

LAPORAN KERJA PRAKTEK
ANALISIS DAN PEMBUATAN PROTOTYPE
MENGGUNAKAN APLIKASI WEB
SISTEM INDEKS KEPUASAN

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar sarjana Teknik Informatika



Disusun oleh :

NAMA : SUBKHAN INDRA GUNAWAN
NIM : 11650026

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SUNAN KALIJAGA
YOGYAKARTA
2014

LEMBAR PENGESAHAN

LAPORAN KERJA PRAKTEK ANALISIS DAN PEMBUATAN PROTOTYPE MENGUNAKAN APLIKASI WEB SISTEM INDEKS KEPUASAN

Disusun Oleh :

Nama : Subkhan Indra Gunawan

NIM : 11650026

Telah diseminarkan pada tanggal : 28 Mei 2014

Dosen Pembimbing



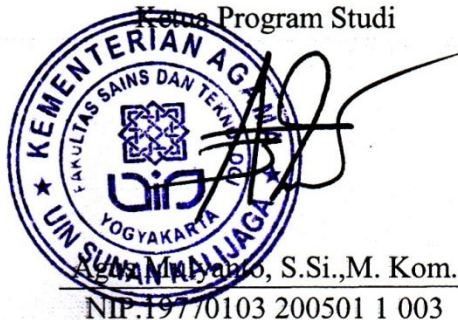
Agung Fatwanto, M.Kom, Ph.D.
NIP.19770103 200501 1 003

Dosen Penguji



Agus Mulyanto, S.Si., M. Kom.
NIP.19770103 200501 1 003

Mengetahui,
a.n. Dekan
Ketua Program Studi



Agus Mulyanto, S.Si., M. Kom.
NIP.19770103 200501 1 003

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat rahmat-Nya, pelaksanaan kerja praktek yang dilakukan di Singapura dapat dilaksanakan dengan baik. Pelaksanaan kerja praktik ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Teknik Informatika di Universitas Islam Negeri Sunan Kalijaga. Selanjutnya penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu dan Ayah atas segala yang telah beliau berikan secara materi dan non materi.
2. Agus Mulyanto, S.Si.,M.Kom., selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Fakultas Sains dan Teknologi.
3. Agung Fatwanto, M.Kom, Ph.D., selaku dosen pembimbing yang telah banyak memberi pangarahan demi kelancaran pelaksanaan kerja praktek.
4. Teman-teman Kelompok Kerja Praktek pada khususnya dan Teman-teman Program Studi Teknik Informatika Kelas Khusus UIN Sunan Kalijaga yang banyak membantu dalam pelaksanaan kerja praktek dan dalam penyusunan laporannya.

Penulis menyadari masih banyaknya kekurangan dan kelemahan dalam pelaksanaan serta penyusunan laporan kerja praktek ini. Semoga pelaksanaan kerja praktek ini menjadi pengalaman yang berharga bagi penulis dan bermanfaat untuk masyarakat.

Yogyakarta, 20 Mei 2014

Penulis

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Kerja Praktek	2
1.3 Tujuan Kerja Praktek	2
1.4 Manfaat Kerja Praktek	3
1.5 Batasan Kerja Praktek	3
BAB II TEMPAT KERJA PRAKTEK	4
2.1 Gambaran umum Singapura	4
2.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek	6
BAB III HASIL DAN PEMBAHASAN	7
3.1 Analisis	7
3.2 Cara Kerja Sistem Indeks Kepuasan	8
3.3 Dampak Penggunaan Sistem Indeks Kepuasan	11
3.4 Implementasi Sistem	12

3.4.1 Flowchart Sistem	12
3.4.2 Gambaran Umum Sistem	12
3.4.3 Tampilan Antar Muka Sistem	13
3.4.4 Tampilan Admin Sistem	15
BAB IV PENUTUP	18
4.1 Kesimpulan	18
DAFTAR PUSTAKA	19
LAMPIRAN	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Layar touchscreen interaktif	9
Gambar 3. 2 Instant notifikasi pada smartphone petugas	10
Gambar 3. 3 Instant service transformation	10
Gambar 3.4 Flowchart Sistem	12
Gambar 3.5 Halaman Home voting	13
Gambar 3.6 Halaman voting	14
Gambar 3.7 Halaman lanjutan voting apabila terjadi ketidakpuasan	14
Gambar 3.8 Tampilan akhir halaman voting	15
Gambar 3.9 Gambar halaman login admin	15
Gambar 3.10 Halaman hasil voting yang dilakukan pengunjung	16
Gambar 3.11 Halaman hasil feedback pengunjung	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fasilitas umum adalah sarana atau prasarana yang diperlukan oleh masyarakat setiap hari, dan untuk memudahkan kegiatan sehari-hari (pelajarangame.blogspot.com, 2000). Sementara kepuasan adalah suatu keadaan yang dirasakan konsumen setelah dia mengalami suatu kinerja (atau hasil) yang telah memenuhi berbagai harapannya (digilib.unimus.ac.id, 2012).

