

## BAB IV

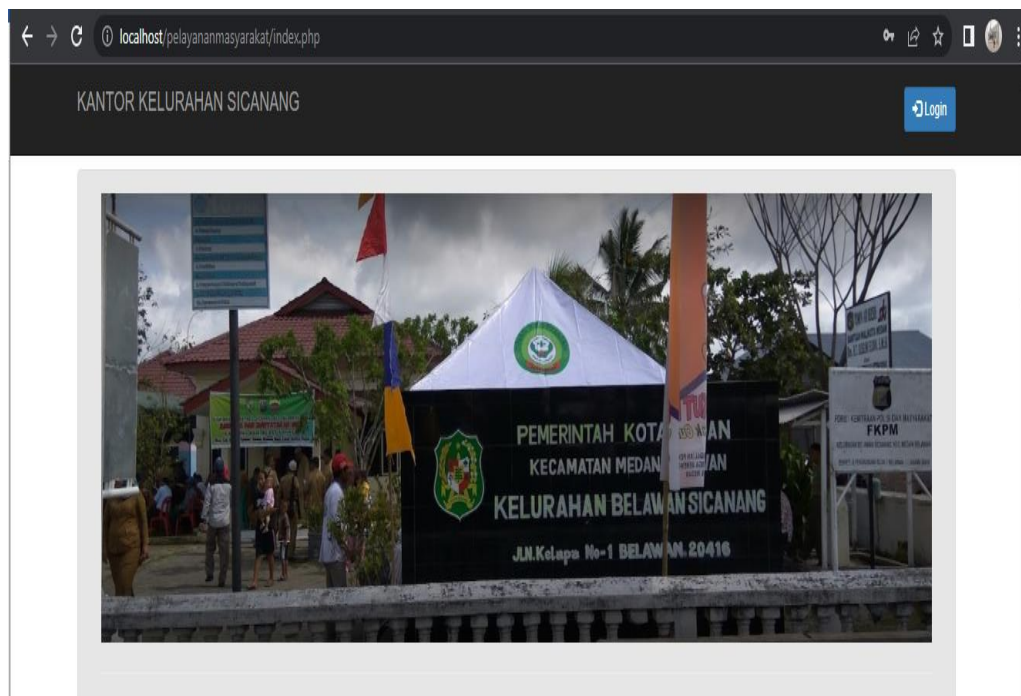
### HASIL DAN UJI COBA

#### IV.1. Tampilan Hasil

Pada bab ini akan dijelaskan bagian dari hasil tampilan aplikasi yang sudah dibangun, yang digunakan untuk memperjelas tentang tampilan-tampilan yang ada pada perancangan aplikasi pelayanan metode *service quality* pada kantor kelurahan sicanang berbasis *web*.

##### 1. Tampilan Halaman Desain Home

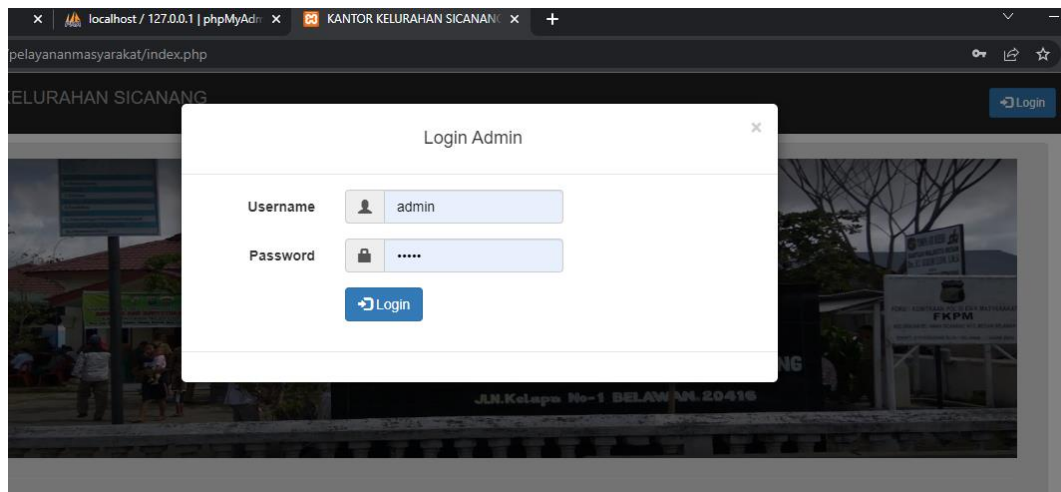
Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan Desain Home dilihat pada gambar IV.1.



