

Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi dan Komunikasi)

DOI: <https://doi.org/10.35870/jtik.v9i4.4205>

Rancang Bangun Aplikasi Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin sebagai Penilaian Kinerja dan Kualitas Pelayanan

Abroida¹, Ahmad Syazili^{2*}

^{1,2*} Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Bina Darma, Kota Palembang, Provinsi Sumatera Selatan, Indonesia.

article info

Article history:

Received 7 May 2025

Received in revised form

20 May 2025

Accepted 1 June 2025

Available online October 2025.

Keywords:

CMMI; COBIT 2019;

Evaluation; Governance; IT.

Kata Kunci:

CMMI; COBIT 2019;

Evaluasi; Tata Kelola; TI.

abstract

Improving the quality of public services and the performance of government institutions can be achieved by evaluating the services. One method to do this is by conducting satisfaction surveys for service users, which yield an index reflecting the quality of the services delivered. Traditionally, survey data collection has been conducted by distributing physical questionnaires to service users, followed by manual tabulation of the responses. This conventional approach is closely related to time efficiency and the effectiveness of work processes. Therefore, the utilization of information and communication technology is essential to enhance the efficiency and effectiveness of service satisfaction surveys. In this study, the author developed a web-based application as a platform for conducting satisfaction surveys regarding the services provided. The development of the survey application employed the Software Development Life Cycle (SDLC) methodology using the Iterative Model. As a result, the implementation of this application is expected to facilitate service providers in conducting satisfaction surveys for service users within the Musi Banyuasin Regency Government.

abstract

Peningkatan kualitas pelayanan serta kinerja instansi pemerintah dapat dilakukan dengan cara melaksanakan evaluasi terhadap pelayanan yang diberikan. Salah satu caranya yaitu melakukan survei kepuasan kepada pengguna layanan yang akan memberikan keluaran berupa indeks pencapaian dari kualitas pelayanan tersebut. Kegiatan pengumpulan hasil survei dilakukan dengan cara yang konvensional yaitu dengan menyebarkan angket kepada pengguna layanan dan kemudian dilakukan rekapitulasi secara manual terhadap hasil pengisian yang dilakukan pengguna layanan. Hal ini sangat erat kaitannya dengan efisiensi waktu dan efektifitas dalam melakukan suatu pekerjaan. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi sangat diperlukan untuk efisiensi dan efektifitas dalam melakukan survei terhadap kepuasan pelayanan. Penulis melakukan pembangunan aplikasi berbasis website sebagai media pelaksana pelayanan dalam melakukan survei kepuasan terhadap layanan yang diberikan. Metode yang digunakan penulis dalam pembangunan aplikasi survei ini yaitu menggunakan metode SDLC (Software Development Life Cycle) dengan Iterative Model. Dengan demikian, implementasi dari aplikasi ini dapat memberikan kemudahan bagi penyedia layanan dalam melakukan survei kepada masyarakat pengguna layanan pada Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin.

Corresponding Author. Email: ahmad@gmail.com 2.



Association for Computing Machinery

ACM Computing Classification System (CCS)

EBSCOhost

Communication and Mass Media Complete (CMMC)

Copyright 2025 by the authors of this article. Published by Lembaga Otonom Lembaga Informasi dan Riset Indonesia (KITA INFO dan RISET). This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

1. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab pemerintah daerah kabupaten dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Secara umum terdapat 36 bidang urusan yang menjadi kewenangan Pemerintah, yang dibagi berdasarkan urusan wajib, pilihan, dan urusan pemerintahan fungsi penunjang (Setiyaki, 2021). Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, wajib untuk melakukan sebuah survei yang mengukur kepuasan unit penyelenggara pelayanan yang dibentuk berdasarkan peraturan perundang-undangan. Mengacu pada peraturan ini, survei kepuasan masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Kualitas pelayanan Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin sebagai salah satu penyedia layanan publik perlu dilakukan pengukuran dengan menyelenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Pedoman yang digunakan dalam hal tersebut yaitu melalui Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 dengan hasil SKM yang didapat memberikan rangkuman data dan informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat. Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin telah melakukan survei kepuasan terhadap pelayanan dengan menggunakan angket yang dicetak pada media kertas. Pelaksanaan survei dilakukan secara terpisah pada setiap Perangkat Daerah dengan perhitungan hasil survei dilakukan secara manual pada masing-masing Perangkat Daerah. Hal ini mengakibatkan tim penilai sering mengalami kesulitan dalam melakukan rekapitulasi data sehingga berdampak pada efektivitas dalam melakukan pembuatan laporan. Menurut Setiyaki (2021), survei merupakan penelitian kuantitatif yang dilakukan melalui penyampaian pertanyaan secara terstruktur kepada setiap responden. Jawaban yang diperoleh kemudian

