

## **MODEL PELAYANAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PADA PUSKESMAS BERBASIS WEB**

**Muslihuddin<sup>1</sup>, Ahmad Mujahid<sup>2\*</sup>, Nidia Rosmawanti<sup>3</sup>**

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi, STMIK Banjarbaru, Banjarbaru, Indonesia  
Email: <sup>1</sup>muslihuddien@gmail.com, <sup>2\*</sup>mujahidrow@gmail.com, <sup>3</sup>nidia rosmawanti@gmail.com  
(\*mujahidrown@gmail.com)

**Abstrak** – Pelayanan survey kepuasan masyarakat sangat penting dalam berbagai bidang dan sektor, termasuk pelayanan publik, bisnis, lembaga pemerintah, dan institusi lainnya. Dengan layanan survey maka sebuah instansi mengevaluasi kualitas layanan yang mereka berikan, Meningkatkan Kualitas Pelayanan, melakukan pengukuran kinerja. Penelitian yang dibuat merupakan sebuah Model Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Berbasis Web dimana masing-masing puskesmas dapat memanajemen hasil survey yang akan dilakukan oleh masyarakat dan sehingga diharapkan tidak adanya lagi keterlambatan dalam pengumpulan rekapan survey kepuasan masyarakat, hasil kejelasan dari survey kepuasan masyarakat itu dapat akurat karena, dalam pembuatan laporan survey kepuasan masyarakat dapat sesuai waktu dan sistem yang akan dibuat berbasis user friendly. Hasil dari uji user acceptance menyatakan bahwa Aplikasi aplikasi pelayanan survey kepuasan masyarakat Puskesmas Kota Banjarbaru berbasis web dari 20 responden hasil rata-rata yang didapatkan bahwa 31% responden menyatakan sangat setuju, responden 69 % setuju dari sisi admin aplikasi pelayanan survey kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kota Banjarbaru berbasis web ini dapat mempercepat penyampaian informasi laporan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kota Banjarbaru dihasilkan bahwa 63 % sangat setuju dan 47 % setuju

**Kata Kunci:** *Survey kepuasan masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat, Web*

## ***SERVICE MODEL OF COMMUNITY SATISFACTION SURVEY IN WEB-BASED COMMUNITY HEALTH CENTERS***

**Abstract** – *Community satisfaction survey services are very important in various fields and sectors, including public services, business, government agencies, and other institutions. With a survey service, an agency evaluates the quality of the services they provide, improves service quality, and measures performance. The research made is a Community Satisfaction Survey Service Model at Web-Based Health Centers where each health center can manage the results of the survey to be carried out by the community and so it is hoped that there will be no more delays in collecting community satisfaction survey recaps, the results of the clarity of the community satisfaction survey can be accurate because, in making community satisfaction survey reports, it can be done according to time and the system will be made on a user friendly basis. The results of the user acceptance test stated that the web-based community satisfaction survey service application for the Community Health Center in Banjarbaru City from 20 respondents, the average result was that 31% of respondents stated that they strongly agreed, 69% of respondents agreed from the admin side of the community satisfaction survey service application at the City Health Center This web-based Banjarbaru can speed up the delivery of information on the report on the implementation of a community satisfaction survey at the Banjarbaru City Health Center which resulted in 63% strongly agreeing and 47% agreeing*

**Keywords:** *Community satisfaction survey, Community Satisfaction Index, Web*

---

### **1. PENDAHULUAN**

Pelayanan survey kepuasan masyarakat sangat penting dalam berbagai bidang dan sektor, termasuk pelayanan publik, bisnis, lembaga pemerintah, dan institusi lainnya. Dengan layanan survey maka sebuah instansi mengevaluasi kualitas layanan yang mereka berikan, Meningkatkan Kualitas Pelayanan, melakukan pengukuran kinerja. Secara keseluruhan, pelayanan survey kepuasan masyarakat adalah alat yang sangat penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, memahami kebutuhan masyarakat, mengukur kinerja, dan menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat. Dengan menggunakan data dari survei ini, lembaga atau perusahaan dapat membuat perubahan dan penyesuaian yang diperlukan guna memberikan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan masyarakat.

Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, seluruh Puskesmas Kota Banjarbaru saat ini masih konvensional [1], dimana seluruh Puskesmas sendiri masih harus memindahkan data hasil survey dari kertas angket ke *Microsoft Excel* untuk di hitung yang membutuhkan waktu, ditambah lagi dengan adanya keterlambatan dalam

pengumpulan rekapan survey kepuasan masyarakat, kejelasan dari survey kepuasan masyarakat itu sendiri masih belum akurat karena bisa saja ada kesalahan input data saat pemindahan jawaban survey dari kertas angket ke *Microsoft Excel* untuk di hitung, belum lagi ada kesalahan dalam pembuatan laporan survey kepuasan masyarakat tersebut dan membutuhkan waktu lebih lagi untuk memperbaikinya [2], [3]. Bahkan jika dokumen itu lengkap tetapi petugas atau staf yang bersangkutan dengan perihal tersebut tidak ada maka dari pihak Bagian Organisasi tidak bisa mengoreksi apakah dokumen itu sudah benar tau salah. Dan sangat sering terjadi tentang penyebab kesalahan pembuatan survey kepuasan masyarakat adalah dimana saat di adakan seminar tentang prosedur pembuatan survey kepuasan masyarakat perwakilan yang hadir mewakili Puskesmas dan unit penyelenggara pelayanan publik tidak mampu memahami dan ada juga yang tidak menghadiri seminar [4] karena masih menggunakan kertas itu juga menjadi masalah karena harus ada biaya untuk membeli kertas untuk pelaksanaan survey kepuasan masyarakat [5].

Beberapa model yang telah di uji dalam upaya mengefektifkan pelayanan survey kepuasan masyarakat seperti penelitian dengan judul Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado dimana menghasilkan Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi TIK Pemerintah Kota Manado untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat dengan penilaian berupa ukuran kinerja pelayanan publik sistem keamanan informasi [6].

Aplikasi Penerapan Customer Satisfaction Index Pada Pelayanan Kepuasan Masyarakat Di Pengadilan Negeri Kotabaru menghasilkan Pengukuran indeks kepuasan masyarakat diwajibkan dengan tujuan untuk meningkatkan mutu dan pelayanan lembaga Pengadilan Negeri Kotabaru. Maka penelitian ini bertujuan untuk membuat aplikasi pengukuran tingkat kepuasan masyarakat di Pengadilan Negeri Kotabaru menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index). Dalam penelitian ini dibuat program aplikasi berbasis database menggunakan metode CSI (Customer Satisfaction Index)[7].

Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan perpanjangan Sim C Selama Pandemi Covid-19 Dikantor Satuan Lalu Lintas Polres Barito Timur Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan perpanjangan SIM C di Polres Bartim. Subjek penelitian yang digunakan adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dalam pembuatan SIM C Polres Barito Timur yang berjumlah 100 orang. Taktik survei di bagi menjadi tiga karakteristik yaitu dari jenis kelamin , usia, dan pendidikan [8]

Dalam penelitian ini akan di dibuat sebuah Model Pelayanan Survey Kepuasan Masyarakat Pada Puskesmas Berbasis Web [9] dimana masing-masing puskesmas dapat memanajemen hasil survey yang akan dilakukan oleh masyarakat dan sehingga diharapkan tidak adanya lagi keterlambatan dalam pengumpulan rekapan survey kepuasan masyarakat, hasil kejelasan dari survey kepuasan masyarakat itu dapat akurat karena, dalam pembuatan laporan survey kepuasan masyarakat dapat sesuai waktu dan sistem yang akan dibuat berbasis user friendly [10].

