

**PERANCANGAN APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KOTA YOGYAKARTA BERBASIS *WEB***

**HALAMAN JUDUL**

**SKRIPSI**



**Disusun oleh :**

**Whildan Fajar Hidayat**

**20190140103**

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA  
2023**

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Whildan Fajar Hidayat

NIM : 20190140103

Program Studi : Teknologi Informasi

Fakultas : Teknik

Universitas : Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Jenis Karya : Skripsi

Judul Karya : PERANCANGAN APLIKASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
KOTA YOGYAKARTA BERBASIS WEB

Menyatakan dengan benar dan tanpa paksaan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan skripsi asli hasil karya saya sendiri dengan arahan dan bimbingan dari dosen pembimbing.
2. Karya ini tidak memuat hasil karya orang lain kecuali acuan dan kutipan yang telah disebutkan sumbernya.
3. Karya ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik (sarjana, magister, dan doktor) di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta atau institusi lainnya.

Yogyakarta, 17 Juli 2023

Penulis  
  
Whildan Fajar Hidayat



## HALAMAN MOTTO

*I said it before and I'll say it again.*

*Life moves pretty fast.*

*If you don't stop and look around once in a while.*

*You could miss it.*

*Today is today.*

*Tomorrow's not here.*

*Yesterday's gone.*

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*Alhamdulillahirobbil'alamin*, dengan mengucapkan syukur atas rahmat Allah SWT. Sebagai ungkapan terimakasih, skripsi ini saya persembahkan untuk:

- ❖ Kedua orang tua yang tidak henti-hentinya selalu memberikan dukungan dan motivasi kepada saya. Terima kasih atas do'a yang selalu diberikan unttukku dan terima kasih telah menjadi semangatku.
- ❖ Untuk kakak dan keluarga besar lainnya yang telah memberikan semangat dan motivasi.
- ❖ Untuk partner dalam enam tahun terakhir.
- ❖ *Last but not list. i wanna thank me, i wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me just being me at all time.*

## KATA PENGANTAR

*Assalamualaikum Wr. Wb.*

Allhamdulillah, segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunianya penulisan skripsi dengan judul “Perancangan Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat Kota Yogyakarta Berbasis Web” ini dapat terselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini dilakukan sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan pendidikan pada strata 1 (S1) Prodi Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang terlibat dalam penulisan ini sehingga membantu kelancaran penulis dalam penulisan skripsi ini, baik berupa dorongan moril maupun materil. Ucapan terima kasih ini saya sampaikan khususnya kepada:

1. Allah SWT atas berkat, rahmat dan karunianya.
2. Kedua orang tua dan keluarga besar yang selalu memberi dukungan baik moral dan do’a sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
3. Bapak Cahya Damarjati, S.T., M.Eng., Ph.D. selaku Kepala Prodi Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Reza Giga Isnanda, S.T., M.Sc. selaku dosen pembimbing I yang dengan senantiasa selalu membimbing, memberikan masukan, pengarahan dan bantuan kepada penulis selama masa studi kuliah maupun pengerjaan skripsi terutama perihal program aplikasi yang penulis buat.
5. Ibu Aprilia Kurnianti, S.T., M.Eng. selaku dosen pembimbing II yang dengan senantiasa selalu membimbing, memberikan masukan, pengarahan dan bantuan khususnya pada saat penulisan skripsi maupun pada saat masa studi kuliah yang dilakukan penulis.
6. Bapak Ir. Haris Setyawan, S.T., M.Eng. selaku dosen penguji yang bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan kritik serta saran kepada penulis dalam pembuatan skripsi.

7. Para Dosen dan Staff Prodi Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
8. Semua pihak yang terlibat yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu.

Penulis memohon maaf apabila dalam penulisan ini terdapat kesalahan dalam pemilihan kata maupun susunan penulisan, serta menyadari bahwa skripsi ini belum sempurna. Oleh karena itu penulis berharap akan adanya saran dan kritik yang membangun guna memperbaiki kesalahan dan dapat membuat penelitian yang lebih baik di masa yang akan datang. Demikian yang dapat penulis sampaikan semoga skripsi ini nantinya dapat bermanfaat dan menambah wawasan ilmu yang berkah kepada banyak orang. Terima Kasih.

