

**RANCANGAN SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT MELALUI PENGAPLIKASIAN *GOOGLE*  
*WORKSPACE* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN ATAS  
KUALITAS PELAYANAN ORGANISASI PUBLIK**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada  
Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik

**OLEH :**

**LUKMAN NUR HAKIM**

**20110021**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI  
SEKTOR PUBLIK**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2024**

**RANCANGAN SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN  
MASYARAKAT MELALUI PENGAPLIKASIAN *GOOGLE*  
*WORKSPACE* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN ATAS  
KUALITAS PELAYANAN ORGANISASI PUBLIK**



**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi Pada Program  
Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik

**OLEH :**

**LUKMAN NUR HAKIM**

**20110021**

**PROGRAM STUDI SARJANA TERAPAN AKUNTANSI SEKTOR  
PUBLIK**

**POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA**

**2024**

## HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Lukman Nur Hakim

NIM : 20110021

Adalah mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan skripsi yang berjudul :

**“RANCANGAN SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PENGAPLIKASIAN *GOOGLE WORKSPACE* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN ATAS KUALITAS PELAYANAN ORGANISASI PUBLIK”**

merupakan hasil pemikiran sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dengan tidak melanggar kode etik hak karya cipta. Pada laporan skripsi ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Skripsi ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun skripsi kembali, sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Lukman Nur Hakim  
NIM. 20110021

## HALAMAN REKOMENDASI

Pembimbing Skripsi memberikan rekomendasi kepada :

Nama : Lukman Nur Hakim

NIM : 20110021

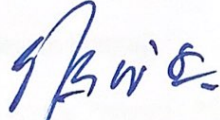
Program Studi : DIV Akuntansi Sektor Publik

Judul Skripsi : RANCANGAN SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PENGAPLIKASIAN *GOOGLE WORKSPACE* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN ATAS KUALITAS PELAYANAN ORGANISASI PUBLIK


Mahasiswa tersebut telah dinyatakan selesai melaksanakan bimbingan dan dapat mengikuti Ujian Skripsi pada tahun akademik 2024

Tegal, 18 Juli 2024

Pembimbing I,

  
Erni Unggul S.U., S.E., M.Si  
NIPY. 10.006.028

Pembimbing II,

  
Andri Widiyanto, S.E., M.Si  
NIPY. 04.015.212

## HALAMAN PENGESAHAN

Nama : Lukman Nur Hakim

NIM : 20110021

Program Studi : DIV Akuntansi Sektor Publik

Judul Skripsi : RANCANGAN SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PENGAPLIKASIAN *GOOGLE WORKSPACE* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN ATAS KUALITAS PELAYANAN ORGANISASI PUBLIK

Dinyatakan LULUS/~~TIDAK LULUS~~ setelah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji Skripsi Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama.

Tegal, 18 Juli 2024

Dewan Penguji :

Nama Tanda Tangan

1. Ketua Penguji : Mohammad Alfian, S.E., M.Si., Ak

1. ....

2. Anggota I : Nurul Mahmudah, S.E., M.Si., Ak.,

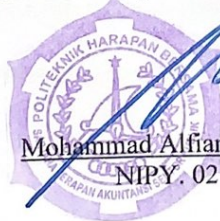
2. ....

CA., CAAT

3. Anggota II : Andri Widiyanto, S.E., M.Si

3. ....

Mengetahui,  
Ketua Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik



Mohammad Alfian, S.E., M.Si., Ak

NIPY. 02.018.366

**HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK  
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Program Studi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama, yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Lukman Nur Hakim

NIM : 20110021

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul “RANCANGAN SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PENGAPLIKASIAN *GOOGLE WORKSPACE* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN ATAS KUALITAS PELAYANAN ORGANISASI PUBLIK”.

Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (Non Exclusive Royalty Free Right) ini Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama berhak menyimpan, mengalih-mediakan/formatkan mengelolanya dalam bentuk Pangkalan data (database), mendistribusikannya, dan mempublikasikannya ke internet atau media lain untuk kepentingan akademik tanpa perlu meminta ijin dari saya selama mencantumkan saya sebagai penulis/pencipta. Saya bersedia menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak Prodi Sarjana Terapan Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Tegal, 18 Juli 2024  
Yang Membuat Pernyataan



Lukman Nur Hakim  
NIM. 20110021

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya yang telah memberikan kesehatan, kekuatan dan kesabaran untukku dalam mengerjakan Skripsi ini.

