

RENCANA APLIKASI BERBASIS WEB SIPUMA (SISTEM KEPUASAN MASYARAKAT) PADA UPPKB DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA SURAKARTA

Ni Putu Anistia Maharani

Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif
Politeknik Transportasi Darat Bali
maharani.2001018@taruna.poltradabali.ac.id

Muhamad Ardani Yufri

Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif
Politeknik Transportasi Darat Bali
ardaniyufri222@gmail.com

Riz Rifai Oktavianus Sasue

Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif
Politeknik Transportasi Darat Bali
riz@poltradabali.ac.id

Surya Aji Ermanto

Program Studi Diploma III Teknologi Otomotif
Politeknik Transportasi Darat Bali
surya@poltradabali.ac.id

Abstract

Government agencies under the central government, regions, or State-Owned Enterprises are required to conduct public satisfaction surveys in services. In this case, the City / Regency Government of Surakarta City Transportation Agency must also conduct a satisfaction survey of motor vehicle testing services. The purpose of this research is to design a community satisfaction survey of website-based motor vehicle testing services at the Surakarta City Transportation Agency. This type of research is Research and Development (R&D) which has properties that can overcome or correct deficiencies that occur from previously produced outputs. The validity test carried out in this study is the construct validity test. This research uses usability testing to evaluate the feasibility of the website in facilitating the completion of community satisfaction surveys, focusing on four aspects of usability testing. The E-KIR SKM KIR Solo website received a score of 89.1% with a very feasible category to be disseminated to assist the implementation of public satisfaction surveys in the field of motor vehicle testing at the Surakarta City Transportation Agency.

Keywords: service quality, questionnaires, eligibility, transparency, website

ABSTRAK

Instansi pemerintahan di bawah pemerintah pusat, daerah, atau Badan Usaha Milik Negara mewajibkan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan. Dalam hal ini, Pemerintahan Kota/Kabupaten Dinas Perhubungan Kota Surakarta juga harus melakukan survei kepuasan terhadap layanan pengujian kendaraan bermotor. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, merancang survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor berbasis website di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Jenis penelitian ini adalah Research dan Development (R&D) yang memiliki sifat yang dapat menanggulangi atau memperbaiki dari kekurangan yang terjadi dari keluaran yang diproduksi sebelumnya. Uji validitas yang dilaksanakan pada penelitian ini adalah, uji validitas konstruks. Penelitian ini menggunakan uji usabilitas untuk mengevaluasi kelayakan website dalam mempermudah pengisian survei kepuasan masyarakat, dengan fokus pada empat aspek uji usabilitas. Website E-KIR SKM KIR Solo mendapatkan nilai 89.1 % dengan kategori sangat layak untuk disebarluaskan guna membantu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bidang pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, kuesioner, kelayakan, transparansi, *website*

PENDAHULUAN

Instansi pemerintahan di bawah pemerintah pusat, daerah, atau Badan Usaha Milik Negara mewajibkan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat dalam pelayanan mereka (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009). Dalam hal ini, Pemerintahan Kota/Kabupaten Dinas Perhubungan Kota Surakarta juga harus melakukan survei kepuasan terhadap layanan pengujian kendaraan bermotor. Survei ini membantu evaluasi dan perbaikan layanan, serta memberikan transparansi kepada masyarakat tentang usaha instansi untuk meningkatkan kualitas pelayanan (Utami et al., 2020).

Survei dapat dilakukan secara manual atau digital, dan pendekatan digital memiliki keunggulan seperti mengurangi penggunaan kertas dan mencegah kehilangan data. Salah satu bentuk digital adalah melalui *website*, yang tidak hanya lebih praktis tetapi juga memungkinkan data disajikan secara *real-time*. Namun, pelaksanaan survei di Dinas Perhubungan Kota Surakarta masih terbatas, hanya memiliki beberapa pertanyaan tentang kecepatan pelayanan, sikap petugas, dan kepuasan umum. Ini tidak sesuai dengan standar yang diatur oleh PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017.

