

---

---

**PERANCANGAN SISTEM PENGUKURAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR KESYAHBANDARAAN DAN OTORITAS  
PELABUHAN KELAS III MENGGUNAKAN  
METODE SERVICE QUALITY**

**Melly Julistina<sup>1</sup>, Sapri<sup>2</sup>, Desi Mahdalena<sup>3</sup>**

**Universitas Dehasen Bengkulu, Bengkulu**

email: <sup>1</sup>Julistinamelly@gmail.com, <sup>2</sup>sapri@unived.ac.id,  
<sup>3</sup>desimahdalena08@unived.ac.id

**Abstract:** *Civil Servants (PNS) have an important role as public servants who must provide fair and quality services. Therefore, it is absolutely necessary to have human resources (HR) who have the capability to carry out their duties effectively, efficiently, productively, and professionally. The current employee performance assessment process is sometimes still subjective, this can be seen from the low productivity of employees in government agencies and the results of employee performance measurements have not been utilized optimally. One way is to use the Clustering technique with the K-Means algorithm which has a high level of accuracy in measuring objects. The final result of this study is a system that can cluster performance quality into 3 parts where the Best Performance Quality consists of 8 people, Fair Performance Quality consists of 1 person and Poor Performance Quality consists of 6 people.*

**Keywords:** *Public Service, Service Quality.*

**Abstrak:** Kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi telah membekali para pengambil keputusan dengan perangkat pengambilan keputusan yang cepat dan tepat. Sistem komputer yang terintegrasi dengan pengetahuan ahli telah membentuk metode yang efektif untuk pengolahan data dan penyajian informasi, yang penting untuk pembuatan kebijakan. Evaluasi penilaian kinerja pegawai sangat penting bagi keberhasilan organisasi, dan Badan Kepegawaian Provinsi Bengkulu memerlukan sistem evaluasi kinerja yang akurat. Metode evaluasi konvensional seringkali tidak efisien, sehingga memerlukan sistem yang terstruktur dan objektif. Metode Weighted Aggregated Sum Product Assessment membantu meminimalkan kekurangan evaluasi dengan menentukan kombinasi kriteria yang optimal. Implementasi sistem menggunakan bahasa pemrograman PHP dan metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode System Development Life Cycle. Dari hasil pengujian yang dilakukan dapat disimpulkan adalah evaluasi penilaian kinerja pegawai menggunakan Weighted Aggregated Sum Product Assessment dapat dilakukan dengan baik dan untuk objektivitas serta peningkatan pengambilan keputusan dalam manajemen kepegawaian

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Penilaian

## PENDAHULUAN

Perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi semakin pesat, dimana semua kegiatan mengandalkan teknologi informasi. Teknologi informasi tersebut digunakan untuk membantu dalam pengambilan keputusan suatu Perusahaan

milik pemerintah maupun swasta, demi memenuhi kebutuhan untuk memajukan perusahaan. Dengan menggunakan teknologi informasi, kebutuhan perusahaan akan data dan informasi dapat diperoleh dengan mudah dan cepat. Kebutuhan akan data dan informasi dapat dipenuhi apabila terdapat database yang

memadai, kemudian melakukan perancangan basis data akan kebutuhan dari sistem tersebut.

Pelabuhan merupakan simpul penting dalam kegiatan perdagangan dan transportasi laut, yang berperan sebagai pintu masuk dan keluar barang serta penumpang. Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Pulau Baai Bengkulu sebagai instansi yang bertanggung jawab dalam pengaturan dan pengawasan kegiatan di pelabuhan, memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas kepada pengguna jasa pelabuhan, seperti pemilik kapal, awak kapal, eksportir, importir, dan masyarakat umum.

Kualitas pelayanan publik di KSOP Kelas III Pulau Baai Bengkulu sangat penting untuk mendukung efisiensi operasional pelabuhan dan meningkatkan daya saing pelabuhan di tingkat regional maupun nasional.

Namun, Kualitas pelayanan publik di KSOP Kelas III Pulau Baai Bengkulu belum optimal, hal ini ditandai dengan adanya keluhan dari pengguna jasa terkait lamanya waktu proses, kurangnya transparansi, dan kurang responsifnya petugas serta belum adanya evaluasi yang komprehensif terhadap kualitas pelayanan berdasarkan persepsi pengguna jasa pelabuhan. Untuk itulah dibutuhkan suatu metode yang mampu memberikan alternatif untuk mengukur tingkat persepsi dan harapan melalui kuisioner. Salah satu metode tersebut adalah Service Quality (Servqual).

Metode Servqual (Service Quality) merupakan alat yang efektif untuk mengukur kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi, yaitu reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), empathy (empati), dan tangibles (bukti fisik). Dengan menggunakan metode ini, dapat diketahui gap (kesenjangan) antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan.

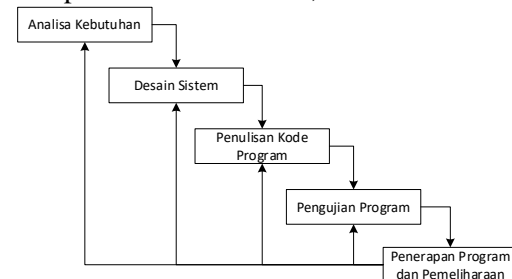
Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di

Kantor Syahbandar dan Otoritas Pelabuhan Kelas III Pulau Baai Bengkulu menggunakan metode Servqual. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pengguna jasa pelabuhan.