## 2. METODE PENELITIAN

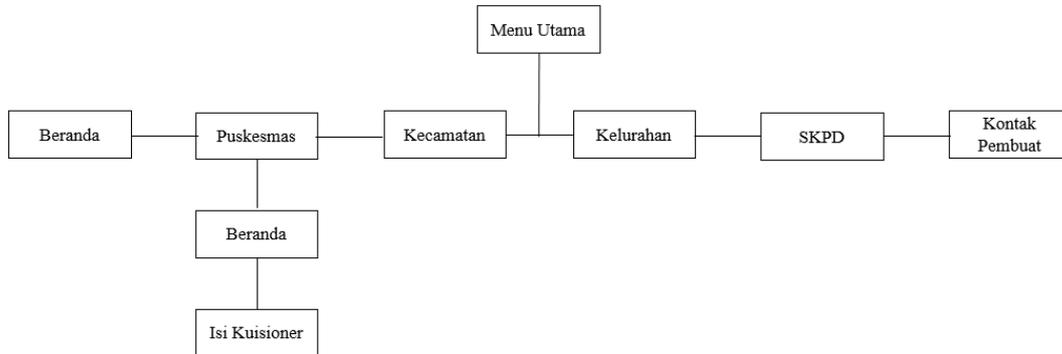
Pada tahapan model pelayanan survey kepuasan masyarakat terdapat beberapa tahapan yang dijelaskan secara sistematis dalam melakukan penelitian dimulai dari adanya permasalahan, menganalisa permasalahan, melakukan pengumpulan data, menganalisa proses bisnis yang sedang berjalan, melakukan perancangan sistem, dan implementasi sistem. Metode ini memiliki tahapan-tahapan sebagai berikut: 1) *Requirements analysis and definition* Layanan sistem, kendala, dan tujuan ditetapkan oleh hasil konsultasi dengan pengguna yang kemudian didefinisikan secara rinci dan berfungsi sebagai spesifikasi sistem. 2) *System and software design* Tahapan perancangan sistem mengalokasikan kebutuhan kebutuhan sistem baik perangkat keras maupun perangkat lunak dengan membentuk arsitektur sistem secara keseluruhan. Perancangan perangkat lunak melibatkan identifikasi dan penggambaran abstraksi sistem dasar perangkat lunak dan hubungannya. 3) *Implementation and unit testing* Pada tahap ini, perancangan perangkat lunak direalisasikan sebagai serangkaian program atau unit program. Pengujian melibatkan verifikasi bahwa setiap unit memenuhi spesifikasinya. 4) *Integration and system testing* Unit-unit individu program atau program digabung dan diuji sebagai sebuah sistem lengkap untuk memastikan apakah sesuai dengan kebutuhan perangkat lunak atau tidak. Setelah pengujian, perangkat lunak dapat dikirimkan ke customer 5) *Operation and maintenance* Biasanya (walaupun tidak selalu),

### 2.1 Tahapan Penelitian

Secara umum, sistem layanan ini bertugas membantu karyawan dan penyelenggara Survey kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kota Banjarbaru untuk mengelola dan menghitung data hasil survey dengan sistem aplikasi yang kemudian akan mengeluarkan laporan hasil survey kepuasan masyarakat pada Priode tersebut. Data survey diinput oleh responden (masyarakat) pada Aplikasi Layanan Survey Kepuasan Masyarakat Berbasis Web di sebuah layar touch screen atau PC pada Unit penyelenggara pelayanan publik yang mereka kunjungi yang kemudian akan di proses menjadi laporan hasil survey kepuasan masyarakat pada priode tersebut.

