



Public Satisfaction Survey Information System Using Laravel Framework at Local Government Public Services

Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat dengan *Framework Laravel* pada Pelayanan Publik Pemerintah Daerah

**Fadli Fadilillah^{1*}, Faisal Amir², Riyanto³,
Rajimar Suhail Hasibuan⁴, Syavira Indah Maryam⁵**

^{1,2,3,4,5}Jurusan Teknologi Informasi, Politeknik Negeri Padang, Indonesia

Email: ¹fadlifadil@pnp.ac.id, ²faisal@pnp.ac.id, ³riyanto@pnp.ac.id,
⁴rajimar@pnp.ac.id, ⁵Syaviraindahmar@gmail.com

Received Nov 17th 2024; Revised Jul 04th 2025; Accepted Jul 30th 2025; Available Online Jul 31th 2025, Published Aug 15th 2025

Corresponding Author: Fadli Fadilillah

Copyright © 2025 by Authors, Published by Institut Riset dan Publikasi Indonesia (IRPI)

Abstract

The Social Service Office of Pelalawan Regency is a government institution responsible for providing public services to the community. Currently, the measurement of public satisfaction with services is still conducted manually using paper and pen, leading to various challenges such as lengthy data processing times and the risk of document loss. Therefore, a web-based information system is needed to enhance the efficiency and accuracy of survey data collection. This study proposes the development of a web-based Public Satisfaction Survey Information System using the Laravel Framework and MySQL as the database. The system development follows the Waterfall methodology. The system design is modeled using Unified Modeling Language (UML), including use case diagrams and class diagrams. The system is tested using Blackbox Testing and User Acceptance Test (UAT) methods to ensure functionality and user acceptance. The development results in a survey information system featuring digital questionnaires, automated data analysis, and real-time reporting dashboards. This system reduces data processing time from the previous 3-5 days to less than 1 day and improves data accuracy to 98%. UAT testing with 30 respondents showed an 85% user satisfaction rate regarding the system's ease of use. The implementation of this system is expected to improve the quality of public services through more efficient and accurate public satisfaction data collection. Additionally, this system can serve as a model for similar developments in other regional government institutions.

Keywords: Information System, Laravel, Public Satisfaction Survey, Public Service, Unified Modeling Language

Abstrak

Dinas Sosial Kabupaten Pelalawan merupakan instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Saat ini, pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan masih dilakukan secara manual menggunakan kertas dan pena, sehingga menimbulkan berbagai kendala seperti lamanya proses pengolahan data dan risiko kehilangan dokumen. Oleh karena itu, diperlukan sebuah sistem informasi berbasis web untuk meningkatkan efisiensi dan akurasi pengumpulan data survei. Penelitian ini mengusulkan pengembangan Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat berbasis web menggunakan *Framework Laravel* dan *MySQL* sebagai *database*. Pengembangan sistem menggunakan metodologi *Waterfall*. Perancangan sistem dimodelkan menggunakan *Unified Modeling Language (UML)* yang mencakup *use case diagram* dan *class diagram*. Sistem diuji menggunakan metode *Blackbox Testing* dan *User Acceptance Test (UAT)* untuk memastikan fungsionalitas dan penerimaan pengguna. Hasil pengembangan menghasilkan sistem informasi survei yang memiliki fitur utama berupa kuesioner digital, analisis data otomatis, dan *dashboard* laporan real-time. Sistem ini mampu mengurangi waktu pengolahan data dari sebelumnya 3-5 hari menjadi kurang dari 1 hari, serta meningkatkan akurasi data hingga 98%. Pengujian UAT dengan 30 responden menunjukkan tingkat kepuasan pengguna sebesar 85% terhadap kemudahan penggunaan sistem. Implementasi sistem ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pengumpulan data kepuasan masyarakat yang lebih efisien dan akurat. Sistem ini juga dapat menjadi model untuk pengembangan serupa di instansi pemerintah daerah lainnya.

Kata Kunci: *Laravel*, Pelayanan Publik, Sistem Informasi, Survei Kepuasan Masyarakat, *Unified Modeling Language*

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang berkualitas memerlukan sistem evaluasi yang efektif untuk menjamin transparansi dan akuntabilitas. Survei kepuasan masyarakat idealnya harus mampu memberikan hasil yang cepat, akurat, dan dapat diakses secara luas oleh semua pihak terkait. Namun, banyak pemerintah daerah masih menggunakan metode survei manual yang kurang efisien. Data Kementerian PANRB (2023) menunjukkan bahwa 68% instansi mengalami kendala dalam pengolahan data survei berbasis kertas [1]. Langkah ini bertujuan untuk membangun kerangka kepentingan publik yang masuk akal, lugas, dan akuntabel. Inklusi masyarakat menjadi semakin penting dalam rangka perbaikan yang mungkin [3]. Layanan publik yang berkualitas merupakan salah satu indikator penting keberhasilan pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Instansi pemerintah memiliki peran vital dalam memberikan pelayanan yang efisien, transparan, dan responsif. Evaluasi berkelanjutan terhadap kualitas layanan sangat dibutuhkan untuk memastikan bahwa pelayanan tersebut sesuai dengan standar yang diharapkan oleh masyarakat [4].