Berdasarkan latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang diberi judul **“Perancangan Sistem Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kesyahbandaraan Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III Menggunakan Metode Service Quality”**.

## METODE

Metode penelitian dalam skripsi ini menggunakan Adapun metode penelitian yang digunakan penulis adalah metode pengembangan sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah Waterfall. Adapun tahapan-tahapan metode metode waterfall, antara lain :



**Gambar 1 Tahapan Metode Waterfall**

### Analisa Kebutuhan

Analisa kebutuhan dilakukan untuk mengetahui permasalahan serta memberikan solusi terhadap permasalahan tersebut, sehingga dapat diketahui sistem seperti apa yang dibutuhkan.

### Desain Sistem

Desain sistem dilakukan untuk merancang sistem yang diinginkan sesuai dengan hasil analisa kebutuhan sistem. Desain sistem diperlukan sebelum membuat penulisan kode program.

#### 1. Penulisan Kode Program

Penulisan kode program merupakan penerjemahan design dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer.

## 2. Pengujian Program

Program akan dilakukan pengujian untuk mengecek apakah program tersebut sudah berjalan sesuai dengan semestinya atau belum. Jika belum maka akan dilakukan perbaikan terlebih dahulu sebelum program diterapkan ke tempat penelitian.

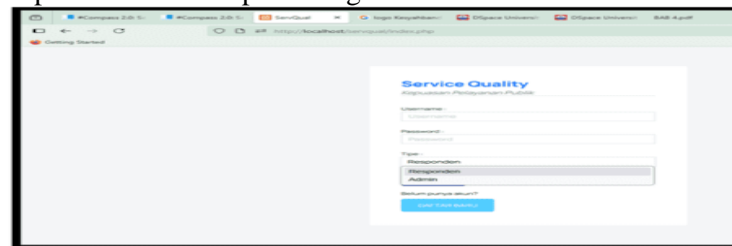
## 3. Penerapan Program dan Pemeliharaan

Tahapan ini bisa dikatakan final dalam pembuatan sebuah sistem. Setelah melakukan analisa, design dan pengkodean maka sistem yang sudah jadi akan digunakan oleh user.

Pelabuhan (KSOP) Kelas III menggunakan metode service quality (ServQual) yang telah dibuat terdapat beberapa interface (antarmuka) yaitu :

### Halaman Login Aplikasi

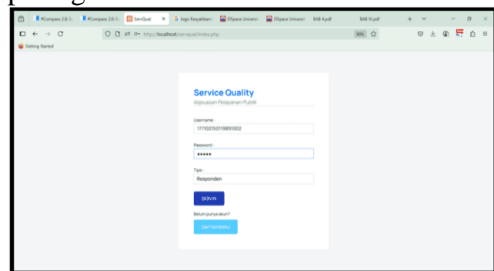
Pada halaman login aplikasi terdapat dua opsi atau pilihan login yaitu sebagai admin dan sebagai responden. Admin dapat mengelola data dimensi, data pertanyaan, data responden serta mengelola hasil kuisioner dengan metode ServQual, sedangkan login sebagai responden hanya untuk mengisi kuisioner. Adapun tampilan halaman login aplikasi dapat dilihat pada gambar 1:



Gambar 1 Halaman Login Aplikasi

### Halaman Login Responden

Halaman login responden merupakan halaman yang akan digunakan oleh responden untuk mengisi kuisioner dengan cara meng-input kan username dan password. Adapun tampilan dari halaman login responden dapat dilihat pada gambar 2 :



Gambar 2 Halaman Login Responden

## HASIL DAN PEMBAHASAN

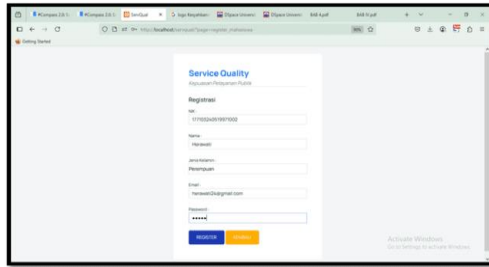
Aplikasi pengukuran kualitas pelayanan publik di Kantor Kesyahbandaraan Dan Otoritas Pelabuhan (KSOP) Kelas III menggunakan metode service quality (ServQual) dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan database MySQL. Aplikasi ini berbasis website. Aplikasi ini dirancang untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna jasa pelabuhan berdasarkan lima dimensi ServQual, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Untuk memudahkan admin atau pengguna dalam menggunakan aplikasi yang dirancang oleh penulis, maka penulis akan memberikan penjelasan mengenai bagian-bagian dari aplikasi terlebih dahulu bagian-bagian yang akan dibahas pada sub bab pembahasan

### Pembahasan Aplikasi

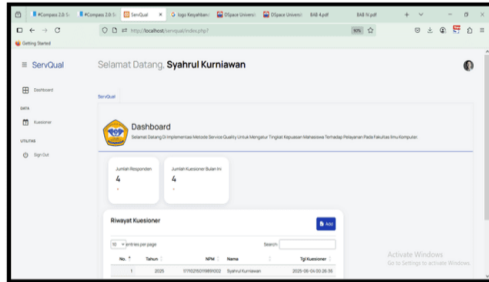
Pembahasan aplikasi merupakan tahap bagaimana aplikasi untuk dijalankan berdasarkan desain yang telah dibuat dan dirancang pada tahap sebelumnya kemudian dimasukkan ke bahasa pemrograman yang digunakan. Pada aplikasi Aplikasi Apilikas pengukuran kualitas pelayanan publik di Kantor Kesyahbandaraan Dan Otoritas

