

Rancang Bangun Laporan Keluhan Masyarakat Desa Helvetia Menggunakan Metode *Service Quality* Berbasis Web

Web-Based Helvetia Village Community Complaint Report Application Design With Service Quality Method

Vania Putri Syafira Siregar^a, Charles Bronson Harahap^b

^{a,b}Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Potensi Utama, Jl. K.L. Yos Sudarso KM 6,5 No. 3A, Medan, 20241, Indonesia
vsyafira12@gmail.com¹, charlesharahap07@gmail.com²

ABSTRAK

Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan keluhan masyarakat yang diberikan penyelenggara laporan keluhan masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga masyarakat untuk meningkatkan pelayanan public mengenai penerimaan keluhan dan penanganan keluhan di Desa Helvetia yang belum terealisasi. Dengan menerapkan metode *Service Quality* (servqual) akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi *Servqual*, yaitu kehandalan (reliability), jaminan (Assurance), daya tanggap (responsiveness), empati (empathy) dan bukti langsung (tangibles). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa pada Kantor Kepala Desa Helvetia Kec Sunggal Kab Deli Serdang.

Kata kunci: Keluhan Masyarakat, Kepuasan Masyarakat, Desa Helvetia Kec Sunggal Kab Deli Serdang, *Service Quality*

ABSTRACT

Building public trust in community complaint services provided by community complaint report organizers is an activity that must be carried out in accordance with the expectations and demands of all community residents to improve public services regarding complaint acceptance and complaint handling in Helvetia Village that have not been realized. By applying the *Service Quality* (servqual) method will help in the collection of data retrieved through questionnaires. Analyze each variable that will be used as a question in the questionnaire. Service quality variables are covered into five servqual dimensions, namely reliability, assurance, responsiveness, empathy and tangibles. Through this, it will be known what dimensions affect consumer expectations of the quality of village government services at the Helvetia Village Head Office, Sunggal District, Deli Serdang Regency.

Keywords: Community Complaints, Community Satisfaction, Helvetia Village, Sunggal District, Deli Serdang Regency, *Service Quality*

Info Artikel :

Disubmit: 1 Oktober 2022

Direview: 06 November 2022

Diterima : 11 Desember 2022

Copyright © 2023 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Pengaduan masyarakat adalah informasi yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan maupun keluarga yang berasal dari pegawai instansi atau masyarakat umum yang berisi keluhan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku, tugas, serta fungsi instansi [1]. Membangun kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan keluhan masyarakat yang diberikan penyelenggara laporan keluhan masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan sesuai dengan harapan dan tuntutan seluruh warga masyarakat untuk meningkatkan pelayanan publik mengenai penerimaan keluhan dan penanganan keluhan. Desa Helvetia adalah desa yang terletak di Kecamatan Labuhan Deli, Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara, Indonesia. Desa Helvetia belum merealisasikan mengenai keluhan masyarakat, akibatnya masyarakat tidak dapat menyampaikan keluhan sehingga keluhan tersebut tidak terkomunikasikan dengan baik.

Berdasarkan pengamatan di lapangan dan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan masyarakat setempat, diperoleh keterangan bahwa masih banyak keluhan masyarakat yang belum diterima dan juga belum ditangani. Oleh karena itu, pihak perangkat desa harus mengetahui dan memperbaiki segala kekurangan yang ada. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Desa Helvetia sangat membutuhkan sistem laporan keluhan masyarakat berbasis web dengan metode *Service Quality* untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan pemerintah Desa. Sistem yang akan dibuat menampilkan pengisian data keluhan dan kuesioner yang nantinya akan diisi oleh masyarakat Desa Helvetia Kec Sunggal Kab Deli Serdang. Dengan menerapkan metode *Service Quality* (servqual) akan membantu dalam pengumpulan data yang diambil melalui kuesioner. Menganalisis tiap-tiap variabel yang akan dijadikan pertanyaan pada kuesioner. Variabel kualitas pelayanan yang tercakup ke dalam lima dimensi Servqual, yaitu kehandalan (*reliability*), jaminan (*assurance*), daya tanggap (*responsiveness*), empati (*empaty*) dan bukti langsung (*tangibles*). Melalui ini akan diketahui dimensi-dimensi apa saja yang mempengaruhi harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan pemerintah desa pada Kantor Kepala Desa Helvetia Kec. Sunggal Kab. Deli Serdang. Aplikasi laporan keluhan masyarakat berbasis web ini akan dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman *Hypertext PreProcessor* (PHP) dan *database* MySQL dengan metode *Service Quality*.