Gambar IV.1. Tampilan Desain Home

## 2. Tampilan Halaman *Login*

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan *Login* dilihat pada gambar IV.2.



**Gambar IV.2. Tampilan *Login***

## 3. Tampilan Halaman Kuesioner Masyarakat

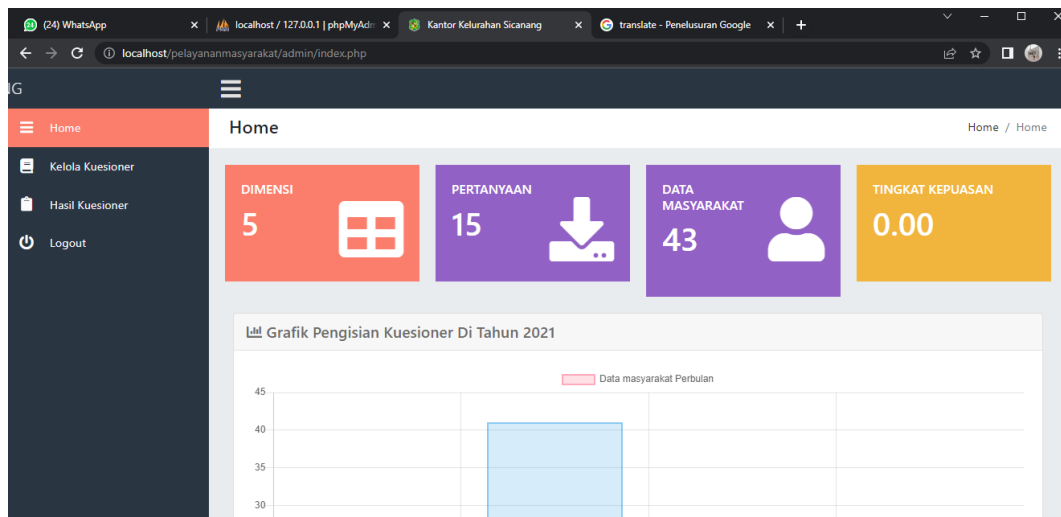
Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan Halaman Kuesioner masyarakat dilihat pada Gambar IV.3.

A screenshot of a web browser displaying a questionnaire form titled "KUESIONER PENELITIAN". The form is set against a background image of a street. The text on the form reads: "masyarakat yang terhormat, Saya mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk mengisi kuesioner penelitian ini. Informasi yang Bapak/Ibu berikan adalah sebagai data penelitian dalam rangka penyusunan skripsi. Informasi yang Bapak/Ibu berikan merupakan bantuan yang sangat berarti dalam penyelesaian penelitian ini. Atas bantuan Bapak/Ibu, saya ucap terima kasih." Below this text is a section titled "Identitas masyarakat" with three input fields: "NIK" (with a person icon), "Nama Masyarakat" (with a person icon), and "Jenis Kelamin" (a dropdown menu currently showing "Laki-Laki").

**Gambar IV.3. Halaman Kuesioner Masyarakat**

#### 4. Tampilan Data Home Admin

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan Data Home Admin dapat dilihat pada Gambar IV.4.



**Gambar IV.4. Halaman Data Home Admin**

#### 5. Tampilan Data Dimensi

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan Data Dimensi dapat dilihat pada Gambar IV.5.