Skripsi ini penulis persembahkan kepada:

- Allah SWT yang telah memberi saya rizki hidup berkah didunia ini.
- Kepada Ibu Susi Lestari, Bapak Riyanto, dan Savira Handayani Putri terimakasih atas dukungan dan pengorbanan yang tulus, doa serta kasih sayang yang tak akan pernah saya lupakan. Semoga Mama, Bapak, dan Adik bangga dengan pencapaian saya saat ini.
- Terimakasih kepada Keluarga saya yang tiada henti memberikan dukungan dan doanya untuk saya.
- Terimakasih untuk Civitas Akademika Politeknik Harapan Bersama.
- Terimakasih untuk dosen pembimbing saya Ibu Erni Unggul S.U., S.E., M.Si dan Bapak Andri Widiyanto, S.E., M.Si yang tak pernah lelah dan sabar memberikan arahan dan bimbingan kepada saya.
- Terimakasih untuk dosen penguji seminar proposal saya Bapak Mohammad Alfian, S.E., M.Si., Ak. , Ibu Nurul Mahmudah, S.E., M.Si., Ak., CA., CAAT. , dan Ibu Yusri Anis Faidah, S.E., M.Si yang telah memberikan arahan dan saran-saran untuk proposal dan skripsi saya agar lebih berkembang.
- Terimakasih untuk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal yang telah bersedia menjadi objek penelitian saya.
- Terimakasih kepada semua teman saya yang telah memotivasi saya dalam pengerjaan skripsi.
- Terimakasih kepada diri sendiri yang ternyata dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

## ABSTRAK

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Tegal perlu mengembangkan inovasi yang efektif dan efisien untuk mengukur kepuasan masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem informasi Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan *Google Workspace* sebagai alat pengukuran atas kualitas pelayanan organisasi publik. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah proses pengumpulan responden survei dan pengelolaan data hasil jawaban survei. Metodologi penelitian ini melibatkan analisis kebutuhan pengguna, desain sistem, implementasi, dan pengujian sistem menggunakan metode *usability testing*. Hasil penelitian ini adalah sebuah *website* khusus E-Survei Kepuasan Masyarakat dari *Google Sites* dan sebuah sistem pengelolaan angka indeks kepuasan masyarakat dari *Google Sheet*. Penggunaan *Google Workspace* dalam sistem informasi Survei Kepuasan Masyarakat merupakan solusi yang efektif untuk mengukur dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Implementasi sistem ini dapat dijadikan model bagi instansi pemerintah lainnya dalam upaya meningkatkan interaksi dan pelayanan kepada masyarakat.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, Survei Kepuasan Masyarakat, *Google Workspace*, Kualitas Pelayanan Publik



## **ABSTRACT**

*To improve the quality of public services, the Population and Civil Registration Office of Tegal City needs to develop effective and efficient innovations to measure community satisfaction. This research aimed to design a public satisfaction survey information system using Google Workspace as a measurement tool for the quality of public organization services. This system is expected to facilitate the process of collecting survey respondents and managing survey answer data. This research methodology involves user needs analysis, system design, implementation, and system testing using usability testing methods. The results of this research were a special website E-Survey of Community Satisfaction from Google Sites and a system of managing community satisfaction index numbers from Google Sheets. The use of Google Workspace in the information system of community satisfaction surveys is an effective solution to improve.*

**Keywords:** *Information System, Community Satisfaction Survey, Google Workspace, Quality of Public Services*

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT atas segala karunia, nikmat, serta hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi dengan judul “RANCANGAN SISTEM INFORMASI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PENGAPLIKASIAN *GOOGLE WORKSPACE* SEBAGAI ALAT PENGUKURAN ATAS KUALITAS PELAYANAN ORGANISASI PUBLIK”

Skripsi ini diajukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar Sarjana Terapan (S.Tr) pada Program Studi Akuntansi Sektor Politeknik Harapan Bersama. Selama proses penyusunan Skripsi ini penulis mendapatkan bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Bapak Agung Hendarto, S.E., M.A., selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama.
2. Bapak Mohammad Alfian, SE, M.Si, Ak selaku Kaprodi Akuntansi Sektor Publik Politeknik Harapan Bersama.
3. Ibu Erni Unggul SU., SE., M.Si, selaku Dosen Pembimbing 1.
4. Bapak Andri Widiyanto. SE., M.Si selaku Dosen Pembimbing 2.
5. Semua pihak yang telah mendukung, membantu, serta mendoakan penyelesaian Skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini masih jauh dari sempurna baik penyusunan maupun isinya. Oleh karena itu segala kritik dan saran penulis terima dengan senang hati demi kesempurnaan Skripsi ini. Akhir kata, semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya mahasiswa Politeknik Harapan Bersama.

