

Pengembangan Fitur Pada Website Survei DPRD Provinsi DKI Jakarta Untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna

Muhammad Ibnu Alwan Pertama¹, Elah Nurlelah²

Universitas Bina Sarana Informatika
mibnua201@gmail.com¹, elah.enl@bsi.ac.id²

Diterima (30-09-2023)	Direvisi (25-04-2024)	Disetujui (29-04-2024)
--------------------------	--------------------------	---------------------------

Abstrak -DPRD adalah mitra pemerintah dalam menentukan arah kebijakan pembangunan daerah DPRD menyampaikan aspirasi masyarakat kepada pemerintah agar dapat dilaksanakan. Aspirasi yang disampaikan kepada pemerintah dapat berupa informasi penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan fitur formulir kuesioner, fitur komentar, fitur grafik hasil kuesioner, dan profil perusahaan pada website survei DPRD Provinsi DKI Jakarta. Metode penelitian menggunakan teknik pengumpulan data yang berisikan observasi, wawancara, dan studi pustaka Tujuan dari skripsi ini adalah sebagai berikut: Mengembangkan fitur formulir kuesioner, Mengembangkan fitur pengguna, Mengembangkan fitur komentar, Mengembangkan fitur grafik, Mengembangkan fitur profil perusahaan Berdasarkan penelitian yang dilakukan Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada skripsi dengan judul "Pengembangan Fitur pada Website Survei DPRD Provinsi DKI Jakarta untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna", dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:Penambahan fitur formulir kuesioner pada website survei DPRD Provinsi DKI Jakarta merupakan langkah penting untuk mempermudah pengguna dalam mengisi survei.Adanya fitur komentar pada website survei memungkinkan pengguna untuk memberikan pendapat atau saran secara lebih bebas terkait dengan topik survei.

Kata Kunci: Survei, Kepuasan Pengguna, Website

Abstract - DPRD is the government's partner in determining the direction of regional development policies. DPRD conveys community aspirations to the government so that they can be implemented. Aspirations conveyed to the government can be in the form of information this study aims to develop a questionnaire form feature, a comment feature, a graph feature of questionnaire results, and company profiles on the survey website of the DPRD DKI Jakarta Province. The research method uses data collection techniques which include observation, thesis interviews, and literature study. The purposes of this are as follows: displaying questionnaire form features, displaying User features, displaying comment features, displaying graphic features, displaying company profile features based on research conducted based on research carried out on a thesis entitled "Development of Features on the DKI Jakarta Provincial DPRD Survey Website to Increase User Satisfaction", the following conclusions can be drawn: Adding a questionnaire form feature to the DKI Jakarta Provincial DPRD survey website is an important step to make it easier for Users to fill out surveys. the comments feature on website surveys allows Users to provide opinions or suggestions more freely related to the survey topic

Keywords: Survey, User Satisfaction, Website

I. PENDAHULUAN

Teknologi mengalami perkembangan yang sangat pesat sejalan dengan besarnya kebutuhan. Perkembangan teknologi dilakukan tidak lain untuk memberikan kemudahan bagi manusia dalam menyelesaikan suatu pekerjaan. Perubahan dinamika masyarakat yang semakin cepat seiring dengan perkembangan jaman dan teknologi sehingga memerlukan kualitas informasi yang akurat, cepat dan tepat (Tombilayuk et al., 2022) Kepuasan pengguna merupakan salah satu konsep baru dalam dunia pemasaran, karena dalam perkembangannya teori ini mencoba untuk memaparkan bagaimana tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pengguna

setelah menikmati barang/jasa yang telah dibelinya. Oleh karena itu kepuasan pengguna merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Pengguna dapat mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan secara umum (Purnomo, 2020)

Dalam mengembangkan fitur-fitur baru, penting untuk memahami kebutuhan dan harapan pengguna. Melalui peningkatan kepuasan pengguna, dapat dilakukan evaluasi dan pengumpulan umpan balik yang berharga untuk memahami apa yang pengguna inginkan dan butuhkan dari website survei.

DPRD adalah mitra pemerintah dalam menentukan arah kebijakan pembangunan

daerah DPRD menyampaikan aspirasi masyarakat kepada pemerintah agar dapat dilaksanakan. Aspirasi yang disampaikan kepada pemerintah dapat berupa informasi (Setiawan & Kabupaten Brebes, 2019) penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan fitur formulir kuesioner, fitur komentar, fitur grafik hasil kuesioner, dan profil perusahaan pada website survei DPRD Provinsi DKI Jakarta.