Yogyakarta, 17 Juli 2023

Penulis



Whildan Fajar Hidayat

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN I .....	i
HALAMAN PENGESAHAN II .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR SINGKATAN .....	xvii
INTISARI .....	xviii
ABSTRACT .....	xix
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Rumusan Masalah .....	3
1.3. Batasan Masalah .....	4
1.4. Tujuan Tugas Akhir .....	4
1.5. Manfaat Tugas Akhir .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	5
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....	6
2.1 Tinjauan Pustaka .....	6

2.2	Dasar Teori.....	8
2.2.1	Perancangan Sistem.....	8
2.2.2	<i>Web</i> .....	8
2.2.3	Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018.....	9
2.2.4	Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 63 Tahun 2017.....	9
2.2.5	<i>Unified Modeling Language (UML)</i> .....	9
2.2.6	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	10
2.2.7	<i>Wireframe</i> .....	10
2.2.8	<i>Prototype</i> .....	10
2.2.9	<i>User Centered Design (UCD)</i> .....	10
2.2.10	<i>The Element of User Experience</i> .....	11
<b>BAB III. METODE TUGAS AKHIR.....</b>		<b>13</b>
3.1	Metode Penelitian.....	13
3.2	<i>Plan The Human Centered Process</i> .....	14
3.3	<i>Specify The Context of Use</i> .....	15
3.3.1	<i>Strategy Plane – Product Objectives and User Needs</i> .....	15
3.3.2	<i>Hasil Strategy Plane</i> .....	15
3.4	<i>Specify User and Organizational Requirement</i> .....	16
3.4.1	<i>Scope Plane – Functional Specification dan Content Requirement</i> .....	17
3.4.2	<i>Hasil Scope Plane</i> .....	22
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>24</b>
4.1	<i>Product Design Solutions</i> .....	24
4.2.	<i>Structure Plane – Interaction Design and Information Architectur</i> .....	24
4.2.1	<i>Use Case Diagram</i> .....	24
4.2.2	<i>Activity Diagram Responden</i> .....	26

4.2.3	<i>Acitivity Diagram Admin OPD</i> .....	29
4.2.4	<i>Activity Diagram Admin Pusat</i> .....	35
4.2.5	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i> .....	42
4.3.	<i>Skeleton Plane – Interface Design, Navigation Design, Information Design</i> .....	43
4.3.1.	<i>Wireframe Responden</i> .....	44
4.3.2.	<i>Wireframe Admin OPD</i> .....	53
4.3.3.	<i>Wireframe Admin Pusat</i> .....	67
4.4.	<i>Surface plane</i> .....	76
4.4.1.	<i>Style Guideline</i> .....	76
4.4.2.	<i>Desain Tampilan Responden</i> .....	79
4.4.3.	<i>Desain Tampilan Admin OPD</i> .....	89
4.4.4.	<i>Desain Tampilan Admin Pusat</i> .....	106
4.5	<i>Evaluate Design Against User Requirement</i> .....	118
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN .....		119
5.1	<i>Kesimpulan</i> .....	119
5.2	<i>Saran</i> .....	119
DAFTAR PUSTAKA .....		120
LAMPIRAN .....		122

## DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Daftar OPD dan Unit Layanan .....	19
Tabel 3. 2 Unsur Layanan .....	20
Tabel 3. 3 Daftar Klasifikasi Nilai IKM .....	21

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 <i>The Element of User Experience</i> (Jesse James Garret, 2002) .....	13
Gambar 3. 2 Proses UCD (L. Albani and G. Lombardi, 2010) .....	14
Gambar 3. 3 Proses survei <i>online</i> .....	18
Gambar 3. 4 Proses melihat hasil survei .....	18
Gambar 4. 1 <i>Use Case Diagram</i> aplikasi SKM Kota Yogyakarta .....	25
Gambar 4. 2 <i>Activity Diagram Login</i> .....	26
Gambar 4. 3 <i>Activity Diagram</i> Mengisi Survei dan Kritik Saran .....	27
Gambar 4. 4 <i>Activity Diagram</i> Melihat Hasil Survei .....	28
Gambar 4. 5 <i>Activity Diagram</i> Membuat Survei Baru .....	29
Gambar 4. 6 <i>Activity Diagram</i> Read Pertanyaan Tambahan .....	30
Gambar 4. 7 <i>Activity Diagram</i> Update Pertanyaan Tambahan .....	30
Gambar 4. 8 <i>Activity Diagram</i> Delete Pertanyaan Tambahan .....	31
Gambar 4. 9 <i>Activity Diagram</i> Cek Hasil Data Survei .....	32
Gambar 4. 10 <i>Activity Diagram</i> Melihat Data Responden .....	33
Gambar 4. 11 <i>Activity Diagram</i> Cetak Laporan .....	34
Gambar 4. 12 <i>Activity Diagram</i> Kelola Status Keaktifan OPD .....	35
Gambar 4. 13 <i>Activity Diagram</i> Cek Survei Keseluruhan .....	36
Gambar 4. 14 <i>Activity Diagram</i> Create Pertanyaan Wajib .....	37
Gambar 4. 15 <i>Activity Diagram</i> Read Pertanyaan Wajib .....	37
Gambar 4. 16 <i>Activity Diagram</i> Update Pertanyaan Wajib .....	38
Gambar 4. 17 <i>Activity Diagram</i> Delete Pertanyaan Wajib .....	39
Gambar 4. 18 <i>Activity Diagram</i> Cek Hasil Data Survei .....	40
Gambar 4. 19 <i>Activity Diagram</i> Melihat Data Responden .....	41
Gambar 4. 20 <i>Activity Diagram</i> Cetak Laporan .....	42
Gambar 4. 21 ERD Aplikasi SKM .....	43
Gambar 4. 22 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Home</i> Responden .....	44
Gambar 4. 23 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Login</i> Responden .....	46
Gambar 4. 24 <i>Wireframe</i> Halaman Daftar OPD Responden .....	47