dicatat, diproses, dan dianalisis oleh peneliti. Johan Harlan (2018) dalam Adiputra (2020) menyatakan bahwa survei adalah studi observasional yang bertujuan untuk mengumpulkan data secara terencana dan sistematis, dengan maksud mengestimasi karakteristik tertentu dalam populasi. Berdasarkan pendapat tersebut, dapat disimpulkan bahwa survei adalah metode penelitian sistematis untuk memetakan karakteristik dalam suatu populasi. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah angka yang diperoleh dari survei kepuasan masyarakat, dengan skala yang ditetapkan dari 1 hingga 4 (Setiyaki, 2021). IKM dihitung dengan membandingkan harapan dan kebutuhan masyarakat, serta mengukur hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif terhadap penyelenggara layanan publik (Johan Harlan, 2018). IKM menunjukkan hasil pengukuran yang berasal dari perbandingan antara harapan dan kebutuhan masyarakat, dengan hasil yang berupa skala angka satu hingga empat. Menurut Rahmat (2016), *website* adalah kumpulan *hyperlink* yang menghubungkan alamat sumber dengan alamat tujuan, yang dibangun menggunakan bahasa pemrograman *HTML* (*Hypertext Markup Language*).

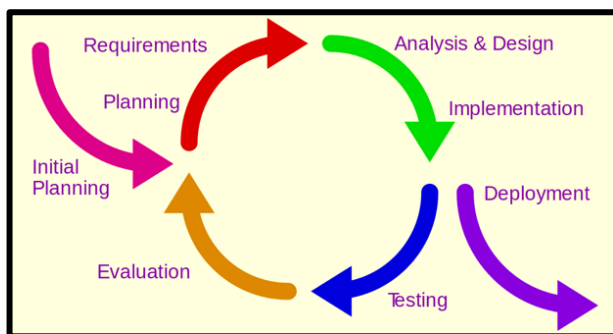
Zufria dan Azhari (2017:52) mendefinisikan *website* sebagai komponen yang terdiri dari gambar, suara, teks, dan animasi, yang menjadikannya sebagai media penyampaian informasi yang menarik untuk dikunjungi. *Website* berfungsi sebagai platform atau fasilitas menggunakan media internet, baik untuk penyimpanan data maupun penyampaian informasi secara virtual yang dapat diakses melalui jaringan lokal atau internet (Rahmat, 2016). Berdasarkan pendapat ini, *website* merupakan fasilitas yang berisi gambar, suara, teks, dan animasi dengan tujuan untuk menyampaikan informasi serta menjadi media penyimpanan data yang dapat diakses menggunakan *hyperlink* pada jaringan lokal maupun internet. *PHP* (*Hypertext Pre-processor*) adalah bahasa pemrograman skrip *server-side* yang digunakan untuk pengembangan *website* statis atau dinamis. *PHP* adalah sekumpulan instruksi pemrograman yang diterjemahkan pada saat dijalankan dan biasanya tertanam dalam perangkat lunak (J. Weriza, 2016). *PHP* sangat populer untuk membuat halaman *web* dinamis dan sering diterapkan dalam pembangunan aplikasi berbasis *web* (Siswanto, 2021). *MySQL* adalah sistem basis data sumber terbuka yang banyak digunakan, dimana data

disimpan dalam objek basis data yang disebut tabel. Tabel terdiri dari berbagai isian yang saling berkaitan, yang ditampilkan dalam bentuk relasi kolom dan baris (Anhar, 2019). Menurut Larman (dalam Budi, D. S., 2016), *Iterative Model* adalah metodologi yang mengandalkan pembangunan aplikasi perangkat lunak satu langkah pada satu waktu. Pengembangan perangkat lunak dilakukan dengan memperluas model tersebut (Budi, D. S., 2016). *Iterative Model* digunakan ketika syarat perangkat lunak terus berkembang dari sisi tahapan atau proses, dan proses ini bersifat berulang serta *incremental* (Budi, D. S., 2016). *UML (Unified Modelling Language)* adalah bahasa berbasis grafik yang digunakan dalam pengembangan perangkat lunak, yang bertujuan untuk memberikan visualisasi, spesifikasi, pembangunan, dan pendokumentasian pada sistem berbasis objek (Sumirat, dkk, 2023). *UML* menyajikan kerangka kerja yang menggunakan *use case diagram*, *sequence diagram*, dan *collaboration diagram*, yang bertujuan untuk mendefinisikan skenario kegiatan pengguna (Sumirat, dkk, 2023).