Namun, dalam beberapa kasus terdapat keluhan dari pengguna mengenai layanan yang diberikan oleh website tersebut. Beberapa keluhan yang sering serta dilaporkan oleh pengguna antara lain kesulitan dalam mencari informasi yang dibutuhkan, tidak adanya fitur interaksi dengan pihak DPRD Provinsi DKI Jakarta, serta kurangnya feedback yang diberikan oleh pengguna. Hal ini mengindikasikan bahwa tidak terdapat kebutuhan yang belum terpenuhi dari sisi layanan yang disediakan oleh website DPRD Provinsi DKI Jakarta.

Oleh karena itu, diperlukan adanya pengembangan fitur-fitur pada website DPRD Provinsi DKI Jakarta sebagai bentuk upaya dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pengguna. Dengan pengembangan fitur akan memungkinkan masyarakat untuk memberikan masukan dan saran yang berguna bagi pihak DPRD Provinsi DKI Jakarta dalam meningkatkan kualitas layanan yang diberikan. Dengan adanya pengembangan fitur yang tepat dan mudah digunakan, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pengguna dan kualitas layanan yang diberikan oleh DPRD Provinsi DKI Jakarta.

II. METODE PENELITIAN

1. Teknik Pengumpulan Data

a. Observasi

Pada tahap ini penulis melakukan observasi secara langsung ke DPRD Provinsi DKI Jakarta, pengamatan mengarah pada penemuan bahwa fitur formulir kuesioner, fitur komentar, fitur grafik, dan fitur profil perusahaan belum tersedia. Dalam hal ini, penulis berharap agar pengguna *website* dapat memberikan tanggapan dan masukan kepada DPRD Provinsi DKI Jakarta terkait pelayanan yang diberikan berkat fitur formulir kuesioner, fitur komentar, fitur grafik, dan profil perusahaan di *website* DPRD Provinsi DKI Jakarta. Kepuasan pengguna terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh DPRD Provinsi DKI Jakarta yang diperkirakan akan meningkat.

b. Wawancara

Tahap ini penulis melakukan wawancara secara langsung kepada Rony Handrias S.Kom sebagai tenaga ahli IT, dan wawancara ini bertujuan untuk memahami

pengalaman pengguna menggunakan website survei DPRD Provinsi DKI Jakarta dan mengetahui hal-hal yang membuat pengguna merasa kurang puas dengan website tersebut, dan untuk mengidentifikasi fitur-fitur yang diharapkan oleh pengguna dalam website survei DPRD Provinsi DKI Jakarta agar dapat meningkatkan kepuasan pengguna.

c. Studi Pustaka

Pada tahap ini penulis melakukan studi pustaka dengan mencari ke referensi, jurnal, buku, dan artikel yang dapat dicari seperti di google scholar maupun jurnal online lainnya. Lalu dapat juga ditemukan dalam buku-buku yang ada dipergustakaan Universitas Bina Sarana Informatika maupun perpustakaan lainnya yang berkaitan dengan obyek penulisan skripsi ini.

2. Model Pengembangan Software

Metode waterfall adalah model klasik yang bersifat sistematis, berurutan dalam membangun software. Disebut waterfall karena setiap tahap yang dilalui harus menunggu selesai tahap sebelumnya dan berjalan berurutan (Sianturi & Hendriani, 2021)

Proses yang digunakan dalam pengembangan software ini mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

a. Analisis Kebutuhan Software:

Langkah pertama adalah menganalisis kebutuhan untuk website survei kepuasan pengguna. Identifikasi fitur yang diperlukan, seperti kuesioner, fitur pengguna, profil perusahaan, grafik, dan komentar.

b. Desain:

Dalam fase ini, desain website dan fitur-fiturnya dibuat. Desain software yang dihasilkan pada tahap ini juga didokumentasikan dan digambarkan dengan menggunakan ERD, dan LRS.

c. Pengkodean (*Code Generation*):

Setelah desain selesai, langkah selanjutnya adalah mengimplementasikan desain tersebut. Pada tahap ini, pengembang akan mulai membuat kode dan membangun website survei kepuasan pengguna. Hasil dari tahap desain menggunakan Visual Studio Code dengan Framework Codeigniter dan bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*), HTML, CSS, dan Javascript.