2. METODE

Untuk memperoleh data yang diperlukan sebagai landasan dalam penelitian maka penulis melakukan pengumpulan data dari lapangan dengan menggunakan 4 metode, yaitu :

- 1) Pengamatan (Observasi)
Observasi adalah proses pengumpulan informasi dan data yang dilakukan dengan cara melakukan pengamatan langsung ke Kantor Kepala Desa Helvetia Kec. Sunggal, sehingga penulis dapat memperkuat data yang ada.
- 2) Wawancara
Wawancara adalah suatu teknik pengumpulan informasi dan data dengan cara melakukan tanya jawab dengan Perangkat Desa maupun Kepala Desa Helvetia Kec Sunggal yaitu Bapak Iswanto.
- 3) Dokumentasi
Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang ada.
- 4) Tinjauan Pustaka (Library Research)
Pada fase ini peneliti menggunakan buku, jurnal dan karya ilmiah sebagai referensi dan landasan teori untuk penelitian ini.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perancangan

Perancangan adalah suatu proses untuk membuat dan mendesain sistem yang baru [2]. Menurut Wahyu Hidayat dkk dalam jurnal CERITA (2016:49), “Perancangan adalah proses merencanakan segala sesuatu terlebih dahulu [3].

B. Keluhan Masyarakat

Keluhan masyarakat berisi informasi yang disampaikan oleh masyarakat, baik perseorangan ataupun kelompok yang berisi keluhan atau ketidakpuasaan terkait dengan perilaku ataupun pelaksanaan tugas dan fungsi perangkat desa dan juga pemberitahuan terhadap suatu hal yang terjadi dilingkungan masyarakat Desa Helvetia. Keluhan masyarakat merupakan bentuk dari laporan yang dilakukan oleh masyarakat Desa Helvetia yang disampaikan kepada perangkat desa yang telah diberi kewenangan untuk menerima dan menindaklanjuti keluhan masyarakat di Desa Helvetia. Laporan keluhan dari masyarakat dapat dilakukan dengan berbagai macam cara yaitu :

1) Laporan Keluhan Secara Langsung

Laporan keluhan masyarakat secara langsung dapat langsung mendatangi meja keluhan atau bertemu langsung dengan pejabat yang berwenang dan perangkat desa dalam menangani laporan keluhan masyarakat. Perangkat desa yang menangani keluhan tersebut nantinya akan mencatat semua keluhan yang disampaikan oleh masyarakat Desa Helvetia Kecamatan Sunggal.

2) Laporan Keluhan Secara Tidak Langsung

Laporan keluhan masyarakat secara tidak langsung melalui pengolahan tidak langsung atau tidak adanya pertemuan dengan otoritas yang bertanggung jawab untuk penanganan keluhan masyarakat atau datang langsung ke meja keluhan. Laporan keluhan tidak langsung biasanya dilakukan melalui layanan pesan singkat (SMS), Surat, email, telepon atau kotak surat keluhan masyarakat

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat loyalitas pelanggan terhadap produk atau jasa. Perusahaan perlu meningkatkan kualitas layanan untuk mengembangkan loyalitas pelanggannya, karena produk atau jasa yang berkualitas rendah akan membuat pelanggan menjadi tidak setia. Artinya dapat disimpulkan jika kualitas diperhatikan, maka loyalitas pelanggan akan lebih muda diperoleh [4].

Kualitas pelayanan merupakan penilaian seseorang terhadap tempat atau lokasi, orang, peralatan, alat komunikasi dan harga yang mereka lihat sebelum mereka memutuskan untuk melakukan pembelian kembali dimasa mendatang. Terdapat lima dimensi servqual dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut :

- 1) *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- 2) *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- 3) *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemampuan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
- 4) *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- 5) *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki.