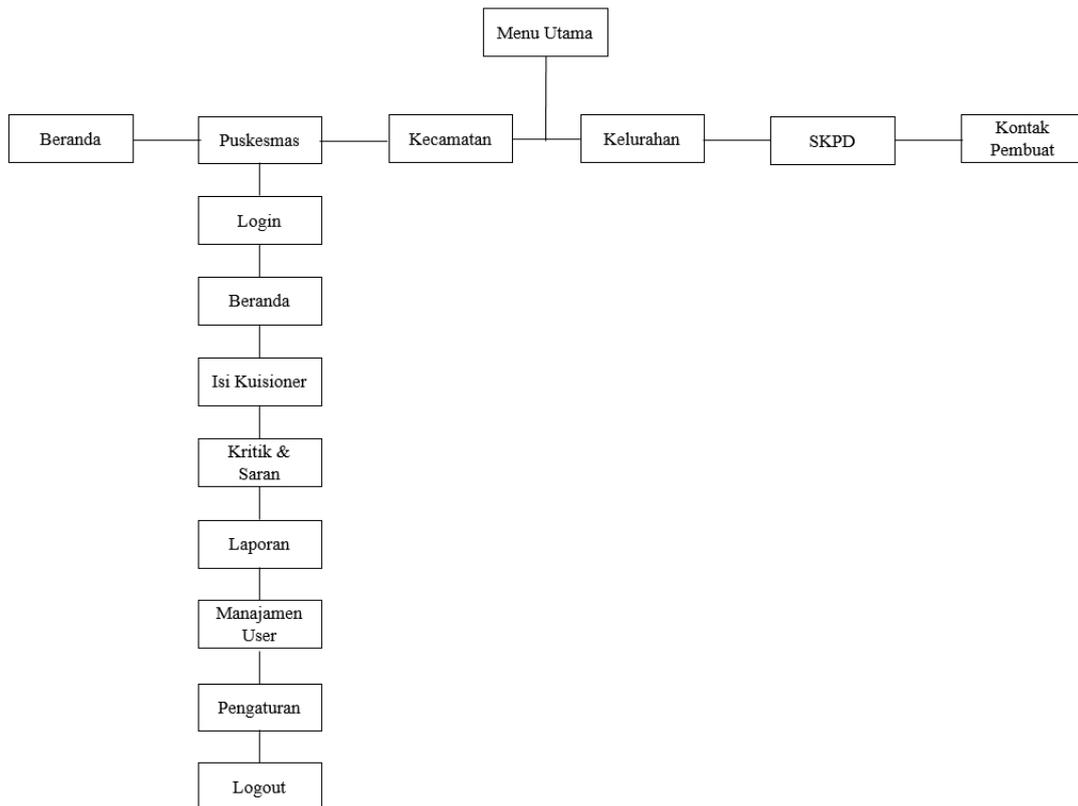
## 2.2 Desain Sistem

Rancangan model sistem yang dikembangkan, seperti disajikan pada Gambar 1 dan 2.



**Gambar 1.** Diagram Arsitektural *User*

Desain Arsitektural User merupakan rancangan arsitektural atau susunan halaman web. Ketika User masuk ke dalam aplikasi atau system memberi gambaran model bagi user untuk melakukan pengisian layanan survey pada menu puskesmas dan mengisikan kuisisioner survey.



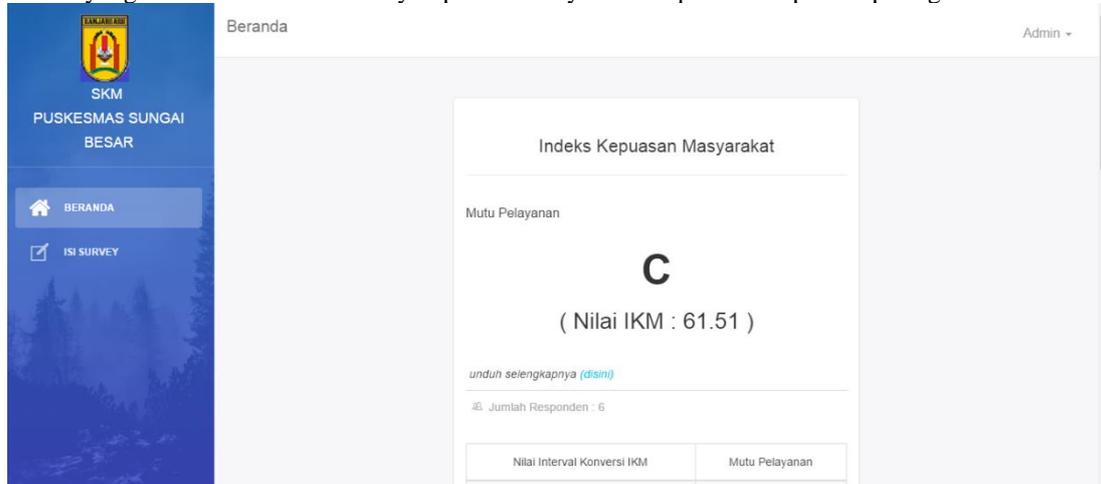
**Gambar 2.** Diagram Arsitektural admin

Desain Arsitektural Admin merupakan rancangan arsitektural atau susunan halaman web. Ketika Admin masuk ke dalam aplikasi atau sistem maka dapat memajemen isi, kuisisioner survey, kritik dan saran laporan, majajemen user, pengaturan.

