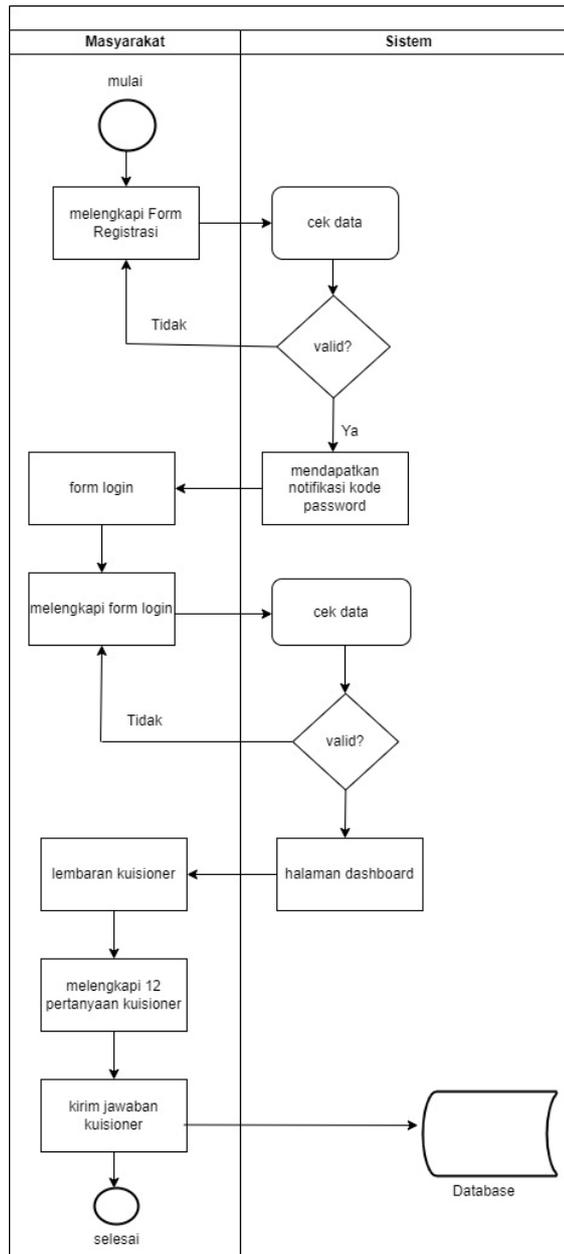
Seluruh masyarakat ketika telah selesai menjawab pertanyaan kuisisioner hasil dari jawaban kuisisioner telah tersimpan dengan aman pada sistem dan hanya petugas yang dapat melihat keseluruhan hasil kuisisioner tersebut.

Terdapat 2 entitas yang terlibat dalam rancangan survei ini:

1. Masyarakat
2. Petugas (Perwakilan Staff Kantor Camat Kuta Selatan)

Berikut merupakan alur flowmap dari Survei Kepuasan Masyarakat  
Flowmap Masyarakat dan Flowmap Petugas

## FLOWMAP MASYARAKAT



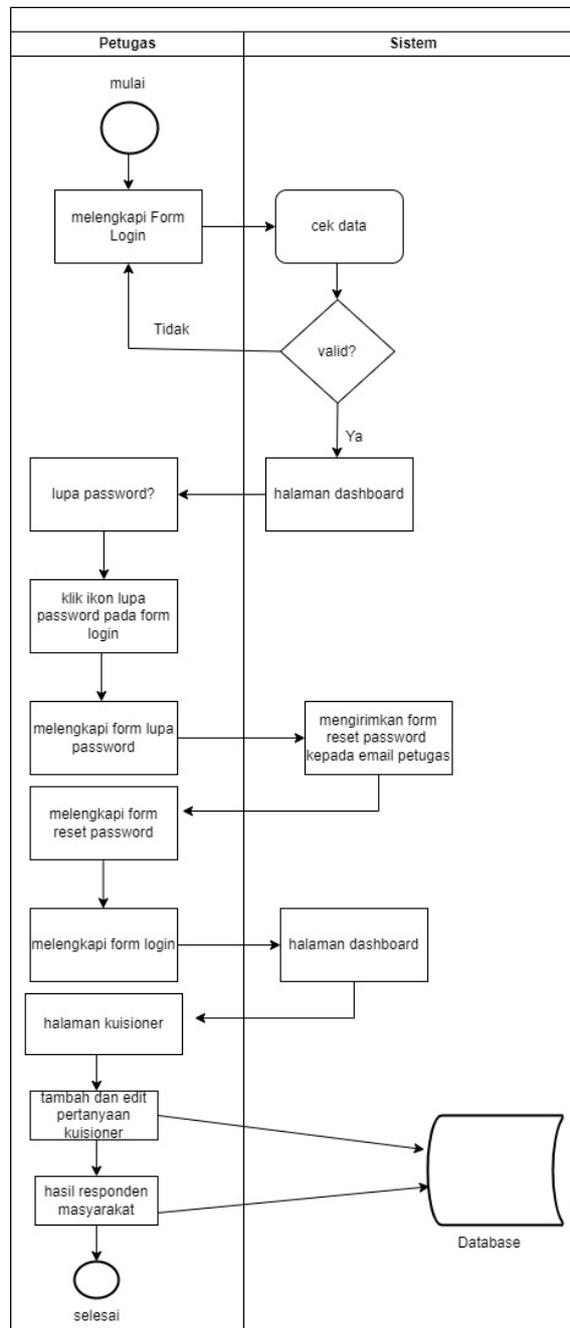
Gambar 1.1 Flowmap Masyarakat

### Keterangan

1. Masyarakat wajib untuk mengisi form register sebelum mengisi lembaran kuisiener.
2. Setelah berhasil melakukan register, masyarakat akan mendapatkan kode password yang telah dikirimkan langsung oleh petugas yang bertugas.
3. Masyarakat melengkapi form login dengan menginputkan email dan password.
4. Setelah berhasil login masyarakat akan diarahkan secara otomatis pada halaman dashboard dan masyarakat bisa langsung klik menu halaman kuisiener pada navbar.