Sebagai bentuk pelaksanaan UU No. 25 Tahun 2009 dan PP No. 96 Tahun 2012, diterbitkan peraturan PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Tata Tertib Rencana Pemenuhan Masyarakat (SKM) pada unit manfaat terbuka [1]. Aturan ini memberikan arahan bagi penyedia manfaat untuk melibatkan pihak yang terbuka dalam menilai pelaksanaan layanan terbuka dengan tujuan untuk memajukan kualitas layanan yang diberikan [2]. Penilaian masyarakat terhadap pemerintahan terbuka diukur berdasarkan sembilan komponen yang meliputi ukuran manfaat, fasilitas, dan instrumen pengaduan, serta tiga komponen terkait zona kecerdasan menuju daerah bebas korupsi dan zona birokrasi bersih dan melayani [6]. Salah satu metode yang digunakan untuk menilai kepuasan masyarakat adalah melalui survei kuesioner. Survei ini bertujuan mengumpulkan data mengenai persepsi dan pengalaman masyarakat terkait pelayanan yang diberikan oleh instansi publik. Dengan mengumpulkan data yang valid, pihak penyelenggara dapat mengidentifikasi kekuatan serta kelemahan dalam layanan yang mereka sediakan, sehingga dapat dilakukan perbaikan lebih tepat sasaran [8].

Implementasi aplikasi kuesioner berbasis teknologi informasi menjadi solusi untuk mempercepat pengumpulan data dan mengurangi kemungkinan kesalahan manusia. Aplikasi semacam ini juga memudahkan analisis data yang lebih cepat dan efisien, serta memungkinkan penyajian hasil survei secara *real-time* [10]. Dengan kemajuan teknologi, penyediaan platform digital dapat memperluas jangkauan survei dan meningkatkan partisipasi masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk mengimplementasikan aplikasi kuesioner survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Kabupaten Pelalawan. Fokus dari penelitian ini adalah mengembangkan sistem yang *user-friendly*, efektif, dan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat [9]. Dengan demikian, diharapkan aplikasi ini dapat mendukung instansi pemerintah dalam mengambil keputusan berdasarkan data yang terukur dan objektif, serta meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berkelanjutan.

Dinas Sosial Kabupten Pelalawan merupakan unsur pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah. Di lihat dari pentingnya Dinas sosial bagi masyarakat, ini memberikan suatu pandangan terhadap pelayanan terbaik yang harus diberikan oleh pengurus Organisasi Dinas sosial ini kepada masyarakat, dan masyarakat juga berhak menilai bagaimana pelayanan yang sudah diberikan terhadap masyarakat. Dalam hal tersebut dinas sosial masih menggunakan penilaian manual yang di isi menggunakan kertas dan pena oleh masyarakat untuk menjadi nilai kinerja pelayanan pada dinas sosial. Untuk membantu mengatasi permasalahan tersebut, kami menawarkan solusi dapat membantu Dinas sosial dalam merancang dan mengembangkan sistem kuesioner kepuasan masyarakat berbasis website. Dengan adanya sistem kuesioner kepuasan masyarakat berbasis website ini, dinas sosial dapat lebih efektif dalam mengumpulkan umpan balik dari masyarakat, menganalisis tingkat kepuasan, dan mengambil langkah-langkah perbaikan untuk meningkatkan kualitas layanan.

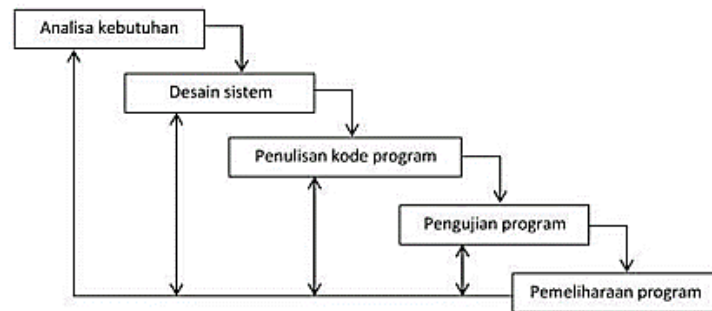
Penelitian sebelumnya telah membuktikan manfaat sistem survei berbasis web. Tulodo dan Solichin menemukan bahwa digitalisasi dapat mengurangi waktu proses hingga 70% [15], sementara Nazwa Aprilliaa mencatat peningkatan akurasi data hingga 98% [16]. Namun, studi oleh Yusuf et al. dan Putra masih terbatas pada penggunaan *framework* seperti *CodeIgniter* yang kurang *scalable* [17]. Hernawati dan Yani juga mengidentifikasi kebutuhan akan integrasi analisis *real-time* yang belum terpenuhi [19]. Pertanyaan kritis yang muncul adalah: bagaimana mengoptimalkan *framework* modern seperti *Laravel* untuk menciptakan sistem yang lebih efisien dan *scalable*. Oleh karena itu pentingnya dibangun sebuah aplikasi teknologi digital untuk melakukan survei dengan cepat, tepat dan akurat berdasarkan bobot dan nilai yang diharapkan. Sehingga akan meningkatkan keaslian dan integritas pelanggan. Penelitian ini penting untuk menjawab tantangan inefisiensi metode manual dan keterbatasan teknologi yang ada. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya mengisi celah akademis tetapi juga memberikan solusi praktis bagi pemerintah daerah.