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah, merancang survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor berbasis *website* di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Mengetahui kelayakan *website* dari respon masyarakat pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor, pegawai bidang sekretariat, dan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta berdasarkan 4 (empat) unsur uji usabilitas, yaitu *learnability*, *flexibility*, *effectiveness*, dan *attitude* ketika digunakan untuk keperluan survei kepuasan masyarakat. *Learnability* adalah bagian dari efektivitas (*effectiveness*). *Learnability* menunjuk pada kemampuan pengguna untuk mengoperasikan sistem web setelah melakukan pelatihan dalam waktu tertentu (Pudjoatmodjo & Wijaya, 2016). *Learnability* dapat juga menunjuk pada kemampuan pengguna untuk mempelajari kembali suatu sistem setelah tidak menggunakan beberapa waktu. menu, fungsi dan tombol *website* ini mudah untuk dioperasikan dan digunakan. *Flexibility* dalam pengujian usabilitas *website* merujuk pada kemampuan *website* untuk menyesuaikan diri dengan berbagai kebutuhan dan situasi pengguna (Deni & Ferida, 2023). Dalam hal ini fitur-fitur yang tersedia pada *website* dan kemampuan *website* untuk diakses dari berbagai perangkat, seperti *mobile* dan *desktop*. *Effectiveness website* merujuk pada kemampuan pengguna untuk mencapai hal mereka dengan menggunakan *website*. *Website* dapat digunakan untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diinginkan dengan mudah dan efisien (Wallid & Oktaviani, 2022). *Attitude* mengacu pada tingkat kepuasan pengguna terhadap pengalaman menggunakan *website*. Ini meliputi bagaimana pengguna merasa tatapan antar muka, kenyamanan, dan kejelasan dalam menggunakan *website* (Iqbal & Bahrani, 2019).

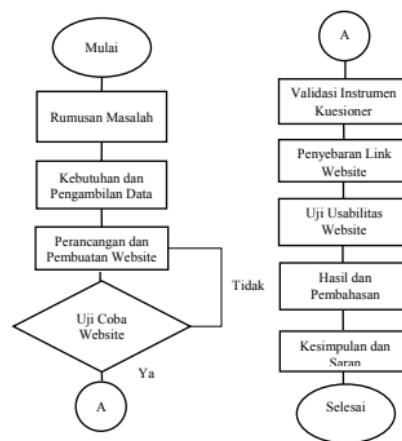
METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah *Research dan Development* (R&D) yang memiliki sifat yang dapat menanggulangi atau memperbaiki dari kekurangan yang terjadi dari keluaran yang diproduksi sebelumnya. Penelitian ini mencoba melaksanakan pengembangan *website* survei kepuasan masyarakat di Dinas Perhubungan Kota Surakarta yang telah ada, dengan

pembuatan produk baru yang dapat memperbaiki kekurangan dari permasalahan yang telah dijabarkan pada latar belakang (Raditya, 2022).

Diagram alir penelitian

Bagan alir penelitian merupakan diagram yang menjadi substansi setiap proses secara berurutan untuk menyelesaikan penelitian. Bagan alir penelitian ini dapat dilihat pada Gambar 1 di bawah ini.



Gambar 1. Diagram Alir Penelitian

Black box testing

Dalam pengembangan *website* atau aplikasi, diperlukan fungsionalitas yang tepat. Penelitian ini menerapkan *black box testing* untuk memastikan komponen-komponen berfungsi dengan baik jika terjadi galat, Metodologi pengujian black box adalah pengujian yang berfokus pada spesifikasi fungsional perangkat lunak. Penguji dapat menentukan serangkaian kondisi masukan dan melakukan pengujian terhadap spesifikasi fungsional program. Metode pengujian black box merupakan metode pengujian yang berfokus pada spesifikasi fungsional perangkat lunak. Penguji dapat menentukan sekumpulan kondisi masukan dan melakukan pengujian terhadap spesifikasi fungsional program (Hidayat & Muttaqin, 2018). Proses pengujian black box melibatkan uji coba program yang dibuat dengan memasukkan data ke dalam setiap form. Pengujian ini diperlukan untuk memeriksa apakah program berjalan sesuai dengan kebutuhan (Hendri et al., 2020).

Sumber data

Pada penelitian ini membutuhkan data primer dan sekunder. Data primer pada penelitian ini adalah hasil kuesioner pengujian *usability* yang diisi oleh pegawai bidang pengujian kendaraan bermotor dan sekretariat Dinas Perhubungan Kota Surakarta serta beberapa masyarakat layanan pengujian kendaraan bermotor. Adapun data sekunder pada penelitian ini adalah Laporan SKM Triwulan I Tahun 2023.