Untuk responden yang belum terdaftar dalam sistem atau belum mempunyai akun dapat melakukan registrasi dengan cara meng-klik tombol “Daftar Baru”, maka akan tampil halaman (form) untuk mengisi data responden seperti gambar berikut :



**Gambar 3 Halaman Registrasi Responden**

### Halaman Utama Responden

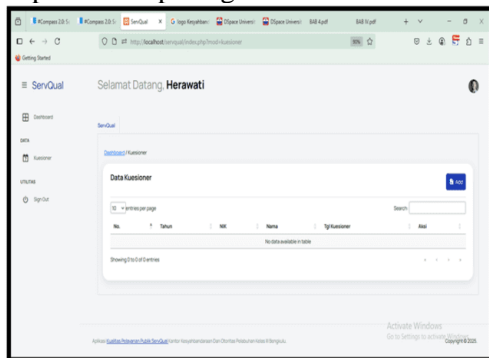


**Gambar 4 Halaman Beranda Responden**

Halaman utama responden merupakan halaman yang akan tampil apabila username dan password benar atau berhasil melakukan login. Pada halaman utama responden ini hanya tersedia menu kuisisioner. Menu kuisisioner ini digunakan untuk responden mengisi kuisisioner yang telah disediakan oleh sistem.

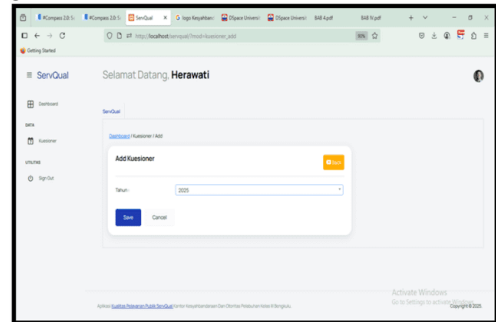
### Halaman Kuisisioner

Halaman kuisisioner merupakan form yang telah disediakan oleh sistem bagi pengguna untuk mengisi kuisisioner. Adapun tampilan dari halaman kuisisioner dapat dilihat pada gambar 4 :



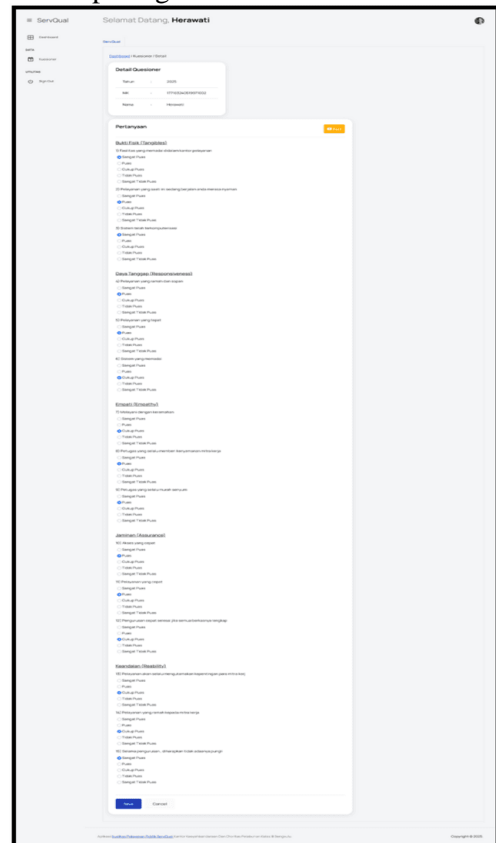
**Gambar 5 Halaman (Form) Kuisisioner Untuk mengisi kuisisioner dilakukan**

dengan mengklik tombol “Add”, untuk proses isi kuisisioner dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 6 Halaman (Form) Pilih Tahun Penilaian**

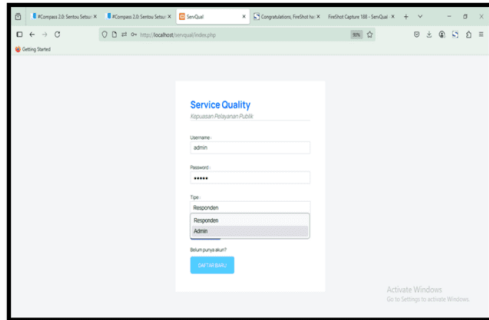
Setelah pilih tahun, maka akan tampil pertanyaan dari kuisisioner dan pilihan jawaban yang telah disediakan oleh sistem. Responden hanya meng-klik jawaban sesuai dengan pilihan. Adapun tampilan dari halaman kuisisioner dapat dilihat pada gambar 4.2 :



**Gambar 7 Halaman (Form) Pengisian Kuisisioner**

### Login Admin

Halaman login admin merupakan halamannya yang digunakan oleh admin untuk melakukan entri data, proses serta laporan dari hasil aplikasi. Adapun tampilan dari halaman login admin dapat dilihat pada gambar berikut :

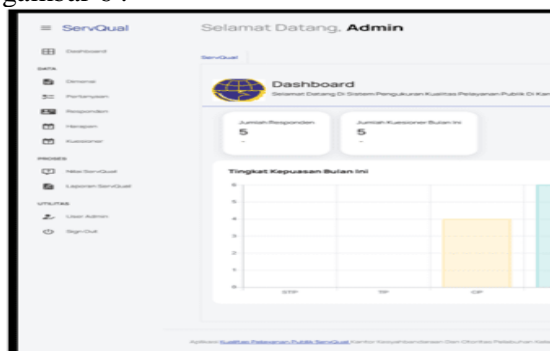


**Gambar 8 Halaman Login Admin**

Setelah berhasil melakukan login, maka akan tampil halaman beranda admin, dimana pada halaman tersebut ada beberapa menu yang akan dipergunakan untuk proses pengukuran kualitas pelayanan dengan metode ServQual.

