



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta



**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI
PELAYANAN MASYARAKAT PADA LINGKUNGAN
RUKUN WARGA 052 KELURAHAN BAHAGIA
BERBASIS WEB**

SKRIPSI

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

HILMAWAN FAUZY WIBOWO 2107411009

**PROGRAM STUDI D4 TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA DAN
KOMPUTER
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta



**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI
PELAYANAN MASYARAKAT PADA LINGKUNGAN
RUKUN WARGA 052 KELURAHAN BAHAGIA
BERBASIS WEB**

SKRIPSI

**Dibuat untuk Melengkapi Syarat-Syarat yang Diperlukan untuk
Memperoleh Diploma Empat Politeknik**

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

HILMAWAN FAUZY WIBOWO

2107411009

**PROGRAM STUDI D4 TEKNIK INFORMATIKA
JURUSAN TEKNIK INFORMATIKA DAN KOMPUTER
POLITEKNIK NEGERI JAKARTA**

2025



© Hak



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Hilmawan Fauzy Wibowo
NIM : 2107411009
Jurusan/Program Studi : Teknik Informatika dan Komputer / Teknik Informatika
Judul Skripsi : Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat
Pada Lingkungan Rukun Warga 052 Kelurahan Bahagia
Berbasis Web

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi ini benar-benar merupakan hasil karya sendiri, bebas dari peniruan terhadap karya dari orang lain. Kutipan pendapat dan tulisan orang lain ditunjuk sesuai dengan cara-cara penulisan karya ilmiah yang berlaku.

Apabila di kemudian hari atau dapat dibuktikan bahwa dalam skripsi ini terkandung ciri-ciri plagiat dan bentuk-bentuk peniruan lain yang dianggap melanggar peraturan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Depok, 16 Juli 2025

Yang membuat pernyataan


FD164AMX411799754

(Hilmawan Fauzy Wibowo)

NIM 2107411009



© Hak



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Hilmawan Fauzy Wibowo
NIM : 2107411009
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Skripsi : Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat
Pada Lingkungan Rukun Warga 052 Kelurahan Bahagia
Berbasis Web

Telah diuji oleh tim penguji dalam Sidang Skripsi pada hari Selasa, Tanggal 24, Bulan Juni,
Tahun 2025 dan dinyatakan LULUS.

Disahkan oleh

Pembimbing I : Bambang Warsuta, S.Kom., M.T.I. (Bambang)
Penguji I : Iklima Ermis Ismail, S.Kom., M.Kom. (Iklima)
Penguji II : Asep Taufik Muharram, S.Kom., M.Kom. (Asep)
Penguji III : Iik Muhamad Malik Matin, S.Kom., M.T. (Iik)

Mengetahui:

Jurusan Teknik Informatika dan Komputer

Ketua



Dr. Anita Hidayati, S. Kom., M. Kom.

NIP 197908032003122003



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah Subhanahu Wa Ta'ala atas selesainya penyusunan skripsi ini. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Studi Teknik Informatika. Dalam proses penyusunan skripsi ini, banyak pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuan, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Dr. Anita Hidayati, S.Kom., M.Kom. selaku ketua Jurusan Teknik Informatika dan Komputer;
2. Ibu Euis Oktavianti, S.Si., M.T.I. selaku ketua Program Studi Teknik Informatika;
3. Bapak Bambang Warsuta, S.Kom., M.T.I., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan serta arahan yang sangat berarti selama proses penyusunan skripsi ini;
4. Orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa, dukungan moral, dan semangat tanpa henti dalam setiap langkah penulis;
5. Shane Alisyah Zarlita, selaku pasangan penulis yang telah memberikan dukungan moral maupun material selama proses penyusunan tugas akhir ini.

Tiada kata yang lebih pantas selain ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dalam penyusunan skripsi ini. Semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Bekasi, 15 Januari 2025

Hilmanawan



© Hak



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumukan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Politeknik Negeri Jakarta, saya bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hilmawan Fauzy Wibowo
NIM : 2107411009
Jurusan/Program Studi : Teknik Informatika dan Komputer / Teknik Informatika

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Negeri Jakarta Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif atas karya ilmiah saya yang berjudul:

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT PADA LINGKUNGAN RUKUN WARGA 052 KELURAHAN BAHAGIA BERBASIS WEB

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Politeknik Negeri Jakarta berhak menyimpan, mengalihmediakan/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya tanpa meminta izin dari saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Depok, 16 Juli 2025

