

BAB IV

HASIL DAN UJI COBA

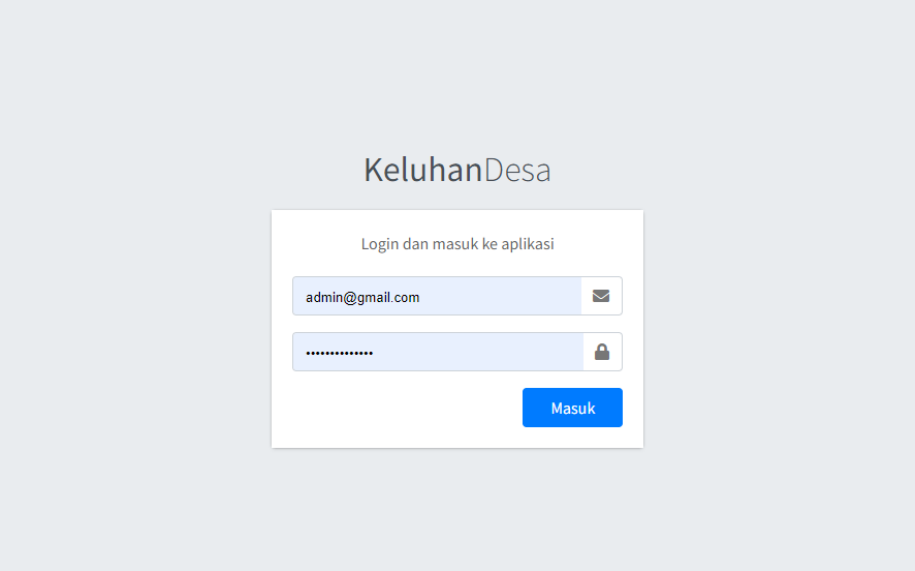
IV.1. Hasil

Website penerapan laporan keluhan masyarakat dan kepuasan masyarakat pada kantor Kepala Desa menggunakan metode servqual (service quality) berbasis web.

IV.1.1. Tampilan admin

a. Login

Form login merupakan hak akses bagi admin untuk masuk ke dalam aplikasi *interface* program kepuasan konsumen dimana halaman ini memasukkan username dan password, halaman admin dapat dilihat pada Gambar IV.1 dibawah ini.

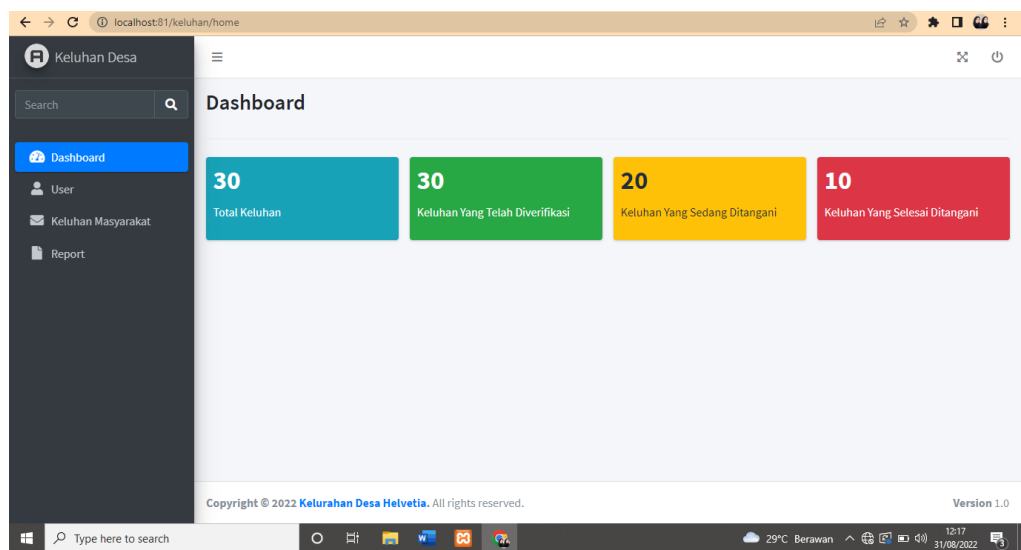


The image shows a login form titled 'KeluhanDesa' with the subtitle 'Login dan masuk ke aplikasi'. It features two input fields: one for the email address 'admin@gmail.com' and another for a password represented by dots. To the right of the password field is a lock icon. A blue button labeled 'Masuk' is positioned below the password field. The entire form is centered on a light gray background.