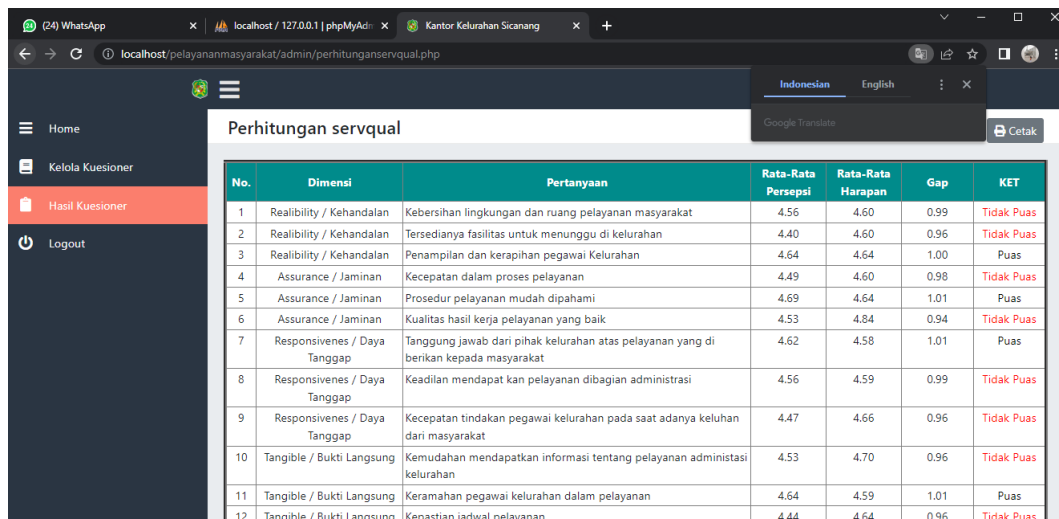
The screenshot shows the 'Data Dimensi' page with a sidebar menu on the left containing 'Home', 'Kelola Kuesioner', 'Hasil Kuesioner', and 'Logout'. The main content area is titled 'Data Dimensi' and features a 'Tambah Data Dimensi' button. Below the button is a table with the following data:

| No | ID DIMENSI | DIMENSI                       | Aksi                                       |
|----|------------|-------------------------------|--------------------------------------------|
| 1  | X1         | Realibility / Keahlian        | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |
| 2  | X2         | Assurance / Jaminan           | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |
| 3  | X3         | Responsiveness / Daya Tanggap | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |
| 4  | X4         | Tangible / Bukti Langsung     | <a href="#">Edit</a> <a href="#">Hapus</a> |

**Gambar IV.5. Halaman Data Dimensi**

## 6. Tampilan Data Pertanyaan

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan Data Pertanyaan dapat dilihat pada Gambar IV.6.