D. Metode Service Quality (Servqual)

Metode Servqual merupakan metode yang digunakan untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap (kesenjangan) yang merupakan selisih diantara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima. Pengukurannya metode ini dengan mengukur kualitas layanan dari atribut masingmasing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai gap yang merupakan selisih antara persepsi konsumen terhadap layanan yang diterima dengan harapan konsumen terhadap layanan yang akan diterima. Dimana:

$$Q = P - E$$

Keterangan:

Q = Kualitas Pelayanan Konsumen

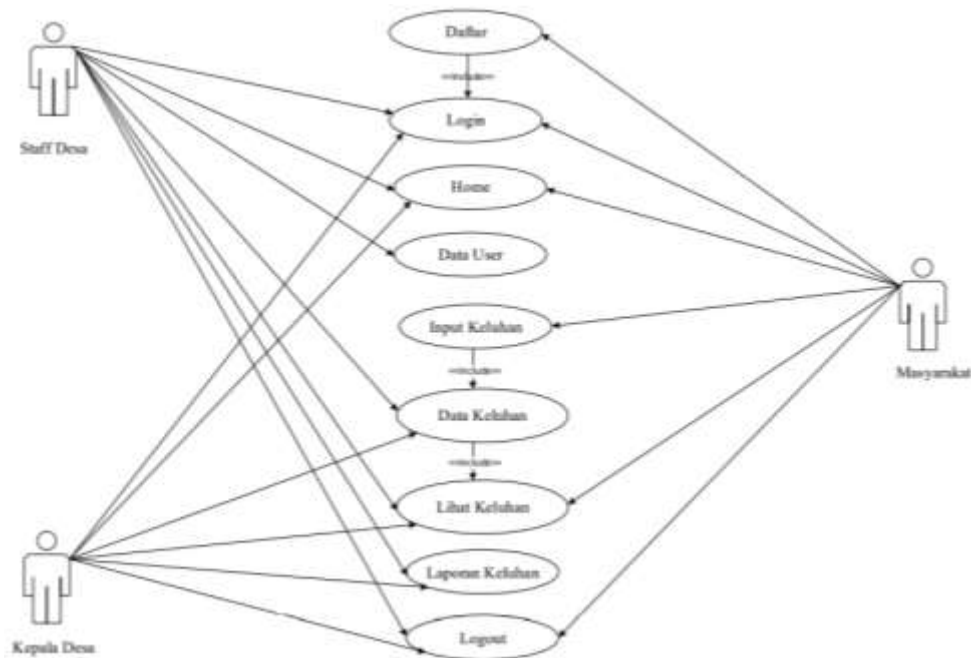
E = Harapan Konsumen atas kualitas pelayanan

P = Pelayanan sesungguhnya di terima

E. Perancangan Sistem

a) Use Case Diagram

Use Case Diagram adalah salah satu dari beberapa jenis diagram *Unified Modeling Language* (UML) yang menggambarkan hubungan interaksi antara sistem dan aktor. *Use case diagram* bisa mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem yang akan dibuat. Perancangan sistem digambarkan dengan *use case diagram* pada Gambar 1.



Gambar 1. *Use Case Diagram* Perancangan Aplikasi Laporan Keluhan Masyarakat Desa Helvetia Berbasis Web Dengan Metode *Service Quality*

Hasil dari perhitungan jawaban masyarakat desa terhadap pelayanan pemerintah desa dikumpulkan dari 50 responden dilihat dari Tabel 2.

Table 2. Hasil Jawaban Seluruh Responden

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja					Harapan				
			1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<i>Realibility / Kehandalan</i>	1	Menyediakan papan informasi yang berkaitan tentang keluhan masyarakat dusun VI desa Helvetia kec. Sunggal	0	5	10	10	25	10	10	5	12	13
	2	Perangkat desa memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap keluhan masyarakat	6	6	5	15	18	0	0	18	15	17
<i>Assurance / Jaminan</i>	3	Informasi mengenai penanganan keluhan masyarakat bersifat valid	5	8	10	5	22	0	0	27	23	0
<i>Responsiveness / Daya Tanggap</i>	4	Pelayanan perangkat desa yang sopan dan ramah terhadap masyarakat	7	10	10	10	13	0	15	15	10	10
	5	Kemampuan perangkat desa dalam menanggapi keluhan masyarakat	5	5	10	16	14	0	0	12	28	10
<i>Tangible / Bukti Langsung</i>	6	Hasil cetak laporan penanganan keluhan masyarakat tertempel rapih pada papan informasi	0	5	10	10	25	0	0	25	20	5
<i>Empathy / Empati</i>	7	Memperlakukan masyarakat dengan baik, sopan, dan ramah	3	5	6	17	19	0	0	18	15	17
	8	Kantor Desa memberikan bantuan sosial kepada masyarakat sekitar yang kurang mampu	10	3	3	6	28	0	10	15	15	10