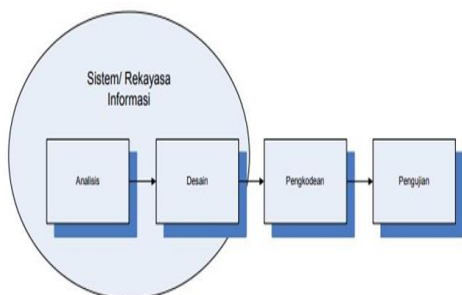
d. *Testing*:

Setelah implementasi pengkodean, website akan diuji untuk memastikan bahwa semua fitur berfungsi dengan benar dan sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan. Tes fungsionalitas, keamanan, dan kinerja dilakukan dalam

tahap ini. Pengujian dilakukan dengan menggunakan *Black-Box Testing*.

- e. *Support* (Pendukung)
Tidak menutup kemungkinan sebuah *software* mengalami terjadinya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau *software*. Tahap pendukung tau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan *software* yang sudah ada, tapi tidak membuat *software* baru.

Metode Waterfall menekankan dokumentasi yang detail dan komprehensif pada setiap fase. Hal ini memungkinkan tim pengembang dan stakeholder untuk memahami secara jelas kebutuhan, desain, dan proses pengembangan.



Sumber: Silvi Purnia et al., 2019
Gambar 1. Metode *Waterfall*

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kebutuhan Software

- a. Analisis Masalah
Dalam melakukan analisis kebutuhan *software* untuk meningkatkan kepuasan pengguna dalam website survei yang belum memiliki fitur kuesioner, fitur komentar, fitur grafik, dan fitur profil perusahaan, berikut adalah langkah-langkah yang dapat dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan dan menemukan solusinya:
- b. Tidak adanya fitur kuesioner:
Masalah utama yang dihadapi adalah ketiadaan fitur kuesioner. Hal ini menghambat kemampuan website survei untuk mengumpulkan data dari pengguna secara sistematis dan terstruktur.
- c. Tidak Adanya Fitur Komentar:
Tanpa fitur komentar, pengguna tidak dapat memberikan umpan balik, saran, atau masukan terkait survei yang mereka ikuti. Hal ini menyulitkan bagi pengelola untuk memahami kebutuhan dan keinginan pengguna.
- d. Kurangnya Fitur Grafik:
Keberadaan grafik yang jelas dan informatif penting untuk memvisualisasikan hasil survei secara

efektif. Tanpa fitur grafik, sulit bagi pengguna dan pengelola untuk memahami data dengan cepat dan mudah.

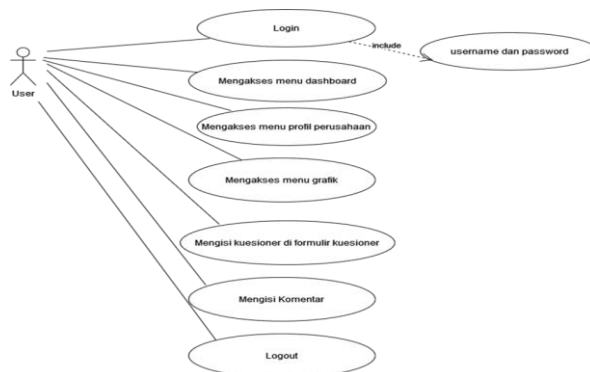
- e. Tidak Ada Fitur Profil Perusahaan:
Ketidakhadiran fitur profil perusahaan mengurangi profesionalitas dan kepercayaan pengguna terhadap website survei. Pengguna ingin mengetahui lebih banyak tentang perusahaan yang melakukan survei untuk memastikan keabsahan dan keandalan informasi yang diberikan.

2. Analisis Kebutuhan User

Pada perancangan website survei kepuasan pengguna ini diterapkan sistem yang menurut penulis mengidentifikasi kebutuhan yang diperoleh berdasarkan kebutuhan pengguna dan kebutuhan sistem. Halaman website ini terbagi menjadi dua tampilan, pertama halaman untuk User, dan halaman untuk Administrator.