### Halaman Utama (Beranda) Admin

Halaman menu utama merupakan halaman yang akan muncul setelah melakukan login. Pada halaman menu utama terdapat beberapa menu Dimensi, Pertanyaan, Responden, Harapan, Kuisoner, proses ServQual, dan laporan hasil ServQual,. Adapun tampilan dari halaman menu utama dapat dilihat pada gambar 6 :

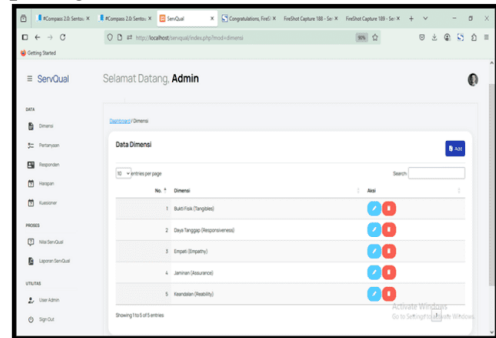


**Gambar 9 Halaman Utama (Beranda) Admin**

### Halaman (Form) Dimensi

Halaman (form) dimensi merupakan halaman yang menampilkan data dimensi. Adapun tampilan dari

halaman (form) dari dimensi dapat dilihat pada gambar berikut

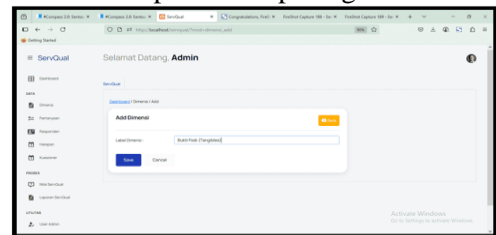


**Gambar 10 Halaman (Form) Dimensi**

Pada halaman ini terdapat beberapa button yang berfungsi untuk melakukan proses di antaranya adalah sebagai berikut:

### Add (Tambah data)

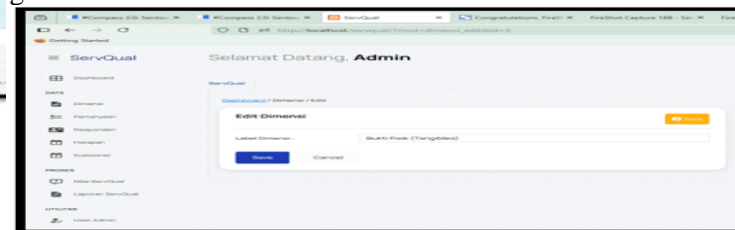
Halaman tambah dimensi berfungsi untuk menambah dimensi dari point pertanyaan yang akan digunakan untuk proses penilaian kualitas pelayanan. Adapun tampilan dari halaman tambah data baru dapat dilihat pada gambar



**Gambar 11 Halaman (Form) Tambah Data Dimensi**

### Edit Data

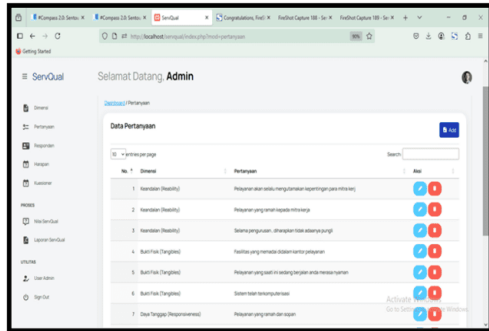
Halaman edit dimensi berfungsi untuk melakukan koreksi atau perbaikan data dimensi. Adapun tampilan dari halaman edit data dapat dilihat pada gambar 7.2 :



**Gambar 12 Halaman (Form) Edit Dimensi**

### Halaman (Form) Pertanyaan

Halaman (form) pertanyaan merupakan halaman yang menampilkan data pertanyaan. Adapun tampilan dari halaman (form) dari pertanyaan dapat dilihat pada gambar berikut

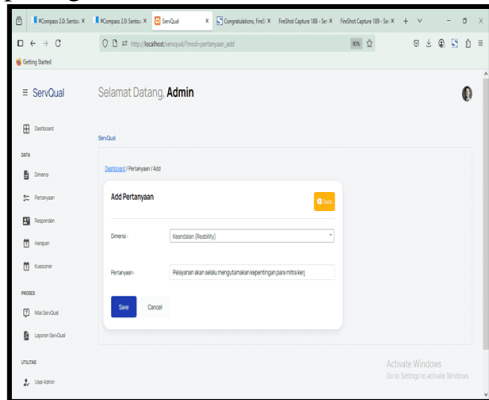


**Gambar 13 Halaman (Form) Pertanyaan**

Pada halaman ini terdapat beberapa button yang berfungsi untuk melakukan proses di antaranya adalah sebagai berikut:

#### Add (Tambah data)

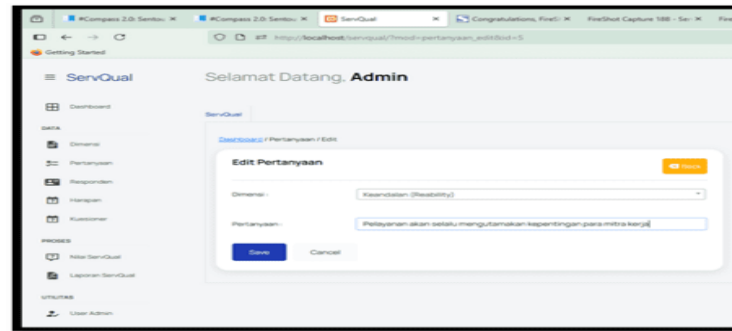
Halaman tambah data berfungsi untuk menambah data pertanyaan yang akan digunakan untuk proses penilaian kualitas pelayanan. Adapun tampilan dari halaman tambah data baru dapat dilihat pada gambar



**Gambar 14 Halaman (Form) Tambah Data Pertanyaan**

#### Edit Data

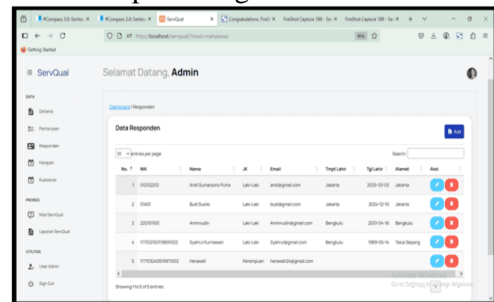
Halaman edit pertanyaan berfungsi untuk melakukan koreksi atau perbaiki data pertanyaan. Adapun tampilan dari halaman edit data dapat dilihat pada gambar 7.5 :



**Gambar 15 Halaman (Form) Edit Pertanyaan**

#### Halaman (Form) Responden

Halaman (form) responden merupakan halaman yang menampilkan data responden. Adapun tampilan dari halaman (form) dari responden dapat dilihat pada gambar berikut :

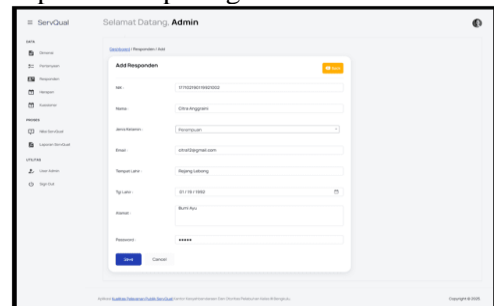


**Gambar 16 Halaman (Form) Responden**

Pada halaman ini terdapat beberapa button yang berfungsi untuk melakukan proses di antaranya adalah sebagai berikut:

#### Add (Tambah data)

Halaman tambah data berfungsi untuk menambah data responden. Adapun tampilan dari halaman tambah data baru dapat dilihat pada gambar 7.7 :



**Gambar 17 Halaman (Form) Tambah Data Responden**

### Edit Data

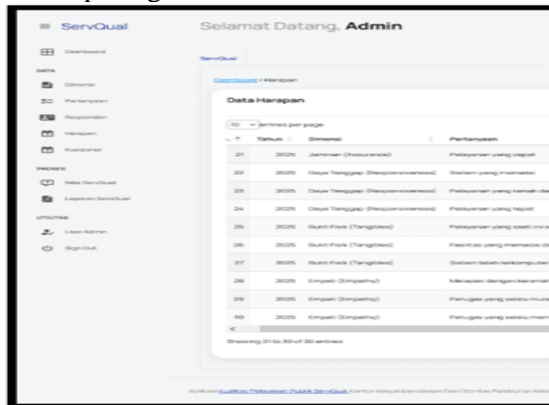
Halaman edit responden berfungsi untuk melakukan koreksi atau perbaikan data responden. Adapun tampilan dari halaman edit data dapat dilihat pada gambar 4.18 :



**Gambar 18 Halaman (Form) Edit Responden**

### Halaman (Form) Harapan

Halaman (form) harapan merupakan halaman yang menampilkan data harapan. Adapun tampilan dari halaman (form) dari responden dapat dilihat pada gambar berikut :

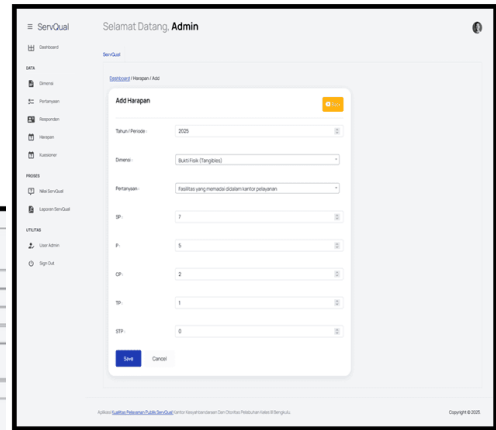


**Gambar 19 Halaman (Form) Harapan**

Pada halaman ini terdapat beberapa button yang berfungsi untuk melakukan proses di antaranya adalah sebagai berikut:

#### Add (Tambah data)

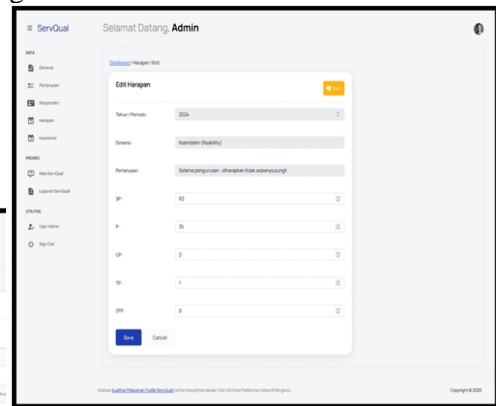
Halaman tambah data berfungsi untuk menambah data harapan. Adapun tampilan dari halaman tambah data baru dapat dilihat pada gambar 7.20



**Gambar 20 Halaman (Form) Tambah Data Harapan**

### Edit Data

Halaman edit harapan berfungsi untuk melakukan koreksi atau perbaikan data harapan. Adapun tampilan dari halaman edit data dapat dilihat pada gambar:



**Gambar 21 Halaman (Form) Edit Harapan**

### Halaman (Form) Kuisioner

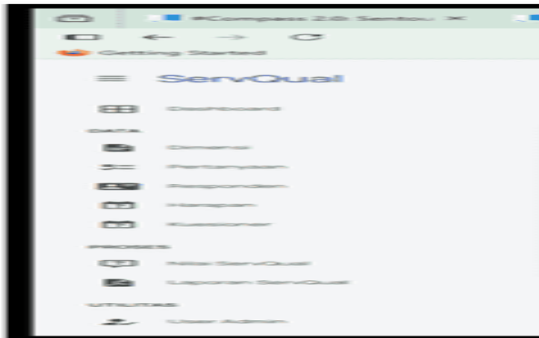
Pada halaman (form) kuisioner ini admin juga bisa melakukan proses pengisian kuisioner. Untuk proses pengisian kuisioner sama saja dengan proses pada menu responden seperti yang telah dijelaskan sebelumnya yang terlihat pada gambar 4.7

### Halaman (Form) Nilai ServQual

Halaman (form) nilai ServQual merupakan halaman untuk memproses penilaian kualitas pelayanan berdasarkan dengan kuisioner yang telah diisi oleh responden. Adapun tampilan dari (form)

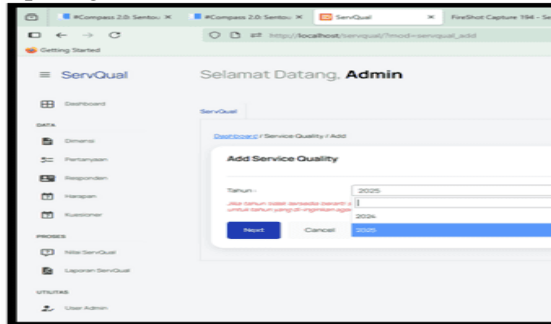


nilai ServQual dapat dilihat pada gambar 7.12 :



Gambar 22 Halaman (Form) Nilai ServQual

Untuk melakukan proses perhitungan terlebih dahulu meng-klik tombol “Add” sehingga akan tampil seperti gambar:



Gambar 23 Pilih Tahun Proses Penilaian Metode ServQual

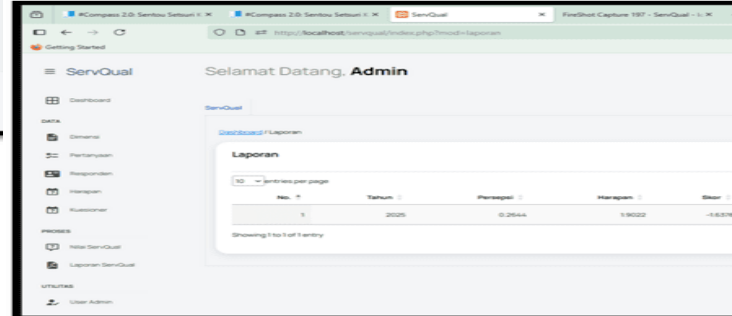
Kemudian klik tombol “Next”, maka akan tampil hasil dari proses metode ServQual seperti yang terlihat pada gambar :



Gambar 24 Hasil Proses Metode

### ServQual Halaman (Form) Laporan ServQual

Halaman laporan data ServQual merupakan laporan dari hasil proses perhitungan ServQual yang telah di input pada sebelumnya. Adapun tampilan dari halaman laporan data pasien dapat dilihat pada gambar :



Gambar 25 Halaman Laporan ServQual

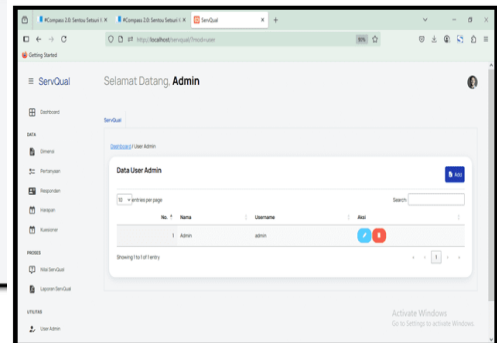
Untuk menampilkan laporan data pasien dapat dilakukan dengan cara meng-klik tombol dengan icon “printer”