Kendati fasilitas umum merupakan kebutuhan yang diperlukan masyarakat akan tetapi di Indonesia khususnya feedback dari pengguna fasilitas umum tersebut dirasa sangat kurang. Padahal masukan yang berasal dari feedback pengguna yang berjalan secara berkesinambungan dapat mengukur tingkat pelayanan, progress peningkatan maupun masalah yang timbul akibat dari penurunan pelayanan dari fasilitas yang bersangkutan. Masukan dari pengguna ini sangat bermanfaat guna tercapainya suatu fasilitas umum yang nyaman dan sesuai dengan keinginan penggunanya secara umum.

Dalam era informasi dewasa ini, segala informasi dapat diperoleh dalam waktu yang cepat. Era internet yang membuat segala sesuatu dapat dilakukan secara instant. Teknologi informasi dapat membantu manusia dalam berbagai hal. Misalnya untuk berbelanja kini kita tidak perlu pergi ke swalayan, kita hanya perlu membuka internet dan mencari barang yang kita butuhkan dan menunggunya diantar ke rumah.

Teknologi informasi ini juga dapat dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna fasilitas umum secara instant dan tepat. Teknologi ini juga dapat mengetahui masalah-masalah yang mengganggu kenyamanan pengguna fasilitas umum. Tentu hal ini sangat bermanfaat bagi pengelola fasilitas umum guna dapat melakukan koreksi dan perbaikan ke arah yang lebih positif sehingga fasilitas umum tersebut dapat bermanfaat dan membuat penggunanya merasa nyaman dalam menggunakannya.

1.2 Rumusan Kerja Praktek

Berdasarkan latar belakang masalah di atas masalah dalam kerja praktek ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara kerja dari sistem indeks kepuasan pada toilet bandara Changi?
2. Apakah dampak penggunaa sistem indeks kepuasan tersebut?
3. Bagaimana membuat prototype dari sistem indeks kepuasan berbasis web kedalam bahasa pemrograman PHP dan database MySQL?

1.3 Tujuan Kerja Praktek

Tujuan dari pelaksanaan kerja praktek ini adalah:

1. Mengetahui cara kerja dari sistem indeks kepuasan pada toilet bandara Changi.
2. Mengetahui dampak dari penggunaan sistem indeks kepuasan.

3. Membuat sistem indeks kepuasan berbasis web kedalam bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

1.4 Manfaat Kerja Praktek

Manfaat dari pelaksanaan kerja praktek adalah :

1. Mengetahui teknologi yang di gunakan di negara maju seperti Singapura.
2. Memberikan dorongan positif agar suatu saat dapat mengembangkan teknologi tersebut di Indonesia.
3. Mempelajari persepsi dan penilaian masing-masing pelanggan terhadap mutu pelayanan yang dicari, diminati dan diterima atau tidak di terima pelanggan, yang akhirnya pelanggan merasa puas.
4. Mengetahui kebutuhan, keinginan, persyaratan, dan harapan pelanggan pada saat sekarang dan masa yang akan datang yang disediakan perusahaan yang sesungguhnya dengan harapan pelanggan atas pelayanan yang diterima.

1.5 Batasan Kerja Praktek

Agar pembahasan tidak meluas maka penulis membatasi permasalahan pada bagaimana cara kerja sistem indeks kepuasan pada toilet bandara Changi, dampak dari penggunaan sistem indeks kepuasan serta membuat prototype dengan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

BAB II

TEMPAT KERJA PRAKTEK

2.1 Gambaran Umum Singapura

Singapura memiliki ekonomi pasar yang sangat maju, yang secara historis berputar di sekitar perdagangan entrepot. Bersama Hong Kong, Korea Selatan dan Taiwan, Singapura adalah satu dari Empat Macan Asia. Ekonominya sangat bergantung pada ekspor dan pengolahan barang impor, khususnya di bidang manufaktur yang mewakili 26% PDB Singapura tahun 2005 dan meliputi sektor elektronik, pengolahan minyak Bumi, bahan kimia, teknik mekanik dan ilmu biomedis (id.wikipedia.org, 2014).

Singapura adalah tujuan pertama di Asia bagi sebagian besar orang barat. Negara ini sering disebut sebagai tempat terbaik untuk hidup di dunia dan diperkirakan akan menyalip Swiss sebagai negara pinggir laut terkaya pada tahun 2020. Dengan kata lain, Singapura adalah negara kaya dan mempunyai infrastruktur bagus termasuk sistem pemerintahan, hukum, dan keuangan yang stabil, bersih, dan efisien, ditambah lagi dengan adanya jaringan transportasi dan IT yang solid, tenaga kerja yang terdidik, masyarakat multikultural yang mampu berbahasa Inggris, dan masih banyak lagi. Meski Singapura mempunyai populasi kecil yaitu hanya lima juta orang, negara ini memiliki tingkat penetrasi internet, mobile, dan smartphone yang

kuat, dengan memiliki ARPU sebesar USD 40, dan pasar e-commerce yang bernilai USD 2 miliar dan terus bertumbuh (id.berita.yahoo.com, 2014).