Gambar IV.1. Tampilan *Form Login*

b. Dashboard

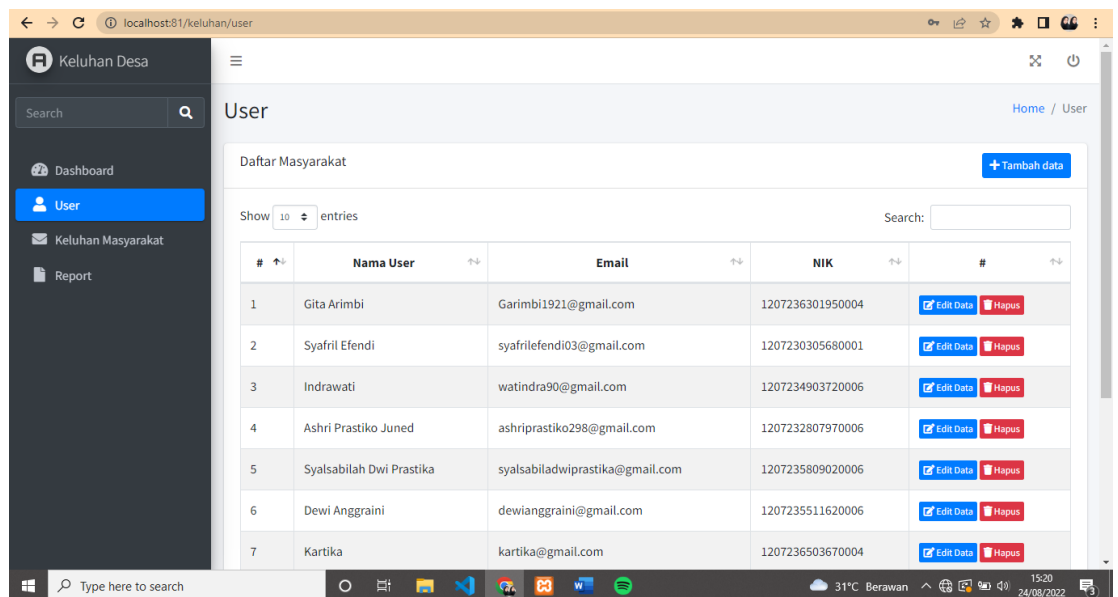
Tampilan *Dashboard* merupakan halaman awal yang muncul setelah login, pada halaman ini kita dapat melihat jumlah keluhan masyarakat yang masuk, keluhan yang telah diverifikasi, keluhan yang sedang ditangani, dan keluhan yang selesai ditangani, tampilan *dashboard* dapat dilihat pada Gambar IV.2 dibawah ini.



Gambar IV.2. Tampilan *Dashboard*

c. *Daftar User*

Desain Tampilan *Daftar User* memiliki fungsi bagi admin yang ingin mendaftarkan masyarakat ke *system*. Berikut desain dari Tampilan *Daftar User* pada Gambar IV.3. dibawah ini.



Daftar Masyarakat

+ Tambah data

Show 10 entries Search:

#	Nama User	Email	NIK	#
1	Gita Arimbi	Garimbi1921@gmail.com	1207236301950004	Edit Data Hapus
2	Syafril Efendi	syafrilefendi03@gmail.com	1207230305680001	Edit Data Hapus
3	Indrawati	watindra90@gmail.com	1207234903720006	Edit Data Hapus
4	Ashri Prastiko Juned	ashriprastiko298@gmail.com	1207232807970006	Edit Data Hapus
5	Syalsabilah Dwi Prastika	syalsabiladwiprastika@gmail.com	1207235809020006	Edit Data Hapus
6	Dewi Anggraini	dewianggraini@gmail.com	1207235511620006	Edit Data Hapus
7	Kartika	kartika@gmail.com	1207236503670004	Edit Data Hapus

Gambar IV.3. Tampilan *Daftar User*

d. Keterangan Laporan

Tampilan Keterangan Laporan berfungsi untuk menampilkan laporan pada halaman admin untuk melihat dan memverifikasi laporan keluhan masyarakat. Berikut desain dari Tampilan Keterangan Laporan pada Gambar IV.4. dibawah ini.