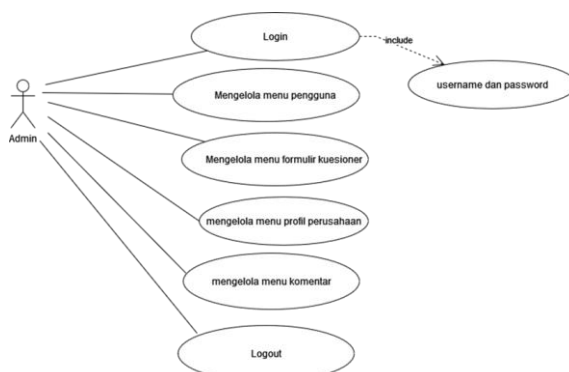
3. Usecase Diagram

a. Usecase Diagram User



Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 2. Usecase Diagram User

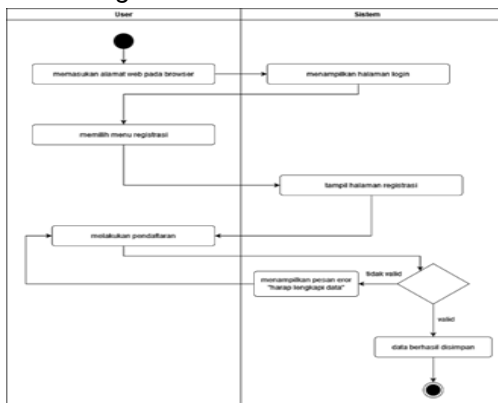
b. Usecase Diagram Admin



Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 3. Usecase Diagram Admin

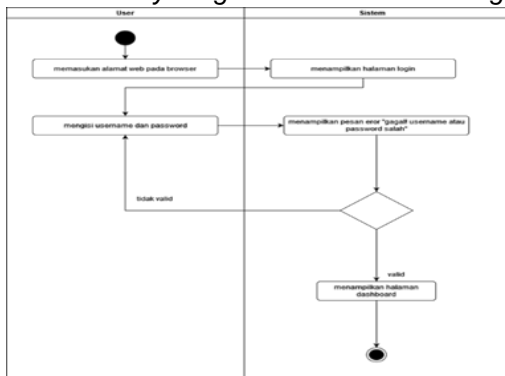
4. Activity Diagram

a. Activity Diagram Halaman User Registrasi



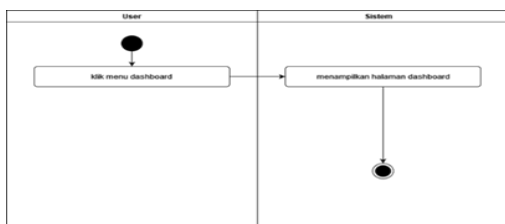
Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 4. Activity Diagram Halaman User Registrasi

b. Activity Diagram Halaman User Login



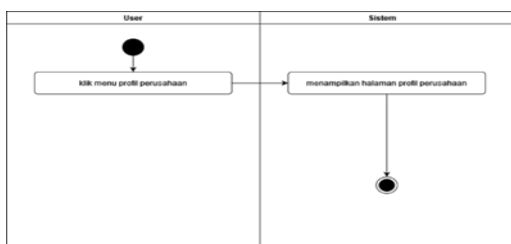
Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 5. Activity Diagram Halaman User Login

c. Activity Diagram Halaman User Dashboard



Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 6. Activity Diagram Halaman User Dashboard

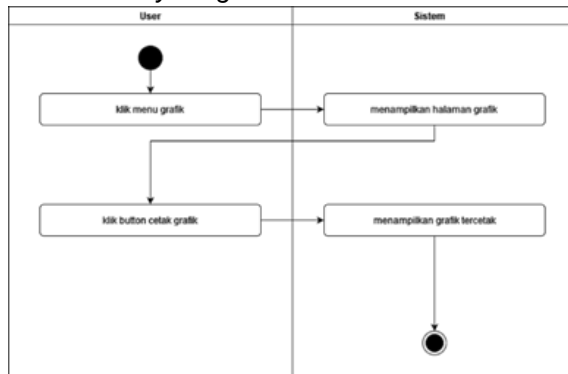
d. Activity Diagram Halaman User Profil Perusahaan



Sumber: Penelitian (2023)

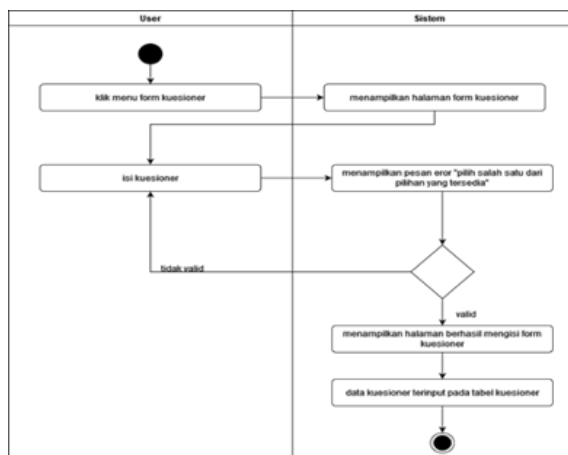
Gambar 7. Activity Diagram Halaman User Profil Perusahaan