2. Metodologi Penelitian

Metode Pengembangan Perangkat Lunak

Penelitian ini menggunakan metode *SDLC (Software Development Life Cycle)*, yaitu menggunakan *iterative model* dengan tahapan sebagai berikut:



Gambar 1. Iterative Model

Requirements

Pengumpulan kebutuhan dengan fokus pada perangkat lunak, yang meliputi domain informasi, fungsi yang dibutuhkan, unjuk kerja/*performansi* dan antarmuka. Hasilnya harus didokumentasi dan direviu ke pelanggan.

Design

Ada empat atribut untuk program, yaitu: Struktur Data, Arsitektur perangkat lunak, Prosedur detil, dan Karakteristik Antarmuka. Proses desain mengubah kebutuhan-kebutuhan menjadi bentuk karakteristik yang dimengerti perangkat lunak sebelum dimulai penulisan program. Desain ini harus terdokumentasi dengan baik dan menjadi bagian konfigurasi perangkat lunak.

Implementation

Penerjemahan perancangan ke bentuk yang dapat dimengerti oleh mesin, dengan menggunakan bahasa pemrograman.

Testing

Testing atau pengujian perangkat lunak dapat dilakukan setelah kode program selesai. Pengujian memfokuskan pada logika internal dari perangkat lunak, fungsi eksternal dan mencari segala kemungkinan kesalahan serta memeriksa apakah sesuai dengan hasil yang diinginkan.

Evaluation

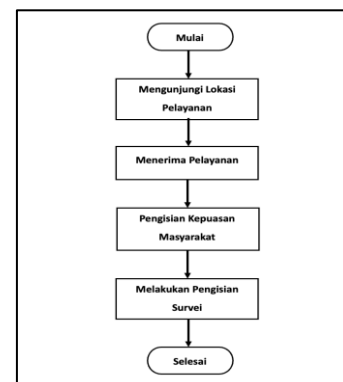
Proses mengevaluasi yang bertujuan untuk memeriksa performa dan kecocokan perangkat lunak yang dikembangkan. Jika terdapat masalah, maka memulai *iterasi* dan dimulai dari pengumpulan kebutuhan kembali.

Deployment

Proses pendistribusian aplikasi kepada pengguna.

Alur Survei Kepuasan Masyarakat

Alur survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan tahapan sebagaimana gambar berikut:



Gambar 2. Alur Survei Kepuasan Masyarakat

Kuesioner dan Format Pengolahan Data Hasil Survei

Kuesioner yang dirancang pada sistem mengacu pada peraturan KEMENPAN-RB dengan menggunakan skala *Likert* terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N \quad (1)$$

Dimana N adalah bobot nilai perunsur.

Contoh jika nilai unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur, maka:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk mendapatkan nilai survei kepuasan masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi dari setiap unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap SKM yaitu antara 25 hingga 100, maka hasil perhitungan dari rumus (2) dikonversi dengan mengalikan nilai dari SKM dengan 25.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

Pada unsur SKM yang ditetapkan oleh KEMENPAN-RB peraturan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan terdapat 9 unsur yang dapat dilihat pada tabel 2.

Tabel 2. Unsur SKM

No	Unsur SKM	Nilai SKM
1	Persyaratan	A
2	Sistem mekanisme dan prosedur	B
3	Waktu penyelesaian	C
4	Tarif/ biaya	D
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	E
6	Kompetensi pelaksana	F
7	Perilaku pelaksana	G
8	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	H
9	Sarana dan prasarana	I

Maka untuk menghitung nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a*0,11) + (b*0,11) + (c*0,11) + (d*0,11) + (e*0,11) + (f*0,11) + (g*0,11) + (h*0,11) + (i*0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