Keterangan laporan

Detail laporan

Nama Pelapor
Admin

Waktu Pelaporan
2022-08-24 12:22:58

Keluhan
didekat rumah saya sering dipakai main judi

Detail keluhan
setiap malam banyak anak lajang bermain judi dibelakang rumah kosong dekat rumah saya

Foto Kejadian/Peristiwa
(Tidak ada foto)

Status Laporan Saat Ini
Laporan keluhan masuk

Riwayat Penanganan

Dilihat & Diverifikasi Staff Desa
(Belum dilihat & diverifikasi)

Jadwal Kunjungan
(Belum dijadwalkan)

Staff/Petugas Survey
(Belum ditentukan)

Bukti Penanganan
(Belum diupload)

Penilaian & Komentar

Total Score/Nilai
(Belum dinilai)

Komentar
(Belum ada komentar)

Kembali

✓ Lihat & Verifikasi

Gambar IV.4. Tampilan Keterangan Laporan

IV.1.2. Tampilan User

a. Registrasi User

Registrasi *user* berguna untuk mendaftarkan user untuk dapat masuk kedalam sistem, tampilan registrasi *user* dapat dilihat pada Gambar IV.5. dibawah ini.

Registration Page x +

localhost:81/keluhan/register

Aplikasi Keluhan Desa

Daftar Jadi Member Baru Yuk!!

NIK

Nama Lengkap

Email

Alamat Tinggal

DUSUN

Nomor Handphone Aktif

Type here to search

67°F Clear 12:44 07/09/2022

Gambar IV.5. Tampilan Registrasi User

b. Laporan Keluhan

Laporan keluhan berfungsi sebagai formulir untuk membuat laporan keluhan oleh *user* dan dapat dilihat pada Gambar IV.6. dibawah ini.

Laporkan keluhanmu disini

Apa keluhan anda?

Contoh : Deket rumah saya dipakai untuk orang berjudi.

Bisa ceritakan lebih detail?

Jika bisa. boleh upload foto tempat kejadian/ Saat Peristiwa Terjadi?

Pilih File

Tidak ada file yang dipilih

Masukan alamat kejadian/Peristiwa. agar team kami lebih mudah untuk checking

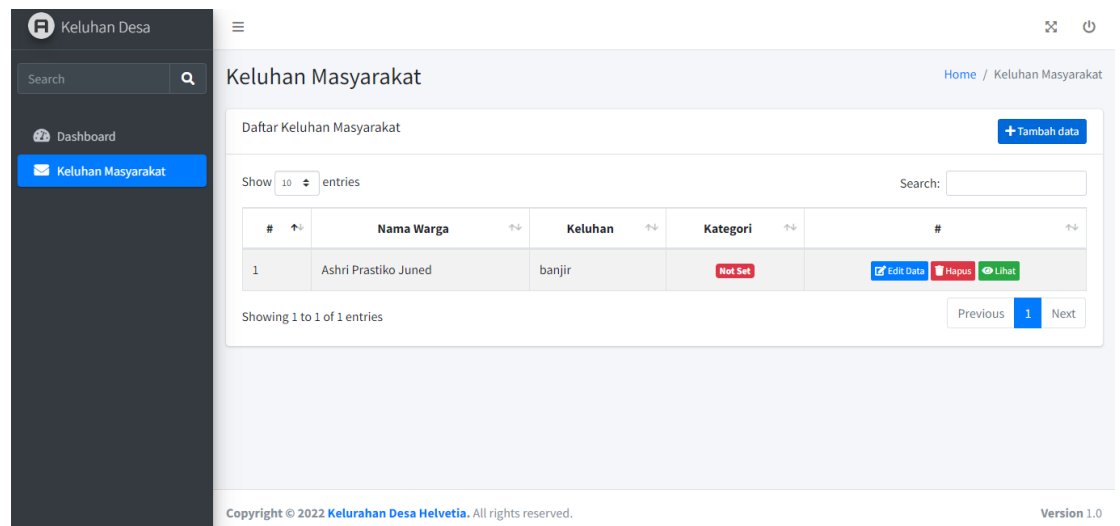
Close

Simpan

Gambar IV.6. Tampilan Laporan Keluhan

c. Keluhan Masyarakat

Tampilan ini berfungsi untuk melihat kembali keluhan yang telah dilaporkan oleh *user*, disini *user* dapat mengubah, melihat, ataupun menghapus keluhan yang telah dibuat. Berikut desain dari Tampilan Daftar Keluhan Masyarakat dapat dilihat pada Gambar IV.7. dibawah ini.