Dalam buku Usability Testing for Survey Research 15 responden menyatakan mampu mengidentifikasi seluruh permasalahan kegunaan dan 8 responden menyatakan mampu mengidentifikasi kurang lebih 95% permasalahan kegunaan (Saputra et al., 2019). Sampel pada penelitian kali ini menggunakan sebagian pegawai bidang pengujian kendaraan bermotor dan sekretariat Dinas Perhubungan Kota Surakarta dan masyarakat layanan pengujian kendaraan bermotor. Sampel pada penelitian ini berjumlah delapan orang pada masing-masing pegawai bidang sekretariat dan pengujian kendaraan bermotor serta delapan orang pengguna layanan pengujian kendaraan bermotor, sehingga total 24 orang sampel.

Teknik pengumpulan data

Teknik pengumpulan data berupa metode kuesioner atau angket dengan skala likert yang digunakan sebagai teknik pengukuran kuesioner penelitian. Teknik pengumpulan data ini digunakan untuk mengumpulkan penilaian uji usabilitas menggunakan kuesioner. Kuesioner yang disebar pertanyaan positif dengan empat aspek pengujian usabilitas diantaranya, *learnability*, *flexibility*, *effectiveness* dan *attitude* (Rizqi Putra Pradhana et al., 2018). Dapat dilihat pada Tabel 1 di bawah

Tabel 1. Bobot Penilaian

No.	Jawaban Persentase	Bobot Penilaian
1	Sangat Tidak Setuju (STS)	1
2	Tidak Setuju (TS)	2
3	Netral (N)	3
4	Setuju (S)	4
5	Sangat Setuju (SS)	5

Sebelum kuesioner disebar, perlu dilaksanakan selanjutnya membuat kuesioner uji usabilitas dan validasi instrumen kuesioner uji usabilitas yang diserahkan kepada validator dari bidang pengujian kendaraan bermotor, Ibu Yusime Fitasari, A.Ma.PKB, S.T., M.Si dan IT (*Information dan Technology*), Bapak I Wayan Yudi Martha Wiguna, S.T., M.T. untuk mengukur ketepatan variabel kuesioner uji usabilitas.

Analisis data

Analisis deskriptif kuantitatif digunakan sebagai teknik analisis data penelitian ini. Pengujian hipotesis tidak dilakukan pada penelitian ini, tetapi hanya mendeskripsikan nilai kuantitatif yang didapatkan melalui narasi. Hasil kuesioner akan diolah menggunakan rumus perhitungan pengujian usabilitas, yakni:

Rumus Usabilitas

$$\text{Rumus Usabilitas\%} = A + B + C + D4 \times 100 \% \quad (1)$$

dimana,

- A : nilai aspek *learnability* (%).
- B : nilai aspek *flexibility* (%).
- C : nilai aspek *effectiveness* (%).
- D : nilai aspek *attitude* (%).

Prosentase masing-masing aspek didapat dengan menjumlahkan seluruh nilai masing-masing pertanyaan sehingga pada akhirnya direkap menjadi satu dan dicari nilai prosentasenya. Data kuesioner dapat dicari dengan mencari respon kelayakan *website* kepada penerima dan pegawai berdasarkan empat unsur uji usabilitas. Sebelum itu dapat mencari perolehan nilai tertinggi terlebih dahulu yaitu bobot tertinggi (lima) dikali dengan jumlah pertanyaan menggunakan rumus tersebut:

Rumus Indeks

$$\text{Rumus Index\%} = \frac{\text{Total score}}{y} \times 100 \quad (2)$$

dimana,

y = Nilai tertinggi skala likert x jumlah responden

Hasil yang didapat setelah diolah dengan rumus diatas, selanjutnya nilai yang didapat dikategorikan berdasarkan kategori kelayakan *website*. Dapat dilihat pada Tabel 2 di bawah ini.