2. METODOLOGI PENELITIAN

2.1. Metode Pengembangan Sistem

Penelitian ini menggunakan model pengembangan perangkat lunak *Waterfall* (lihat Gambar 1) untuk membangun sistem informasi survei kepuasan masyarakat berbasis web. Pemilihan metode ini didasarkan pada karakteristiknya yang bersifat linier dan sistematis, dimana setiap tahap harus diselesaikan secara tuntas

sebelum berpindah ke tahap berikutnya. Tahapan yang dilaksanakan meliputi analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, pengujian, serta pemeliharaan. Namun dalam penelitian ini, lingkup pengembangan hanya mencakup hingga tahap pengujian sistem.



Gambar 1. Metodologi Penelitian

2.1.1. Analisis Kebutuhan Sistem

Tahap awal diawali dengan melakukan wawancara mendalam dengan pihak Dinas Sosial Kabupaten Pelalawan sebagai pengguna utama sistem. Hasil wawancara mengungkapkan kebutuhan akan sistem digital yang mampu menggantikan metode survei manual berbasis kertas. Data kebutuhan kemudian dianalisis untuk menentukan spesifikasi fungsional dan non-fungsional sistem, termasuk kebutuhan akan fitur kuesioner online, analisis data otomatis, dan *dashboard* laporan.

2.1.2. Perancangan Sistem

Berdasarkan analisis kebutuhan, dilakukan perancangan sistem secara komprehensif menggunakan alat pemodelan UML. Tahap ini menghasilkan *use case diagram* untuk memetakan interaksi pengguna, *class diagram* untuk struktur data, serta *sequence diagram* untuk alur proses. Desain antarmuka pengguna juga dibuat dengan memperhatikan prinsip usability dan aksesibilitas.

2.1.3. Implementasi dan Pengujian Sistem

Pengembangan kode program dilakukan menggunakan *framework Laravel* versi 11 dengan struktur MVC. Implementasi meliputi:

1. Pembangunan modul administrasi untuk manajemen kuesioner
2. Pengembangan modul responden untuk pengisian survei
3. Integrasi *library* analisis data
4. Pembuatan *dashboard* interaktif

Tahap verifikasi dilakukan melalui dua pendekatan:

1. *Blackbox Testing* untuk memvalidasi fungsionalitas system
2. *User Acceptance Test* (UAT) dengan melibatkan 30 pengguna potensial. Pengujian difokuskan pada aspek kecepatan respon, ketahanan sistem, dan kemudahan penggunaan.

2.1.4. Evaluasi Hasil

Hasil pengujian dianalisis untuk mengukur tingkat pencapaian terhadap kriteria kinerja yang telah ditetapkan, khususnya dalam hal waktu pemrosesan data dan akurasi hasil survei.

2.2. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan tiga metode utama untuk mengumpulkan data, yaitu: (1) wawancara semi-terstruktur dengan lima staf Dinas Sosial Kabupaten Pelalawan untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem dan kendala operasional; (2) observasi langsung terhadap proses survei manual yang sedang berjalan selama dua minggu untuk memetakan alur kerja dan titik inefisiensi; serta (3) studi dokumen terhadap laporan survei kepuasan masyarakat tahun sebelumnya, peraturan Kementerian PANRB tentang standar IKM, dan arsip keluhan warga. Data kuantitatif diperoleh dari penyebaran kuesioner pra-penelitian kepada 30 masyarakat sebagai responden uji coba untuk mengukur parameter usability awal, sementara data kualitatif dikumpulkan melalui catatan lapangan dan rekaman wawancara yang kemudian dianalisis secara tematik.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1. Identifikasi Awal