Laporan Hasil Perhitungan Service Quality						
Tahun: 2025						
No.	Item	Parteyanan	Persepal	Harapan	ServQual	Keterangan
1	Buli Fialk (Tangblin)	Facilita yang memada	0	2	-1.4333	Tidak Puaa
2	Buli Fialk (Tangblin)	Palayanan yang saadi	0	2	-1.4067	Tidak Puaa
3	Buli Fialk (Tangblin)	Sistem baah birkomputadaa	0	2	-1.6333	Tidak Puaa
4	Daan Tanggaa (Ragponnadaa)	Palayanan yang ramah	0	2	-1.8333	Tidak Puaa
5	Daan Tanggaa (Ragponnadaa)	Palayanan yang tepat	0	2	-1.4333	Tidak Puaa
6	Daan Tanggaa (Ragponnadaa)	Sistem yang memada	0	2	-1.6333	Tidak Puaa
7	Empati (Empathy)	Melayan dengan kemarahan	0	2	-1.8000	Tidak Puaa
8	Empati (Empathy)	Palayanan yang saadi	0	2	-1.7667	Tidak Puaa
9	Empati (Empathy)	Palayanan yang saadi	0	2	-1.7667	Tidak Puaa

Gambar 26 Halaman Laporan Hasil ServQual

### Halaman (Form) Admin

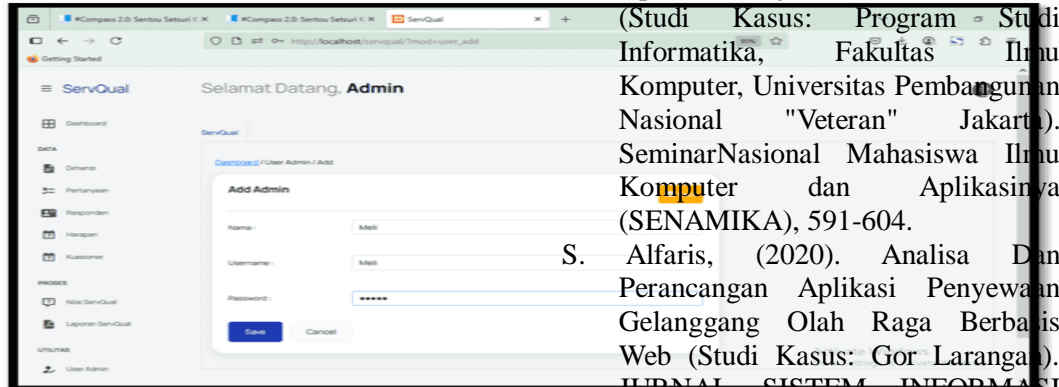
Halaman Admin merupakan halaman yang menampilkan data Admin pada aplikasi ini. Adapun tampilan dari halaman admin dapat dilihat pada gambar berikut :





**Gambar 27 Halaman Data Admin**

Untuk menambah data admin dilakukan dengan mengklik tombol “Add”, untuk proses entri data admin atau pengguna baru dapat dilihat pada gambar berikut :



**Gambar 28 Halaman Tambah Data Admin**

**SIMPULAN**

Berdasarkan hasil implementasi dan pengujian sistem yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Sistem pengukuran kualitas pelayanan publik dengan menggunakan metode Service Quality (ServQual) dapat membantu dalam proses menghitung nilai Service Quality dengan tampilan aplikasi yang user friendly;
2. Metode ServQual berhasil diterapkan pada Kantor Kesyahbandaraan dan Otoritas Pelabuhan Pulau Baai Bengkulu. Hal ini memudahkan dalam mengevaluasi dan memonitoring dengan cepat;
3. Aplikasi yang dibangun ini dapat memberikan kesimpulan hasil nilai persepsi dan harapan terhadap hasil kuisioner yang telah diisi oleh responden.

**DAFTAR PUSTAKA**

G. H. Akbar, (2019). Analisa Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Jasa

Perpustakaan Kota X Dengan Metode Service Quality. *Jurnal Media Teknologi*, 13-24.

- I. Albasith, & A. Muliawati, (2023). Penerapan Algoritma Genetika Pada Aplikasi Penjadwalan Mata Kuliah (Studi Kasus: Program Studi Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jakarta). *Seminar Nasional Mahasiswa Ilmu Komputer dan Aplikasinya (SENAMIKA)*, 591-604.
- S. Alfari, (2020). Analisa Dan Perancangan Aplikasi Penyewaan Gelanggang Olah Raga Berbasis Web (Studi Kasus: Gor Larangan). *JURNAL SISTEM INFORMASI DAN E-BISNIS (JUSIBI)*, 298-307.
- N. Angraini, & R. Alhemp, (2021). Analisis Kepuasan Konsumen Pt Hawaii Holiday Hotel Pekanbaru. *JIP (Jurnal Inovasi Penelitian)*, 1923-1930.
- I. D. Ardana, R. I. Artana, & I. B. Kurniawan, (2023). Analisis Kepuasan Mahasiswa Terhadap Layanan Akademik Dengan Metode Servqual dan Importance Performance Analysis. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Kreatif*, 56-65.
- S. Ayumida, M. S. Azis, & Z. G. Fiano, (2020). Implementasi Program Administrasi Pembayaran Berbasis Dekstop (Studi Kasus: SMA Negeri 1 Cikampek). *Jurnal Interkom: Jurnal Publikasi Ilmiah Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi*, 72-83.
- M. A. Candra, & I. A. Wulandari, (2021). Sistem Informasi Berprestasi Berbasis Web Pada SMP Negeri 7 Kota Metro. *Jurnal Mahasiswa Ilmu Komputer (JMIK)*, 175-189.
- H. Effendi, R. A. Dalimunthe, & E. Saputra, (2022). Penerapan Metode Service Quality dalam Melihat Pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *Building of Informatics, Technology and Science (BITS)*, 584-592.
- I. Fahzirah, & Nasution, M. I. (2024).