Keterangan :

1 : Sangat Tidak Puas

2 : Tidak Puas

3 : Cukup Puas

4 : Puas

5 : Sangat Puas

Berikut ini merupakan nilai rata-rata kinerja dan harapan terhadap pelayanan yang diterima oleh masyarakat desa terhadap dimensi kualitas pelayanan dan perhitungan metode Service Quality dilihat pada Tabel 3.

Table 3. Perhitungan Metode *Service Quality*

Atribut	No.	Pertanyaan	Kinerja	Harapan	Servqual
Realibility / Keandalan	1	Menyediakan papan informasi yang berkaitan tentang keluhan masyarakat dusun VI desa Helvetia kec sunggal	20,8	13,3	7,5
	2	Perangkat desa memiliki keahlian dalam proses pelayanan terhadap keluhan masyarakat	22,2	21,4	0,8
Assurance / Jaminan	3	Informasi mengenai penanganan keluhan masyarakat bersifat valid	9,82	1,62	8,2
Responsiveness / Daya Tanggap	4	Pelayanan perangkat desa yang sopan dan ramah terhadap masyarakat	11,5	9,5	2
	5	Kemampuan perangkat desa dalam menanggapi keluhan masyarakat	18,8	1,32	17,5
Tangible / Bukti Langsung	6	Hasil cetak laporan penanganan keluhan masyarakat tertempel rapih pada papan informasi	20,8	9,5	11,3
Empathy / Empati	7	Memperlakukan masyarakat dengan baik, sopan, dan ramah	26,4	21,4	5
	8	Kantor Desa memberikan bantuan sosial kepada masyarakat sekitar yang kurang mampu	13,9	13,3	0,6
Total			18,0	11,4	6,61

Setelah melakukan perhitungan dengan menggunakan metode *service quality* dengan mungkur kepuasan masyarakat desa terhadap pelayanan pemerintah desa. Adapun keterangan nilai kepuasan (Dependen, Y) seperti tabel dibawah ini:

Table 4. Nilai Kepuasan (Dependen, Y)

Keterangan	Hasil	Nilai
Kinerja > Harapan	Sangat Puas	0,8 sampai 0,10
Kinerja = Harapan	Puas	0,6 sampai 0,7
Kinerja < Harapan	Tidak Puas	< 0,5

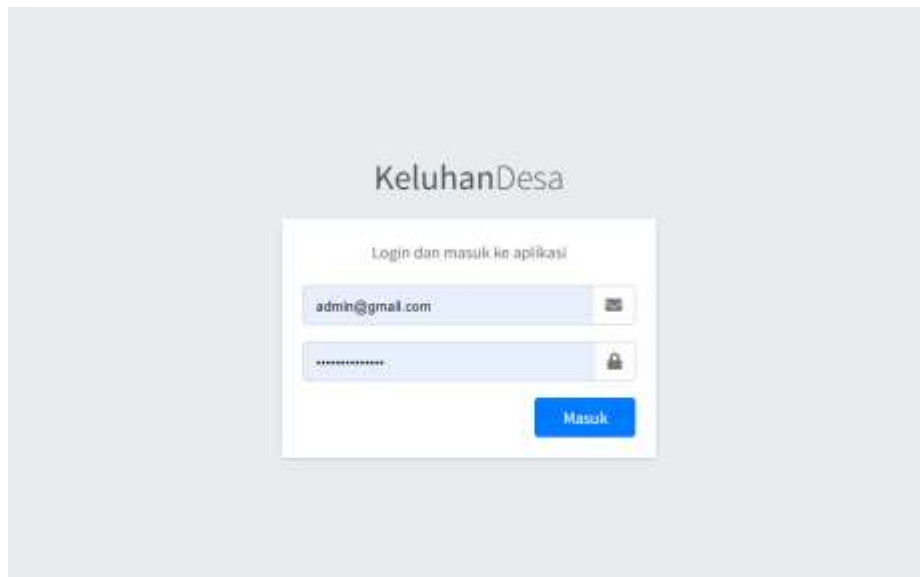
Maka hasil dari perhitungan metode service quality diatas dapat disimpulkan bahwa konsumen puas terhadap kualitas pelayanan karena kinerja lebih kecil dari harapan, dengan nilai kepuasan (dependen, Y) adalah 148,48.