Singapura adalah hub penerbangan untuk kawasan Asia Tenggara dan perhentian untuk rute Kangguru antara Australasia dan Eropa. Bandar Udara Changi Singapura memiliki jaringan seluas 80 maskapai penerbangan yang menghubungkan Singapura ke 200 kota di 68 negara. Bandara ini telah dimasukkan sebagai salah satu bandara internasional terbaik oleh berbagai majalah perjalanan internasional, termasuk sebagai bandara terbaik di dunia untuk pertama kalinya oleh Skytrax pada tahun 2006 (persemakmuran.wordpress.com, 2012).

Singapura adalah titik berkumpulnya startup di Asia dan menjadi launchpad bagi entrepreneur lokal dan juga entrepreneur asing untuk membangun bisnis di negara ini. Singapura memiliki banyak perusahaan lokal (SGCarMart, HungryGoWhere, dll) dan internasional (JobsCentral, Brandtology, TenCube, dll.) yang sudah exit dalam beberapa tahun terakhir, dan juga perusahaan yang sedang berkembang seperti PropertyGuru dan Reebonz (id.berita.yahoo.com, 2014).

Meskipun demikian, potensi Singapura sebagai pusat startup di Asia Tenggara terancam oleh aturan imigrasi yang ketat, birokrasi pemerintahan yang terlalu tegas, dan xenophobia yang dialami masyarakatnya. Apalagi dengan munculnya kota-kota terdekat dengan talenta dan pasar domestik yang besar, Singapura harus lebih agresif dan berani mengambil risiko untuk memperkuat posisinya sebagai kota startup (id.berita.yahoo.com, 2014).

2.2 Ruang Lingkup Kerja Praktek

Penulis memiliki tema yang sama dengan penulis lain. Perbedaan pembahasannya yaitu apabila penulis lain fokus pada pembuatan prototype saja, maka penulis selain membuat prototype juga melakukan analisis tentang cara kerja dan dampak dari Sistem Indeks Kepuasan. Pada penulisan Laporan Kerja Praktek ini mempunyai ruang lingkup dalam yaitu:

1. Melakukan analisis tentang bagaimana sistem indeks kepuasan bekerja.
2. Melakukan analisis tentang dampak dari pemanfaatan sistem indeks kepuasan baik bagi pengelola maupun pengunjung bandara.
3. Membuat prototype tentang sistem indeks kepuasan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

BAB III

HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Analisis

Menyadari bahwa perjalanan udara dapat menimbulkan stres bagi penumpang, CAG (Changi Airport Group) menerapkan SWIFT (Service Workforce Instant Feedback Transformation). Sistem ini memungkinkan masalah di lapangan untuk diidentifikasi dengan cepat dan segera diperbaiki. Penumpang juga diberdayakan untuk memberikan umpan balik segera.

Service Workforce Instant Feedback Transformation System(SWIFT) adalah inisiatif teknologi yang sukses dilaksanakan oleh CAG untuk meningkatkan feedback manajemen dan meningkatkan standar kerja dari tenaga pelayanan di Bandara Changi. SWIFT terdiri dari dua komponen yaitu Instant Feedback System (IFS) dan e-Inspection (Business & Operation Review, 2012).

IFS, sekarang diterapkan pada touchpoint kunci di Terminal 3 seperti check-in counter dan toilet, memungkinkan CAG mengumpulkan feedback secara real-time dari pelanggan dan memberikan tindakan korektif dalam cara yang efisien. Penilaian yang diberikan secara langsung oleh penumpang dan pengguna bandara melalui perangkat layar sentuh setelah pengalaman layanan ditabulasikan oleh sistem, yang memungkinkan supervisor untuk memonitor kinerja frontline staff mereka (Business & Operation Review, 2012).

Menggunakan kecerdasan yang diberikan oleh sistem, staff yang bekerja dengan baik dapat diberikan reward, sementara mereka yang membutuhkan perbaikan dapat diberi konseling atau pelatihan, sehingga dapat mengangkat standar layanan pelanggan secara keseluruhan. Sejak pengenalan dari IFS tahun 2011, jumlah rata-rata feedback yang diterima per bulan telah sekitar 354.000, dibandingkan dengan rata-rata 200 umpan balik yang diterima sebelum SWIFT diimplementasikan (Business & Operation Review, 2012).

E-Inspection, komponen kedua SWIFT, memungkinkan respon yang tepat terhadap layanan dan kesalahan dalam fasilitas bandara Changi melalui inspeksi real-time oleh personel tugas yang dapat meningkatkan produktivitas tenaga kerja. Kesalahan yang dilaporkan melalui smartphone ke personil yang bersangkutan, memicu tindakan koreksi dalam perubahan yang telah ditentukan (Business & Operation Review, 2012).