Gambar IV.7. Tampilan Keluhan Masyarakat

d. Kuesioner

Tampilan halaman kuesioner berisi pertanyaan - pertanyaan yang telah disusun oleh admin untuk diajukan kepada *user*, *user* harus memberikan penilaian sesuai pertanyaan yang telah diberikan. Berikut ini tampilan kuesioner dapat dilihat pada Gambar IV.8. dibawah ini.

Kuisisioner

×

Mohon beri penilaian & Komentar anda . Kinerja menjelaskan tentang kinerja dalam melayaniin masyarakat. dan Harapan menjelaskan harapan anda kedepan untuk pelayanan desa.

1. Menyediakan papan informasi yang berkaitan tentang keluhan masyarakat dusun VI desa helvetia kec sunggal?

KINERJA	HARAPAN
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

2. Perangkat desa memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap keluhan masyarakat?

KINERJA	HARAPAN
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

3. Informasi mengenai penanganan keluhan masyarakat bersifat valid?

KINERJA	HARAPAN
☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5	☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5

Gambar IV.8. Tampilan *Form* Data kuesioner

IV.1.3. Tampilan Kepala Desa

a. Keluhan Masyarakat

Ditampilan ini, kepala desa hanya dapat melihat berbagai keluhan masyarakat yang telah masuk kedalam sistem, kepala desa tidak dapat mengubah ataupun menghapus laporan keluhan masyarakat yang masuk kedalam sistem. Berikut tampilan dari daftar keluhan masyarakat dapat dilihat pada Gambar IV.9. dibawah ini.

The screenshot displays the 'Keluhan Masyarakat' (Community Complaint) page. The page has a dark sidebar on the left with the following navigation items: 'Dashboard', 'Keluhan Masyarakat' (highlighted in blue), and 'Report'. The main content area is titled 'Keluhan Masyarakat' and includes a search bar and a 'Daftar Keluhan Masyarakat' (Community Complaint List) section. The list shows one entry with the following details:

#	Nama Warga	Keluhan	Kategori	#
1	Ashri Prastiko Juned	banjir	Not Set	Lihat

Below the table, it says 'Showing 1 to 1 of 1 entries'. At the bottom of the page, there is a footer with the text 'Copyright © 2022 Kelurahan Desa Helvetia. All rights reserved.' and 'Version 1.0'.

Gambar IV.9. Tampilan Keluhan Masyarakat

b. Report

Report berfungsi untuk melihat hasil perhitungan kepuasan user terhadap pelayanan yang diberikan oleh admin ataupun pemerintah desa. Tampilan Report dapat dilihat pada Gambar IV.10. dan Gambar IV.11. dibawah ini.

Keluhan Desa

Search

Dashboard

User

Keluhan Masyarakat

Report

Report

Home / Report

Report Quisioner

Tanggal Awal

hh/bb/yyyy

Tanggal Akhir

hh/bb/yyyy

Lihat

Copyright © 2022 Kelurahan Desa Helvetia. All rights reserved.

Version 1.0

Gambar IV.10. Tampilan Report

Laporan Responden Tanggal 2022-08-01 s/d 2022-08-27

1. Responden

Kategori	Momen
Sangat Puas: 0	Sangat Puas: 0
Puas: 0	Puas: 1
Cukup Puas: 0	Cukup Puas: 0
Tidak Puas: 1	Tidak Puas: 0
Sangat Tidak Puas: 0	Sangat Tidak Puas: 0

2. Nilai Service Quality

Kategori	Momen
Sangat Puas: 10	Sangat Puas: 44
Sangat Tidak Puas: 0	Sangat Tidak Puas: 0

Total Nilai: 25

Cetak

1 lembar kertas

Tujuan: EPSON L3150 Series

Halaman: Semua

Salinan: 1

Warna: Warna

Setelan lain

Cetak

Batal

Gambar IV.11. Tampilan Report

IV.2. Uji Coba Program

IV.2.1. Skenario Pengujian

Pada tahap ini, skenario pengujian dijalankan pada sistem yang telah dibangun. Skenario pengujian sistem yang dilakukan adalah metode pengujian sistem berupa pengujian *black box*.