Yang membuat pernyataan,




(Hilmawan Fauzy Wibowo)

NIM 2107411009



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pada Lingkungan Rukun Warga 052 Kelurahan Bahagia Berbasis Web

Abstrak

Sistem informasi pelayanan masyarakat di lingkungan Rukun Warga 052 Kelurahan Bahagia berbasis web dirancang untuk meningkatkan efisiensi pelayanan administrasi, penyampaian informasi, serta pengelolaan data warga. Proses administrasi manual yang selama ini dilakukan sering menimbulkan kendala seperti sulitnya menemui pengurus RW atau RT dan kurangnya pelayanan laporan pengaduan atau aspirasi warga. Sistem ini menyediakan fitur-fitur seperti pengajuan surat online, layanan pengaduan atau aspirasi masyarakat, galeri kegiatan, layanan bantuan sosial dan forum diskusi warga. Metode pengembangan menggunakan model Waterfall, dengan implementasi menggunakan framework codeigniter. Sistem ini diharapkan dapat memberikan kemudahan bagi warga dalam mendapatkan pelayanan yang cepat, tepat waktu, dan terintegrasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sistem ini dapat berjalan dengan baik sesuai dengan kebutuhan pengguna. Hal ini dilihat dari hasil pengujian blackbox yang menunjukkan bahwa 13 skenario berjalan dengan baik tidak ada kegagalan sistem. Pengujian UAT mendapatkan total nilai persentase sebesar 86% yang termasuk dalam kategori sangat baik.

Kata Kunci: Sistem informasi, pelayanan masyarakat, Waterfall, CodeIgniter, website.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS.....	vi
<i>Abstrak</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	5
TINJAUAN PUSTAKA	5
2.1 Rancang Bangun.....	5
2.2 Sistem Informasi.....	5
2.3 Pelayanan.....	5
2.4 Web	6
2.5 MySQL.....	6
2.6 PHP.....	6
2.7 CodeIgniter.....	7
2.8 Metode <i>Waterfall</i>	7
2.9 Penelitian Terdahulu.....	9
BAB III	13
PERENCANAAN DAN REALISASI.....	13



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

3.1 Rancangan Penelitian	13
3.2 Tahapan Penelitian	13
3.2.1 Identifikasi Masalah.....	14
3.2.2 Pengumpulan Data.....	15
3.2.3 Analisis Kebutuhan Sistem.....	15
3.2.4 Perancangan Sistem	15
3.2.5 Implementasi Sistem.....	15
3.2.6 Pengujian Sistem.....	15
3.2.7 Penulisan Laporan.....	16
3.3 Objek Penelitian	16
BAB IV	17
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	17
4.1 Analisis Kebutuhan Sistem	17
4.1.1 Kebutuhan Fungsional.....	17
4.1.2 Kebutuhan Non Fungsional	18
4.1.3 Proses Bisnis.....	18
4.2 Perancangan Sistem.....	26
4.2.1 <i>Use Case Diagram</i>	26
4.2.2 <i>Activity Diagram</i>	27
4.2.3 ERD	38
4.2.4 Rancangan Antarmuka (<i>User Interface</i>).....	39
4.3 Implementasi Sistem	46
4.4 Pengujian	54
4.4.1 Deskripsi Pengujian	54
4.4.2 Prosedur Pengujian	54
4.4.3 Data Hasil Pengujian	57
4.4.4 Analisis Data Pengujian.....	62
BAB V.....	65
PENUTUP	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	61
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS	65
LAMPIRAN.....	66



