

## PERANCANGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA DPRD KOTA MEDAN MENGGUNAKAN PHP MYSQL

Akbar Maulana Lubis <sup>1)</sup>, Muhammad Zaidan <sup>2)</sup>, Abdul Halim Hasugian <sup>3)</sup>

<sup>1),2),3)</sup> Sistem Informasi, UIN Sumatera Utara, Jl. Lapangan Golf, Deli Serdang, Indonesia  
email : [akbarmaulana6352@gmail.com](mailto:akbarmaulana6352@gmail.com) <sup>1)</sup>, [zidansirait01@gmail.com](mailto:zidansirait01@gmail.com) <sup>2)</sup>, [abulhalimhasugian@uinsu.ac.id](mailto:abulhalimhasugian@uinsu.ac.id) <sup>3)</sup>

### Abstrak

Perkembangan teknologi pada era modern ini menjadi tantangan tersendiri bagi pemerintah dan mendorong upaya untuk mewujudkan pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Dalam pelaksanaan fungsinya, DPRD Kota Medan perlu mengetahui sejauh mana indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah dibangun. Pengumpulan data yang banyak membutuhkan sistem informasi dalam pengimplementasiannya, dan ini yang menjadi tujuan bagi penelitian ini. Rancangan Sistem Informasi ini dibangun dengan memanfaatkan teknologi PHP dan MySQL sebagai databasenya. Metode pengembangan yang digunakan guna menghasilkan sistem yang baik yakni menggunakan metode pengembangan SDLC dengan model waterfall. Perancangan juga disusun dengan pendekatan analisis berorientasi objek menggunakan UML (Unified Modelling Language). Sistem ini dirancang untuk memberikan kemudahan dalam pengolahan data dan menghasilkan laporan yang akurat serta cepat. Dengan membangun rancangan sistem informasi indeks kepuasan masyarakat berbasis web, pemerintah DPRD Kota Medan diharapkan dapat dengan mudah mengetahui evaluasi indeks kepuasan masyarakat, terutama terkait pelayanan yang mereka berikan, sehingga menjadi dasar untuk perbaikan berkelanjutan.

### Kata Kunci :

Perancangan, Tingkat Kepuasan Masyarakat, Sistem Informasi, PHP

### Abstract

The development of technology in this modern era is a challenge for the government and encourages efforts to realize optimal services for the community. In carrying out its functions, the Medan City DPRD needs to know the extent of the public satisfaction index on the performance that has been built. Collecting a lot of data requires an information system in its implementation, and this is the purpose of this research. The design of this Information System was built by utilizing PHP technology and MySQL as the database. The development method used to produce a good system is using the SDLC development method with a waterfall model. The design is also arranged with an object-oriented analysis approach using UML (Unified Modeling Language). This system is designed to provide convenience in data processing and produce accurate and fast reports. By building a web-based community satisfaction index information system design, the Medan City DPRD government is expected to easily know the evaluation of the community satisfaction index, especially related to the services they provide, so that it becomes the basis for continuous improvement.

### Keywords :

Design, Community Satisfaction Level, Information System, PHP

## 1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi di era modern ini menjadi tantangan bagi pemerintah, khususnya pemerintah daerah. Pemerintah harus mewujudkan bagaimana memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan yang kompetitif, serta memiliki kemampuan dalam memegang teguh etika birokrasi pada saat menjalankan tugas demi memenuhi aspirasi Masyarakat. Dengan perkembangan teknologi, pemerintah dapat memanfaatkan untuk memenuhi kebutuhan tersebut [1].

DPRD Kota Medan merupakan lembaga perwakilan rakyat daerah di Kota Medan yang berkedudukan sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Kota Medan, yang memiliki tiga fungsi, yaitu Pembentukan Peraturan Daerah, Anggaran, dan Pengawasan, yang dijalankan

**PERANCANGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA DPRD KOTA MEDAN MENGGUNAKAN PHP MYSQL**

dalam kerangka representasi rakyat di Kota Medan. Dalam pelaksanaan fungsinya, DPRD Kota Medan perlu mengetahui sejauh mana indeks kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah dibangun. Dengan mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, DPRD Kota Medan dapat membenahi apabila terdapat salah satu fungsi kinerja mereka yang kurang maksimal, sehingga dapat dibenahi menjadi lebih baik dalam melaksanakan kinerjanya [2].