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

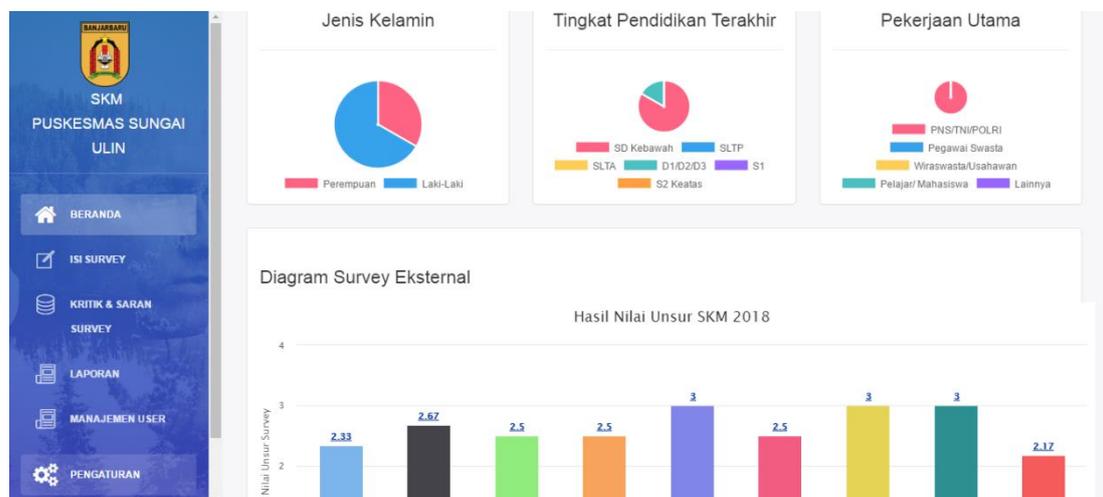
#### 3.1 Antarmuka Pengguna

Model yang dihasilkan dalam survey kepuasan masyarakat dapat dilihat pada seperti gambar 3.



Gambar 3. Model yang dihasilkan dalam survey kepuasan masyarakat

Halaman Beranda adalah halaman awal milik instansi setelah memilih instansi pada halaman menu yang dapat diakses oleh *user* saat menjalankan aplikasi. Halaman beranda berisi login admin, beranda, hasil SKM, data responden, Pembuat pada gambar 4



Gambar 4. Model hasil yang dihasilkan dalam survey kepuasan masyarakat

#### 3.2 Pengujian Sistem

Pengadaan dua unit Tablet untuk menjalankan aplikasi survey kepuasan masyarakat berbasis web sebagai pengolah data kuesioner untuk 341 responden (angka responden ini di ambil dari kurang lebih 10 persen jumlah pengunjung pertahun yaitu 341 responden pada puskesmas banjarbaru selatan yang mana telah di tetapkan oleh pihak puskesmas ) yang dipilih secara acak berkunjung ke Puskesmas Banjarbaru Selatan dengan periode antara bulan Juli s/d Agustus 2017. Pengadaan dua unit Tablet itu sendiri bertujuan untuk memenuhi jumlah responden yang di cari secara acak selama sebulan lebih yang jumlahnya sudah di tentukan yaitu 341 responden dan jika di hitung perhari maka responden yang di cari berjumlah kurang lebih 16 responden perhari.

Tentunya karena data yang di dapat adalah dari tahun 2017 untuk unsur yang di jadikan dalam penilaian masih tetap dengan 9 (sembilan) kategori yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, Biaya/tariff, Produk layanan, Kompetensi pelaksana, Perilaku pelaksana, Maklumat Pelayanan dan Penanganan Pengaduan.

Jika memiliki data dari beberapa tahun sebelumnya hingga saat ini, sehingga dapat menganalisis tren perubahan tingkat kepuasan dari waktu ke waktu. Ini dapat memberikan wawasan tentang perubahan jangka panjang. Model tersebut masih dipergunakan pada Puskesmas Kota Banjarbaru dengan menambahkan sebuah fitur model dengan penggunaan QR Code sehingga responden dapat langsung menggunakan mobile nya tanpa harus mempergunakan tablet yang telah disediakan. Dengan pengembangan sistem barcode, terdapat beberapa fitur atau komponen penting yang dapat diterapkan untuk meningkatkan fungsionalitas dan efektivitasnya.

Unsur yang dijadikan dalam penilaian sebagaimana yang ditampilkan pada tabel 1.