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Metode Waterfall.....	8
Gambar 3. 1 Tahapan Penelitian	14
Gambar 4. 1 Proses Bisnis Pelayanan Masyarakat Berjalan Saat Ini	19
Gambar 4. 2 Proses Bisnis Pelayanan Administrasi Masyarakat RW052	21
Gambar 4. 3 Proses Bisnis Pelayanan Pengaduan Masyarakat RW052	23
Gambar 4. 4 Proses Bisnis Pelayanan Bansos Masyarakat RW052	25
Gambar 4. 5 Use Case Diagram	27
Gambar 4. 6 Activity Diagram Registrasi Warga	28
Gambar 4. 7 Activity Diagram Login Warga.....	28
Gambar 4. 8 Activity Diagram Login Admin	29
Gambar 4. 9 Activity Diagram Permohonan Surat	30
Gambar 4. 10 Activity Diagram Layanan Pengaduan	30
Gambar 4. 11 Activity Diagram Layanan Bantuan Sosial	31
Gambar 4. 12 Activity Diagram Layanan Forum Diskusi Warga	32
Gambar 4. 13 Activity Diagram Dashboard	32
Gambar 4. 14 Activity Diagram Manajemen Permohonan Surat	33
Gambar 4. 15 Activity Diagram Manajemen Pengaduan	34
Gambar 4. 16 Activity Diagram Kelola Layanan Bantuan Sosial	35
Gambar 4. 17 Activity Diagram Kelola Web.....	36
Gambar 4. 18 Activity Diagram Kelola Data Warga	37
Gambar 4. 19 ERD.....	38
Gambar 4. 20 Wireframe Halaman Utama	39
Gambar 4. 21 Wireframe Halaman login	40
Gambar 4. 22 Wireframe Halaman Registrasi	40
Gambar 4. 23 Wireframe Halaman Permohonan Surat	41
Gambar 4. 24 Wireframe Halaman Pengaduan.....	41
Gambar 4. 25 Wireframe Halaman Layanan Bantuan Sosial	42
Gambar 4. 26 Wireframe Dashboard RW.....	42
Gambar 4. 27 Wireframe Manajemen Permohonan Surat	43
Gambar 4. 28 Wireframe Manajemen Kelola Data Warga.....	43
Gambar 4. 29 Wireframe Manajemen Kelola User	44
Gambar 4. 30 Wireframe Dashboard RT	44
Gambar 4. 31 Wireframe Manajemen Layanan Bantuan Sosial.....	45
Gambar 4. 32 Wireframe manajemen Pengaduan.....	45
Gambar 4. 33 Wireframe Halaman Forum Diskusi Warga.....	46
Gambar 4. 34 Interface Halaman Utama.....	47
Gambar 4. 35 Interface Halaman Login.....	47
Gambar 4. 36 Interface Halaman Registrasi	48
Gambar 4. 37 Interface Halaman Permohonan Surat.....	48
Gambar 4. 38 Interface Halaman Pengaduan.....	49



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Gambar 4. 39 Interface Halaman Layanan Bantuan Sosial	50
Gambar 4. 40 Interface Halaman Dashboard RW	50
Gambar 4. 41 Interface Halaman Manajemen Permohonan Surat.....	51
Gambar 4. 42 Interface Halaman Kelola Data Warga	51
Gambar 4. 43 Interface Halaman Manajemen Kelola User	52
Gambar 4. 44 Interface Halaman Dashboard RT	52
Gambar 4. 45 Interface Halaman Menejemen Layanan Bantuan Sosial	53
Gambar 4. 46 Interface Halaman Manajemen Pengaduan.....	53
Gambar 4. 47 Interface Halaman Forum Diskusi Warga.....	54





Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Penduduk RW 052.....	1
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	9
Tabel 3. Bobot Penilaian UAT	55
Tabel 4. Nilai Interpretasi Skor	55
Tabel 5. Pernyataan UAT.....	56
Tabel 6. Hasil Pengujian Black Box Testing	57
Tabel 7. Hasil Pengujian UAT	60
Tabel 8 Nilai Persentase UAT	61

**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam melaksanakan tugas dari pemerintah Kelurahan, RW memiliki peran penting dalam pelayanan kepada masyarakat. RW berperan dalam mempermudah proses layanan administrasi, seperti surat-menyurat dan pengurusan dokumen lainnya. Selain itu, RW juga bertanggung jawab dalam menyampaikan informasi atau berita dari pihak Kelurahan kepada warga, menjaga kerukunan antarwarga, serta memastikan keamanan dan ketertiban lingkungan sekitar.