Tantangan tersebut merupakan suatu hal yang beralasan. Secara empiris, masyarakat menginginkan agar aparat pemerintah dapat menjalankan tugasnya secara maksimal dan dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat [3]. Namun, untuk mendapatkan tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh dan transparan, DPRD Kota Medan perlu memanfaatkan peran sistem informasi, yang dapat mempermudah memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap DPRD Kota Medan [4].

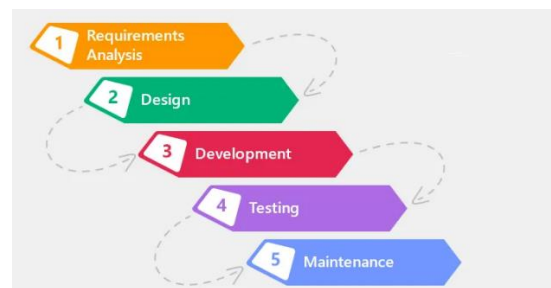
Untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), diperlukan penyusunan indeks kepuasan masyarakat sebagai acuan untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks ini juga dapat digunakan untuk mengevaluasi aspek pelayanan yang memerlukan perbaikan serta mendorong setiap unit pelayanan untuk terus meningkatkan kualitasnya (KEPMENPAN No. 25 Tahun 2004). Selain itu, sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, Pasal 2 mengamanatkan bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat secara berkala, setidaknya sekali dalam setahun [5].

Penelitian ini dilakukan yakni bertujuan dengan membangun sebuah sistem informasi yang dapat membantu DPRD Kota Medan dalam mengumpulkan tingkat kepuasan masyarakat dengan memanfaatkan Teknologi PHP dan MySQL dalam perancangannya, yang dapat diimplementasikan dalam aplikasi berbasis web. Rancangan ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik berdasarkan hasil survei yang dikumpulkan berbasis web, yang memudahkan masyarakat dalam mengakses sistem untuk memberikan penilaian [6].

## 2. METODE

### 2.1 Jenis Penelitian

Penelitian yang dilakukan memanfaatkan metode pengembangan sistem SDLC (Software Development Life Cycle), dengan model pengembangan Waterfall. Metode pengembangan SDLC dengan model waterfall merupakan pendekatan yang terstruktur dan berurutan, di mana setiap tahap harus diselesaikan sepenuhnya sebelum melanjutkan ke tahap berikutnya [7]. Model ini dimulai dari tahap analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi, pengujian, hingga pemeliharaan. Pemanfaatannya cocok untuk proyek dengan kebutuhan yang sudah jelas sejak awal [8], karena memberikan dokumentasi yang lengkap dan alur kerja yang sistematis, sehingga meminimalkan risiko kesalahan dalam pengembangan sistem.



Gambar 1 Tahapan SDLC

### 2.1.1 Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini dilakukan seluruh masyarakat Kota Medan, besarnya populasi dan faktor penunjang dalam keberhasilan penelitian ini, maka dalam penelitian ini dilakukan teknik sampling [9]. Teknik sampling yang digunakan adalah teknik non-probability sampling dengan jenis accidental sampling, Teknik non-probability sampling adalah metode pengambilan sampel di mana setiap anggota populasi tidak memiliki peluang yang sama untuk dipilih, karena pemilihan sampel tidak dilakukan secara acak [10]. Salah satu jenisnya adalah accidental sampling (atau *convenience sampling*), yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kemudahan akses atau ketersediaan responden pada saat penelitian berlangsung. Artinya siapa saja yang menjadi masyarakat wilayah Kota Medan.

### 2.2 Teknik Pengumpulan Data

Data dalam penelitian ini menggunakan sumber data yang diperoleh baik secara lisan dan juga tertulis.

#### 2.2.1 Observasi

Observasi dilakukan dengan cara mengamati pelayanan terkait kinerja DPRD Kota Medan terhadap masyarakat. Observasi dilakukan bertujuan agar mendapatkan data yang akurat, termasuk dalam tahap perancangan dalam Teknik sampling yang telah dijelaskan sebelumnya. Sehingga peneliti dapat menghasilkan tujuan yang diharapkan.

#### 2.2.2 Wawancara

Tahap wawancara dilakukan dengan mewawancarai pihak-pihak terkait dari DPRD Kota Medan. Wawancara dilakukan untuk membentuk perancangan sistem yang akan dibangun, termasuk beberapa hal yang berkaitan dengan indeks masyarakat terhadap tingkat kepuasan.