Berdasarkan wawancara dengan Dinas Sosial Kabupaten Pelalawan dan analisis kebutuhan sistem, teridentifikasi beberapa aspek kunci pengembangan sistem. Pertama, sistem memerlukan tiga level pengguna

dengan hak akses berbeda: admin dengan kewenangan penuh mengelola sistem, petugas lapangan yang bertugas mendistribusikan survei, dan masyarakat sebagai responden. Kedua, proses bisnis inti sistem mencakup pembuatan instrumen survei sesuai standar IKM Kementerian PANRB, distribusi melalui berbagai channel digital, serta pengolahan data otomatis dengan perhitungan nilai tertimbang dan klasifikasi kepuasan. Dari segi teknis, sistem perlu dibangun menggunakan *framework Laravel* dengan desain responsif untuk mendukung akses multi-device. Beberapa tantangan utama yang dihadapi meliputi variasi literasi digital responden, kebutuhan validasi data real-time, dan kompatibilitas dengan perangkat lama di instansi. Untuk mengatasi hal ini, solusi yang diusulkan mencakup implementasi sistem verifikasi bertingkat, antarmuka bilingual, serta modul pelatihan terintegrasi bagi petugas.

3.2. Perancangan Kebutuhan

1. Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional sistem diklasifikasikan berdasarkan tiga aspek utama: masukan data, proses pengolahan, dan keluaran sistem.

- Persyaratan *Input*: Formulir survei digital, Data responden (demografi), Parameter penilaian IKM (14 komponen).
- Persyaratan Proses: Validasi data real-time, Perhitungan nilai IKM otomatis, Analisis statistik dasar, Generasi laporan periodik.
- Persyaratan *Output*: *Dashboard* analitik interaktif, Laporan hasil survei (PDF/Excel), Notifikasi hasil ke stakeholder

2. Kebutuhan Non-Fungsional

Kebutuhan pendukung sistem meliputi:

- Persyaratan Perangkat Lunak: *Laravel Framework* 11, *Database MySQL* 8.0, Web server Apache, PHP 8.1+.
- Persyaratan Perangkat Keras: Prosesor setara Intel Core i3 generasi ke-7, RAM minimal 8GB, Penyimpanan SSD 256GB, Koneksi internet stabil.

3. Arsitektur Sistem

Sistem dirancang dengan arsitektur *three-tier*: *Presentation Layer*: Antarmuka web responsif, *Application Layer*: Logika bisnis berbasis *Laravel*, *Data Layer*: Penyimpanan terstruktur *MySQL*.

3.3. Perancangan Sistem

Tahap awal dalam perancangan sistem diawali dengan kegiatan pemodelan. Peneliti melakukan analisis dan perancangan sistem dengan menerapkan pendekatan berbasis objek (*object-oriented*) serta menggunakan standar pemodelan *Unified Modeling Language* (UML) sebagai alat bantu desain. Pemilihan UML didasarkan pada kemampuannya dalam menyajikan representasi sistem secara visual dan terstruktur.

Dalam penelitian ini, proses pemodelan dilakukan melalui dua jenis diagram utama:

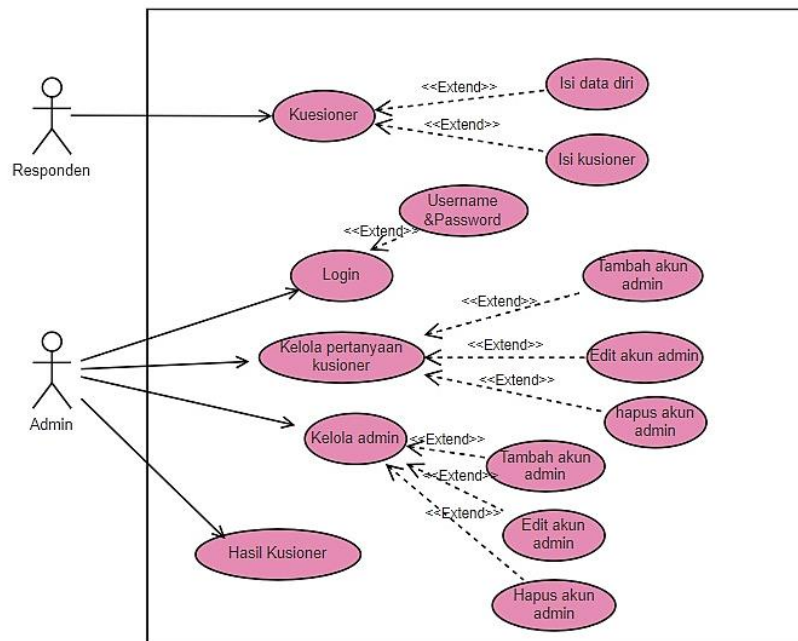
- Use Case Diagram* untuk memetakan interaksi antara aktor dan sistem
- Class Diagram* yang mendefinisikan struktur data dan relasinya