a. Tampilan Hasil

Berikut ini akan dijelaskan mengenai tampilan hasil dari aplikasi laporan keluhan masyarakat desa Helvetia dengan metode service quality.

- b. Tampilan Admin
a) Login

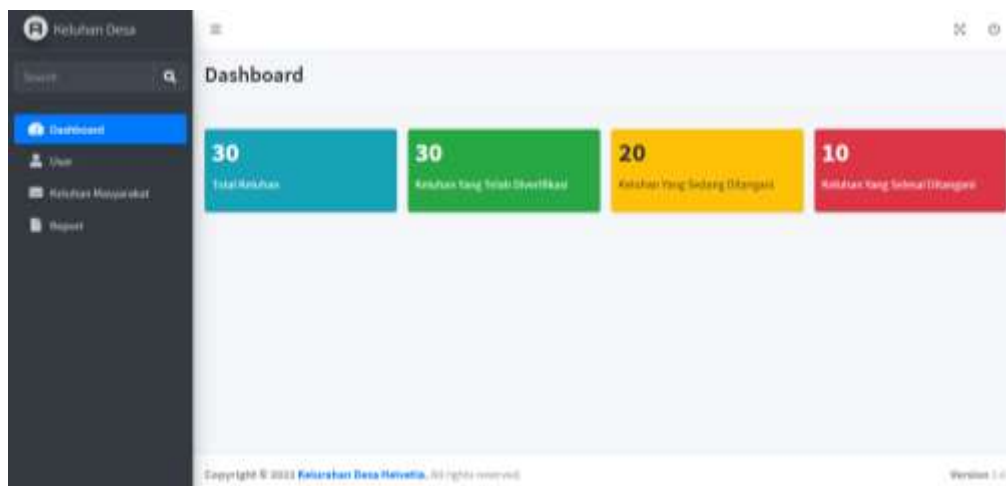
Form *login* merupakan hak akses bagi admin untuk masuk ke dalam aplikasi *interface* program kepuasan konsumen dimana halaman ini memasukkan *username* dan *password*, halaman admin dapat dilihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Tampilan Form Login

- b) *Dashboard*

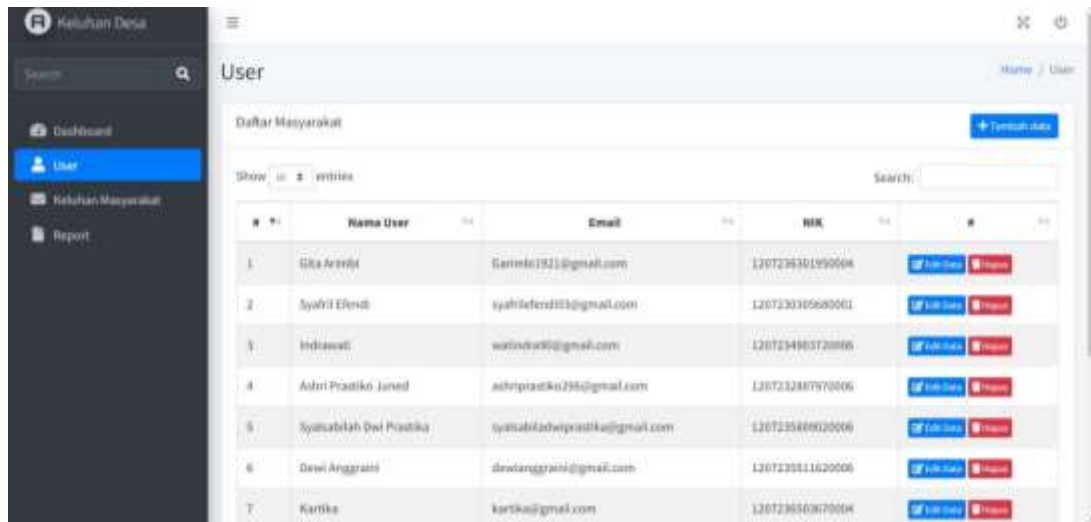
Tampilan *Dashboard* merupakan halaman awal yang muncul setelah *login*, pada halaman ini kita dapat melihat jumlah keluhan masyarakat yang masuk, keluhan yang telah diverifikasi, keluhan yang sedang ditangani, dan keluhan yang selesai ditangani, tampilan dashboard dapat dilihat pada Gambar 4.