**Tabel 1.** Unsur Penilaian Pelayanan

No.	UNSUR PELAYANAN
U1	Persyaratan
U2	Prosedur
U3	Waktu pelayanan
U4	Biaya/tariff
U5	Produk layanan
U6	Kompetensi pelaksana
U7	Perilaku pelaksana
U8	Maklumat Pelayanan
U9	Penanganan Pengaduan

Dalam hal ini pengolahan data dengan menggunakan metode pengolahan data sebagai berikut :

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survey kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0.111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{Nilai}}{\text{Total unsur yang terisi Penimbang}}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25
-------------------------

Maka langkah-langkah perhitungan SKM sebagai berikut :  
 Sampel data SKM Juli 2017 Puskesmas Banjarbaru Selatan :  
 Jumlahkan bobot nilai dari semua responden per unsur :  
 Jumlah responden 341 orang

- U 1 = nilai bobot dari responden 1 sampai 341 di jumlahkan = 1046
- U 2 = nilai bobot dari responden 1 sampai 341 di jumlahkan = 1079
- U 3 = nilai bobot dari responden 1 sampai 341 di jumlahkan = 1003
- U 4 = nilai bobot dari responden 1 sampai 341 di jumlahkan = 1088
- U 5 = nilai bobot dari responden 1 sampai 341 di jumlahkan = 1049
- U 6 = nilai bobot dari responden 1 sampai 341 di jumlahkan = 1065
- U 7 = nilai bobot dari responden 1 sampai 341 di jumlahkan = 1067

U 8 = nilai bobot dari responden 1 sampai 341 di jumlahkan = 1228

U 9 = nilai bobot dari responden 1 sampai 341 di jumlahkan = 1247

Mencari nilai rata-rata per unsur dengan rumus :

Bobot Nilai Rata-Rata Per Unsur	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$	=	$\frac{\dots}{341}$	=	$\dots$
Bobot Nilai Rata-Rata Per Unsur U 1	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$	=	$\frac{1046}{341}$	=	3.067
Bobot Nilai Rata-Rata Per Unsur U 2	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$	=	$\frac{1079}{341}$	=	3.164
Bobot Nilai Rata-Rata Per Unsur U 3	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$	=	$\frac{1003}{341}$	=	2.941
Bobot Nilai Rata-Rata Per Unsur U 4	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$	=	$\frac{1088}{341}$	=	3.191
Bobot Nilai Rata-Rata Per Unsur U 5	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$	=	$\frac{1049}{341}$	=	3.076
Bobot Nilai Rata-Rata Per Unsur U 6	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$	=	$\frac{1085}{341}$	=	3.123
Bobot Nilai Rata-Rata Per Unsur U 7	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$	=	$\frac{1067}{341}$	=	3.129
Bobot Nilai Rata-Rata Per Unsur U 8	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$	=	$\frac{1228}{341}$	=	3.601
Bobot Nilai Rata-Rata Per Unsur U 9	=	$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Responden}}$	=	$\frac{1247}{341}$	=	3.657

Mencari NRR tertimbang perunsur dengan rumus sebagai berikut :

NRR tertimbang perunsur = NRR per unsur x 0,111

NRR tertimbang perunsur U1 = 3.067 x 0,111 = 0.340

NRR tertimbang perunsur U2 = 3.164 x 0,111 = 0.351

NRR tertimbang perunsur U3 = 2.941 x 0,111 = 0.326

NRR tertimbang perunsur U4 = 3.191 x 0,111 = 0.354

NRR tertimbang perunsur U5 = 3.076 x 0,111 = 0.341

NRR tertimbang perunsur U6 = 3.123 x 0,111 = 0.347

NRR tertimbang perunsur U 7 = 3.129 x 0,111 = 0.347

NRR tertimbang perunsur U8 = 3.601 x 0,111 = 0.400

NRR tertimbang perunsur U9 = 3.657 x 0,111 = 0.406

Kemudian jumlahkan NRR tertimbang perunsur :

$$0.340 + 0.351 + 0.326 + 0.354 + 0.341 + 0.347 + 0.347 + 0.400 + 0.406 = 3.213$$

$$\text{Kemudian nilai SKM} \times 25 = 3.213 \times 25 = 80.337$$

**Tabel 2.** Hasil Perhitungan Nilai SKM Pada Puskesmas Banjarbaru Selatan Juli 2017

NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
SNilai /Unsur	1046	1079	1003	1088	1049	1065	1067	1228	1247	
NRR / Unsur	3.067	3.164	2.941	3.191	3.076	3.123	3.129	3.601	3.657	
NRR tertbg/ unsur	0.340	0.351	0.326	0.354	0.341	0.347	0.347	0.400	0.406	*) 3.213 **)
<b>IKM Unit pelayanan</b>										<b>80.337</b>