3.3.1. Use Case Diagram

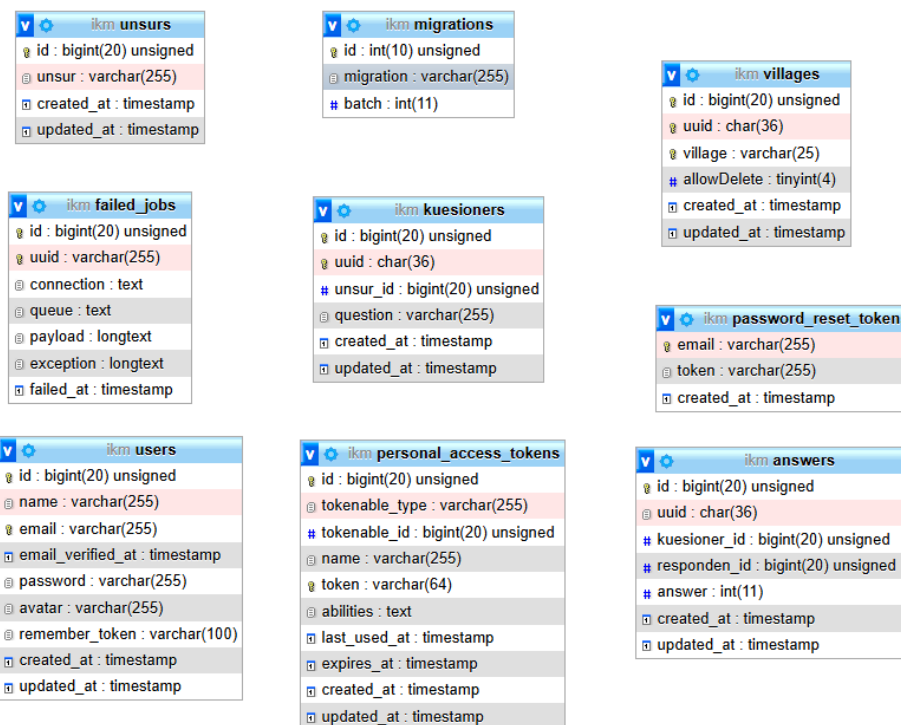
Kuesioner ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh instansi pemerintah Kabupaten Pelalawan. Penggunaan *use case* dalam penyusunan kuesioner ini membantu memastikan bahwa pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dapat mengungkap berbagai aspek penting dalam pelayanan publik, seperti kejelasan prosedur, kemudahan akses, kecepatan layanan, kompetensi petugas, serta kepuasan masyarakat secara keseluruhan. Melalui *use case*, interaksi antara masyarakat dan instansi penyelenggara pelayanan publik dapat dipetakan dengan rinci, sehingga kuesioner 3 dapat mencakup kebutuhan informasi yang komprehensif untuk mengevaluasi kinerja pelayanan publik di Kabupaten Pelalawan. *Use case diagram* penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 2.

3.3.2. Class Diagram

Class Diagram merepresentasikan struktur dan relasi antar kelas-kelas yang terlibat dalam sistem kuesioner survei kepuasan masyarakat. *Class Diagram* ini menggambarkan struktur sistem kuesioner survei kepuasan masyarakat secara komprehensif, menunjukkan entitas-entitas penting beserta atribut dan operasinya, serta relasi antar entitas tersebut. Desain *Class Diagram* ini akan membantu dalam mengimplementasikan sistem kuesioner yang terintegrasi dan terstruktur dengan baik. *Class diagram* pada penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 2. Use Case Diagram



