

BAB IV

HASIL DAN UJI COBA

IV.1. Hasil

Pada bab ini akan dijelaskan tampilan hasil dari aplikasi yang telah dibuat, yang digunakan untuk memperjelas tentang tampilan-tampilan yang ada pada Penerapan Metode Servqual (*Service Quality*) untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Penduduk Terhadap Pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan. Sehingga hasil implementasinya dapat dilihat sesuai dengan hasil program yang telah dibuat. Dibawah ini akan dijelaskan tiap-tiap tampilan yang ada pada program.

IV.1.1. Tampilan *Home*

Tampilan *Home* merupakan tampilan yang pertama kali muncul ketika program dijalankan. Berfungsi sebagai *form input* jawaban dari penduduk tentang bagaimana penilaian pelayanan yang dilakukan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan. Gambar tampilan *home* dapat ditunjukkan pada gambar IV.1. :

LOGO

Penerapan Metode SERVQUAL (*Service Quality*) untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Penduduk Terhadap Pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan



Tgl Pengisian : Tgl Peng Bulan Tahun

NIK :

Nama Penduduk :

Jenis Kelamin :

TTL :

Alamat :

Status :

Mohon diisi sesuai dengan penilaian anda terhadap pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan

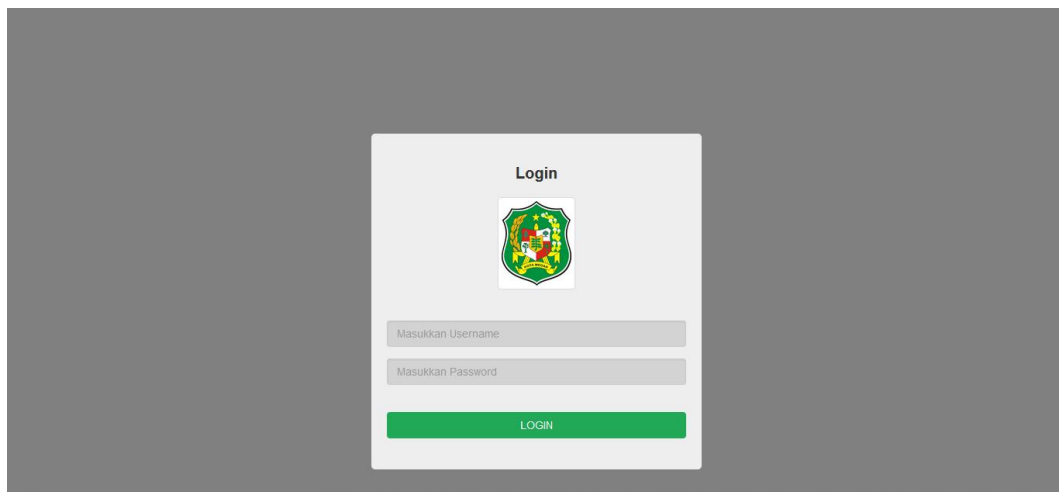
NO	PERTANYAAN	PERSEPSI					HARAPAN					
		STP	TP	CP	P	SP	STP	TP	CP	P	SP	
1	Kehandalan (Realibility)											
	Prosedur Pelayanan Mudah Dipahami	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kualitas Hasil Kerja Pelayanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2	Kecapatan Dalam Proses Pelayanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Bukti Fisik (Tangibility)											
	Lokasi Kelurahan Mudah di Jangkau	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Penampilan dan Kerapian Pegawai	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kenyamanan Ruangan Pelayanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kebersihan Lingkungan dan Ruangan Pelayanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tersedianya Fasilitas Untuk Menunggu di Kelurahan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3	Ketersediaan Sarana Komunikasi di Kelurahan Terjun	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Daya Tanggap (Responsiveness)											
	Kecapatan Tindakan Pegawai Kelurahan Terjun Pada 5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Tanggung Jawab Dari Pihak Kelurahan Terjun Atas Pe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	Keadilan Mendapatkan Pelayanan Dibagian Administra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Jaminan (Assurance)											
	Kemudahan Mendapatkan Informasi Tentang Pelayanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kepastian Jadwal Pelayanan	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kesopanan Pegawai Kelurahan Terjun Dalam Melayani	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
5	Keramahan Pegawai Kelurahan Terjun Dalam Melayani	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Empati (Empathy)											
	Kesabaran Pegawai Kelurahan Terjun Dalam Menerima	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Kemudahan Penduduk Dalam Meminta Bantuan Kepada Pe	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Keinginan Pihak Pegawai Dalam Menerima Saran Dari	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