#### 2.2.3 Studi Pustaka

Studi pustaka adalah proses pengumpulan informasi dan referensi dari berbagai sumber terpercaya, seperti buku, jurnal, artikel ilmiah, laporan penelitian, dan dokumen lainnya, yang relevan dengan topik yang sedang diteliti [11]. Kegiatan ini penting karena membantu peneliti memahami konteks, teori, dan temuan sebelumnya yang terkait, sehingga dapat mengidentifikasi celah penelitian, merumuskan masalah, serta menentukan metode yang tepat. Selain itu, studi pustaka juga memastikan bahwa penelitian yang dilakukan memiliki dasar ilmiah yang kuat dan tidak mengulang penelitian yang sudah ada, sehingga dapat memberikan kontribusi baru dalam bidang yang dikaji [12].

### 2.3 Angket atau Kuesioner

Angket atau Kuesioner pada penelitian ini digunakan untuk mengumpulkan data terkait indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan kinerja DPRD Kota Medan. Hal ini dilakukan secara tertutup karena memudahkan responden dalam memberikan jawaban termasuk mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data.

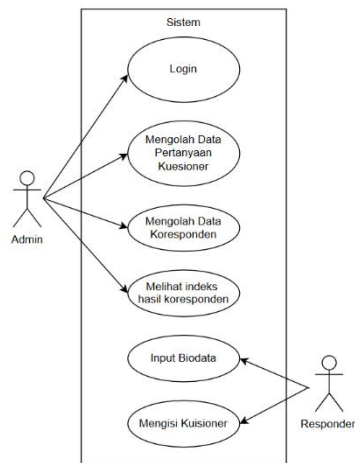
## 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 3.1 Desain Penelitian

Desain penelitian ini dilakukan dengan melalui perancangan design diagram UML (*Unified Modelling Language*), berikut rancangan diagram UML dari penelitian ini.

### 3.1.1 Use Case Diagram

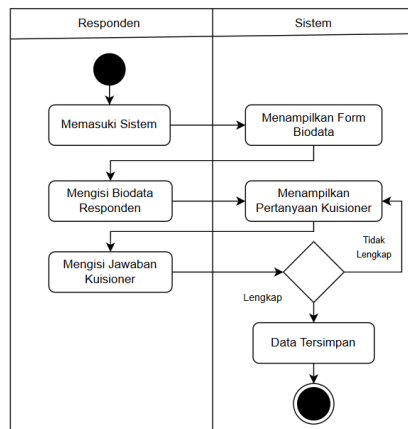
Use case diagram pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2, admin dapat melakukan terlebih dahulu untuk dapat mengolah sistem, admin dapat mengakses data kuesioner, koresponden, dan hasil. Sedangkan responden tidak perlu melakukan aksi login, hanya saja dapat melakukan dengan menginput biodata, kemudian langsung dapat mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh sistem.



Gambar 2 Use Case Diagram Sistem yang berjalan

### 3.1.2 Activity Diagram

Activity diagram pada penelitian ini dapat dilihat pada gambar 3 berikut.



Gambar 3 Activity Diagram Sistem

## 3.2 Tampilan Sistem

### 3.2.2 Tampilan Sistem User

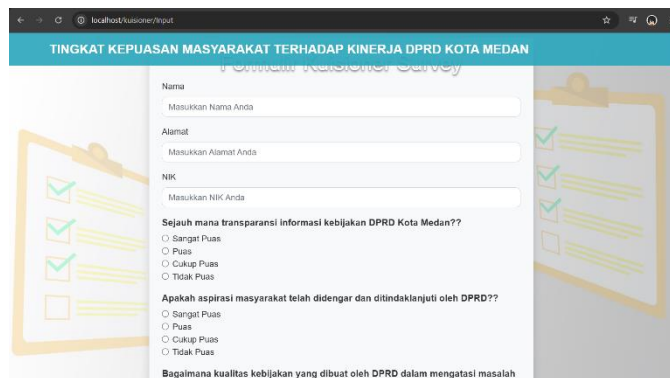
Tampilan ini merupakan halaman awal sistem user (responden), user tidak perlu melakukan login terlebih dahulu untuk mengisi kuisisioner.