Gambar 4. 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 5.

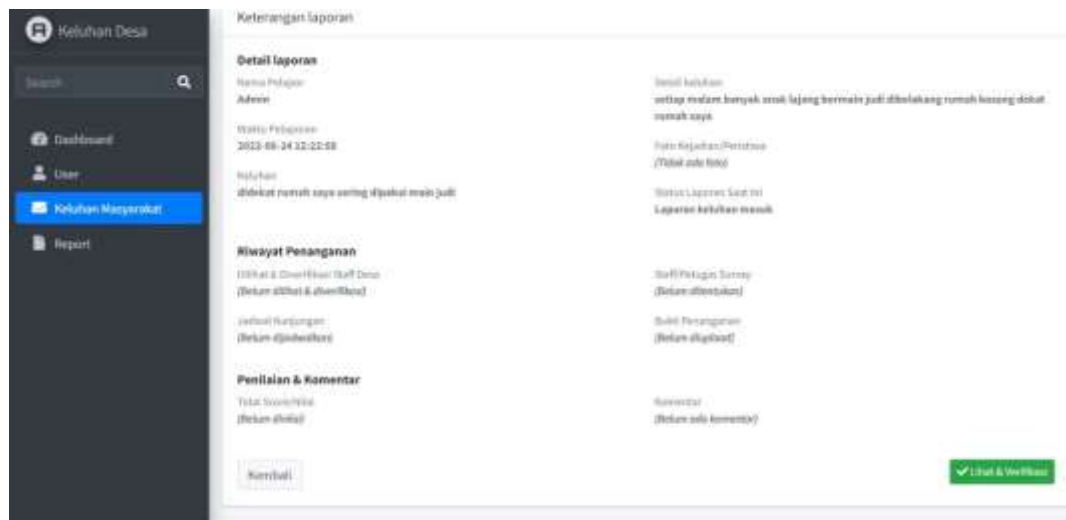


#	Nama User	Email	NIK	Aksi
1	Gika Arsyid	Gamir1921@gmail.com	1207235301950004	Edit Data Hapus
2	Syahri Efendi	syahriendri83@gmail.com	1207230305680001	Edit Data Hapus
3	Indrawati	watindraw@gmail.com	1207234803720006	Edit Data Hapus
4	Astri Prastika Juned	astripastika234@gmail.com	1207232807970006	Edit Data Hapus
5	Syiahbela Dwi Prastika	syiahbelaadwiprastika@gmail.com	1207235408020006	Edit Data Hapus
6	Dewi Anggrani	dewianggrani@gmail.com	120723511620006	Edit Data Hapus
7	Kartika	kartika@gmail.com	120723600870004	Edit Data Hapus

Gambar 5. 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 6.