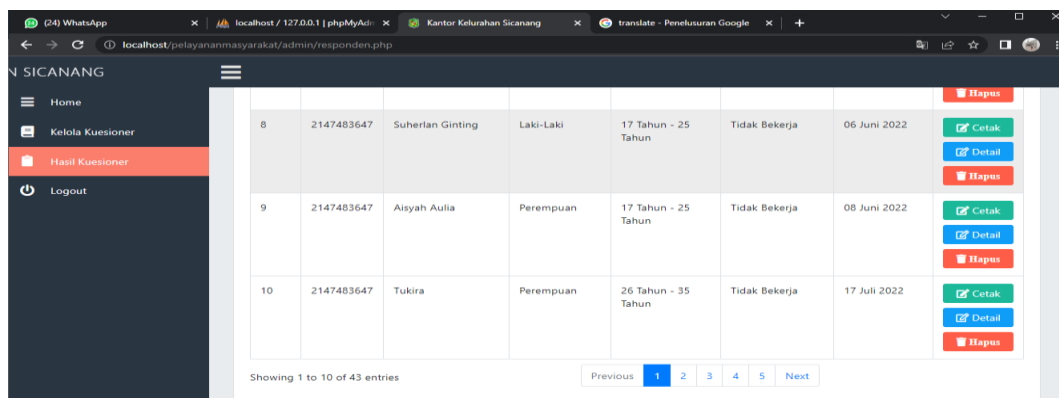


| No. | Dimensi                      | Pertanyaan                                                                           | Rata-Rata Persepsi | Rata-Rata Harapan | Gap  | KET        |
|-----|------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|-------------------|------|------------|
| 1   | Realibility / Kehandalan     | Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat                                 | 4.56               | 4.60              | 0.99 | Tidak Puas |
| 2   | Realibility / Kehandalan     | Tersedianya fasilitas untuk menunggu di kelurahan                                    | 4.40               | 4.60              | 0.96 | Tidak Puas |
| 3   | Realibility / Kehandalan     | Penampilan dan kerapihan pegawai Kelurahan                                           | 4.64               | 4.64              | 1.00 | Puas       |
| 4   | Assurance / Jaminan          | Kecepatan dalam proses pelayanan                                                     | 4.49               | 4.60              | 0.98 | Tidak Puas |
| 5   | Assurance / Jaminan          | Prosedur pelayanan mudah dipahami                                                    | 4.69               | 4.64              | 1.01 | Puas       |
| 6   | Assurance / Jaminan          | Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik                                             | 4.53               | 4.84              | 0.94 | Tidak Puas |
| 7   | Responsivenes / Daya Tanggap | Tanggung jawab dari pihak kelurahan atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat | 4.62               | 4.58              | 1.01 | Puas       |
| 8   | Responsivenes / Daya Tanggap | Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian administrasi                                | 4.56               | 4.59              | 0.99 | Tidak Puas |
| 9   | Responsivenes / Daya Tanggap | Kecepatan tindakan pegawai kelurahan pada saat adanya keluhan dari masyarakat        | 4.47               | 4.66              | 0.96 | Tidak Puas |
| 10  | Tangible / Bukti Langsung    | Kemudahan mendapatkan informasi tentang pelayanan administrasi kelurahan             | 4.53               | 4.70              | 0.96 | Tidak Puas |
| 11  | Tangible / Bukti Langsung    | Keramahan pegawai kelurahan dalam pelayanan                                          | 4.64               | 4.59              | 1.01 | Puas       |
| 12  | Tangible / Bukti Langsung    | Kepastian jadwal pelayanan                                                           | 4.44               | 4.64              | 0.96 | Tidak Puas |

**Gambar IV.6. Halaman Data Pertanyaan**

## 7. Tampilan Data Masyarakat

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan Data Masyarakat dapat dilihat pada Gambar IV.7.



| No. | ID         | Name             | Gender    | Age                 | Status        | Date         | Action               |
|-----|------------|------------------|-----------|---------------------|---------------|--------------|----------------------|
| 8   | 2147483647 | Suherlan Ginting | Laki-Laki | 17 Tahun - 25 Tahun | Tidak Bekerja | 06 Juni 2022 | Cetak, Detail, Hapus |
| 9   | 2147483647 | Aisyah Aulia     | Perempuan | 17 Tahun - 25 Tahun | Tidak Bekerja | 08 Juni 2022 | Cetak, Detail, Hapus |
| 10  | 2147483647 | Tukira           | Perempuan | 26 Tahun - 35 Tahun | Tidak Bekerja | 17 Juli 2022 | Cetak, Detail, Hapus |

Showing 1 to 10 of 43 entries

Previous 1 2 3 4 5 Next

**Gambar IV.7. Halaman Data Masyarakat**

## 8. Tampilan Data Perhitungan Kuesioner

Tampilan yang disajikan oleh sistem untuk menampilkan Data Perhitungan kuesioner dapat dilihat pada Gambar IV.8.