Gambar 4 Halaman awal user

### 3.1.3 Tampilan Biodata dan Kuisiонер

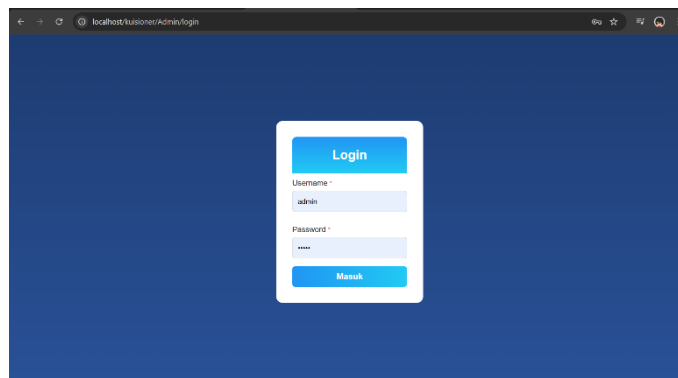
Pada tampilan ini, user dapat mengisi biodata terlebih dahulu, user dapat menginput nama, Alamat, dan NIK sebagai persyaratan sebagai koresponden. Kemudian setelah biodata terisi user dapat menjawab pertanyaan yang telah tersedia.



Gambar 5 Halaman biodata dan kuisiонер

### 3.1.4 Halaman login admin

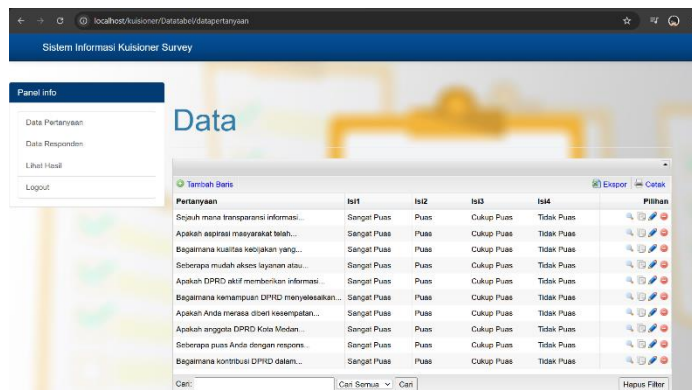
Sebelum mengakses sistem, admin diperlukan login terlebih dahulu, admin dapat memasukkan username dan password.



Gambar 6 Halaman login admin

### 3.1.5 Halaman Data Pertanyaan

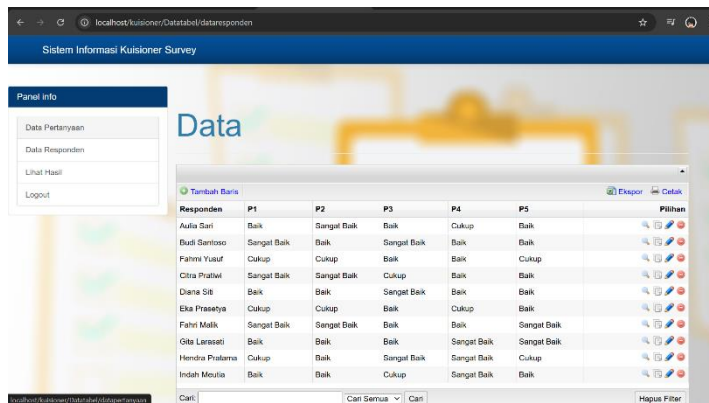
Setelah login berhasil, admin dapat mengakses beberapa fitur sistem, seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya pada use case diagram, admin dapat mengolah data pertanyaan, koresponden, dan melihat hasil kuisiонер.



Gambar 7 Halaman data pertanyaan

### 3.1.6 Halaman data koresponden

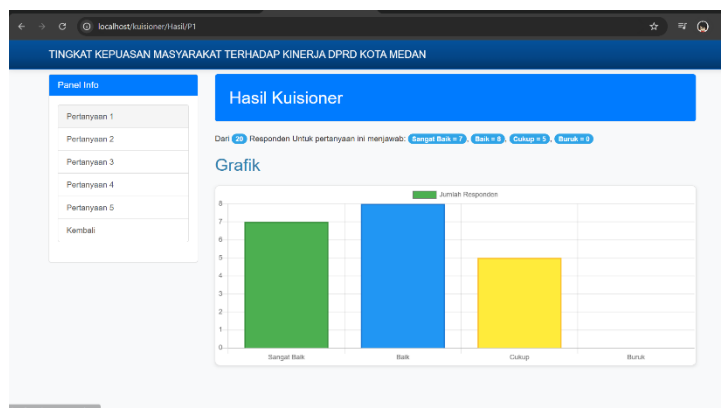
Tampilan dibawah merupakan halaman koresponden, admin dapat melakukan olah data, termasuk mencetak data koresponden yang telah mengisi kuisisioner.



Gambar 8 Halaman data koresponden

### 3.1.7 Halaman grafik hasil kuisisioner

Pada halaman ini, menampilkan grafik hasil kuisisioner.