Keterangan Laporan

Detail laporan

Nama Pelapor: Adnan

Tanggal Pelaporan: 2023-08-24 12:22:58

Keluhan: di dekat rumah saya sering dipukul main judi

Detail keluhan: setiap malam banyak anak laki-laki bermain judi di belakang rumah housing dekat rumah saya

Foto Kejadian/Peristiwa: (Tidak ada foto)

Waktu Laporan: Saat ini

Laporan keluhan masuk

Riwayat Penanganan

Diklat & Oliver Hinar Staff Desa (Belum ditindak)

Diklat & Oliver Hinar Staff Desa (Belum ditindak)

Diklat & Oliver Hinar Staff Desa (Belum ditindak)

Diklat & Oliver Hinar Staff Desa (Belum ditindak)

Penilaian & Komentar

Total Score: 0/10 (Belum dinilai)

Komentar: (Belum ada komentar)

[Kembali](#) [Simpan & Verifikasi](#)

Gambar 6. Tampilan Keterangan Laporan

c. Tampilan User

a) Registrasi User

Registrasi user berguna untuk mendaftarkan user untuk dapat masuk kedalam sistem, tampilan registrasi user dapat dilihat pada Gambar 7.

Aplikasi Keluhan Desa

Daftar Jadi Member Baru?

NIK
Masukan nik anda

Nama Lengkap
Masukan nama lengkap anda

Email
adaaa@gmail.com

Alamat Tinggal
Masukan alamat tinggal

Dusun
Masukan dusun (Desa, RT/RW)

Gambar 7. Tampilan Registrasi User

b) Laporan Keluhan

Laporan keluhan berfungsi sebagai formulir untuk membuat laporan keluhan oleh *user* dan dapat dilihat pada Gambar 8

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 8. 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 9.

Keluhan Masyarakat

Daftar Keluhan Masyarakat

Show: 1 entries

#	Nama Warga	Keluhan	Kategori	#
1	Achri Pratiko Juned	banjir	Desa	1

Showing 1 to 1 of 1 entries

Presiklik Next

Gambar 9. 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 10.

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 10. Tampilan Form Data Kuesioner

d. 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 11.

Keluhan Masyarakat

Daftar Keluhan Masyarakat

Show: 10 entries

#	Nama Warga	Keluhan	Kategori	
1	Astri Pratikki Juned	Barang	Red Box	Green Box

Showing 1 to 1 of 1 entries

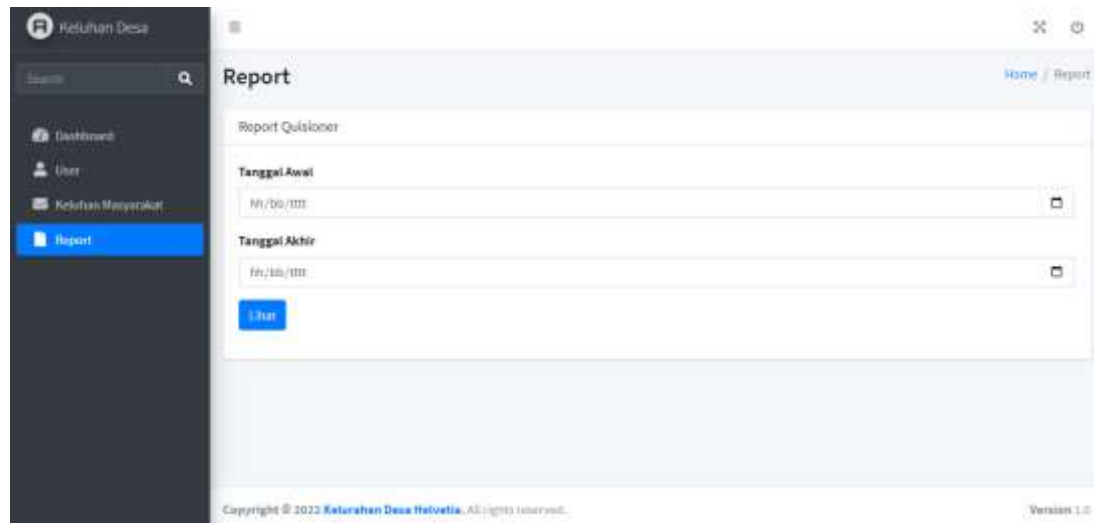
Previous Next

Copyright © 2022 Kelurahan Desa Helvetia. All rights reserved. Version 1.0

Gambar 11. 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 12 dan Gambar 13.