WhatsApp

localhost / 127.0.0.1 | phpMyAdmin

Kantor Kelurahan Sicanang

←

→

↻

localhost/pelayananmasyarakat/admin/perhitungankuesioner.php

🔍

☆

📱

🌐

G

≡

Home

Kelola Kuesioner

Hasil Kuesioner

Logout

Perhitungan Kuesioner

Cetak

| NO | DIMENSI                       | PERTANYAAN                                                                           | PERSEPSI |    |    |    |    | Rata-Rata | HARAPAN |    |    |    |    | Rata-Rata |
|----|-------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|----------|----|----|----|----|-----------|---------|----|----|----|----|-----------|
|    |                               |                                                                                      | STT      | TT | CT | T  | ST |           | STT     | TT | CT | T  | ST |           |
| 1  | Realibility / Kehandalan      | Kebersihan lingkungan dan ruang pelayanan masyarakat                                 | 0        | 0  | 4  | 12 | 29 | 4.56      | 2       | 0  | 1  | 8  | 34 | 4.60      |
| 2  | Realibility / Kehandalan      | Tersedianya fasilitas untuk menunggu di kelurahan                                    | 0        | 0  | 3  | 21 | 21 | 4.40      | 0       | 0  | 2  | 14 | 29 | 4.60      |
| 3  | Realibility / Kehandalan      | Penampilan dan kerapihan pegawai Kelurahan                                           | 0        | 0  | 1  | 14 | 30 | 4.64      | 0       | 0  | 2  | 12 | 31 | 4.64      |
| 4  | Assurance / Jaminan           | Kecepatan dalam proses pelayanan                                                     | 0        | 0  | 3  | 17 | 25 | 4.49      | 0       | 0  | 1  | 16 | 28 | 4.60      |
| 5  | Assurance / Jaminan           | Prosedur pelayanan mudah dipahami                                                    | 0        | 0  | 3  | 8  | 34 | 4.69      | 0       | 0  | 0  | 16 | 29 | 4.64      |
| 6  | Assurance / Jaminan           | Kualitas hasil kerja pelayanan yang baik                                             | 0        | 0  | 1  | 19 | 25 | 4.53      | 0       | 0  | 0  | 7  | 38 | 4.84      |
| 7  | Responsiveness / Daya Tanggap | Tanggung jawab dari pihak kelurahan atas pelayanan yang di berikan kepada masyarakat | 0        | 0  | 1  | 15 | 29 | 4.62      | 0       | 0  | 2  | 15 | 28 | 4.58      |
| 8  | Responsiveness / Daya Tanggap | Keadilan mendapat kan pelayanan dibagian administrasi                                | 0        | 0  | 0  | 20 | 25 | 4.56      | 0       | 0  | 0  | 18 | 26 | 4.59      |

**Gambar IV.8. Halaman Data Perhitungan Kusioner**

## IV.2. Uji Coba Hasil

### 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 :

#### 1. Pengujian Sistem *Login Admin*

##### a) Kasus hasil uji (Data normal)

| Data masukkan                        | Yang diharapkan              | Pengamatan              | Kesimpulan                 |
|--------------------------------------|------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| Username : admin<br>Password : admin | Masuk <i>form</i> menu utama | Dapat masuk ke tampilan | [✓] diterima<br>[] ditolak |

|                          |  |                        |  |
|--------------------------|--|------------------------|--|
| Klik tombol <i>Login</i> |  | <i>form</i> menu utama |  |
|--------------------------|--|------------------------|--|

b) Kasus hasil uji (Data salah)

| Data masukkan                                                                   | Yang diharapkan                                                | Pengamatan                                                     | Kesimpulan                                                                       |
|---------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| <i>Username</i> : admin<br><i>Password</i> : adminn<br>Klik tombol <i>Login</i> | Tidak dapat<br><i>Login</i> dan<br>masuk pesan<br><i>error</i> | Menampilkan<br><i>alert</i> username<br>dan password<br>salah! | <input type="checkbox"/> diterima<br><input checked="" type="checkbox"/> ditolak |