STP : Sangat Tidak Puas TP : Tidak Puas CP : Cukup Puas P : Puas SP : Sangat Puas

Gambar IV.1. Tampilan *Home*

IV.1.2. Tampilan Menu *Login*

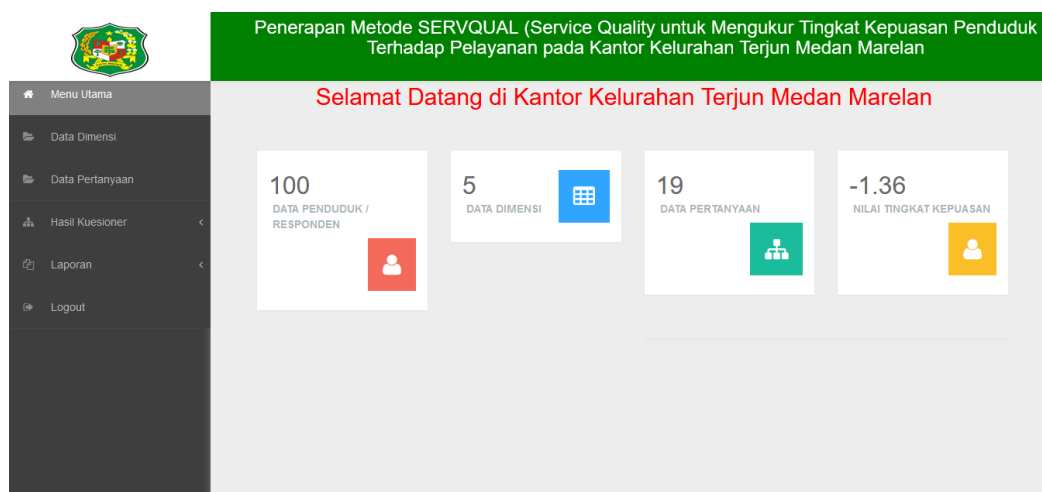
Tampilan *Login* merupakan tampilan yang berfungsi sebagai *form input username* dan *password* admin. Gambar tampilan *login* dapat ditunjukkan pada gambar IV.2 :



Gambar IV.2. Tampilan *Form Login*

IV.1.3. Tampilan *Form Menu Utama*

Form ini muncul setelah admin berhasil memasukkan *username* dan *password* dengan benar. Pada tampilan ini, terdapat banyak menu yang memiliki fungsi memanggil *form* lainnya dalam program. Gambar tampilan *form* menu utama dapat dilihat pada gambar IV.3 :



Gambar IV.3. Tampilan *Form Menu Utama*

IV.1.4. Tampilan *Form* Data Dimensi

Tampilan ini merupakan tampilan data dimensi yang berfungsi untuk mengetahui dan menampilkan data dimensi. Gambar tampilan data dimensi ditunjukkan pada gambar IV.4 :

The screenshot shows a web application interface for 'Penerapan Metode SERVQUAL'. The main content area is titled 'Data Dimensi' and contains a table with 5 entries. The table has columns for 'No', 'ID Dimensi', 'Dimensi', and 'Aksi'. Each entry has an 'Edit' button and a 'Hapus' button. The entries are:

No	ID Dimensi	Dimensi	Aksi
1	X1	Kehandalan (Reliability)	Edit Hapus
2	X2	Bukti Fisik (Tangibles)	Edit Hapus
3	X3	Daya Tanggap (Responsiveness)	Edit Hapus
4	X4	Jaminan (Assurance)	Edit Hapus
5	X5	Empati (Empathy)	Edit Hapus

The interface also includes a sidebar menu with options like 'Menu Utama', 'Data Dimensi', 'Data Pertanyaan', 'Hasil Kuesioner', 'Laporan', and 'Logout'. At the bottom of the table, it says 'Showing 1 to 5 of 5 entries' and has 'Previous' and 'Next' navigation buttons.