3.2 Cara Kerja Sistem Indeks Kepuasan

Kebersihan kamar kecil di Bandara Changi merupakan salah satu kebanggaan dari CAG. Untuk memastikan bahwa standar tertinggi kebersihan dipertahankan sepanjang waktu, SWIFT telah diperkenalkan di kamar kecil yang berada di Terminal 3 (Fact Sheets on Changi Airport's Customer Centric Initiatives).



Gambar 3.1 Layar touchscreen interaktif (sumber : www.moodiereport.com, 2010)

Penumpang diminta untuk menilai kebersihan kamar kecil melalui touchscreen interaktif yang didasarkan pada skala lima poin. Untuk rating yang menunjukkan ketidakpuasan, penumpang kemudian diminta untuk menunjukkan alasan untuk rating mereka dengan memilih ikon pada layar untuk menunjukkan alasan dari ketidakpuasan mereka, misalnya lantai basah, tidak ada kertas toilet, wastafel kotor dll. Setelah salah satu opsi ini dipilih, peringatan mobile langsung ditransmisikan ke smartphone supervisor kebersihan, yang kemudian akan memulai tindakan korektif yang diperlukan (Fact Sheets on Changi Airport's Customer Centric Initiatives).



Gambar 3.2 Instant notifikasi pada smartphone petugas (sumber : www.facebook.com/fansofchangi, 2012)



Gambar 3.3 Instant service transformation (sumber : www.facebook.com/fansofchangi, 2012)

3.3 Dampak Penggunaan Sistem Indeks Kepuasan

Sistem Indeks Kepuasan berfungsi sebagai alat motivasi untuk mendorong frontline staff Changi untuk konsisten memberikan layanan yang terbaik bagi para pelanggan. Diperkenalkan pada touchpoint kunci bandara, seperti di check-in, imigrasi, information counter dan gerai ritel, Sistem Indeks Kepuasan memungkinkan penumpang untuk menunjukkan tingkat kepuasan mereka melalui perangkat touchsreen interaktif. Rating yang dihasilkan dari sistem ini dapat digunakan sebagai acuan bagi supervisor untuk memberikan reward maupun konseling bagi staffnya (Fact Sheets on Changi Airport's Customer Centric Initiatives).

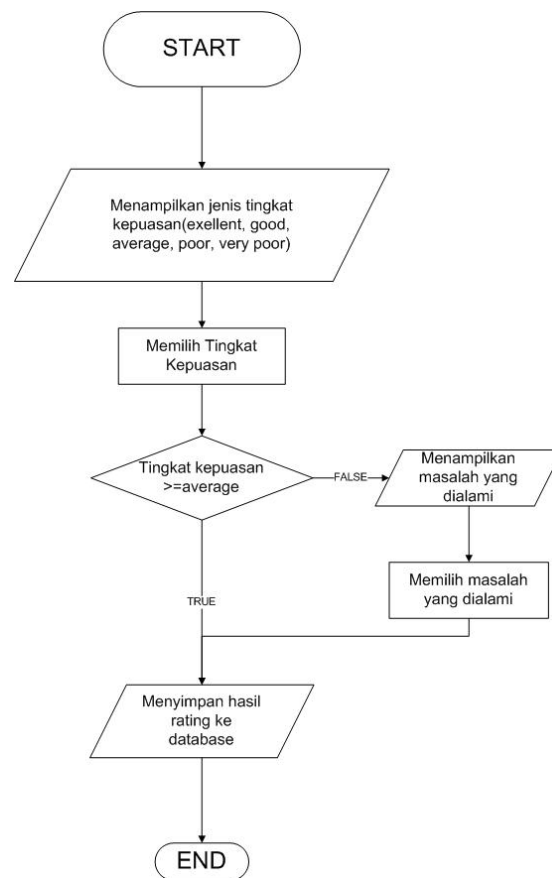
Sejak pengenalan dari IFS (Instant Feedback System) tahun 2011, jumlah rata-rata feedback yang diterima per bulan telah sekitar 354.000, dibandingkan dengan rata-rata 200 umpan balik yang diterima sebelum SWIFT diimplementasikan. Hal ini tentunya menunjukkan bahwa para pengunjung diberi akses yang lebih mudah untuk menyalurkan masukannya sebagai upaya peningkatan kualitas dan standar pelayanan dari fasilitas publik (Business & Operation Review, 2012).

Dalam Customer Satisfaction Index of Singapore 2010, CAG memperoleh peningkatan skor 71,6-73,7, mengalahkan transportasi dan industri logistik yang rata-rata memperoleh skor 68,7 kendati belum memanfaatkan IFS (www.moodiereport.com, 2010). Dengan antusias para pengunjung bandara yang tinggi tentunya IFS dapat memberikan peningkatan terhadap Indeks Kepuasan Pengunjung Bandara. Dengan pelayanan instant

dari feedback yang diberikan pengunjung maka pengunjung dapat menerima pelayanan terbaik yang membuat pengunjung semakin nyaman.