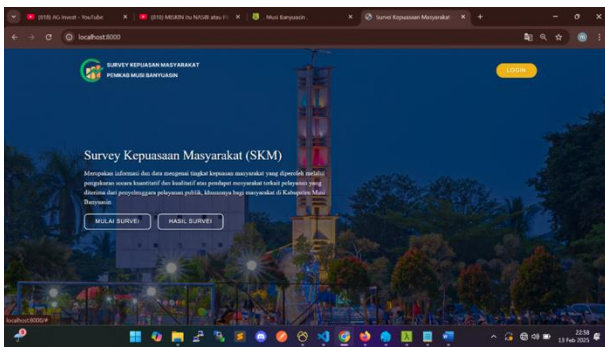
Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar ($X * 25$) = y
- Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu pelayanan)
- Kinerja unit pelayanan

3. Hasil dan Pembahasan

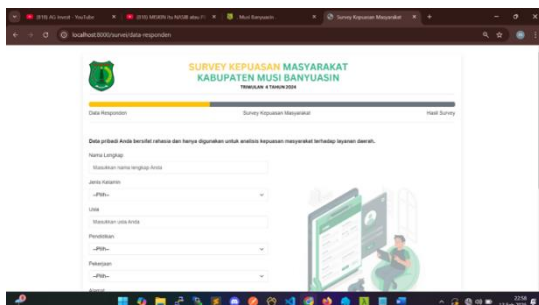
Hasil

Penelitian ini berhasil merancang dan membangun aplikasi survei kepuasan masyarakat yang efektif, yang memungkinkan pengumpulan data secara *real-time*. Penelitian ini juga memfasilitasi proses pengumpulan data yang efisien dan akurat dalam survei kepuasan masyarakat. Selain itu, aplikasi ini dirancang untuk menyediakan pengolahan hasil survei yang komprehensif dan akuntabel, sehingga dapat digunakan oleh pihak terkait dalam evaluasi dan perbaikan layanan publik. Dengan demikian, diharapkan aplikasi ini tidak hanya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik, tetapi juga mendukung pengambilan keputusan yang lebih baik berdasarkan data yang valid dan terpercaya.



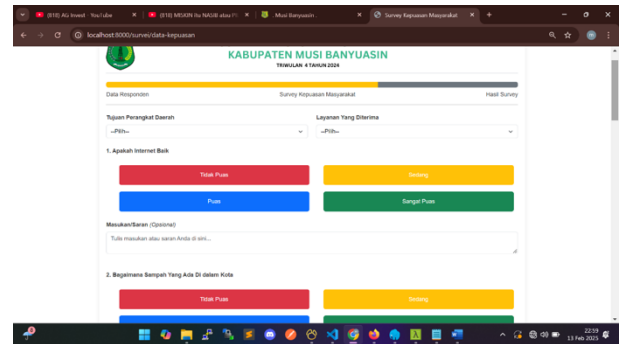
Gambar 3. Antarmuka Home

Antarmuka ini dilengkapi dengan tiga tombol utama yaitu tombol "MULAI SURVEI" yang memudahkan masyarakat untuk berpartisipasi dalam melakukan survei kepuasan terhadap layanan yang ada, tombol "HASIL SURVEI" yang memungkinkan pengguna melihat hasil survei sebelumnya, dan tombol "LOGIN" yang bertujuan untuk melakukan pengolahan data pada aplikasi.



Gambar 4. Antarmuka Pengisian Data Responden

Antarmuka pengisian data responden akan tampil apabila pengguna menekan menu "MULAI SURVEI" pada halaman sebelumnya. Antarmuka ini menampilkan elemen-elemen penting yang dirancang untuk memfasilitasi pengisian data responden. Halaman ini mencakup instruksi yang bagi pengguna untuk mengisi data pribadi yang diperlukan, seperti nama lengkap, jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.



Gambar 5. Antarmuka Pengisian Survei

Antarmuka pengisian survei akan tampil apabila masyarakat selaku responden telah melakukan pengisian data diri pada halaman sebelumnya. Pada *antarmuka* ini, masyarakat diminta untuk memilih terlebih dahulu *Perangkat Daerah* tempat layanan diterima dan memilih layanan yang digunakan. Setelah itu, masyarakat akan melakukan penilaian terhadap layanan tersebut melalui sembilan urusan beserta masukan dan saran pada masing-masing urusannya.