Pengujian *blackbox* (*blackbox testing*) merupakan salah satu metode pengujian perangkat lunak yang menitikberatkan pada sisi fungsional terutama input dan output dari website (apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan). Fase testing atau pengujian merupakan salah satu fase yang harus ada dalam siklus pengembangan perangkat lunak (selain fase perancangan atau design). Berikut ini adalah pengujian sistem dengan menggunakan metode pengujian *black box*, tabel pengujian *black box* adalah sebagai berikut:

Tabel IV.1. Hasil Pengujian Black Box Testing Form proses Laporan Keluhan Masyarakat

No	Skenario Pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1	Klik login admin	Web memproses Menu dan akan muncul halaman <i>Dashboard</i>	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>
2	Klik Menu User	Ketika menu <i>user</i> di pilih akan muncul tampilan data <i>user</i> yang telah terdaftar	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>
3	Klik Tambah Data	Ketika menu tambah data dipilih, maka akan muncul formulir pendaftaran untuk mendaftarkan <i>user</i>	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>
4	Klik Keluhan Masyarakat	Ketika menu keluhan masyarakat di pilih akan	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>

		muncul tampilan daftar keluhan masyarakat yang telah diinput <i>user</i>		
5	Klik Menu Lihat	Ketika menu lihat di pilih akan muncul keterangan laporan	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>
6	Klik Menu Lihat dan Verifikasi	Ketika menu lihat di pilih akan muncul pop up untuk memverifikasi laporan tersebut	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>
7	Klik Menu Report	Ketika menu report di pilih maka akan muncul tampilan untuk melihat hasil dari laporan tersebut setiap bulannya	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>
8	Klik login <i>user</i>	Web memproses Menu dan akan muncul halaman <i>Dashboard</i>	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>
9	Klik Keluhan Masyarakat	Ketika menu keluhan masyarakat di pilih akan muncul tampilan daftar keluhan masyarakat	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>
10	Klik Menu Tambah Data	Ketika menu tambah data di pilih, maka akan muncul formulir untuk mendaftarkan keluhan <i>user</i>	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>
11	Klik Menu Lihat	Ketika menu lihat di pilih, akan muncul keterangan dari laporan yang dibuat bahwasannya laporan tersebut telah dilihat dan diverifikasi oleh admin	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>
12	Klik Tutup Laporan	Ketika menu tutup laporan dipilih, maka akan muncul beberapa pertanyaan dari kuesioner	Sesuai dengan yang diharapkan	<i>Valid</i>

IV.2.2. Hasil Pengujian

Tahap hasil pengujian ini meliputi, hasil pengujian pada data *file* yang dibuat oleh sistem. Adapun hasil pengujian dari sistem yang telah dibuat yaitu:

1. Sistem yang dihasilkan menyediakan informasi lebih cepat dan tepat.
2. Mempermudah pengguna / user dalam hal menggunakan sistem ini.
3. Sistem yang disajikan lebih menarik.

IV.3. Kelebihan dan Kekurangan Sistem

IV.3.1. Kelebihan Sistem

Adapun kelebihan- kelebihan sistem yang dapat disimpulkan dari sistem Laporan Keluhan Masyarakat menggunakan metode servqual adalah:

1. Sistem yang dibangun berbasis website sehingga mempermudah bagi masyarakat untuk mengaksesnya.
2. Untuk menggunakan sistem yang dibangun dibutuhkan *validasi*, yang berarti bahwa sistem yang dibangun dapat digunakan oleh orang yang bersangkutan.
3. Sistem yang dibangun mempunyai tampilan yang sangat sederhana dan mudah digunakan oleh *user*.

IV.3.2. Kekurangan Sistem

Adapun kekurangan-kekurangan sistem yang dapat disimpulkan dari sistem kepuasan konsumen menggunakan metode servqual ini adalah :

1. Website hanya bisa diakses oleh warga Desa Helvetia Kec Sunggal Kab Deli Serdang.
2. Pengguna / User harus melakukan validasi kepada admin desa untuk dapat mengakses sistem.
3. Sistem yang dihasilkan tidak menyediakan fasilitas backup data.