3.4 Implementasi Sistem

3.4.1 Flowchart Sistem



Gambar 3.4 Flowchart Sistem

3.4.2 Gambaran Umum Sistem

Sistem indeks kepuasan berbasis web merupakan sistem yang dirancang untuk mempermudah dalam proses menilai tingkat

kepuasan. Sistem ini menggunakan dua entitas yaitu entitas admin dan user. Kewenangan administrator pada sistem ini yaitu:

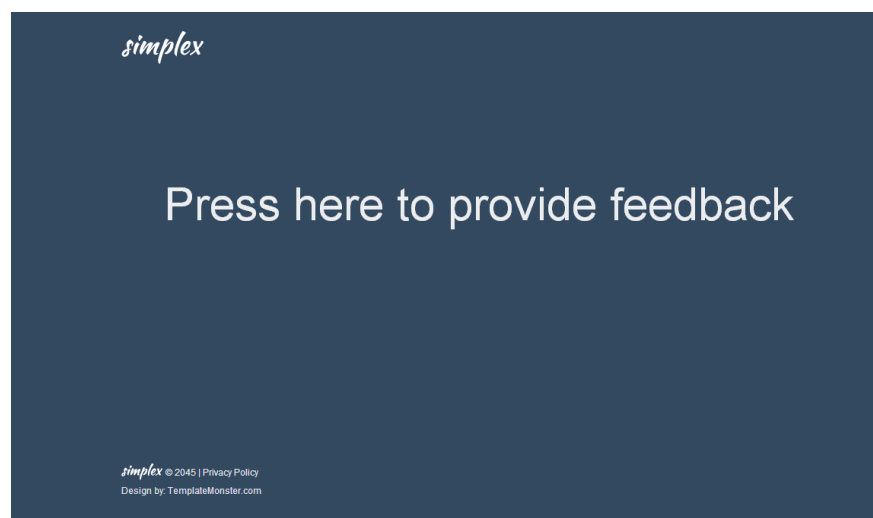
1. Login ke dalam sistem.
2. Melihat data hasil voting.
3. Logout atau keluar dari sistem.

Sedangkan kewenangan user pada sistem ini yaitu memberi voting.

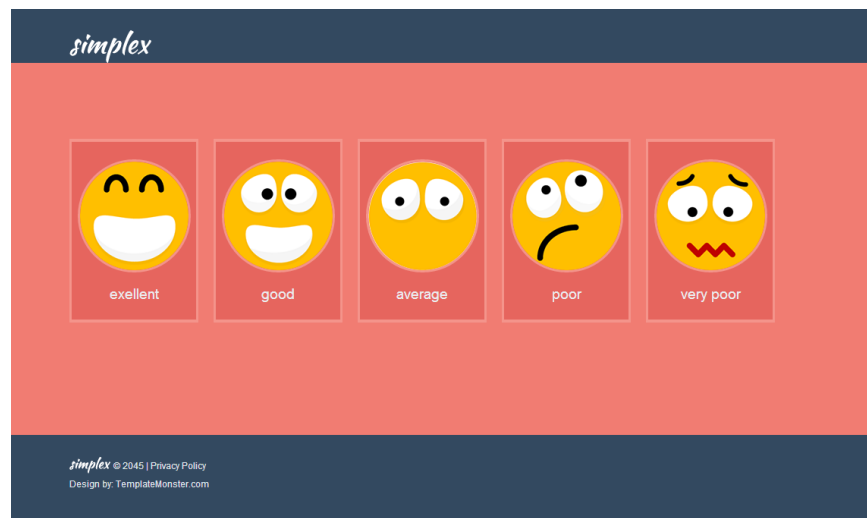
3.4.3 Tampilan Antar Muka Sistem

1. Halaman voting

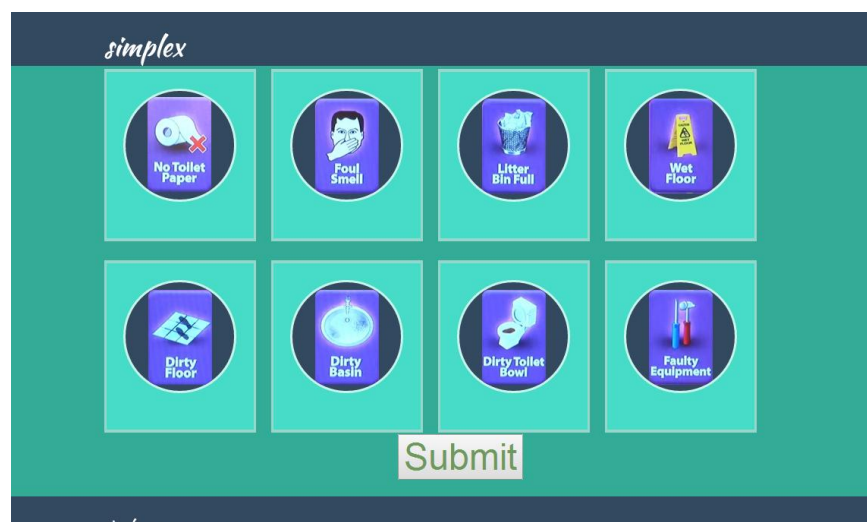
Halaman voting (beranda) merupakan halaman utama ketika user melakukan voting. Template css yang digunakan dalam halaman ini didapatkan dari <http://www.free-css.com/assets/files/free-css-templates/download/page178>. Sedangkan icon smiley didapatkan dari <http://www.iconarchive.com/show/flat-smiley-icons-by-seanau/Smiley-11-icon.html>.