5. Terdapat 12 pertanyaan pada lembaran kuisisioner dan wajib dilengkapi keseluruhan pertanyaan kuisisioner.
6. Setelah selesai melengkapi seluruh pertanyaan survei masyarakat bisa klik ikon kirim jawaban kuisisioner dan data sudah otomatis tersimpan.

### FLOWMAP PETUGAS



Gambar 1. 2 Flowmap Petugas

#### Keterangan

1. Petugas merupakan perwakilan staff dari kantor camat kuta selatan.

2. Petugas wajib untuk melakukan login terlebih dahulu dengan hanya menginputkan email dan password, mengenai password petugas dibebaskan untuk membuat sendiri.
3. Setelah berhasil login petugas akan diarahkan kepada halaman dashboard petugas.
4. Apabila petugas lupa password bisa klik ikon lupa password pada halaman login, nantinya petugas akan melakukan reset password dan setelah reset password petugas akan diarahkan kembali pada halaman dashboard dan akan melengkapi form login ulang.
5. Petugas bisa melakukan edit dan tambah lembar pertanyaan kuisioner dan nantinya apabila terdapat lembar kuisioner yang di edit maka akan tersimpan secara otomatis pada sistem.
6. Hasil survei masyarakat hanya petugas yang dapat melihat dan seluruh hasil survei masyarakat sudah tersimpan dengan aman pada sistem.

#### **1.4 Tujuan Proyek**

Tujuan dari dilakukannya survei kepuasan masyarakat yakni Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu instansi atau organisasi dan juga tujuan lainnya yakni instansi pemerintah juga bisa Mengidentifikasi masalah atau kelemahan dalam pelayanan yang diberikan sehingga dapat dilakukan perbaikan. Pelaksanaan survei yang semula nya berbentuk manual kini telah digantikan menjadi berbentuk website dan Rancang Bangun Survei Kepuasan Masyarakat yang dirancang ini menjadi solusi terhadap masalah-masalah yang terdapat pada survei berbasis kertas.

#### **1.5 Keuntungan Proyek**

##### **1. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik**

Dengan diadakannya pengumpulan survei instansi pemerintahan bisa mengetahui lebih dalam umpan balik masyarakat dan instansi pemerintahan bisa menyesuaikan dari segi pelayanan seluruh staff agar lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat, dan juga sisi lain diadakannya pengumpulan survei instansi pemerintahan bisa meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat.

##### **2. Pemahaman Lebih Baik Tentang Kebutuhan Masyarakat**

Survei kepuasan masyarakat membantu instansi pemerintahan untuk memahami lebih dalam dan secara seksama tentang kebutuhan, keinginan, dan preferensi masyarakat secara lebih baik.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Adapun kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan Pelaksanaan Proyek Tugas Akhir ini yakni telah dihasilkannya Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kuta Selatan yang dapat digunakan untuk memberi gambaran alur sistem yang terkomputerisasi untuk membantu pihak instansi dalam mengelola survei agar menjadi lebih efektif dan efisien waktu serta tenaga.

Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kuta Selatan mampu meminimalisir penggunaan kertas dan memudahkan staf dalam pengelolaan survei sehingga prosesnya jauh lebih cepat dibandingkan sistem survei manual. Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kuta Selatan ini diharapkan dapat menjadi solusi praktis dari masalah yang ada guna memberikan kemudahan dalam pengelolaan survei.

#### **4.2 Saran**

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis memberikan saran yakni Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat pada Kantor Camat Kuta Selatan ini diharapkan dapat dikembangkan lebih lanjut dari segi fitur dan diimplementasikan menjadi sebuah sistem informasi berbasis web yang mampu memudahkan pihak instansi dalam melakukan survei terhadap kepuasan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

1. Tanjung, 2018, Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
<https://pa-tanjung.go.id/survei/>
2. Milli Fajar Fitra, 2023, Rancang Bangun Survei Kepuasan Masyarakat  
<https://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/article/view/120587>
3. LE Anjaswari, 2021, Tampilan Sistem SKM  
<https://ejournal.upnvj.ac.id/informatik/article/view/3468/1406>
4. Stockcoding, 2023 Aplikasi Kuisioner SKM Berbasis Website  
<https://stokcoding.com/aplikasi-kuisioner-kepuasan-masyarakat-berbasis-web->
5. Dewa Ayu Mahita Martha Maharani, 2023, ITB STIKOM BALI KAMPUS JIMBARAN, SISTEM SKM
6. Universitas Kristen Satya Wacana, 2015, Perancangan Sistem Informasi Survei  
[https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/14658/2/T1\\_682010083\\_Full%20text.pdf](https://repository.uksw.edu/bitstream/123456789/14658/2/T1_682010083_Full%20text.pdf)
7. Universitas Negeri Padang, 2023, Rancang Bangun E-Survei  
<https://ejournal.unp.ac.id/index.php/voteknika/article/view/120587>
8. Digitalinnovation.com, 2023, Sistem Informasi Survei Berbasis Web  
<https://epublikasi.digitallinnovation.com/index.php/sempatin/article/view/88>
9. Ahmad Mujahid, 2023, Pelayanan Survei Kepuasan Masyarakat  
<https://senafti.budiluhur.ac.id/index.php/senafti/article/view/1073>
10. JawaTimurPemprov, 2019, Eklik Survei Online  
<https://pppbulu.dkp.jatimprov.go.id/project/survei-ikm/>