d. Activity Diagram Halaman User Grafik



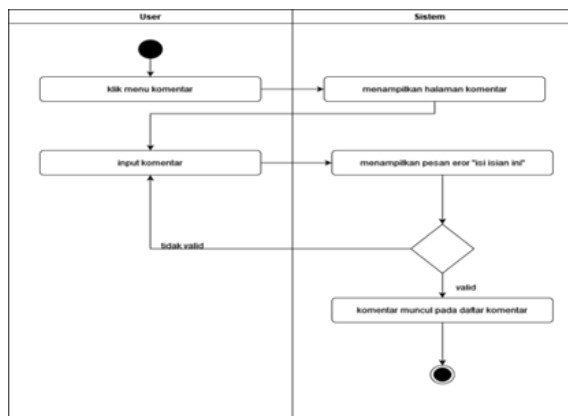
Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 8. Activity Diagram Halaman User Grafik

e. Activity Diagram Halaman User Formulir Kuesioner



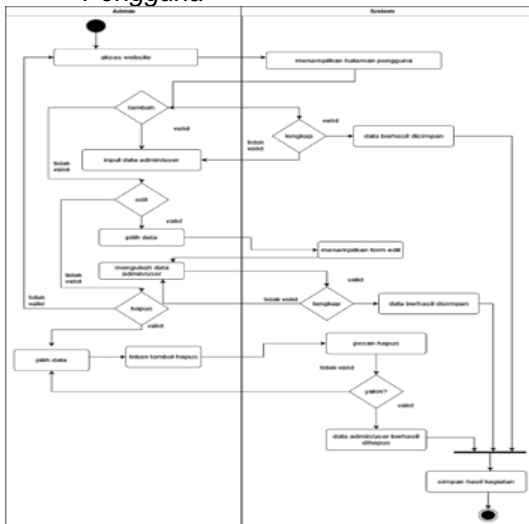
Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 9. Activity Diagram Halaman User Formulir Kuesioner

f. Activity Diagram Halaman User Komentar



Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 10. Activity Diagram Halaman User Komentar

g. Activity Diagram Halaman Admin Pengguna



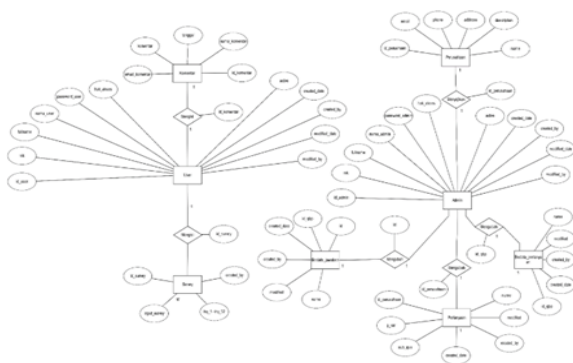
Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 11. Activity Diagram Halaman Admin Pengguna

h. Activity Diagram Halaman Admin Profil Perusahaan Edit



Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 12. Activity Diagram Halaman Admin Profil Perusahaan Edit

5. Entity Relationship Diagram (ERD)



Sumber: Penelitian (2023)

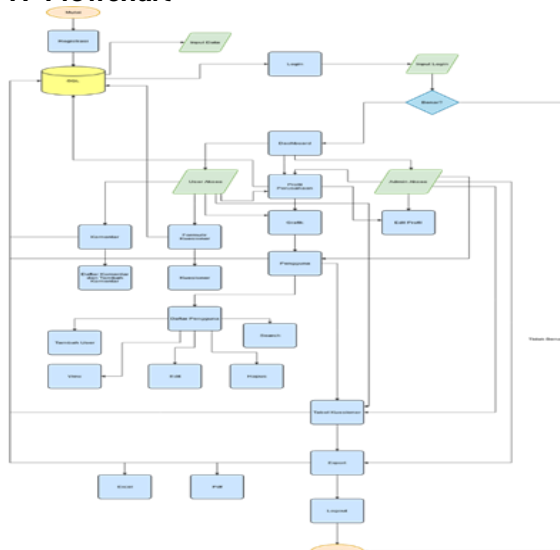
Gambar 13. Entity Relationship Diagram (ERD)

6. Logical Record Structure (LRS)



Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 14. Logical Record Structure (LRS)

