

## ABSTRAK

Penggunaan teknologi dalam sebuah perusahaan memerlukan kualitas informasi yang akurat, cepat dan tepat. Terutama Pada instansi pemerintah Kepala Badan Kesbangpol Kota Bandung yang bertugas melayani publik dalam pembuatan surat pengantar untuk penelitian, survey/wawancara dan PKL di wilayah Kota Bandung yang memiliki tingkat rutinitas tinggi dan pengolahan data yang termanajemen sehingga sangat dibutuhkan suatu sistem informasi dalam menjalankan aktifitas kerjanya yang mampu menangani dalam setiap permasalahan terutama dalam kaitannya dengan pelayanan publik. Saat ini, Kepala Badan Kesbangpol Kota Bandung masih menggunakan kuesioner indeks kepuasan masyarakat secara manual belum menerapkannya sistem informasi berbasis web sehingga dianggap masih menyulitkan dan belum mampu mencapai tujuan dari apa yang diharapkan.

Maka dari itu, penelitian ini merancang sistem informasi kuesioner index kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berbasis web menggunakan metode Waterfall. Perancangan sistem informasi kuesioner berbasis web ini bertujuan untuk membantu responden dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan publik yang diberikan dan dapat mempermudah staff dalam proses pengolahan data kuesioner index kepuasan masyarakat.

Perancangan sistem ini menggunakan UML (*Unified Modelling Language*), *Use case Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*, *MySQL* sebagai *database* serta menggunakan, *PHP* sebagai bahasa pemogramannya *Windows* sebagai sistem operasinya.

**Kata Kunci : Sistem Informasi, Kuesioner Index Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Berbasis WEB, Waterfall, UML**

## **ABSTRACT**

*The use of technology in a company requires accurate, fast and precise quality information. Especially in government agencies, the Head of the Bandung City Police Agency who is in charge of serving the public in the creation of a cover letter for research, survey / interview and street vendors in the Bandung area that has a high level of routine and management data processing so that an information system is needed in carrying out its work activities. able to handle in every problem, especially in relation to public services. Currently, the Head of the Bandung City Police Agency still uses a community satisfaction index questionnaire manually has not implemented a web-based information system so it is considered still difficult and has not been able to achieve the goals of what is expected.*

*Therefore, this study designed a questionnaire information system index of public satisfaction with web-based public services using the Waterfall method. The design of this web-based questionnaire information system aims to assist respondents in providing assessments of public services provided and can facilitate staff in the process of processing community satisfaction index questionnaire data.*

*The design of this system uses UML (Unified Modelling Language), Use case Diagram, Activity Diagram, Class Diagram, MySQL as well as using PHP as the programming language windows as its operating system.*

***Keywords: Information Systems, Satisfaction Index Questionnaire, Public Service, Web-Based, Waterfall, UML***