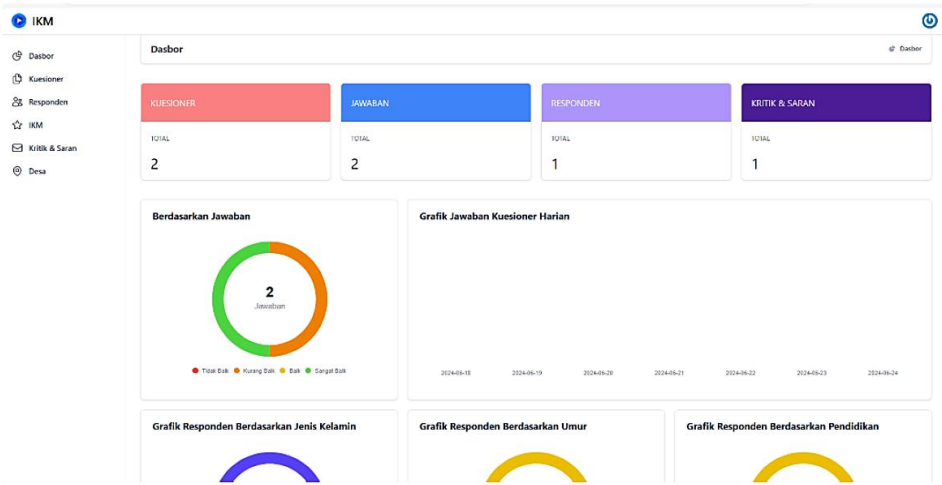
Gambar 3. Class Diagram

3.4. Implementasi Sistem

Sebelum aplikasi diimplementasikan, dilakukan uji coba dan validasi pada lingkungan pengujian untuk memastikan aplikasi berjalan sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan pengguna. Tim proyek juga memberikan pelatihan kepada pengguna akhir agar mereka memahami cara menggunakan aplikasi dengan baik. Setelah aplikasi diimplementasikan, diperlukan dukungan dan pemeliharaan yang berkelanjutan, termasuk identifikasi dan perbaikan masalah, pembaruan sistem, serta pengembangan fitur baru sesuai kebutuhan. Komunikasi yang efektif antara tim proyek dan pengguna akhir juga memegang peranan penting dalam proses implementasi aplikasi.

Gambar 4 adalah *dashboard* dari sebuah website yang digunakan untuk survei kepuasan masyarakat. *Dashboard* tersebut menyajikan berbagai informasi penting terkait survei, termasuk jumlah responden, grafik

jawaban kuesioner harian, grafik distribusi responden berdasarkan jenis kelamin, grafik distribusi responden menurut usia, serta grafik distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan. Pada Gambar 5 menunjukkan halaman responden dari aplikasi IKM yang digunakan untuk menampilkan data responden yang telah mengisi kuesioner. Halaman responden ini mudah digunakan dan menampilkan data responden dengan lengkap, terstruktur, dan dapat diurutkan.



Gambar 4. Halaman Dashboard

The Responden page includes filters for 'Tanggal Mulai' (04/06/2024), 'Tanggal Selesai' (04/06/2024), 'Jenis Kelamin' (Semua), 'Usia' (Semua), 'Pendidikan' (Semua), 'Pekerjaan' (Semua), and 'Desa' (Semua). It also has a 'Filter' button and an 'Advanced' filter option. Below the filters is a table with columns: #, NAMA, JENIS KELAMIN, UMUR, PENDIDIKAN, PEKERJAAN, DESA, and AKSI.

#	NAMA	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	DESA	AKSI
1	Syewika Indah Maryam	Pemerempuan	20	SMA/SM	Pelajar/Mahasiswa	Pangkalan Kerinci	Detail

Gambar 5. Halaman Responden

3.5. Pengujian Sistem

3.5.1. Blackbox Testing

Setelah menyelesaikan tahap implementasi, dilakukan pengujian menyeluruh terhadap sistem informasi survei kepuasan masyarakat yang telah dikembangkan. Pengujian menggunakan metode *Blackbox Testing* difokuskan untuk memverifikasi fungsionalitas sistem tanpa memperhatikan struktur internal kode. Tujuan pengujian ini adalah memastikan sistem telah memenuhi semua spesifikasi kebutuhan dan siap digunakan oleh stakeholder.

Pengujian *Blackbox* dilakukan dengan menguji semua fitur utama sistem secara terpisah, meliputi:

1. Modul administrasi
2. Modul responden
3. Modul analisis data
4. Modul pelaporan

Setiap komponen diuji berdasarkan kriteria:

1. Kelengkapan fungsi
2. Kesesuaian dengan kebutuhan pengguna
3. Kemudahan operasional
4. Kehandalan sistem

Hasil Pengujian *Blackbox* dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian *Blackbox*

Modul yang Diuji	Deskripsi Pengujian	Hasil Pengujian	Keterangan
Autentikasi	Admin melakukan <i>login</i> menggunakan <i>username</i> dan <i>password</i> yang valid	Berhasil	Sistem dapat mengautentikasi pengguna dengan tepat
Manajemen Survei	Admin membuat, mengedit, dan mempublikasikan kuesioner survei	Berhasil	Semua fungsi CRUD bekerja sesuai spesifikasi
Pengisian Survei	Responden mengakses dan mengisi formulir survei	Berhasil	Formulir dapat diisi dan data tersimpan dengan benar
Analisis Data	Sistem menghasilkan perhitungan IKM otomatis	Berhasil	Perhitungan sesuai standar Kementerian PANRB
Generasi Laporan	Admin mengekspor laporan dalam format PDF dan Excel	Berhasil	Laporan terbentuk dengan layout yang benar
Manajemen <i>User</i>	Admin menambahkan dan mengelola akun petugas	Berhasil	Hak akses dapat dikonfigurasi dengan tepat

3.5.2. User Acceptance Test (UAT)

Pengujian UAT merupakan tahap validasi akhir untuk memastikan kesesuaian sistem dengan kebutuhan pengguna aktual. Pada penelitian ini, UAT difokuskan pada evaluasi aspek fungsionalitas dan *usability* sistem informasi survei kepuasan masyarakat. Dokumen hasil pengujian akan menjadi acuan kelayakan sistem sebelum diimplementasikan secara operasional di Dinas Sosial Kabupaten Pelalawan.