Gambar IV.4. Tampilan *Form* Data Dimensi

IV.1.5. Tampilan *Form* Data Pertanyaan

Tampilan ini merupakan tampilan data pertanyaan yang berfungsi untuk mengetahui dan menampilkan data pertanyaan. Gambar tampilan data pertanyaan ditunjukkan pada gambar IV.5 :

Data Pertanyaan

Tambah Data

10 records per page Search:

No	ID Pertanyaan	Dimensi	Pertanyaan	Aksi
1	P01	Keandalan (Reliability)	Prosedur Pelayanan Mudah Dipahami	Edit Hapus
2	P02	Keandalan (Reliability)	Kualitas Hasil Kerja Pelayanan	Edit Hapus
3	P03	Keandalan (Reliability)	Kecepatan Dalam Proses Pelayanan	Edit Hapus
4	P04	Bukti Fisik (Tangible)	Lokasi Kelurahan Mudah di Jangkau	Edit

Gambar IV.5. Tampilan *Form* Data Pertanyaan

IV.1.6. Tampilan *Form* Data Penduduk/Responden

Tampilan ini merupakan tampilan data penduduk/responden yang berfungsi untuk mengetahui dan menampilkan data penduduk/responden yang diperoleh dari hasil kuesioner. Gambar tampilan data penduduk/responden ditunjukkan pada gambar IV.6 :

Data Penduduk / Responden

10 records per page Search:

No	Tanggal Pengisian	NIK	Nama Penduduk	Jenis Kelamin	TTL	Alamat	Status	Aksi
1	29 Januari 2021	1271120206000012	Chairunnisa Lubis	Perempuan	Medan, 25 Februari 2000	Jl. Kapten Rahmad Buddin	Belum Menikah	Cetak Detail Hapus
2	29 Januari 2021	1271122502970001	Angrek Karini	Perempuan	Medan, 26 September 1997	Lk. 09 Terjun	Belum Menikah	Cetak Detail Hapus
3	29 Januari 2021	1271122973980005	Vivi Pratwi	Perempuan	Medan, 13 Maret 1998	Jln Marelan v lingkungan 2 pasar 02	Belum Menikah	Cetak Detail

Gambar IV.6. Tampilan *Form* Data Penduduk/Responden

IV.1.7. Tampilan *Form* Perhitungan Kuesioner

Tampilan ini merupakan tampilan perhitungan kuesioner yang diperoleh dari hasil jawaban para responden tentang pelayanan yang dilakukan Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan. Gambar tampilan perhitungan kuesioner ditunjukkan pada gambar IV.7 :



Penerapan Metode SERVQUAL (Service Quality untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Penduduk Terhadap Pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan)

DATA HASIL PERHITUNGAN KUESIONER

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	PERSEPSI					Rata-Rata	HARAPAN					Rata-Rata
			STP	TP	CP	P	SP		STP	TP	CP	P	SP	
1	Keandatan (Reliability)	Prosedur Pelayanan Mudah Dipahami	0	1	54	42	3	3.47	0	1	2	35	62	4.58
2	Keandatan (Reliability)	Kualitas Hasil Kerja Pelayanan	0	1	82	15	2	3.18	0	1	2	36	61	4.57
3	Keandatan (Reliability)	Kecepatan Dalam Proses Pelayanan	0	7	86	5	2	3.02	0	1	3	28	68	4.63
4	Bukti Fisik (Tangibles)	Lokasi Kelurahan Mudah di Jangkau	0	0	25	57	18	3.93	0	0	3	46	51	4.48
5	Bukti Fisik (Tangibles)	Penampilan dan Kerapian Pegawai	0	0	73	25	2	3.29	0	1	2	60	37	4.33
6	Bukti Fisik (Tangibles)	Kenyamanan Ruangan Pelayanan	0	1	75	21	3	3.26	0	1	3	57	39	4.34
7	Bukti Fisik (Tangibles)	Kebersihan Lingkungan dan Ruangan Pelayanan	0	2	79	16	3	3.20	0	1	3	56	40	4.35
8	Bukti Fisik (Tangibles)	Tersedianya Fasilitas Untuk Menunggu di Kelurahan	0	1	90	7	2	3.10	0	1	3	50	46	4.41
9	Bukti Fisik (Tangibles)	Ketersediaan Sarana Komunikasi di Kelurahan Terjun	0	2	92	4	2	3.06	0	1	3	49	47	4.42
10	Daya Tindakan	Kecepatan Tindakan Penawar Kelurahan Terjun Pada S	0	10	87	1	2	2.95	0	1	4	25	70	4.64

Gambar IV.7. Tampilan *Form* Perhitungan Kuesioner

IV.1.8. Tampilan *Form* Perhitungan Metode Servqual

Tampilan ini merupakan tampilan perhitungan metode servqual yang diperoleh dari hasil jawaban para responden tentang pelayanan yang dilakukan Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan. Gambar tampilan perhitungan metode servqual ditunjukkan pada gambar IV.8 :