Tegal, 18 Juli 2024



Lukman Nur Hakim  
NIM. 20110021

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN .....	ii
HALAMAN REKOMENDASI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
ABSTRAK .....	vii
<i>ABSTRACT</i> .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Masalah .....	6
1.5 Batasan Masalah.....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Pelayanan Publik.....	9
2.2 Konsep Pengaplikasian Sistem Informasi dalam Konteks Pelayanan Publik .....	11

2.3 Survei Kepuasan Masyarakat .....	12
2.4 Sistem Informasi Survei Kepuasan Masyarakat .....	14
2.5 <i>Google Workspace</i> .....	15
2.6 Peran <i>Google Workspace</i> dalam Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik ..	16
2.7 Pengaplikasian <i>Google Workspace</i> Pada Pembuatan Sistem Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	17
2.8 Penelitian Terdahulu .....	19
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>23</b>
3.1 Lokasi Penelitian .....	23
3.2 Waktu Penelitian .....	23
3.3 Jenis Data .....	23
3.4 Sumber Data .....	24
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	25
3.6 Metode Pengembangan Sistem .....	26
3.7 Diagram Alir Antarmuka .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>33</b>
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	33
4.2 Hasil Penelitian .....	34
4.2.1 Analisis Kebutuhan .....	34
4.2.2 Desain Sistem.....	34
4.2.3 Implementasi .....	42
4.2.4 Pengujian.....	73
4.3 Pembahasan.....	74
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>77</b>
5.1 Kesimpulan .....	77

5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA .....	79
LAMPIRAN.....	83

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu.....	19
-------------------------------------	----

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Metode <i>Waterfall</i> .....	27
Gambar 3.2 Diagram Alir Antarmuka Sistem Pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	29
Gambar 4.1 <i>Use Case Diagram</i> Masyarakat pada <i>Website</i> .....	36
Gambar 4.2 <i>Use Case Diagram</i> Admin pada <i>Website</i> .....	37
Gambar 4.3 <i>Activity Diagram</i> Masyarakat Mengisi E-Survei Via <i>Website</i> .....	38
Gambar 4.4 <i>Use Case Diagram</i> Admin Pada Sistem pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	40
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram</i> Admin Pada Sistem pengelolaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	41
Gambar 4.6 Tampilan Halaman Beranda.....	44
Gambar 4.7 Tampilan Halaman E-Survei.....	45
Gambar 4.8 Tampilan Halaman Laporan IKM.....	46
Gambar 4.9 Tampilan Halaman Dokumentasi.....	46
Gambar 4.10 Tampilan Halaman E-Survei pada <i>Google</i> .....	48
Gambar 4.11 Tampilan Halaman Utama Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dari <i>Google Sheet</i> .....	50
Gambar 4.12 Tampilan Laporan dari Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dari <i>Google Sheet</i> .....	51
Gambar 4.13 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Kartu Tanda Penduduk (KTP).....	52
Gambar 4.14 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Kartu Keluarga (KK) .....	53

Gambar 4.15 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Kartu Identitas Anak (KIA) .....	54
Gambar 4.16 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Surat Keterangan Non Permanen.....	55
Gambar 4.17 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Surat Pindah Datang WNI (SKDWNI) .....	56
Gambar 4.18 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Surat Pindah WNI (SKPWNI) .....	57
Gambar 4.19 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Surat Pindah Datang Luar Negeri.....	58
Gambar 4.20 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Surat Pindah Luar Negeri (SKPLN) .....	59
Gambar 4.21 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Akta Perkawinan.....	60
Gambar 4.22 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Akta Perceraian.....	61
Gambar 4.23 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Akta Pengakuan Anak.....	62
Gambar 4.24 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Akta Pengesahan Anak.....	63
Gambar 4.25 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Kutipan II Akta Pencatatan Sipil.....	64
Gambar 4.26 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Akta Kelahiran.....	65
Gambar 4.27 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Akta Kematian.....	66



Gambar 4.28 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama.....	67
Gambar 4.29 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Akta Pengangkatan Anak.....	68
Gambar 4.30 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Penerbitan Kembali Dokumen Kependudukan Karena Hilang, Rusak Dan Perubahan Data.....	69
Gambar 4.31 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan.....	70
Gambar 4.32 Tampilan Halaman Sistem Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat dan Hasil Surveinya Pada Pelayanan Pencatatan Peristiwa Penting Lainnya.....	71
Gambar 4.33 Tampilan Halaman Rekapitulasi Jenis Pelayanan Pada Survei Kepuasan Masyarakat.....	72
Gambar 4.34 Tampilan Visualisasi Rekapitulasi Jenis Pelayanan Pada Survei Kepuasan Masyarakat .....	73
Gambar 4.35 Dokumentasi Melakukan <i>Usability Testing</i> dengan Bapak Rosid Musthofa S.Kom M.Kom.....	74

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Kesepakatan Bimbingan Skripsi.....	83
Lampiran 2. Surat Permohonan Penelitian Skripsi.....	85
Lampiran 3. Surat Persetujuan Izin Penelitian Skripsi.....	86
Lampiran 4. Surat Keterangan Telah Menyelesaikan Penelitian Skripsi.....	87
Lampiran 5. Sertifikat Hak Kekayaan Intelektual (HKI).....	88
Lampiran 6. Buku Panduan Sistem.....	90
Lampiran 7. Lembar Bimbingan Skripsi.....	104
Lampiran 8. Surat Keterangan Uji Plagiasi.....	110
Lampiran 9. Surat Berita Acara Serah Terima Teknologi Tepat Guna Hasil Penelitian.....	111