Gambar 4. 25 <i>Wireframe</i> Halaman Daftar Unit Layanan OPD .....	47
Gambar 4. 26 <i>Wireframe</i> Halaman Survei .....	48
Gambar 4. 27 <i>Wireframe</i> Halaman Kritik Saran .....	49
Gambar 4. 28 <i>Wireframe</i> Halaman Peringkat OPD .....	50
Gambar 4. 29 <i>Wireframe</i> Halaman Hasil Survei OPD .....	51
Gambar 4. 30 <i>Wireframe</i> Halaman Periode Survei Unit Layanan .....	51
Gambar 4. 31 <i>Wireframe</i> Halaman Hasil Survei .....	52
Gambar 4. 32 <i>wireframe</i> navigasi admin OPD .....	53
Gambar 4. 33 <i>Wireframe Header</i> Admin OPD .....	53
Gambar 4. 34 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Login</i> Admin OPD .....	54
Gambar 4. 35 <i>Wireframe</i> Halaman Daftar Unit Layanan .....	55
Gambar 4. 36 <i>Wireframe</i> Halaman Daftar Periode Survei .....	55
Gambar 4. 37 <i>Wireframe</i> Halaman Buat Survei Baru .....	56
Gambar 4. 38 <i>Wireframe Warning Delete</i> Pertanyaan .....	57
Gambar 4. 39 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Create</i> Pertanyaan .....	57
Gambar 4. 40 <i>Wireframe</i> Halaman Pertanyaan Survei Periode Sekarang .....	58
Gambar 4. 41 <i>Wireframe</i> Edit Pertanyaan .....	59
Gambar 4. 42 <i>Wireframe</i> Halaman Pertanyaan Survei Periode Lama .....	59
Gambar 4. 43 <i>Wireframe</i> Halaman Hasil Survei OPD .....	60
Gambar 4. 44 <i>Wireframe</i> Halaman Data Responden .....	61
Gambar 4. 45 <i>Wireframe</i> Halaman Hasil Survei .....	62
Gambar 4. 46 <i>Wireframe</i> Halaman Cetak Laporan .....	63
Gambar 4. 47 <i>Wireframe</i> Halaman Cetak Data Responden .....	64
Gambar 4. 48 <i>Wireframe</i> Halaman Kritik Saran .....	65
Gambar 4. 49 <i>Wireframe</i> Halaman Cetak Kritik Saran .....	66
Gambar 4. 50 <i>Wireframe</i> Halaman <i>Login</i> Admin Pusat .....	67
Gambar 4. 51 <i>Wireframe</i> Navigasi Admin Pusat .....	68
Gambar 4. 52 <i>Wireframe Header</i> Admin Pusat .....	68
Gambar 4. 53 <i>Wireframe</i> Halaman Daftar OPD Admin Pusat .....	69
Gambar 4. 54 <i>Wireframe</i> Halaman Unit Layanan OPD Admin Pusat .....	69
Gambar 4. 55 <i>Wireframe Warning</i> Nonaktif OPD .....	70