Penerapan Metode SERVQUAL (Service Quality untuk Mengukur Tingkat Kepuasan Penduduk Terhadap Pelayanan pada Kantor Kelurahan Terjun Medan Marelan)

DATA PERHITUNGAN METODE SERVQUAL

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	PERSEPSI	HARAPAN	SERVICE QUALITY	KETERANGAN
1	Keandalan (Reliability)	Prosedur Pelayanan Mudah Dipahami	3.47	4.58	-1.11	Tidak Puas
2	Keandalan (Reliability)	Kualitas Hasil Kerja Pelayanan	3.18	4.57	-1.39	Tidak Puas
3	Keandalan (Reliability)	Kecepatan Dalam Proses Pelayanan	3.02	4.63	-1.61	Tidak Puas
4	Bukti Fisik (Tangibles)	Lokasi Kelurahan Mudah di Jangkau	3.93	4.48	-0.55	Tidak Puas
5	Bukti Fisik (Tangibles)	Penampilan dan Kerapian Pegawai	3.29	4.33	-1.04	Tidak Puas
6	Bukti Fisik (Tangibles)	Kenyamanan Ruangan Pelayanan	3.26	4.34	-1.08	Tidak Puas
7	Bukti Fisik (Tangibles)	Kebersihan Lingkungan dan Ruangan Pelayanan	3.20	4.35	-1.15	Tidak Puas
8	Bukti Fisik (Tangibles)	Tersedianya Fasilitas Untuk Menunggu di Kelurahan	3.10	4.41	-1.31	Tidak Puas
9	Bukti Fisik (Tangibles)	Ketersediaan Sarana Komunikasi di Kelurahan Terjun	3.06	4.42	-1.36	Tidak Puas

Gambar IV.8. Tampilan Form Perhitungan Servqual

IV.1.9. Tampilan Form Laporan Perhitungan Kuesioner

Form ini menampilkan pilihan laporan yang akan di cetak, ketika *admin* memilih laporan perhitungan kuesioner maka program akan menampilkan laporan kuesioner. Gambar tampilan *form* laporan perhitungan kuesioner dapat pada gambar IV.9 :

LAPORAN PERHITUNGAN KUESIONER PADA KANTOR KELURAHAN TERJUN MEDAN MARELAN

NO	DIMENSI	PERTANYAAN	PERSEPSI					Rata-Rata	HARAPAN					Rata-Rata
			STP	TP	CP	P	SP		STP	TP	CP	P	SP	
1	Keandalan (Reliability)	Prosedur Pelayanan Mudah Dipahami	0	1	54	42	3	3.47	0	1	2	35	62	4.58
2	Keandalan (Reliability)	Kualitas Hasil Kerja Pelayanan	0	1	82	16	2	3.18	0	1	2	36	61	4.57
3	Keandalan (Reliability)	Kecepatan Dalam Proses Pelayanan	0	7	66	5	2	3.02	0	1	3	28	68	4.63
4	Bukti Fisik (Tangibles)	Lokasi Kelurahan Mudah di Jangkau	0	0	25	57	18	3.93	0	0	3	46	51	4.48
5	Bukti Fisik (Tangibles)	Penampilan dan Kerapian Pegawai	0	0	73	25	2	3.29	0	1	2	60	37	4.33
6	Bukti Fisik (Tangibles)	Kenyamanan Ruangan Pelayanan	0	1	75	21	3	3.26	0	1	3	57	38	4.34
7	Bukti Fisik (Tangibles)	Kebersihan Lingkungan dan Ruangan Pelayanan	0	2	79	16	3	3.2	0	1	3	56	40	4.35
8	Bukti Fisik (Tangibles)	Tersedianya Fasilitas Untuk Menunggu di Kelurahan	0	1	30	7	2	3.1	0	1	3	50	46	4.41
9	Bukti Fisik (Tangibles)	Ketersediaan Sarana Komunikasi di Kelurahan Terjun	0	2	32	4	2	3.06	0	1	3	43	47	4.42
10	Daya Tanggap (Responsiveness)	Kecepatan Tindakan Pegawai Kelurahan Terjun Pada S	0	10	87	1	2	2.95	0	1	4	25	70	4.64
11	Daya Tanggap (Responsiveness)	Tanggung Jawab Dari Pihak Kelurahan Terjun Atas Pe	0	3	33	2	2	3.03	0	1	4	25	70	4.64
12	Daya Tanggap (Responsiveness)	Kesediaan Mendengarkan Keluhan dan Keluhan Adm	0	1	31	4	2	3.07	0	1	2	36	62	4.58

Gambar IV.9. Tampilan Form Laporan Perhitungan Kuesioner

IV.1.10. Tampilan *Form* Laporan Perhitungan Metode Servqual

Form ini menampilkan pilihan laporan yang akan di cetak, ketika *admin* memilih laporan servqual maka program akan menampilkan laporan servqual.