Pada lingkungan Rukun Warga 052 ini memiliki luas wilayah 122,217.24 m² yang terdiri dari 3 RT, 102 kepala keluarga dan jumlah penduduk 428 (data jumlah penduduk RW 052) dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1. Jumlah Penduduk RW 052

Sumber: (Data Penduduk RW 052 Tahun 2025)

No.	Indikator	Jumlah Penduduk 2025
1	Jumlah Penduduk	428
2	Jumlah Kepala Keluarga	102
3	Jumlah Laki-laki	224
4	Jumlah Perempuan	204

Kurangnya kesiapan organisasi Rukun Warga dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dapat menimbulkan berbagai masalah. Salah satu contohnya adalah proses administratif RW masih dilakukan secara manual, seperti surat-menyurat yang dicetak dan tulis tangan. Selain itu, apabila pengurus RT atau pengurus RW tidak berada di rumah, maka diperlukan waktu untuk menunggu hingga mereka datang, yang tentu saja akan menguras waktu dan tenaga. Berdasarkan standar waktu pembuatan surat pada organisasi pemerintahan desa waktu paling lama 1 (satu) kali 24 jam sejak tanggal diterima permohonan bagi yang telah lengkap dan memenuhi semua persyaratan (SK-SOP Pelayanan Desa Geneng, 2021). Namun berdasarkan wawancara dengan ketua RW 052 dan



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

narasumber yang terjadi saat ini pembuatan surat memakan waktu 2 - 3 hari, salah satu faktornya adalah warga tidak dapat menemui ketua RT dan ketua RW di kantor, sedangkan layanan surat – menyurat yang dibutuhkan masyarakat dapat terjadi kapan saja, salah satu contoh permintaan per hari bisa mencapai 5 orang pada waktu tertentu, terlebih lagi saat pendaftaran masuk sekolah, yang di mana tingginya permintaan pelayanan surat menyurat.

Permasalahan lainnya terkait dengan pengaduan masyarakat. Pengaduan masyarakat berperan penting dalam pembangunan lingkungan dan pengawasan pemerintah. Laporan ini membantu mengevaluasi kebijakan, mengidentifikasi masalah dengan cepat, dan memberikan solusi yang tepat (Muhammad and Kaafi, A.A., 2023). Pada Wawancara dengan ketua RW 052 proses pelaporan atau pengaduan di RW 052 masih mengandalkan komunikasi melalui aplikasi pesan. Namun, aplikasi pesan ini bisa menimbulkan beberapa masalah lainnya, seperti contoh laporan yang diajukan tenggelam karena tersilap oleh laporan-laporan lainnya sehingga pengelolaan pelaporan tidak dapat dilakukan dengan baik, sehingga rawan hilang atau terlewat jika tidak segera ditindaklanjuti. Sebagai contoh, pengaduan terkait kehilangan motor yang membutuhkan tindakan cepat dapat terabaikan jika pesan tenggelam di antara banyaknya percakapan lain. Hal ini membuat masyarakat merasa layanan pengaduan kurang responsif dan tidak efektif dalam mengatasi permasalahan.

Dalam hal ini untuk mengatasi permasalahan pada obyek penelitian di RW 052 Kelurahan Bahagia membutuhkan adanya fasilitas atau layanan surat menyurat sehingga memudahkan warga dalam pengajuan surat menyurat secara *online* dan juga akan menghemat waktu yang tidak harus bertemu langsung dengan ketua RT/RW, pembuatan layanan pengaduan atau pelaporan sehingga warga dapat membuat laporan atau aspirasi untuk dapat di tindak lanjuti langsung oleh pengurus RT, layanan media informasi berita mengenai pengumuman, layanan kegiatan warga dan galeri pada setiap kegiatan warga berupa foto sebagai dokumentasi kegiatan dan pembuatan layanan bantuan sosial sehingga mengurangi terjadinya kecurangan dikarenakan penyaluran dana yang kurang tepat. Sistem ini akan dikelola langsung oleh pengurus RT dan RW untuk memudahkan warga dalam

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

mendapatkan pelayanan yang terbaik dan tepat waktu. Maka dilakukan rancang bangun sistem informasi pelayanan masyarakat pada lingkungan Rukun Warga 052 Kelurahan Bahagia berbasis web.

Terdapat 3 penelitian sejenis sebelumnya yang fokus pada pengembangan sistem informasi untuk pelayanan masyarakat. Namun, penelitian ini memiliki perbedaan dengan menyediakan fitur tambahan, seperti fasilitas pengaduan atau aspirasi masyarakat kepada pengurus, media informasi berupa galeri kegiatan, layanan bantuan sosial dan forum diskusi warga. Fitur-fitur tambahan ini dirancang untuk meningkatkan pelayanan masyarakat di lingkungan RW 052.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijelaskan maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana merancang dan mengimplementasikan sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web untuk RW 052 Kelurahan Bahagia?”