Gambar 3.5 Halaman Home voting



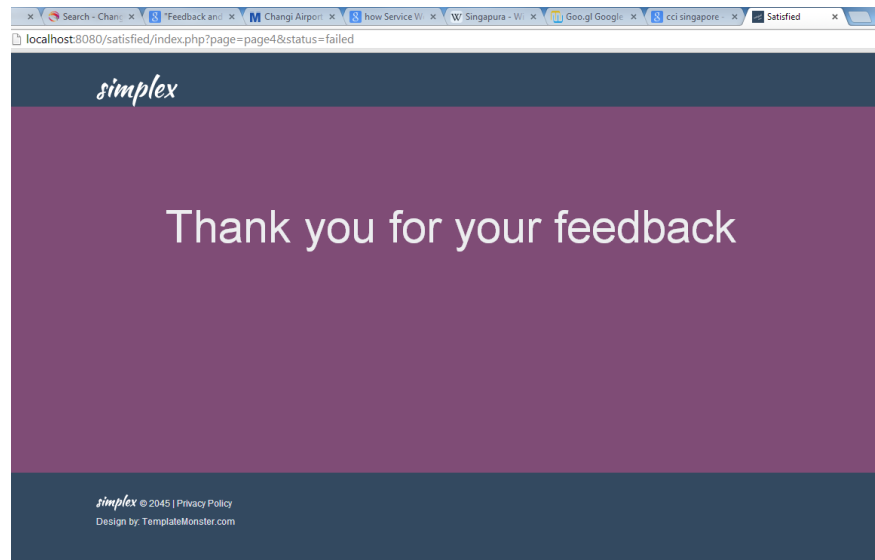
Gambar 3.6 Halaman voting



Gambar 3.7 Halaman lanjutan voting apabila terjadi ketidakpuasan

2. Halaman Feedback system ke user

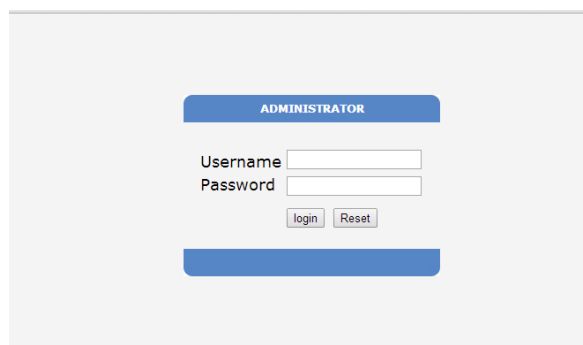
Halaman hasil feedback system ke user merupakan halaman ucapan terima kasih kepada user yang telah memberikan penilaian kepuasan.