Gambar tampilan *form* laporan servqual dapat pada gambar IV.10 :

NO	DIME NSI	PERTANYAAN	PERSEPSI	HARAPAN	SERVICE QUALITY	KETERANGAN
1	Kean dalam (Reli abilit y)	Prosedur Pelayanan Mudah Dipahami	3.47	4.58	-1.11	Tidak Puas
2	Kean dalam (Reli abilit y)	Kualitas Hasil Kerja Pelayanan	3.18	4.57	-1.39	Tidak Puas
3	Kean dalam	Kecepatan Dalam Proses Pelayanan	3.02	4.63	-1.61	Tidak Puas

Gambar IV.10. Tampilan *Form* Laporan Perhitungan Metode Servqual

IV.2. Uji Coba Hasil

Uji coba terhadap sistem bertujuan untuk memastikan bahwa sistem sudah berada pada kondisi siap pakai. Instrumen yang digunakan untuk melakukan pengujian ini yaitu dengan menggunakan :

1. Satu unit laptop atau PC dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - a. *Processor* Core I3
 - b. *Memory* 4 GB
 - c. *Hardisk* 500 GB
2. Perangkat lunak dengan spesifikasi sebagai berikut :
 - a. Mozilla Firefox

- b. XAMPP
- c. Sublime Text
- d. Microsoft Visio 2016

IV.2.1. Skenario Pengujian

Uji coba terhadap sistem bertujuan untuk memastikan bahwa sistem sudah berada pada kondisi siap pakai. Instrument yang di gunakan untuk melakukan pengujian ini yaitu dengan menggunakan :

Tabel IV.1. Pengujian Sistem Home

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Masukkan Tgl.Pengisian, NIK, Nama Penduduk, Jenis Kelamin, TTL, Alamat, Status, Input Jawaban terhadap Pelayanan	Data Responden dan jawaban responden yang telah diisi dimasukkan ke dalam database, klik tombol kirim maka data masuk pada server database	Data Responden dan jawaban responden yang telah diisi dimasukkan ke dalam database, klik tombol kirim maka data masuk pada server Database	[✓] diterima [] ditolak
2	Tekan Tombol Login	Menekan tombol login maka admin akan masuk ke tampilan login	Menekan tombol login maka admin akan masuk ke tampilan login	[✓] diterima [] ditolak
Kasus hasil uji (Data salah)				
No	Data masukkan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Masukkan data yang tidak semua diisi	Ada pesan bahwa anda belum mengisi kuesioner atau ada kuesioner yang belum terisi	Muncul pesan anda belum mengisi kuesioner atau ada kuesioner yang belum terisi	[✓] diterima [] ditolak

Tabel IV.2. Pengujian Sistem Login

Kasus hasil uji (Data normal)			
Data masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Username:admin Password:admin123 Klik tombol login	Form menampilkan masuk ke menu utama	Dapat masuk ke tampilan menu utama	[✓] diterima [] ditolak
Kasus hasil uji (Data salah)			
Data masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Username:admin Password:admin123 Klik tombol login	Tidak dapat login dan masuk kehalaman menu utama	Masukkan ulang username dan password	[✓] diterima [] ditolak

Tabel IV.3. Pengujian Sistem Data Dimensi

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Tambah data	Data Dimensi yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka Data masuk pada server database	Data Dimensi yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka data masuk pada server database	[✓] diterima [] ditolak
2	Edit data	Data Dimensi yang akan diedit di dalam database, klik simpan maka data pada server Database akan berubah	Data Dimensi yang akan edit di dalam database, klik edit maka data pada server database akan berubah	[✓] diterima [] ditolak
3	Hapus data	Data Dimensi yang akan hapus dari dalam database, klik hapus, maka data pada server Database akan terhapus	Data Dimensi yang akan terhapus dari dalam database, klik hapus, maka data pada server database akan terhapus	[✓] diterima [] ditolak

Kasus hasil uji (Data salah)			
Data masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Masukkan data yang tidak terisi semuanya	Ada pesan semua data harus diisi	Muncul pesan semua data harus diisi	[✓] diterima [] ditolak