Tabel 2. Kategori Kelayakan *Website*

No.	Persentase (%)	Kategori
1	<21	Sangat Tidak Layak
2	21 – 40	Tidak Layak
3	41 – 60	Cukup
4	61 – 80	Layak
5	81 - 100	Sangat layak

HASIL

Tampilan Halaman

Terdapat beberapa tampilan halaman *website* E-SKM KIR SOLO setelah tahapan perancangan dan pembuatan *website*, yaitu sebagai berikut:

1. Dashboard Utama

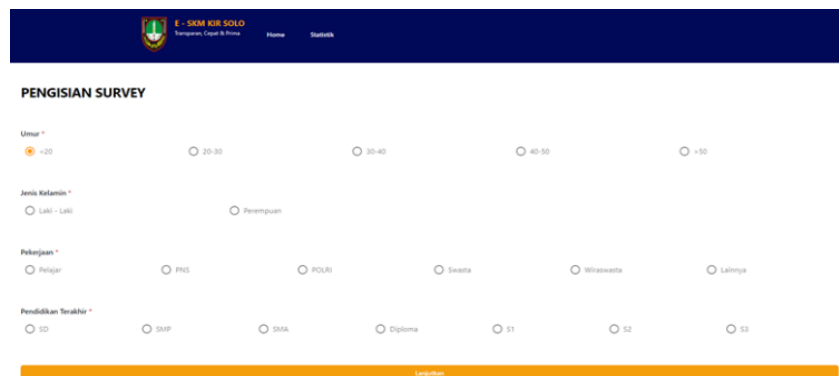
Dashboard utama E-SKM KIR Solo memiliki tombol "Home" dan "Statistik". "Home" adalah halaman awal untuk memulai survei. Jika pengunjung menekan tombol "Statistik", mereka akan melihat hasil survei yang telah diisi sebelumnya. Tampilan *dashboard* utama termasuk tombol-tombol tersebut dapat dilihat pada Gambar 2 di bawah.



Gambar 2. *Dashboard* Utama

2. Halaman Data Diri

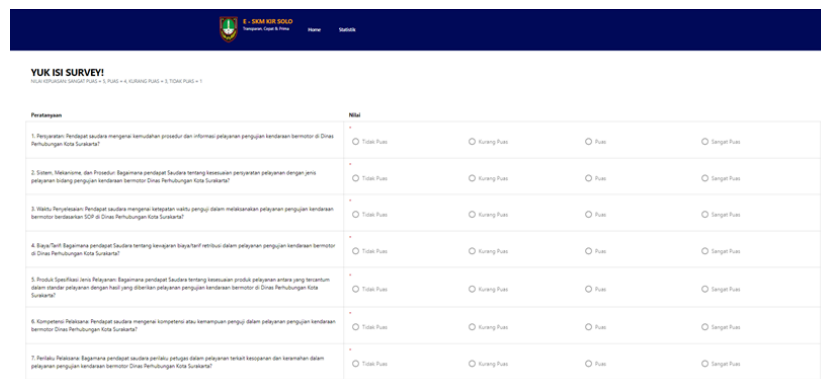
Setelah memulai survei, pengunjung diarahkan ke halaman data diri yang harus diisi, termasuk umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Setelah mengisi semua data, pengunjung dapat melanjutkan dengan menekan tombol "Lanjutkan". Dapat dilihat pada Gambar 3 di bawah.



Gambar 3. Halaman Data Diri

3. Halaman Pertanyaan Survei

Pengunjung kemudian menuju halaman pertanyaan survei yang terdiri dari sembilan pertanyaan wajib. Pertanyaan ini digunakan untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Dapat dilihat pada Gambar 4 di bawah



Pertanyaan	Nilai
1. Bagaimana pendapat saudara mengenai kemudahan prosedur dan informasi pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta?	☐ Tidak Puas ☐ Kurang Puas ☐ Puas ☐ Sangat Puas
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian pelayanan dengan jenis pelayanan bidang pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Surakarta?	☐ Tidak Puas ☐ Kurang Puas ☐ Puas ☐ Sangat Puas
3. Waktu Pelayanan Bagaimana pendapat saudara mengenai waktu tunggu dalam melaksanakan pelayanan pengujian kendaraan bermotor berdasarkan SOP di Dinas Perhubungan Kota Surakarta?	☐ Tidak Puas ☐ Kurang Puas ☐ Puas ☐ Sangat Puas
4. Biaya Tarif Bagaimana pendapat saudara tentang besarnya biaya tarif untuk dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta?	☐ Tidak Puas ☐ Kurang Puas ☐ Puas ☐ Sangat Puas
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta?	☐ Tidak Puas ☐ Kurang Puas ☐ Puas ☐ Sangat Puas
6. Bagaimana Pelayanan Bagaimana pendapat saudara mengenai kompetensi atau kemampuan pengisi dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Surakarta?	☐ Tidak Puas ☐ Kurang Puas ☐ Puas ☐ Sangat Puas
7. Fasilitas Pelayanan Bagaimana pendapat saudara tentang fasilitas yang diberikan pelayanan terkait kesediaan dan kelengkapan dalam pelayanan pengujian kendaraan bermotor Dinas Perhubungan Kota Surakarta?	☐ Tidak Puas ☐ Kurang Puas ☐ Puas ☐ Sangat Puas