Gambar 12. Tampilan Report



Gambar 13. Tampilan Report

4. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan selama membuat “Perancangan Aplikasi Laporan Keluhan Masyarakat Desa Helvetia Berbasis Web Dengan Metode Service Quality maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- Dengan merancang sebuah aplikasi keluhan berbasis web ini dengan menggunakan metode *Service Quality* (*ServQual*) untuk mengukur kualitas layanan dari atribut masing-masing dimensi, sehingga akan diperoleh nilai kesenjangan yang merupakan selisih diantara persepsi masyarakat terhadap layanan yang diterima dengan harapan terhadap yang akan diterima.

- b. Dengan merancang sebuah website keluhan masyarakat secara efektif dan efisien yang terkoneksi dengan internet secara online, akan memberikan kemudahan dalam informasi seputar keluhan masyarakat.
- c. Dengan merancang sebuah sistem keluhan ini, dapat mempermudah perangkat desa dalam memantau sebuah laporan keluhan masyarakat Desa Helvetia.

Setelah dilakukan penelitian dan penerapan pada sistem yang telah dirancang, maka penulis memiliki beberapa saran agar nantinya berguna untuk perkembangan website ini. Berikutnya yang masih perlu dikembangkan lagi agar kinerja website ini lebih optimal untuk dilaksanakan:

- a. Pada penelitian ini penulis tidak menyediakan fasilitas untuk masyarakat umum dalam mengakses website keluhan masyarakat. Maka dari itu dapat dilakukan pengembangan dikemudian hari dengan memberikan akses kepada masyarakat khalayak umum.
- b. Diharapkan kedepannya adanya pengembangan berupa sistem yang menyediakan fitur lupa password bagi user sehingga memudahkan user saat memiliki kendala lupa password.
- c. Sebaiknya dilakukan pengembangan sistem berbasis website sehingga dapat diakses oleh kelurahan lain, tidak hanya Kelurahan Desa Helvetia Kecamatan Sunggal Kabupaten Deli Serdang.

REFERENSI

- [1]Kementrian Pertanian Dirjen Peternakan dan Kesehatan Hewan Balai Inseminasi Buatan Lembang. (2017). Laporan Penanganan Pengaduan Masyarakat DUMAS Semester I Tahun 2017.
- [2] Fariyanto F., Suaidah, Ulum, F. (2021). Perancangan Aplikasi Pemilihan Kepala Desa Dengan Metode UX Design Thinking (Studi Kasus: Kampung Kuripan). Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi (JTSI). Vol.2, No.2.
- [3] Jurnal Manajemen, Teknik Informatika dan Rekayasa Komputer. (2020). Aplikasi Monitoring Laporan Aduan Masyarakat pada Desa Kedunggede Kecamatan Lumbir. ISSN: 2476-9843.
- [4] Annisa, S.Y., Rudiansyah R. (2020). Pengaruh Kualitas Jasa Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Event Indonesia Building Technology Expo 2019 P.T. Debindo Jakarta. Jurnal Nasional Pariwisata Vol.12, No.1.
- [5] Novira, A. (2019) Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Rumah Sakit Umum Daerah Langsa. Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia (JTIM) Vol.1 No.1.
- [6] Prananda, Yandra, Dyah Rachmawati Lucitasari, and Muhammad Shodiq AbdulKhannan. "Penerapan metode service quality (servqual) untuk peningkatan kualitas pelayanan pelanggan." Opsi 12.1 (2019): 1-11.
- [7] Winarno, H., & Absor, T. (2017). Analisis Kualitas Pelayanan Dengan Metode Service Quality (Servqual) Dan Importance Performance Analysis (Ipa) Pada Pt. Media Purna Engineering. Jurnal Manajemen Industri dan Logistik, 1(2), 146-160.
- [8] Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh kualitas pelayanan (service quality) terhadap kepuasan pelanggan pt. sucofindo batam. Journal of Applied Business Administration, 1(2), 232-243.
- [9] Irawan, B. (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (ServQual). Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF), 3(1), 58-64.
- [10] Jazuli, M., Samanhudi, D., & Handoyo, H. (2020). Analisis kualitas pelayanan dengan menggunakan metode service quality (Servqual) dan importance performance analysis (IPA) di PT. XYZ. JUMINTEN, 1(1), 67-75.
- [11] Yanottama, A. N., Pumamawati, E., & Suryadi, A. (2020). Analisis Peningkatan Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Service Quality Dan Triz. Juminten, 1(1), 76-86.