1.3 Batasan Masalah

1. Pembuatan *website* menggunakan *Framework CodeIgniter*.
2. Aplikasi yang dibangun berbasis web.
3. Aplikasi ini membuat fitur surat-menyurat, ada beberapa jenis surat antara lain: Surat pengantar RT/RW, surat izin tempat, surat keterangan kematian, surat undangan, surat izin keramaian, surat pindah, surat domisili dan surat izin usaha.
4. Aplikasi ini terdapat fitur pengaduan atau pelaporan, layanan bantuan sosial dan forum diskusi warga
5. Pengembangan aplikasi menggunakan metode *Waterfall*.
6. Studi kasus pada penelitian ini adalah RW 052 dan terdapat 3 RT.

1.4 Tujuan dan Manfaat

1.4.1 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk membangun sistem informasi pelayanan masyarakat RW 052 yang dilengkapi dengan fitur-fitur guna mempermudah warga dalam mengakses layanan surat menyurat, mengajukan laporan atau pengaduan, memperoleh informasi terkait kegiatan warga, serta mendapatkan layanan bantuan sosial.



Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

1.4.2 Manfaat Penelitian

Manfaat dari pembuatan aplikasi ini adalah mempercepat proses surat menyurat secara *online* bagi warga serta meningkatkan sistem informasi dan pelayanan di lingkungan RW 052.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan ini disusun untuk mempermudah proses penyusunan skripsi, sehingga diperlukan pengaturan sistematika yang terstruktur dengan baik dan benar sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas tentang latar belakang permasalahan, perumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang uraian landasan teori yang digunakan dalam penelitian, serta gambaran penelitian terdahulu.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang metode yang akan digunakan, meliputi rancangan penelitian, tahapan penelitian dan objek penelitian.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini membahas tentang analisis dan perancangan sistem, realisasi atau implementasi, serta pengujian sistem informasi pelayanan masyarakat.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini menguraikan tentang kesimpulan akhir dari hasil penelitian dan saran untuk penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pengembangan yang telah dilakukan pada pembuatan “Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pada Lingkungan Rukun Warga 052 Kelurahan Bahagia Berbasis Web” , maka dapat disimpulkan bahwa penelitian ini telah berhasil merancang dan mengembangkan sistem informasi pelayanan masyarakat RW 052 berbasis web yang sudah sesuai dengan *requirement* dan dapat diakses melalui komputer maupun smartphone, guna mempermudah proses pelayanan masyarakat RW 052, pelayanan surat menyurat, pengelolaan data warga, penyampaian informasi kegiatan, pengaduan atau aspirasi warga, serta forum diskusi antara warga dan pengurus RT/RW.

Hasil pengujian dengan metode *black box testing*, seluruh fungsi sistem telah berjalan sesuai dengan kebutuhan fungsional dan tidak adanya *bug* atau kegagalan sistem. Pengujian *user acceptance testing (UAT)*, diperoleh hasil nilai persentase keseluruhan sebesar 86%, yang merupakan kategori “sangat baik”. Dengan demikian, sistem informasi pelayanan masyarakat RW 052 berbasis web telah layak digunakan, sesuai kebutuhan fungsional, dan mendapat respons sangat baik dari pengguna. Sistem ini diharapkan dapat menunjang pelayanan dan komunikasi yang lebih efisien antara warga dan pengurus RW.

5.2 Saran

Saran untuk pengembangan sistem selanjutnya adalah sebagai berikut:

1. Disarankan dilakukan integrasi dengan sistem administrasi tingkat kelurahan atau kota guna mempercepat proses validasi dokumen dan memperkuat sinergi antar lapisan pemerintahan.
2. Pengembangan fitur pembayaran iuran warga secara online juga direkomendasikan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam pengelolaan keuangan RT/RW.