Gambar 4. Halaman Pertanyaan Survei

4. Dashboard Statistik

Dashboard statistik menampilkan hasil survei, termasuk jumlah total responden yang telah mengisi survei serta indeks kepuasan masyarakat. Data ini muncul setelah pengunjung menyelesaikan pertanyaan survei. Dapat dilihat pada Gambar 5 di bawah ini

PERTANYAAN	YA	TIDAK	YA	TIDAK	Nilai TOTAL	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata (1-100%)
1. Responden Pria atau Wanita?	4	2	1	2	40	3.0	4.0
2. Berapa Usia Responden?	5	1	1	2	40	3.5	4.0
3. Apakah Responden Pernah Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas?	5	1	2	2	40	3.5	4.0
4. Bagaimana Perasaan Responden Setelah Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas?	7	2	1	2	40	3.0	4.0
5. Apakah Responden Pernah Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas?	7	1	2	1	40	3.5	4.0
6. Bagaimana Perasaan Responden Setelah Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas?	4	2	1	2	40	3.0	4.0
7. Apakah Responden Pernah Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas?	5	2	1	2	40	3.5	4.0
8. Bagaimana Perasaan Responden Setelah Mengalami Kecelakaan Lalu Lintas?	5	1	2	1	40	3.5	4.0

Gambar 5. *Dashboard Statistik*

5. Tampilan *Output* Sistem

Output sistem survei kepuasan masyarakat terhadap pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta dapat diakses melalui *Firebase*. Data yang terdapat di sana meliputi informasi data diri responden dan indeks kepuasan yang diisi dalam penelitian. *Database* ini telah direkap berdasarkan data dari *website* survei. Dapat dilihat pada Gambar 6 di bawah ini.

Collection	Document ID	Preview Data
surveys	L45D4bZ1ZMncZGMFm261	<pre>{ "id": "0", "nilai": "Sangat Puas", "komentar": "" }</pre>
surveys	L45D4bZ1ZMncZGMFm261	<pre>{ "id": "1", "nilai": "Sangat Puas", "komentar": "" }</pre>
surveys	L45D4bZ1ZMncZGMFm261	<pre>{ "id": "2", "nilai": "Sangat Puas", "komentar": "" }</pre>
surveys	L45D4bZ1ZMncZGMFm261	<pre>{ "id": "3", "nilai": "Sangat Puas", "komentar": "" }</pre>

Gambar 6. *Firebase Database E-SKM KIR Solo*

PEMBAHASAN

Validasi Instrumen Kuesioner

Uji validitas yang dilaksanakan pada penelitian ini adalah, uji validitas konstruks. Uji validitas konstruks ini dilaksanakan untuk mengukur seberapa tepat setiap variabelnya dapat mengukur dan menggambarkan konsep yang telah ditetapkan berdasarkan pengamatan validator yang sudah *expert* dalam bidang tertentu (Nurika Miftakul dan Rudiati, 2019). Hasil perhitungan validitas instrumen kuesioner diatas adalah layak digunakan untuk uji coba setelah revisi dengan prosentase sebesar 76,7 dan 90.

Uji Usabilitas

Penelitian ini menggunakan uji usabilitas untuk mengevaluasi kelayakan *website* dalam mempermudah pengisian survei kepuasan masyarakat, dengan fokus pada empat aspek uji usabilitas. Data dianalisis menggunakan skala likert dengan lima pertanyaan untuk *learnability*, satu pertanyaan untuk *flexibility*, satu pertanyaan untuk *effectiveness*, dan tiga pertanyaan untuk *attitude*. Kuesioner manual digunakan untuk memberikan pengalaman langsung kepada responden, memungkinkan mereka untuk melihat dan merasakan hasil pengembangan *website* secara detail. Hal ini membantu responden memahami hasil penelitian dengan lebih mendalam. Dapat dilihat pada Tabel 3 di bawah ini.