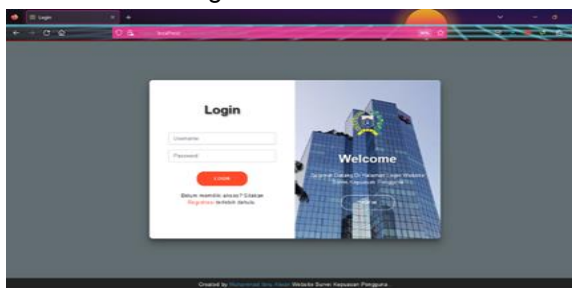
7. Flowchart



Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 15. Flowchart

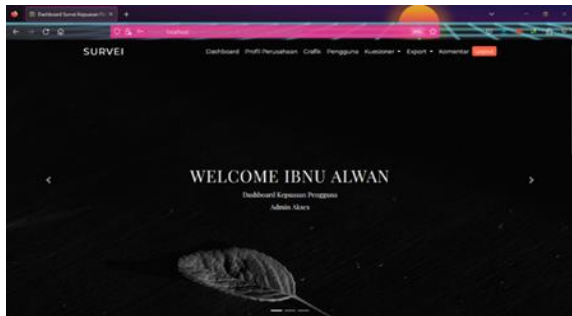
8. Antarmuka Pengguna

a. Halaman Login Admin



Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 16. Halaman Login Admin

b. Halaman Dashboard Admin



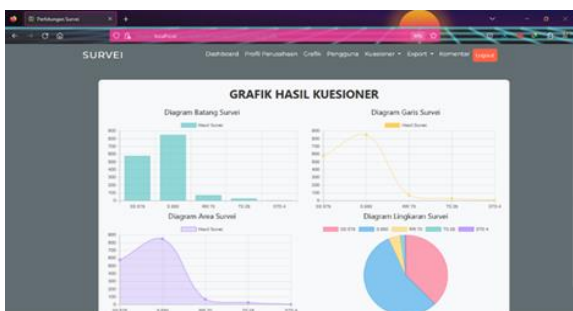
Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 17. Halaman Dashboard Admin
c. Halaman Profil Perusahaan Admin



Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 18. Halaman Profil Perusahaan Admin
d. Halaman Grafik Admin



Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 19. Halaman Grafik Admin
e. Halaman Pengguna Admin

Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 20. Halaman Pengguna Admin
f. Halaman Formulir Kuesioner Admin

Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 21. Halaman Formulir Kuesioner Admin

g. Halaman Tabel Kuesioner Admin

Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 22. Tabel Kuesioner Admin
h. Halaman Komentar Admin

Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 23. Halaman Komentar Admin
i. Halaman Login User

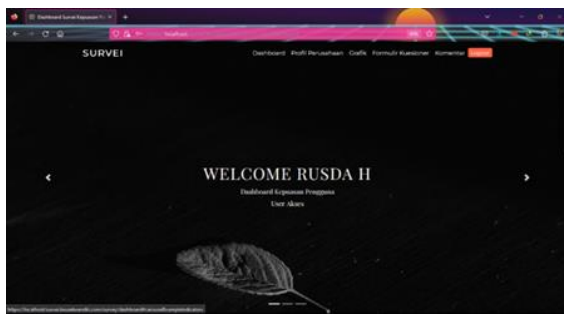
Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 24. Halaman Login User
j. Halaman Registrasi User

Sumber: Penelitian (2023)

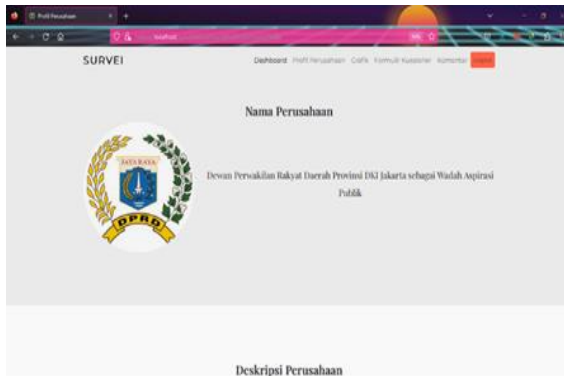
Gambar 25. Halaman Registrasi User

k. Halaman Dashboard User



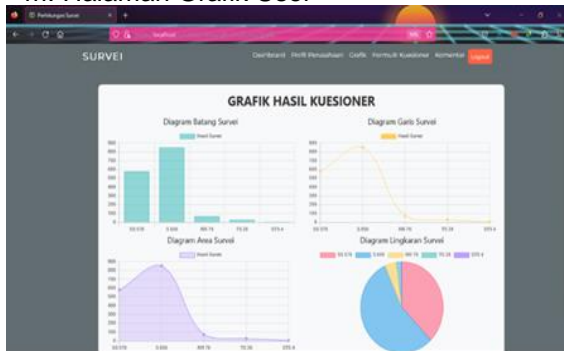
Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 26. Halaman Dashboard User