Gambar 4. 56 <i>Wireframe</i> Warning Nonaktif Unit Layanan .....	70
Gambar 4. 57 <i>Wireframe</i> Halaman Cek Pertanyaan Survei .....	71
Gambar 4. 58 <i>Wireframe</i> Halaman Pertanyaan Wajib .....	72
Gambar 4. 59 <i>Wireframe</i> Halaman Membuat Pertanyaan Wajib .....	72
Gambar 4. 60 <i>Wireframe</i> Halaman Hasil Survei OPD Admin Pusat .....	73
Gambar 4. 61 <i>Wireframe</i> Halaman Hasil Survei OPD Admin Pusat .....	74
Gambar 4. 62 <i>Wireframe</i> Halaman Hasil Survei Admin Pusat .....	75
Gambar 4. 63 <i>Color Palette</i> .....	76
Gambar 4. 64 <i>Button</i> .....	77
Gambar 4. 65 Ikon <i>Button</i> .....	77
Gambar 4. 66 Tipografi .....	78
Gambar 4. 67 Tampilan <i>Home</i> Responden .....	79
Gambar 4. 68 Tampilan <i>Login</i> Responden .....	80
Gambar 4. 69 Tampilan <i>Header</i> Responden .....	81
Gambar 4. 70 Tampilan Daftar OPD Responden .....	81
Gambar 4. 71 Tampilan Daftar Unit Layanan OPD Responden .....	82
Gambar 4. 72 Tampilan Survei Responden .....	83
Gambar 4. 73 Tampilan Survei 2 Responden .....	83
Gambar 4. 74 Tampilan Notifikasi Keluar Survei .....	84
Gambar 4. 75 Tampilan Kritik dan Saran Responden .....	84
Gambar 4. 76 Notifikasi Selesai Survei .....	85
Gambar 4. 77 Tampilan Peringkat Hasil Survei OPD .....	86
Gambar 4. 78 Tampilan Respons Daftar OPD .....	86
Gambar 4. 79 Tampilan Hasil Survei Unit Layanan OPD .....	87
Gambar 4. 80 Tampilan Daftar Periode Survei Responden .....	88
Gambar 4. 81 Tampilan Hasil Survei Responden .....	88
Gambar 4. 82 Tampilan <i>Login</i> Admin OPD .....	89
Gambar 4. 83 Tampilan Navigasi Admin OPD .....	90
Gambar 4. 84 Tampilan Hasil Survei Unit Layanan Admin OPD .....	91
Gambar 4. 85 Daftar Periode Survei Admin OPD .....	91
Gambar 4. 86 Tampilan Hasil Survei Admin OPD .....	93

Gambar 4. 87 Tampilan Hasil Kritik dan Saran .....	94
Gambar 4. 88 Tampilan Data Responden Admin OPD .....	95
Gambar 4. 89 Tampilan Cetak Hasil Survei .....	96
Gambar 4. 90 Tampilan Cetak Hasil Kritik Saran .....	97
Gambar 4. 91 Tampilan Cetak Data Responden .....	97
Gambar 4. 92 Tampilan Daftar Unit Layanan OPD Aktif .....	98
Gambar 4. 93 Tampilan Daftar Unit Layanan OPD Nonaktif .....	98
Gambar 4. 94 Tampilan OPD Aktif Dengan Unit Layanan Nonaktif.....	99
Gambar 4. 95 Tampilan Daftar Periode Survei OPD Aktif .....	100
Gambar 4. 96 Tampilan Daftar Periode Survei OPD Nonaktif.....	100
Gambar 4. 97 Tampilan Buat Survei Baru .....	101
Gambar 4. 98 Tampilan Buat Pertanyaan Tambahan .....	102
Gambar 4. 99 Tampilan Survei Baru Beserta Pertanyaan.....	103
Gambar 4. 100 Tampilan Notifikasi Batal Survei Baru .....	103
Gambar 4. 101 Tampilan Survei Sedang Berlangsung .....	104
Gambar 4. 102 Tampilan Notifikasi Hapus Pertanyaan.....	105
Gambar 4. 103 Tampilan <i>Edit</i> Pertanyaan .....	105
Gambar 4. 104 Tampilan Survei Sudah Selesai .....	106
Gambar 4. 105 Tampilan <i>Login</i> Admin Pusat.....	107
Gambar 4. 106 Tampilan Navigasi Admin OPD .....	107
Gambar 4. 107 Tampilan Daftar OPD Admin Pusat.....	108
Gambar 4. 108 Tampilan Mengatur Keaktifan OPD .....	108
Gambar 4. 109 Tampilan Notifikasi Nonaktifkan OPD .....	109
Gambar 4. 110 Tampilan OPD Setelah Nonaktif.....	109
Gambar 4. 111 Tampilan Notifikasi Aktifkan OPD .....	110
Gambar 4. 112 Tampilan Nonaktifkan Unit Layanan.....	110
Gambar 4. 113 Tampilan OPD Setelah Unit Layanan Nonaktif.....	111
Gambar 4. 114 Tampilan Notifikasi Aktifkan Unit Layanan.....	111
Gambar 4. 115 Tampilan Cek Survei OPD .....	112
Gambar 4. 116 Tampilan Pertanyaan Wajib .....	113
Gambar 4. 117 Tampilan Membuat Pertanyaan Wajib.....	113

Gambar 4. 118 Tampilan Hasil Survei Admin Pusat .....	114
Gambar 4. 119 Tampilan Hasil Survei OPD Admin Pusat .....	115
Gambar 4. 120 Tampilan Daftar Periode Survei .....	116
Gambar 4. 121 Tampilan Hasil Survei Admin Pusat .....	117