- Pengenalan Sistem Database : KONSEP DASAR. Jurnal Ilmiah Nusantara (JINU), 673-678.
- H. I. Hasan, & S. Safrizal, (2024). Penerapan Algoritma Affine Cipher Untuk Keamanan Data Registrasi Siswa Baru. Seminar Nasional Multi Disiplin Ilmu (SENADIMU), 1029-1042.
- M. Indrasari, (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- B. Irawan, & E. D. Sitanggang, (2020). Analisis Tingkat Kepuasan Pasien Terhadap Mutu Pelayanan Rumah Sakit Berdasarkan Metode Service Quality (Servqual). Jurnal Keperawatan dan Fisioterapi (JKF), 58-64.
- D. Kuncoro, R. Abimanyu, R. Kurniawan, & K. Umam, (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pelanggan Pada Lahan Parkir Menggunakan Metode Service Quality. IMTechno: Journal of Industrial Management and Technology, 121-127.
- R. R. Limantoro, & D. P. Kristiadi, (2021). Pengembangan Sistem Informasi Pendataan Green Folder Menggunakan Metode Berorientasi Objek Dan UML Berbasis Web Pada TKHarvest Christian School. JURNAL SISTEM INFORMASI DAN TEKNOLOGI (SINTEK), 7-14.
- A. Muafi, Wijaya, & V. A. Aziz, (2020). Sistem Pakar Mendiagnosa Penyakit Mata Pada Anusia Menggunakan Metode Forward Chaining. Jurnal Komputasi dan Teknologi Informasi, 43-49.
- M. Nuh, (2022). Penyuluhan mengelola Website Sebagai Media Publikasi, komunikasi Dan Informasi Pada Pesantren Hidayatullah Jonggol. Urnal pedes -pengabdian bidang desain, 110-117.
- W. Prasetya, & D. Jollyta, (2023). Penerapan Algoritma Genetika Dalam Penjadwalan Mata Kuliah. JMApTeKsi (Jurnal Mahasiswa Aplikasi Teknologi Komputer dan Informasi), 144-147.
- M. R. Pratama, C. Montolalu, D. S. Lapihu, & E. Ketaren, (2024). Rancang Bangun Dan Implementasi Sistem Informasi Sekolah Berbasis Website Di SMA Negeri 7 Halmahera Selatan. Jurnal TIMES, 38-45.
- Y. H. Pratama, Sudarmaji, & D. Irawan, (2022). Perancangan Sistem Informasi Layanan Masyarakat Pada Kecamatan Seputih Banyak Kabupaten Lampung Engah Berbasis WEB. urnal Mahasiswa Ilmu Komputer (JMIK), 273-277.
- U. M. Putri, (2021). Analisis Kepuasan Pelayanan Puskesmas Terhadap Pasien Bpjs Dan Non Bpjs Menggunakan Metode Servqual. MISI(Jurnal Manajemen informatika & Sistem Informasi), 149-159.
- A. Roihan, P. A. Sunarya, & A. S. Rafika, (2020). Pemanfaatan Machine Learning dalam Berbagai Bidang : Review paper. IJCIT (Indonesian Journal on Computer and Information Technology), 75-82.
- Y. Rostiani, & E. Tjandra, (2022). Analisis Biometrik Studi Perkembangan Metode Service Quality Pada Database Google Scholar Menggunakan Vosviewer (Studi Kasus : Literatur Tahun 2016 - 2020). SMATIKA : STIKI Informatika, 85-93.
- A. Sahi, (2020). Aplikasi Test Potensi Akademik Seleksi Saringan Masuk LP3I Berbasis Web Online Menggunakan Framework Codeigniter. TEMATIK - Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 120-129.
- A. Samsudin, & H. H. Islami, (2023). Sistem Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode Agile Extreme Programming. Jurnal Infotex, 214-226.
- K. Z. Siagian, & B. Triandi, (2024). Implementasi Aplikasi KeamananData Karyawan Pada PT. Jaya Diesel Menggunakan Metode Affine Chiper Dan Rsa Berbasis Web. Jurna l Info Digit (JDI), 672-

- 
- 683.
- K. Suli, & Nirsal. (2023). Rancang Bangun Sistem Informasi Desa Berbasiswebsite(Studi Kasus Desa Walenrang). *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer*, 24-32.
- J. Sutrisno, & V. Karnadi, (2021). Aplikasi Pendukung Pembelajaran Bahasa Inggris Menggunakan Media Lagu Berbasis Android. *JURNAL COMASIE*, 31-41.
- D. Wahyudi, Hartama, I. O. Kirana, Sumarno, & I. Gunawan, (2022). Implementasi Algoritma Kriptografi Rivest Shamir Adlemen untuk Mengamankan Data Ijazah pada SMK Swasta Prama Artha Kab. Simalungun. *Jurnal Ilmu Komputer dan Informatika (JIKI)*, 57-66.
- R. Wahyuni, & Y. Irawan, (2020). Aplikasi E-Book Untukaturan Kerja Berbasis Web Di Pengadilan Negeri Muara Bulian Kelas II jambi . *Jurnal Ilmu Komputer*, 20-26.
- S. C. Wijaya, A. A. Mahendra, T. N. Hamdan, H. Ramdan, & R. Aditya, (2024). Pengembangan Sistem Informasi Pelayanan Publik untukPemerintah Daerah. *Jurnal MENTARI: Manajemen, Pendidikan dan Teknologi Informas*, 40-51.