**Tabel IV.1. Pengujian Sistem *Login* Admin**

## 2. *Blackbox Testing Form Menu Utama Admin*

| <i>Form Menu Utama</i>                      | Keterangan                                                     | Kesimpulan                                                                       |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------|
| Klik <i>Form</i> Menu Utama                 | Sistem akan menampilkan <i>form</i> Menu Utama                 | <input checked="" type="checkbox"/> diterima<br><input type="checkbox"/> ditolak |
| Klik <i>Form</i> Data kuesioner             | Sistem akan menampilkan <i>form</i> data masyarakat            | <input checked="" type="checkbox"/> diterima<br><input type="checkbox"/> ditolak |
| Klik <i>Form</i> Data Dimensi               | Sistem akan menampilkan <i>form</i> data dimensi               | <input checked="" type="checkbox"/> diterima<br><input type="checkbox"/> ditolak |
| Klik <i>Form</i> Data Pertanyaan            | Sistem akan menampilkan <i>form</i> data pertanyaan.           | <input checked="" type="checkbox"/> diterima<br><input type="checkbox"/> ditolak |
| Klik <i>Form</i> Data Masyarakat            | Sistem akan menampilkan <i>form</i> data masyarakat            | <input checked="" type="checkbox"/> diterima<br><input type="checkbox"/> ditolak |
| Klik <i>Form</i> Data Perhitungan Kuesioner | Sistem akan menampilkan <i>form</i> data perhitungan kuesioner | <input checked="" type="checkbox"/> diterima<br><input type="checkbox"/> ditolak |

|                    |                                                                              |                            |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|
| Klik <i>Logout</i> | Sistem akan menampilkan <i>form Login</i> dan menutup <i>form</i> menu utama | [✓] diterima<br>[] ditolak |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|

**Tabel. IV.3. Blackbox Testing Form Menu Utama Admin**

### 3. Blackbox Testing Form Masyarakat

| <i>Form Menu Utama</i>      | Keterangan                                     | Kesimpulan                 |
|-----------------------------|------------------------------------------------|----------------------------|
| Klik <i>Form</i> masyarakat | Sistem akan menampilkan <i>form</i> masyarakat | [✓] diterima<br>[] ditolak |

**Tabel. IV.4. Blackbox Testing Form Masyarakat**

#### IV.2.2 Hasil Uji Coba

Setelah melakukan uji coba terhadap sistem, maka dapat disimpulkan hasil yang didapatkan yaitu :

1. Sistem Kuesioner yang dibangun pada aplikasi telah sesuai dengan rancangan tampilan *interface*.
2. Sistem dapat menyediakan informasi lebih cepat dan tepat.
3. Aplikasi yang telah dibuat berjalan dengan baik tanpa adanya *bug*.

#### IV.3. Kelebihan dan Kekurangan Sistem

Setiap sistem memiliki kelebihan dan kekurangan, berikut ini adalah kelebihan dan kekurangan aplikasi yang telah dibuat.

##### IV.3.1. Kelebihan Sistem

Adapun kelebihan sistem yang telah dibuat diantaranya yaitu :

1. Aplikasi sistem kuesioner pada kantor kelurahan sicanang di buat dengan menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan penyimpanan data berbasis *database* dapat melakukan perhitungan dengan menampilkan hasil perhitungan menggunakan metode *service quality*.
2. Aplikasi Sistem Kuesioner ini dirancang dengan sederhana dan mudah untuk digunakan oleh admin dalam melakukan pengolahan data.

#### **IV.3.2. Kekurangan Sistem**

Adapun kekurangan sistem yang telah dibuat diantaranya yaitu :

1. Aplikasi ini tidak menangani sistem secara detail, hanya sebatas data kuesioner pada kantor kelurahan sicanang.
2. Aplikasi yang dibangun masih berdiri sendiri (*stand alone*) belum berbasis *online*.