Gambar 6. Antarmuka Hasil Survei

Antarmuka ini akan ditampilkan pada saat pengguna menekan menu hasil survei pada halaman utama. Halaman ini memuat filter data berupa perangkat daerah dan layanan, kemudian menampilkan hasil pengisian survei dari masyarakat. Pada halaman ini memuat informasi nilai indeks yang didapat oleh

Perangkat Daerah, jumlah seluruh responden, indeks berdasarkan unsur pelayanan, informasi mengenai jumlah responden berdasarkan jenis kelamin, informasi jumlah responden berdasarkan rentang usia, jenis pekerjaan, dan jenjang pendidikan.

Pembahasan

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu cara yang efektif untuk mengukur kualitas layanan publik, yang tentunya berkontribusi dalam meningkatkan kinerja pemerintah daerah. Penelitian ini mengembangkan aplikasi berbasis web untuk melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin. Sebelumnya, pengumpulan data dilakukan secara manual menggunakan angket cetak, yang memerlukan waktu lebih lama dan rentan terhadap kesalahan dalam proses rekapitulasi data. Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, setiap unit penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan survei kepuasan masyarakat untuk mengukur tingkat pelayanan yang diberikan (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017). Dengan adanya aplikasi berbasis web, proses pengumpulan dan pengolahan data dapat dilakukan secara lebih efisien dan cepat, seperti yang juga dikemukakan oleh Adiputra *et al.* (2020) dalam penelitian mereka yang melibatkan implementasi survei kepuasan pelanggan berbasis web di sebuah institusi pendidikan.

Aplikasi ini dibangun menggunakan metode pengembangan perangkat lunak SDLC dengan model Iteratif, yang memungkinkan aplikasi untuk dikembangkan dan diuji secara bertahap (Okesola *et al.*, 2020). Dengan menggunakan model ini, aplikasi yang dihasilkan tidak hanya memenuhi kebutuhan fungsional dasar, tetapi juga memungkinkan evaluasi dan perbaikan di setiap iterasi berdasarkan umpan balik pengguna. Implementasi model Iteratif dalam pengembangan aplikasi juga mendukung pengembangan lebih lanjut tanpa harus memulai dari awal, yang mencerminkan pendekatan berkelanjutan dalam proses perancangan perangkat lunak (Sumirat *et al.*, 2023). Proses pengumpulan data melalui aplikasi ini tidak hanya mempercepat waktu rekapitulasi, tetapi juga mengurangi ketergantungan

pada tenaga manusia yang sebelumnya rentan terhadap kesalahan, sebagaimana dibahas oleh Budi *et al.* (2016) mengenai metodologi pengembangan perangkat lunak. Selain itu, aplikasi ini juga memperhatikan pentingnya pengolahan data yang akurat dan dapat dipertanggungjawabkan. Setiap hasil survei yang masuk akan langsung diproses dan disimpan dalam database yang aman, yang memungkinkan penyedia layanan untuk langsung menganalisis data tersebut tanpa memerlukan proses rekapitulasi manual. Hal ini penting, mengingat analisis hasil survei adalah langkah kritis dalam proses pengambilan keputusan, sesuai dengan temuan Suandi (2019) yang menunjukkan bahwa pengolahan data secara cepat dan akurat dapat meningkatkan efektivitas pengambilan keputusan di sektor publik. Dengan aplikasi ini, Pemerintah Kabupaten Musi Banyuasin dapat dengan mudah memantau tingkat kepuasan masyarakat secara lebih transparan dan mendetail, yang mendukung tujuan pembangunan daerah yang tertuang dalam Peraturan Bupati Musi Banyuasin Nomor 16 Tahun 2022. Dengan mengimplementasikan teknologi dalam proses survei kepuasan masyarakat, diharapkan partisipasi masyarakat dalam memberikan umpan balik dapat meningkat. Sebelumnya, survei berbasis kertas sering kali dibatasi oleh waktu dan tempat, sedangkan aplikasi berbasis web memungkinkan masyarakat untuk memberikan umpan balik kapan saja dan di mana saja, sesuai dengan kenyamanan mereka. Hal ini sesuai dengan temuan oleh Rahmat dan Octaviano (2016), yang menunjukkan bahwa aplikasi berbasis web dapat meningkatkan partisipasi pengguna dalam berbagai proses. Secara keseluruhan, aplikasi ini diharapkan tidak hanya mempermudah pengumpulan dan pengolahan data, tetapi juga memberikan dasar yang lebih kuat untuk evaluasi kinerja pemerintah dalam menyediakan layanan publik.