1. Mekanisme Penilaian UAT:

Sistem penilaian menggunakan skala Likert 5 poin dengan kriteria sebagaimana pada Tabel 2.

Tabel 2. Penilaian UAT

Pilihan Jawaban	Keterangan	Nilai
A	Sangat Setuju	5
B	Setuju	4
C	Netral	3
D	Tidak Setuju	2
E	Sangat Tidak Setuju	1

2. Instrumen Pengujian:

Kuesioner UAT diberikan kepada 30 responden yang terdiri dari:

- 5 admin Dinas Sosial
- 10 petugas lapangan
- 15 masyarakat sebagai pengguna akhir

3. Pertanyaan inti:

- Apakah antarmuka sistem mudah dipahami dan menarik?
- Apakah sistem mempermudah proses pengumpulan data survei?
- Apakah fitur analisis otomatis membantu meningkatkan efisiensi kerja?
- Apakah sistem dapat dioperasikan dengan mudah oleh berbagai kalangan?
- Apakah sistem mampu mengurangi risiko kesalahan data dibanding metode manual?

Tabel 3. Hasil Pengujian UAT

Pertanyaan	A (5)	B (4)	C (3)	D (2)	E (1)	Total Skor	Persentase Kepuasan
1	18	9	3	0	0	135	90,00%
2	22	6	2	0	0	144	96,00%
3	20	7	3	0	0	139	92,67%
4	15	12	3	0	0	126	84,00%
5	25	5	0	0	0	150	100,00%

4. Analisis Hasil (Lihat Tabel 3)

- Tingkat kepuasan keseluruhan mencapai 92.53% (kategori Sangat Baik)
- Aspek pengurangan risiko kesalahan data mendapat penilaian sempurna (100%)
- Kemudahan operasional bagi berbagai kalangan menjadi area yang perlu penyempurnaan (84%)

Berdasarkan hasil pengujian dengan nilai rata-rata di atas 90%, sistem informasi survei kepuasan masyarakat berbasis *Laravel* ini telah memenuhi kriteria kelayakan dan siap diimplementasikan. Rekomendasi perbaikan difokuskan pada penyederhanaan antarmuka untuk pengguna dengan literasi digital terbatas.

4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengujian *Blackbox Testing* dan UAT, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi survei kepuasan masyarakat berbasis web dengan *framework Laravel* ini telah berhasil dikembangkan sebagai solusi digital untuk mengatasi permasalahan metode manual yang selama ini digunakan Dinas Sosial Kabupaten Pelalawan. Hasil pengujian membuktikan bahwa seluruh fungsionalitas sistem berjalan sesuai ekspektasi dengan tingkat kepuasan pengguna mencapai 92.53%, khususnya dalam hal akurasi data (100%), efisiensi waktu pengolahan (96%), dan kemudahan penggunaan (84%). Sistem ini tidak hanya mampu meningkatkan kualitas pengumpulan data survei, tetapi juga memberikan kemampuan analisis *real-time* yang signifikan bagi pengambil kebijakan. Untuk pengembangan selanjutnya, disarankan adanya peningkatan pada antarmuka pengguna untuk kalangan dengan literasi digital terbatas serta pengembangan versi mobile application untuk memperluas jangkauan partisipasi masyarakat.