l. Halaman Profil Perusahaan User



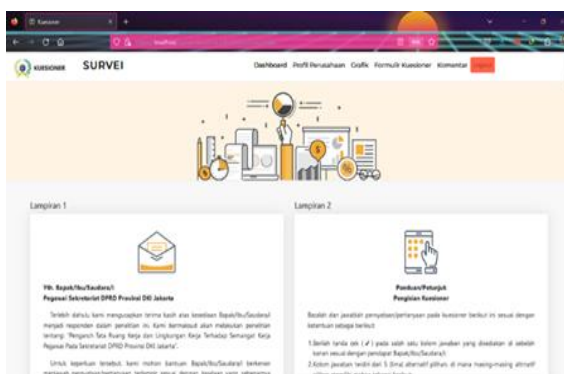
Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 27. Halaman Profil Perusahaan User

m. Halaman Grafik User



Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 28. Halaman Grafik User

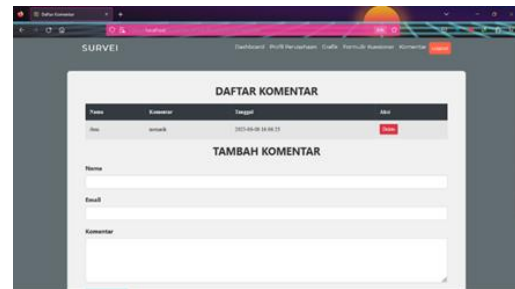
n. Halaman Formulir Kuesioner User



Sumber: Penelitian (2023)

Gambar 29. Halaman Formulir Kuesioner User

o. Halaman Komentar User



Sumber: Penelitian (2023)
Gambar 30. Halaman Komentar User

9. Testing

Berdasarkan hasil testing dari beberapa form Login, Formulir Kuesioner, Komentar, dapat dilihat pada halaman 33.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan pada skripsi dengan judul "Pengembangan Fitur pada Website Survei DPRD Provinsi DKI Jakarta untuk Meningkatkan Kepuasan Pengguna", dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Penambahan fitur formulir kuesioner pada website survei DPRD Provinsi DKI Jakarta merupakan langkah penting untuk mempermudah pengguna dalam mengisi survei. Fitur ini memungkinkan pengguna untuk memberikan tanggapan secara struktural terhadap pertanyaan-pertanyaan yang diajukan.
2. Adanya fitur komentar pada website survei memungkinkan pengguna untuk memberikan pendapat atau saran secara lebih bebas terkait dengan topik survei. Fitur ini dapat meningkatkan interaksi antara pengguna dan DPRD Provinsi DKI Jakarta serta memberikan kesempatan bagi pengguna untuk menyampaikan masukan yang lebih rinci.
3. Penambahan fitur grafik hasil kuesioner pada website survei memungkinkan pengguna untuk melihat visualisasi data hasil survei dengan lebih jelas. Grafik ini dapat membantu pengguna dalam memahami dan menganalisis data survei dengan lebih efektif dan efisien.
4. Profil perusahaan yang ditampilkan pada website survei DPRD Provinsi DKI Jakarta memberikan informasi yang lebih lengkap mengenai lembaga yang mengadakan survei. Fitur ini dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pengguna serta memberikan transparansi yang diperlukan dalam proses survei.
5. Dengan menerapkan metode Waterfall, pengembangan fitur-fitur tersebut pada website survei DPRD Provinsi DKI

Jakarta dapat memberikan manfaat yang signifikan dalam meningkatkan kepuasan pengguna. Fitur-fitur tersebut mempermudah pengguna dalam mengisi survei, memberikan pendapat, melihat visualisasi data, dan mendapatkan informasi yang lengkap tentang lembaga yang mengadakan survei. Hal ini dapat meningkatkan partisipasi pengguna dalam survei serta kualitas data yang diperoleh dari survei tersebut.

V. REFERENSI

Purnomo, W. A. (2020). PENERAPAN MODEL E-CRM (COSTUMER RELATIONSHIP MANAGEMENT) PADA PERANCANGAN WEBSITE. *Jurnal SIMTIKA*, 3(1).