Tabel IV.4. Pengujian Sistem Data Pertanyaan

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Tambah data	Data Pertanyaan yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka Data masuk pada server database	Data Pertanyaan yang akan dimasukkan ke dalam database, klik tambah maka data masuk pada server database	[✓] diterima [] ditolak
2	Edit data	Data Pertanyaan yang akan diedit di dalam database, klik simpan maka data pada server Database akan berubah	Data Pertanyaan yang akan edit di dalam database, klik edit maka data pada server database akan berubah	[✓] diterima [] ditolak
3	Hapus data	Data Pertanyaan yang akan hapus dari dalam database, klik hapus, maka data pada server Database akan terhapus	Data Pertanyaan yang akan terhapus dari dalam database, klik hapus, maka data pada server database akan terhapus	[✓] diterima [] ditolak
Kasus hasil uji (Data salah)				
No	Data masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Masukkan data yang tidak terisi semuanya	Ada pesan semua data harus diisi	Muncul pesan semua data harus diisi	[✓] diterima [] ditolak

Tabel IV.5. Pengujian Sistem Data Penduduk/Responden

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Cetak Data	Data Responden tercetak setelah menekan tombol cetak	Data tercetak setelah menekan tombol cetak	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
2	Detail data	Menampilkan detail data responden setelah menekan tombol cetak	Menampilkan detail data setelah menekan tombol cetak	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
3	Hapus data	Data Responden yang akan hapus dari dalam database, klik hapus, maka data pada server database akan terhapus	Data Responden yang akan hapus dari dalam database, klik hapus, maka data pada server database akan terhapus	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
Kasus hasil uji (Data salah)				
No	Data masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Masukkan data yang tidak terisi semuanya	Ada pesan semua data harus diisi	Muncul pesan semua data harus diisi	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak

Tabel IV.6. Pengujian Sistem Hasil Kuesioner

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Pilih Perhitungan Kuesioner	Tampil data hasil perhitungan kuesioner	Menampilkan data hasil perhitungan kuesioner	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak
2	Pilih Perhitungan Servqual	Tampil data hasil perhitungan metode servqual	Menampilkan data hasil perhitungan metode servqual	<input checked="" type="checkbox"/> diterima <input type="checkbox"/> ditolak

Tabel IV.7. Pengujian Sistem Laporan

Kasus hasil uji (Data normal)				
No	Data masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
1	Pilih Laporan Perhitungan Kuesioner	Tampil laporan hasil perhitungan kuesioner	Data kuesioner ditampilkan pada laporan perhitungan kuesioner	[✓] diterima [] ditolak
2	Pilih Laporan Perhitungan Servqual	Tampil laporan hasil perhitungan metode servqual	Data perhitungan servqual ditampilkan pada laporan perhitungan metode servqual	[✓] diterima [] ditolak

IV.2.2. Hasil Pengujian

Setelah melakukan uji coba terhadap sistem, maka dapat di simpulkan hasil yang di dapat yaitu:

1. Sistem yang telah dibuat berbasis web dan dapat membantu pihak kantor kelurahan terjun medan marelan dalam mengukur tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan.
2. *Interface* (antarmuka) yang sederhana dapat mempermudah pengguna dalam mempelajari sistem ini.
3. Sistem ini menyediakan hasil perhitungan dengan metode servqual (*service quality*).

IV.2.3. Kelebihan Dan Kekurangan Sistem

Adapun kelebihan dari sistem yang diusulkan adalah sebagai berikut :

1. Sistem yang dibangun berupa penerapan metode servqual (Service Quality) untuk mengukur tingkat kepuasan penduduk terhadap pelayanan pada kantor kelurahan terjun medan marelan.

2. Sistem ini mempunyai tampilan yang sangat mudah untuk digunakan.
3. Sistem sudah mampu menampilkan laporan data hasil perhitungan kuesioner dan data hasil perhitungan metode servqual yang dapat dicetak.

Adapun kekurangan dari sistem yang diusulkan adalah:

1. Aplikasi ini hanya memunculkan data yang berkaitan dengan data perhitungan kuesioner dan data perhitungan metode servqual.
2. Desain yang digunakan dalam sistem ini belum terlalu maksimal tampilannya.
3. Sistem aplikasi ini hanya sebuah simulasi yang hanya mendeskripsikan bagaimana sistem metode servqual tentang pelayanan pada kantor kelurahan terjun medan marelan.