Tabel 3. Hasil kuesioner aspek *learnability*

Kode	Pertanyaan	Nilai
P1	<i>Website</i> di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB mudah untuk digunakan.	88%
P2	Menu pada <i>Website</i> di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB mudah dimengerti.	82%
P3	Tombol dan <i>icon</i> pada <i>Website</i> di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB sesuai dengan fungsinya.	89%
P4	Jenis huruf pada <i>Website Website</i> di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB terlihat jelas.	85%
P5	<i>Website Website</i> di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB menggunakan Bahasa Indonesia yang mudah dimengerti.	90%

Adapun hasil kuesioner pada aspek *flexibility* disajikan pada Tabel 4 berikut.

Tabel 4. Hasil kuesioner aspek *flexibility*

Kode	Pertanyaan	Nilai
P6	<i>Website Website</i> di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB dapat digunakan <i>multitasking</i> dengan aplikasi lain.	88%

Adapun hasil kuesioner pada aspek *effectiveness* disajikan pada Tabel 5 berikut.

Tabel 5. Hasil kuesioner aspek *effectiveness*

Kode	Pertanyaan	Nilai
P7	Hasil di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB mudah didapatkan pada <i>dashboard</i> statistik.	92%

Adapun hasil kuesioner pada aspek *attitude* disajikan pada Tabel 6 berikut.

Tabel 6. Hasil kuesioner aspek *attitude*.

Kode	Pertanyaan	Nilai
P8	<i>Website</i> di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB memiliki tampilan antar muka yang menarik.	92%
P9	Pilihan tema yang digunakan di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB sudah baik.	93%
P10	Respon <i>Website</i> di Dinas Perhubungan Kota Surakarta Survei Kepuasan Masyarakat UPPKB terhitung cepat.	84%

Berdasarkan pengolahan data gabungan dari keempat aspek, dapat dilihat hasil per aspek pada Tabel 7 sebagai berikut.

Tabel 7. Hasil kuesioner per aspek uji usabilitas

Aspek			
<i>learnability</i>	<i>flexibility</i>	<i>effectiveness</i>	<i>attitude</i>
86.8%	88%	92%	89.4%

Hasil pengolahan data selanjutnya dapat dikategorikan untuk mengetahui kelayakan *website* untuk Berdasarkan perhitungan skala likert uji usabilitas kelayakan *website* survei kepuasan masyarakat yang telah diolah, dapat dilihat bahwa nilai tertinggi (y) yaitu 92% tergolong sangat tinggi, yang terdapat pada aspek *effectiveness* kode P7 yaitu “Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta mudah didapatkan pada dashboard statistik”.

Nilai terendah (x) yaitu 82 masih tergolong sangat tinggi, yang terdapat pada aspek *learnability* kode P2 yaitu “Menu pada *Website* Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta mudah dimengerti.” Hal ini bisa disebabkan oleh penggunaan bahasa teknis yang ditampilkan pada form survei yang masih kurang dipahami oleh masyarakat. Kedepannya bisa ditampilkan bahasa yang mudah dipahami oleh semua kalangan masyarakat sehingga masyarakat bisa memahami dengan baik setiap poin pertanyaan pada form survei tersebut.

SIMPULAN

Website ini dirancang untuk menutupi kekurangan pelaksanaan penyebaran survei kepuasan masyarakat melalui e-kuesioner di Bidang Sekretariat dan Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surakarta berdasarkan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik serta memberikan kemudahan dalam penyebaran kuesioner survei, pengolahan data, dan publikasi hasil survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan bahasa pemrograman *node.js* dan *typescript* yang menggunakan *database firebase* dengan desain antarmuka *vue.js*. Berdasarkan prosentase perhitungan uji usabilitas, *website* E-KIR SKM KIR Solo mendapatkan nilai 89.1 % dengan kategori sangat layak untuk disebarluaskan guna membantu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat bidang pengujian kendaraan bermotor di Dinas Perhubungan Kota Surakarta. Dengan masing-masing aspek, yaitu 86.8% untuk aspek *learnability*, 88% untuk aspek *flexibility*, 92% untuk aspek *effectiveness*, dan 89.4% untuk aspek *attitude*.