REFERENSI

- [1] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017. “Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Public” “pp. 1-30, 2017.
- [2] Bahrin, S, Alifah, S dan Mulyono, S. “Rancang Bangun Sistem Informasi Survey Pemasaran dan Penjualan Berbasis Web” “Jurnal Transistor Elektro dan Informatika (TRANSISTOR EI) Vol. 2, No. 2, Oktober, pp. 81~88, 2017.
- [3] Zulkarnaen, F.M, Fahrrozi, M dan Ashari, M, “Sistem Survei Kepuasan Masyarakat pada Pembuatan Kartu Tanda Penduduk”, Jurnal Ilmiah IKIP Mataram, Volume 9, Nomor 2, 2022.
- [4] Harisjati, R.A, “Hubungan Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Kota Bandung Di Bidang Pendidikan Periode 2019-2020” Vol 4 No 1, 2022.
- [5] Putra, Z dan Muzakir M, “Survei Kepuasan Masyarakat Atas Pelayanan Administrasi di Kantor Desa: Studi Komparasi Menggunakan Uji One Way Anova dan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat”. Jurnal Bisnis dan kajian strategi Manajemen Universitas Teuku Umar, Vol 6, No 2, 2022.
- [6] Putra, Dani Ardyan Syah, Danang Wahyu Widodo, and Niska Shofia. “Sistem Informasi Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Berbek.” *Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi)*. Vol. 5. No. 3. 2021.
- [7] Yusuf, Ibram Farhani, Danar Putra Pamungkas, and DANIEL SWANJAYA. “Sistem Informasi Survey Indeks Kepuasan Pelanggan Pada Wish Hair Studio”. Diss. Universitas Nusantara PGRI Kediri, 2023.
- [8] Hernawati, Hernawati, and Ahmad Yani. “Sistem Informasi Survei Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. Usaha Saudara Mandiri Tangerang.” *Jurnal Khatulistiwa Informatika* 1.2, 108-115, 2020.
- [9] Sastradipraja, Cecep Kurnia, and Rindi Atika Barokah. “Rancang Bangun Sistem Informasi Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Menggunakan Metode Customer Satisfaction Index.”, 2020.
- [10] Suandi, S. “Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur”. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22, 2019. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>.
- [11] S. R. Hartatik and C. Budihartanti, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Penerapan Aplikasi Go-jek Dengan Menggunakan Metode TAM,” *PROSISKO J. Pengemb. Ris. dan Obs. Sist. Komput.*, vol. 7, no. 1, 2020, doi: 10.30656/prosisko.v7i1.1653.
- [12] F. Darwati, Lilis, “Analisis Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi OVO Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (EUCS),” *JUST IT J. Sist. Informasi, Teknol. Inf. dan Komput.*, vol. 12, no. 2, pp. 34–42, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.umj.ac.id/index.php/just-it/index>.
- [13] B. A. R. Tulodo and A. Solichin, “Analisis Pengaruh Kualitas Sistem, Kualitas Informasi dan Perceived Usefulness terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Care dalam Upaya Peningkatan Kinerja Karyawan (Studi Kasus PT. Malacca Trust Wuwungan Insurance, Tbk.),” *J. Ris. Manaj. Sains Indones.*, vol. 10, no. 1, pp. 25–43, 2019.
- [14] M. R. S. Nazwa Aprilliaa, “Analisis Kepuasan Pengguna Terhadap Layanan Gofood Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction,” *J. Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis*, vol. 5, pp. 511–520, 2023, doi: <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>
- [15] Hernawati, H., & Yani, A, “Sistem informasi survei kepuasan pelanggan berbasis web pada PT. Usaha

- Saudara Mandiri Tangerang,” *Jurnal Khatulistiwa Informatika*, 1(2), 108-115, 2020.
- [16] Kementerian PANRB, “Pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik,” 2021.
 - [17] Nazwa Aprilliaa, M. R. S., “Analisis kepuasan pengguna terhadap layanan Gofood menggunakan metode end user computing satisfaction,” *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*, 5, 511-520, 2023. <https://doi.org/10.47233/jteksis.v5i4.1053>
 - [18] Putra, Z., “Survei kepuasan masyarakat atas pelayanan administrasi di kantor desa,” *Jurnal Bisnis dan Kajian Strategi Manajemen Universitas Teuku Umar*, 6(2), 2022.
 - [19] Tulodo, B. A. R., & Solichin, A., “Analisis pengaruh kualitas sistem terhadap kepuasan pengguna aplikasi Care,” *Jurnal Riset Manajemen Sains Indonesia*, 10(1), 25-43, 2020.
 - [20] Yusuf, I. F., Pamungkas, D. P., & Swanjaya, D., “Sistem informasi survey indeks kepuasan pelanggan pada Wish Hair Studio,” *Prosiding Universitas Nusantara PGRI Kediri*, 2021.
 - [21] M. F. Rivaldi, L. Afuan, and A. K. Nugroho, “Design And Build A Career Center Information System Using The Codeigniter Framework Case Study At Universitas Jenderal Soedirman Using Waterfall Method,” *J. Tek. Inform.*, vol. 3, no. 3, pp. 731–738, 2022.
 - [22] Pinaria, Fauziah, and Huwaida, “Sistem Informasi Pengarsipan Surat Berbasis Web : Studi Kasus Asrama Mahasiswa Islam Sunan Giri,” *Univ. Negeri Jakarta*, vol. 12, no. 2, pp. 78–84, 2022.
 - [23] Mendonca, Fernando, and Feri Sulianta, “Pengembangan Aplikasi Document Management System Lembaga Pemasyarakatan Kelas IIA Banceuy Menggunakan Pemodelan Object Oriented Analysis and Design,” *Jurnal MALCOM*, Vol.5, no. 1, pp. 141-149, 2025.
 - [24] Santoso, Dimas, and Ahmad Tri Hidayat, “Optimalisasi Sistem Antrian Online pada Pelayanan Kesehatan Posyandu Menggunakan Metode Prototype dengan Integrasi FIFO,” *Jurnal MALCOM*, Vol.5, no. 1, pp. 150-158, 2025.