Sumber : Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Kota Banjarbaru

**Tabel 3.** Nilai Rata-Rata Unsur Unit Pelayanan Puskesmas Banjarbaru Selatan Tahun 2017

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	GRADE
1.	Persyaratan	3,073	B
2.	Prosedur	3,173	B
3.	Waktu Pelayanan	<b>2,953</b>	<b>B</b>
4.	Biaya / Tarif	3,205	B
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,094	B
6.	Kompetensi Pelaksana	3,144	B
7.	Perilaku Pelaksana	3,152	B
8.	Maklumat Pelayanan	3,628	A
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<b>3,686</b>	<b>A</b>

Keterangan:

Cetak tebal bergaris = angka tertinggi  
 Cetak tebal = angka terendah

Sumber : Kantor Bagian Organisasi Sekretariat Kota Banjarbaru

Sesuai dengan tabel 3. 12 diatas maka dengan nilai Indeks Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan = **80,78** maka Mutu Pelayanan sama dengan “ **B** “. Dengan demikian maka Kinerja Unit Pelayanan dalam hal ini Puskesmas Banjarbaru Selatan adalah “**BAIK**”.

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dari uji user acceptance bahwa dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di puskesmas, model pelayanan yang diusulkan telah terbukti memiliki dampak positif. model pelayanan survey kepuasan masyarakat Puskesmas Kota Banjarbaru berbasis web dari 20 responden hasil rata-rata yang didapatkan bahwa 31% responden menyatakan sangat setuju, responden 69 % setuju dari sisi admin aplikasi pelayanan survey kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kota Banjarbaru berbasis web ini dapat mempercepat penyampaian informasi laporan pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada Puskesmas Kota Banjarbaru dihasilkan bahwa 63 % sangat setuju dan 47 % setuju.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih disampaikan kepada STMIK Banjarbaru yang telah mendanai proses deseminasi dan penerbitan artikel ini, serta kepada Puskesmas Kota Banjarbaru yang telah menyediakan akses kepada responden guna mengambil data awal penelitian serta pengujian model yang dikembangkan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] J. Tamala, S.Sulastri, E. Elisawati, & N. Nurhadi, (2023). Aplikasi Standar Kepuasan Masyarakat Berbasis Web. *Journal Of Engineering And Technology Innovation (JETI)*, 2(02), 81-91.
- [2] S.R. Larono, (2019). Analisis Survei kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18-32.
- [3] A. Kriswibowo, & E.R. Nawangsari, (2018). Analisis Kepuasan Masyarakat Riset Pada Pengguna Layanan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. *Penerbit Sasanti Institute*.
- [4] B. Jenawi, R. Setyadihardja, Z. Karim, F. Setiawan, & R. Angraini, (2020). Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Bintan. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(1), 102-112.
- [5] R.N. Kholifah, & B. Setiyono, (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 8(01), 161-170.
- [6] B.C. Sagai, Y. D. Rindengan, & S. D. Karouw, (2018). Analisa Kepuasan Masyarakat Pengguna Terhadap Layanan Aplikasi Pemerintah Kota Manado. *Jurnal Teknik Informatika*, 13(4).
- [7] A. Halim, & H. Aksad, (2017). Aplikasi Penerapan Customer Satisfaction Index Pada Pelayanan Kepuasan Masyarakat Di Pengadilan Negeri Kotabaru. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 5(3).
- [8] F. Finarsih, & J. Arifin, (2022). Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pelayananperpanjangan Sim C Selama Pandemi Covid-19 Dikantor Satuan Lalu Lintas Polres Barito Timur. *Japb*, 5(1), 426-438.
- [9] Y. Firmansyah, R. Maulana, & M. S. Maulana, (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.
- [10] D. Ayuni, A. Firdaus, A. Wibowo, & D. Nurnaningsih, (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), 1-7.