Gambar 3.8Tampilan akhir halaman voting

3.4.4 Tampilan Admin Sistem

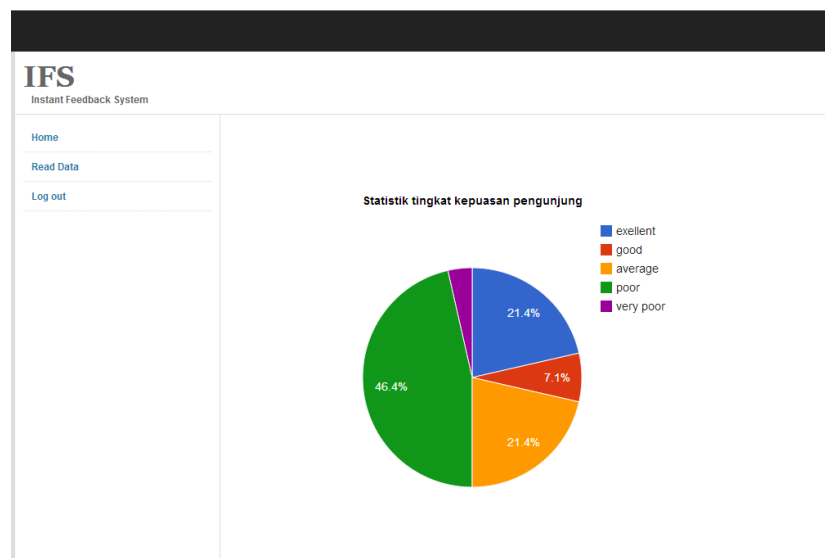
1. Halaman Login Admin



Gambar 3.9 Gambar halaman login admin

2. Halaman Hasil Voting & Kelola voting(reset)

Halaman hasil voting menggunakan bahasa pemrograman php dan database mysql. Sedangkan diagram lingkaran memanfaatkan JSAPI dari GOOGLE yang bisa tarik ke website kita, sehingga kita tidak perlu lagi melakukan banyak coding dalam pebuatannya. Dengan menggunakan JSAPI Google, kita hanya perlu menyediakan data yang akan kita tampilkan dalam bentuk diagram, tentunya data tersebut harus disusun sesuai format dari JSAPI yang sudah ditentukan oleh Google.



Gambar 3.10 Halaman hasil voting yang dilakukan pengunjung

IFS					
Instant Feedback System					
Home	Daftar Biodata				
Read Data	No	Waktu	Feedback	Status	Action
Log out	1	2014-05-20 21:17:28	dirty basin	not yet	Opsi
	2	2014-05-20 21:17:27	dirty toilet bowl	not yet	Opsi
	3	2014-05-20 21:17:24	litter bin full	not yet	Opsi
	4	2014-05-20 20:18:20	dirty basin	not yet	Opsi
	5	2014-05-20 20:17:58	no toilet paper	not yet	Opsi
	6	2014-05-20 20:08:26	litter bin full	fixed pada 2014-05-22 07:10:50	Opsi
© Kerja Praktek UIN Sunan Kalijaga 2014					

Gambar 3.11 Halaman hasil feedback pengunjung

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Cara kerja dari Sistem Indeks Kepuasan secara sederhana adalah pengunjung bandara memberikan feedback tentang layanan di toilet melalui perangkat touchscreen interaktif. Kemudian feedback tersebut diteruskan kepada smartphone petugas kebersihan. Setelah menerima notifikasi tersebut, petugas melakukan instant service transformation.
2. Sistem Indeks Kepuasan dapat meningkatkan kinerja para staff di bandara Changi secara umum. Peningkatan para staff juga berimbas pada tingkat pelayanan terhadap fasilitas toilet Bandara Changi, sehingga meningkatkan kepuasan pengunjung bandara Changi.
3. Dapat membuat prototype dari sistem indeks kepuasan berbasis web ke dalam bahasa pemrograman PHP dan database MySQL.

DAFTAR PUSTAKA

- business & operation review : Changi Airport Group, *Business & Operation Review*, http://www.changiairportgroup.com/export/sites/caas/assets/changi_connection/Business_x_Operations_Review-2012-xPart_2x.pdf, 21 Mei 2014.
- Digilib.unimus.ac.id, 2012 : <http://digilib.unimus.ac.id/files/disk1/118/jtptunimus-gdl-meytaratna-5865-2-babii.pdf>, 21 Mei 2014.
- Fact Sheets on Changi Airport's Customer Centric Initiatives : asiapac.aero/upload/news/55/attachment/4db7ff3bb3eb8.pdf, 21 Mei 2014.
- Id.berita.yahoo.com, 2014 : <https://id.berita.yahoo.com/11-kota-teknologi-paling-hebat-di-asia-093039132.html>, 21 Mei 2014.
- id.wikipedia.org, 2014 : <http://id.wikipedia.org/wiki/Singapore>, 21 Mei 2014.
- Pelajarangame.blogspot.com, 2000 : <http://pelajarangame.blogspot.com/2013/05/fasilitas-umum.html>, 21 Mei 2014.
- Persemakmuran.wordpress.com, 2012 : <http://persemakmuran.wordpress.com/2012/12/15/pelabuhan-dan-penerbangan/>, 21 Mei 2014.
- www.moodiereport.com, 2012 : http://www.moodiereport.com/document.php?C_id=1178&doc_id=25373, 21 Mei 2014.

LAMPIRAN

Source Code Program

1. Menampilkan data rentang rating dari database

```
<?php
include "config/connection.php";

$sql = "select * from rate order by id asc";
$query = mysql_query($sql);
while ($data = mysql_fetch_array($query)){?>
    <a href="opsi/shout.php?id=<?php echo $data['id'];?>">
        <div class="grid_3">
            <div class="box maxheight">
                "
                <div class="text1"><?php echo $data['name'];?>
            </div></a>
        </div>
    </div>
<?php } ?>
```

2. Memasukkan rating yang diberikan ke database

```
<?php
#koneksi database
include "../config/connection.php";

$id = $_GET['id'];
#get value
$sql = "select jumlah from rate where id = '$id'";
$query = mysql_query($sql);
$data = mysql_fetch_array($query);

$jml = $data['jumlah'];
$click = $jml+1;
$sqlUpdate = "update rate set jumlah = '$click' where id = '$id'";
$queryUpdate = mysql_query($sqlUpdate);

//apabila kepuasan < average
if($queryUpdate && $id >3){
    header('location:../index.php?page=page3');
}else{
    header('location:../index.php?page=page4');
}

?>
```