4. Kesimpulan dan Saran

Dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa aplikasi survei kepuasan masyarakat harus mengutamakan kemudahan akses bagi masyarakat dalam mengisi survei, serta menyediakan fasilitas bagi penyedia layanan dalam proses pengumpulan dan pengolahan data survei yang efisien. Aplikasi ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam

memberikan feedback terhadap layanan yang diterima, menggantikan metode konvensional dengan angket kertas yang sebelumnya digunakan. Proses pengisian survei kini dapat dilakukan dengan lebih mudah dan terstruktur, dan hasil pengisian langsung tersimpan secara otomatis dalam basis data, yang meningkatkan keamanan data dan mengurangi risiko gangguan. Pengumpulan data juga dilakukan secara otomatis oleh sistem, tanpa memerlukan proses rekapitulasi manual oleh petugas. Hal ini tentu saja meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menghasilkan indeks kepuasan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi dan penyesuaian terhadap kebijakan penilaian kinerja melalui survei kepuasan masyarakat, beberapa pengembangan perlu dipertimbangkan untuk penelitian selanjutnya. Pertama, penambahan fitur umpan balik dari pimpinan kepada pemberi layanan berdasarkan analisis hasil survei akan sangat berguna untuk meningkatkan komunikasi dan evaluasi. Kedua, perlu ada fitur rencana tindak lanjut yang spesifik untuk masing-masing urusan, sehingga perbaikan dapat dilakukan secara lebih terfokus. Ketiga, integrasi aplikasi dengan seluruh layanan yang ada akan memastikan kelancaran data dan mempermudah akses bagi berbagai pihak terkait, sehingga dapat meningkatkan efektivitas keseluruhan sistem layanan publik.

5. Daftar Pustaka

- Adiputra, R., & Humdiana, H. (2022). PERANCANGAN DAN IMPLEMENTASI SURVEI KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS WEB. *Jurnal Informatika dan Bisnis*, 11(1), 27-37.
- Anhar, S. T. (2010). Panduan menguasai PHP & MySQL secara otodidak. *Jakarta: mediakita*, 3.
- Azzami, M. R., Setiyaki, A. A., Sultan, M. Y., Maricar, A. K., Julian, A., & Samudra, B. (2022). Pengadaan Pentas Seni dan Budaya Oleh Unit Kegiatan Mahasiswa Institut Teknologi Bandung Pada Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Pendidikan*, 1(1), 1-9.
- Budi, D. S., & Abijono, H. (2016). Analisis pemilihan penerapan proyek metodologi pengembangan rekayasa perangkat lunak. *Teknika*, 5(1), 24-31.
- Okesola, O. J., Adebiyi, A. A., Owoade, A. A., Adeaga, O., Adeyemi, O., & Odun-Ayo, I. (2020). Software requirement in iterative SDLC model. In *Intelligent Algorithms in Software Engineering: Proceedings of the 9th Computer Science On-line Conference 2020, Volume 1* 9 (pp. 26-34). Springer International Publishing.
- Rahmat, A. R. A., & Octaviano, A. (2016). Aplikasi Pemesanan Tiket Bus Berbasis Web (Studi Kasus pada PO. Harapan Jaya). *Jurnal Informatika Universitas Pamulang*, 1(1), 1-11.
- Rajagopal, D., & Thilakavalli, K. (2017). A Study: Uml For Ooa And Ood. *International Journal of Knowledge Content Development & Technology*, 7(2).
- RISAWANDI, R. (2019). Mudah Menguasai PHP & MySQL dalam 24 Jam.
- Shiddiq, A., & Wahyuningtyas, E. (2023). Rancang bangun website penjualan akar bajakah pada Toko Alan Borneo menggunakan Framework Codeigniter. *Melek IT: Information Technology Journal*, 9(1).
<https://doi.org/10.30742/melekitjournal.v9i1.280>.
- Siswanto, E. (2021). PHP UNCOVER. *Penerbit Yayasan Prima Agus Teknik*, 1-56.
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JLASK)*, 1(2), 13-22. <https://doi.org/10.46806/jib.v1i1i1.880>.
- Sumirat, L. P., Dwi, C., Yudi Kristyawan, S., M Kom, Y. K., & Slamet, K. (2023). DASAR-DASAR Rekayasa Perangkat Lunak.
- Weriza, J. (2016). Sistem Informasi Berbasis Web Pada Dinas Peternakan Dan Perikanan Kabupaten Tanah Datar. *Jurnal KomTekInfo*, 3(2), 1-11.