Gambar 9 Halaman data grafik hasil

## 4. KESIMPULAN

Berdasarkan uraian yang telah dibahas sebelumnya, kesimpulan mengenai Perancangan Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kinerja DPRD Kota Medan Menggunakan Php Mysql, dapat dilihat bahwa pemanfaatan teknologi sistem informasi terhadap pemerintah dapat **PERANCANGAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KINERJA DPRD KOTA MEDAN MENGGUNAKAN PHP MYSQL**

menghasilkan produk yang dapat digunakan untuk meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat khususnya Kota Medan. Sistem yang dirancang dengan teknologi PHP yang dilengkapi dengan pengembangan SDLC dapat berjalan dengan baik. Tidak hanya bagi pihak DPRD Kota Medan, namun masyarakat dapat dengan mudah mengakses untuk memberikan evaluasi indeks tingkat kepuasan terhadap kinerja DPRD Kota Medan.

## **5. REFERENSI**

- [1] D. Ayuni Magfiroh et al., “RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN ADMINISTRASI TERPADU KECAMATAN BERBASIS WEB (STUDI KASUS: KANTOR KECAMATAN RAJEG),” 2021.
- [2] K. Supriyono, S. Dinas, D. Gunungkidul, and U. N. Yogyakarta, “PENGEMBANGAN MEDIA PEMBELAJARAN MEMBACA BAHASA INGGRIS SMP BERBASIS WEB,” 2014.
- [3] E. Sukmana, “KEBIJAKAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMENUHAN KEBUTUHAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE DI ERA PANDEMI DI KABUPATEN SUMEDANG”.
- [4] F. M. Zulfikar, A. Sukawan, A. Suhenda, and F. Fadly, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI UPTD PUSKESMAS PANJALU,” *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, vol. 11, no. 3, Aug. 2023, doi: 10.23960/jitet.v11i3.3138.
- [5] A. R. Wirayuda and I. Ernawati, “Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang Berbasis Web,” *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, vol. 13, no. 2a, pp. 185–194, Dec. 2022, doi: 10.47927/jikb.v13i2a.411.
- [6] I. Silalahi, K. Aelani, and C. Juliane, “Implementasi Metode Importance Performance Analysis untuk Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Administrasi Berbasis Web,” *Journal of Information Technology*, vol. 2, no. 2, pp. 55–60, 2020.
- [7] Y. A. Oktaviana, I. Putu Satwika, and N. W. Utami, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI EVALUASI KINERJA DOSEN BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS STMIK PRIMAKARA),” *Jurnal Krisnadana*, vol. 1, no. 1, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.catuspata.com/index.php/jkdn/index>
- [8] S. Macpal, A. Mewengkang, and W. R. L. Paat, “PERANCANGAN SISTEM EVALUASI KINERJA GURU DI SMK NEGERI TABUKAN UTARA BERBASIS WEB,” 2023.
- [9] A. Johar, E. Risdianto, D. Asriyani, and F. Indriyati, “PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI MEDIA PEMBELAJARAN BERBASIS WEB PADA BIDANG STUDI BAHASA INGGRIS DI KELAS VII SMP NEGERI 1 KOTA BENGKULU DENGAN MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL,” *Jurnal Rekursif*, vol. 2, no. 1, 2014.
- [10] E. M. Hasiri, Asniati, and N. Israwati, “APLIKASI E-VOTING UNTUK MENGUKUR TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP ARAH KEBIJAKAN PEMERINTAH KOTA BAUBAU DALAM PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH E-VOTING APPLICATION TO MEASURE PUBLIC SATISFACTION LEVEL OF BAUBAU CITY GOVERNMENT POLICIES IN REGIONAL DEVELOPMENT PLANNING,” *Jurnal Informatika*, vol. 11, no. 2, pp. 127–136, 2022, [Online]. Available: <http://ejournal.unidayan.ac.id/index.php/JIU>
- [11] I. Bagus Gede Sarasvananda, C. Anwar, and D. Pasha, “ANALISIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MENGGUNAKAN PENDEKATAN E-CRM (Studi Kasus : BP3TKI Lampung),” *Z.A Pagar Alam*, vol. 2, no. 1, pp. 1–9, 2021.

- [12] A. R. Wirayuda and I. Ernawati, "Sistem Informasi Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Desa Karang Tengah Kabupaten Tangerang Berbasis Web," *Jurnal Ilmu Komputer dan Bisnis*, vol. 13, no. 2a, pp. 185–194, Dec. 2022, doi: 10.47927/jikb.v13i2a.411.