3. Menampilkan masalah yang menyebabkan ketidakpuasan

```
<?php
    include "config/connection.php";

    $sql = "select * from problem order by id asc";
    $query = mysql_query($sql);
    while ($data = mysql_fetch_array($query)){?>
        <div class="grid_4">
            <div class="box">
                <a href="opsi/post.php?id=<?php echo
$data['id'];?>">
                    ">
                </a>
            </div>
        </div>
    <?php } ?>
```

4. Memasukkan penyebab ketidakpuasan ke database

```
<?php
#koneksi database
include "../config/connection.php";

$id = $_GET['id'];
#mengkopi isi tabel sementara
$sql = "INSERT INTO detail
        (id_problem, waktu)
        SELECT id_problem, waktu
        FROM sementara;";
// jalankan query
$query = mysql_query($sql);

#menghapus isi tabel sementara
$sql1 = "DELETE FROM sementara";
//jalankan sql1
$query1 = mysql_query($sql1);

if ($query && $query1){
    header('location:../index.php?page=page4');
}
else{
```

```

header('location:../index.php?page=page4&status=failed');
}
?>

```

5. Menampilkan hasil rating dengan diagram lingkaran menggunakan jsapi pada halaman admin

```

<?php
    error_reporting(0);
    //Buat koneksi ke database
    include "config/connection.php";

    //title yang akan dijadikan judul chart
    $title = 'Statistik tingkat kepuasan pengunjung';

    //Buat query untuk melihat data
    $query = mysql_query('select * from rate');

    while($res = mysql_fetch_array($query)){
        $rate = $res['name'];
        $jumlah= $res['jumlah'];
        $data .= '['.$rate.','.$jumlah.'],';
    }
    //membuang tanda koma di akhir data
    $data = substr($data,0,(strlen($data)-1));
?>
<html>
<head>
    <!--Load the AJAX API-->
    <script type="text/javascript" src="jsapi.js"></script>
    <script type="text/javascript">

        // Load the Visualization API and the piechart package.
        google.load('visualization', '1.0',
        {'packages':['corechart']});

        // Set a callback to run when the Google Visualization
        API is loaded.
        google.setOnLoadCallback(drawChart);

        // Callback that creates and populates a data table,
        // instantiates the pie chart, passes in the data and
        // draws it.

```

```

function drawChart() {

    // Create the data table.
    var data = new google.visualization.DataTable();
    data.addColumn('string', 'Topping');
    data.addColumn('number', 'Slices');
    data.addRows([
        <?php echo $data; ?>
    ]);

    // Set chart options
    var options = {'title': '<?php echo $title; ?>',
                  'width':700,
                  'height':600};

    // Instantiate and draw our chart, passing in some
options.
    var chart = new
google.visualization.PieChart(document.getElementById('chart_d
iv'));
    chart.draw(data, options);
}
</script>
</head>

<body>
    <!--Div that will hold the pie chart-->
    <div id="chart_div"></div>
</body>
</html>

```

6. Menampilkan feedback penyebab ketidakpuasan pada halaman admin

```

<?php include "config/connection.php"; ?>

<h2>Daftar Keluhan</h2>

<table border="0" class="list" cellspacing="0">
    <tr>
        <th>No</th>
        <th>Waktu</th>
        <th>Feedback</th>
        <th>Status</th>
        <th>Action</th>

```

```

    </tr>
    <?php
        $sql = "SELECT detail.id, detail.waktu,
problem.problem, status.status, detail.waktu_fix,
detail.id_status

                FROM problem
                INNER JOIN detail ON problem.id =
detail.id_problem
                INNER JOIN status ON detail.id_status =
status.id

                ORDER BY waktu desc;";
        $query = mysql_query($sql);
        $no = 0;
        while ($data = mysql_fetch_array($query)){
            $no++;
        }
    ?>
    <tr>
        <td><?php echo $no;?></td>
        <td><?php echo $data['waktu'];?></td>
        <td><?php echo $data['problem'];?></td>
        <td><?php
            if ($data['id_status']==0 ){
                echo $data['status'];
            }else{
                echo $data['status'];
                echo " pada ";
                echo $data['waktu_fix'];
            }
        ?></td>
        <td><?php
            if ($data['id_status']==0 ){
                echo "<a onclick=\"return opsi('Apakah
feedback sudah diatasi?')\" href=\"opsi.php?id=?\">?<?php echo
$data['id'];?>"<?php echo ">Ops</a>";
            }else{
                echo "<a onclick=\"return opsi('Feedback
telah diratasi')\" href=\"#\>Ops</a>";
            }
        ?>
    </td>
    </tr>
    <?php } ?>
</table>

```