Setiawan, I., & Kabupaten Brebes, P. (2019). Rancangan Layanan Informasi Anggota DPRD Kabupaten Brebes Berbasis Web Service dengan SOAM L. In *Jurnal Sistem Cerdas*.

Sianturi, S. K., & Hendriani, A. (2021). PERANCANGAN SISTEM LIBRARY BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE WATERFALL. <https://ejournal.stmikgici.ac.id/>

Silvi Purnia, D., Rifai, A., & Rahmatullah, S. (2019). *Penerapan Metode Waterfall dalam Perancangan Sistem Informasi Aplikasi Bantuan Sosial Berbasis Android* (Vol. 16).

Tombilayuk, L., Brilliantama, B., Studi, P., Informatikan, T., Tinggi, S., Bontang, T., Letjen, J., Parman, S., 65, N., Barat, B., & Bontang, K. (2022). Perancangan Sistem E-Raport SMP Negeri 7 Bontang Berbasis Website. In *Jurnal Juara* (Vol. 2, Issue 1).

Tabel 1. Hasil Pengujian *BlackBox Testing* Login

No.	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Mengosongkan Username dan Password di Login, Lalu klik tombol "Login"	<i>Username</i> (kosong) <i>Password</i> (kosong) pas	Sistem akan menolak Akses Login dan Mengharuskan Mengisi data.	Sesuai Harapan	<i>Valid</i>
2.	Mengisi Username Tetapi password tidak Terisi, lalu klik tombol "Login"	<i>Username:</i> Rusda <i>Password:</i> (kosong) MIRA	Sistem akan menolak Akses Login dan akan Menampilkan Pesan "Gagal! Username atau Password salah"	Sesuai Harapan	<i>Valid</i>
3.	Mengisikan data Dengan kondisi yang Salah satunya salah, Lalu klik tombol "Login"	<i>Username:</i> Rusda (benar) <i>Password:</i> 123456 (salah) MIRA	Sistem akan menolak Akses Login dan Menampilkan pesan "Gagal! Username atau Password salah"	Sesuai Harapan	<i>Valid</i>
4.	Mengisi data Login Dengan benar, Kemudian klik tombol Login	<i>Username:</i> Rusda <i>Password:</i> 111111	Sistem menerima akses Login, dan selanjutnya Masuk ke dalam menu dashboard	Sesuai Harapan	<i>Valid</i>

Sumber: Penelitian (2023)

Tabel 2. Hasil Pengujian *BlackBox Testing* Formulir Kuesioner

No.	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Mengosongkan semua kuesioner dan klik tombol simpan survey	Semua Kuesioner kosong	Sistem akan menolak Akses kuesioner dan Menampilkan pesan "Pilih salah satu dari pilihan yang tersedia"	Sesuai Harapan	<i>Valid</i>
2.	Mengosongkan data Dengan kondisi Bila ada yang kosong, Kemudian klik tombol Simpan survey.	Hanya mengisi Salah satu kuesioner dan yang lainnya dikosongkan	Sistem akan menolak Akses kuesioner dan menampilkan pesan "Pilih salah satu dari pilihan yang tersedia"	Sesuai Harapan	<i>Valid</i>
3.	Mengisikan kuesioner dengan benar dan terisi semua Kemudian klik tombol Simpan survey	Mengisi Kuesioner Dengan Lengkap	Sistem menerima akses kuesioner, dan langsung Tersimpan.	Sesuai Harapan	<i>Valid</i>

Tabel 3. Hasil Pengujian *Blackbox Testing* Komentar

No.	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Mengosongkan komentar dan klik tombol tambah komentar	Semua Komentar kosong	Sistem akan menolak Akses komentar dan Menampilkan pesan "Isi isian ini"	Sesuai Harapan	<i>Valid</i>

- | | | | | | |
|----|--|--|--|----------------|--------------|
| 2. | Mengosongkan data dengan kondisi bila ada yang kosong, Kemudian klik tombol tambah komentar. | Hanya mengisi Salah satu komentar dan yang lainnya dikosongkan | Sistem akan menolak akses komentar "Isi isian ini" | Sesuai Harapan | <i>Valid</i> |
| 3. | Mengisikan komentar dengan benar dan terisi semua Kemudian klik tombol tambah komentar | Mengisi Kuesioner Dengan Lengkap | Sistem menerima akses kuesioner, dan langsung Tersimpan. | Sesua Harapan | <i>Valid</i> |

Sumber: Penelitian (2023)