

RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan salah satu alat ukur yang digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik. Namun, Dinas Komunikasi dan Informatika (Diskominfo) Provinsi Jambi belum memiliki sistem SKM berbasis digital, sehingga survei dilakukan secara konvensional menggunakan kuesioner kertas. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem SKM berbasis *website* yang mudah digunakan, dan diharapkan mampu mendukung pengumpulan data survei secara efisien.

Metode pengembangan perangkat lunak model *Waterfall* diterapkan dalam penelitian ini, yang meliputi tahapan komunikasi, perencanaan, pemodelan, pembangunan, dan implementasi sistem. Wawancara dan observasi lapangan dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, didukung oleh studi literatur Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Sistem dirancang menggunakan framework PHP Laravel 11 dan database MySQL dengan pendekatan *Model-View-Controller* (MVC) untuk memastikan struktur kode yang terorganisir. Desain antarmuka pengguna dievaluasi melalui Maze Testing, sementara pengujian fungsionalitas dilakukan menggunakan metode Black-box Testing.

Hasil pengujian *Maze Testing* menunjukkan bahwa sistem SKM berhasil memenuhi kebutuhan pengguna, dengan skor *usability* sebesar 96 untuk bagian responden survei dan admin sistem, serta 90 untuk staf atau petinggi. Selain itu, pengujian *Black-box Testing* pada 60 butir uji yang mencakup peran responden (11 butir), admin (33 butir), dan staf (16 butir) menunjukkan hasil 100% sukses. Seluruh fitur utama, seperti pengisian survei, pengelolaan data survei, pengelolaan akun, dan pembuatan laporan, berfungsi sesuai spesifikasi yang telah dirancang.