Pengembangan *website* yang dilaksanakan guna memperbaharui fitur – fitur dari e-kuesioner ini belum dirasakan sempurna. Oleh karena itu, saran yang dapat diberikan pada penelitian berikutnya yaitu: (1) Kesesuaian tampilan *interface* pada *website* pada perangkat PC (*Personal Computer*) dan *handphone* sehingga tampilan *interface* pada *handphone* dapat terlihat interaktif; (2) Penambahan fitur rencana tindak lanjut berdasarkan nilai terendah yang didapat dari hasil pengolahan data IKM; (3) Sebagai masukan Bidang Pengujian Kendaraan Bermotor Dinas Perhubungan Kota Surakarta untuk menggunakan media *website* sebagai layanan untuk mempermudah pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dari segi penyebaran dan pengolahan data, sehingga dapat meningkatkan efisiensi kerja searah dengan prinsip transparansi, yaitu mudah diakses dan dapat diakses masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Deni, D. K., & Ferida, F. Y. 2023. Usability Testing Penggunaan Menu Kartu Hasil Studi Di Website Sistem Informasi Akademik Universitas Teknologi Yogyakarta. *Jurnal Teknologi Dan Manajemen Industri Terapan*, 2(I), 41–52. <https://doi.org/10.55826/tmit.v2ii.57>
- Hendri, H., Hasiholan Manurung, J. W., Ferian, R. A., Hanaatmoko, W. F., & Yulianti, Y. 2020. Pengujian Black Box pada Aplikasi Sistem Informasi Pengelolaan Masjid Menggunakan Teknik Equivalence Partitions. *Jurnal Teknologi Sistem Informasi Dan Aplikasi*, 3(2), 107. <https://doi.org/10.32493/jtsi.v3i2.4694>
- Hidayat, T., & Muttaqin, M. 2018. Testing the online graduation registration and payment information system uses black box testing with the equivalence partitioning and boundary value analysis methods. *Jurnal Teknik Informatika UNIS*, 6(1), 2252–5351.
- Iqbal, T., & Bahrani, B. 2019. Evaluasi Usability Test e-Repository dengan menggunakan Metode Nielsen's Attributes of Usability (NAU). *Jurnal JTIK (Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi)*, 3(2), 40. <https://doi.org/10.35870/jtik.v3i2.85>
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017, PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indonesia, No. 14
- Nurika Miftakul dan Rudyati, 2019, Uji Validasi Angket, Program Pascasarjana, Prodi Pendidikan Luar Biasa, Yogyakarta
- Pudjoatmodjo, B., & Wijaya, R. 2016. Tes Kegunaan (Usability Testing) Pada Aplikasi Kepegawaian Dengan Menggunakan System Usability Scale. *Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2016*, 37–42. <https://ojs.amikom.ac.id/index.php/semnasteknomedia/article/view/1302>
- Raditya, F. P. 2022. Skripsi Rancang Bangun Sistem Pemeriksaan Harian Dan Perbaikan Kendaraan Angkutan Penumpang Berbasis Website. *Pktj Repository*, 32–41.
- Rizqi Putra Pradhana, J., Khafifah Isty Rikhanah, M., Nur Injiyani, R., Hanif Ardiansah, W., Rahmat Saputra, Z., Dharma Adhinata, F., & Putra Rakhmadani, D. 2018. Pengujian Usability untuk Mengetahui Kepuasan Pengguna pada Website Perpustakaan Institut Teknologi Telkom Purwokerto. *Jurnal ICTEE*, 2(1), 36–41.
- Saputra, I. M. A. D., Pradnyana, I. M. A., & Sugihartini, N. 2019. Usability Testing Pada Sistem Tracer Study Undiksha Menggunakan Metode Heuristic Evaluation. *Jurnal Pendidikan Teknologi Dan Kejuruan*, 16(1), 98. <https://doi.org/10.23887/jptk-undiksha.v16i1.18171>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, Indonesia, No. 25
- Utami, A. A., Hernawan, D., & Purnamasari, I. 2020. Analisis Kualitas Pelayanan Pengujian Kendaraan Bermotor Jenis Angkutan Barang. *Jurnal Governansi*, 6(2), 104–113. <https://doi.org/10.30997/jgs.v6i2.3042>
- Wallid, A. A. Al, & Oktaviani, N. 2022. Evaluasi Usability Sistem Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Dengan Menggunakan Metode System Usability Scale. *Jurnal Mantik*, 6(3), 2685–4236.