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, W., Rio, U., Muzawi, R., Nasution, T. and Haryono, D., 2021. Penguatan Pengelolaan Website Desa Untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Kependudukan di Desa Pasir Baru Rokan Hulu. *Abdifomatika: Jurnal Pengabdian Masyarakat Informatika*, 1(1), pp.8–17. <https://doi.org/10.25008/abdifomatika.v1i1.132>.
- Aleinikova, O., Kravchenko, S., Zvonar, V., Hurochkina, V., Brechko, O. and Buryk, Z. (2020). Project Management Technologies in Public Administration - Borys Grinchenko Kyiv Metropolitan University Institutional repository. [Kubg.edu.ua](https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/41314/1/O_Aleinikova_S_Kravchenko_V_%D0%9Durochkina_V_Zvonar_V_Brechko_O_Buryk_JMIDS_23_ISS_FITU.pdf). [online] doi:https://elibrary.kubg.edu.ua/id/eprint/41314/1/O_Aleinikova_S_Kravchenko_V_%D0%9Durochkina_V_Zvonar_V_Brechko_O_Buryk_JMIDS_23_ISS_FITU.pdf.
- Arum Ekasari Putri (2019). EVALUASI PROGRAM BIMBINGAN DAN KONSELING: SEBUAH STUDI PUSTAKA. *JBKI (Jurnal Bimbingan Konseling Indonesia)*, [online] 4(2), pp.39–39. doi:<https://doi.org/10.26737/jbki.v4i2.890>.
- Bastari, M.A., Darmansah, D. and Rakhmadani, D.P. (2022). Sistem Informasi Jasa Cuci Interior Rumah dan Mobil Menggunakan Metode User Acceptance Test. *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)*, [online] 9(2), p.305. doi:<https://doi.org/10.30865/jurikom.v9i2.3926>.
- Erwan Effendy, Siregar, E.A., Putri Chairina Fitri and Ibnu Alif Syahbana Damanik (2023). MENGENAL SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DAKWAH (PENGERTIAN SISTEM, KARAKTERISTIK SISTEM). *Jurnal Pendidikan dan Konseling (JPDK)*, [online] 5(2), pp.4343–4349. doi:<https://doi.org/10.31004/jpdk.v5i2.14061>.
- Galyleo Ilham Setyaka, Sri Wulandari and Handayani, I. (2024). Implementasi Aplikasi Reservasi Tiket Pada Hutan Pinus Kalilo Purworejo Berbasis Mobile. *Jurnal Indonesia Manajemen Informatika dan Komunikasi*, [online] 5(2), pp.2059–2069. doi:<https://doi.org/10.35870/jimik.v5i2.827>.

Indra Wahyudi, Fahrullah Fahrullah, Faza Alameka and Haerullah Haerullah (2023). ANALISIS BLACKBOX TESTING DAN USER ACCEPTANCE TESTING TERHADAP SISTEM INFORMASI SOLUSIMEDSOSKU. *JURNAL TEKNOSAINS KODEPENA*, [online] 4(1), pp.1–9. doi:<https://doi.org/10.54423/jtk.v4i1.54>.

keltunggulwulung (2022). *Surat Pengantar RT RW - Kelurahan Tunggulwulung Kota Malang*. [online] Kelurahan Tunggulwulung Kota Malang - Selamat datang di Website Kelurahan Tunggulwulung Kota Malang. Available at: <https://keltunggulwulung.malangkota.go.id/layanan-publik/adminkel/surat-pengantar-RT->

Mahardika, B.T., 2020. Perancangan Sistem Informasi Management Siswa Berprestasi Berbasis Android Pada Smk Pgri Rawalumbu. *Jurnal Sains & Teknologi Fakultas Teknik*, 10(2), pp.30–39.

Malik, I. and Zakaria, H., 2023. IMPLEMENTASI SISTEM DETEKSI BANJIR MENGGUNAKAN MIKROKONTROLER NODEMCU ESP8266 MELALUI NOTIFIKASI WHATSAPP GATEWAY DAN ALARM: Studi Kasus: Pintu Air Danau Tarakan. *LOGIC: Jurnal Ilmu Komputer dan Pendidikan*, [online] 1(4), pp.746–752. Available at: <<https://journal.mediapublikasi.id/index.php/logic>>.

Marlina, P., Wijaya, K., Tinggi, S., Informatika, M. and Prabumulih, D. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Berbasis Web: Studi Kasus: SD Negeri 18 Tanah Abang. *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi dan Informatika*, [online] 2(3), pp.2746–1335.

Mayasa Kurnia and Abdul Rohman (2023). Sistem Informasi RT (SIRT) Berbasis Web Dengan Menggunakan Metode Waterfall Sebagai Media Komunikasi Warga. *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*, [online] 2(1), pp.27–37. doi:<https://doi.org/10.35473/jamastika.v2i1.2146>.

Muhammad and Kaafi, A.A. (2023). Perancangan Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di RW.001 Kelurahan Sunter Jaya Jakarta. *Simpatik Jurnal Sistem Informasi dan Informatika*, [online] 3(2), pp.87–96. doi:<https://doi.org/10.31294/simpatik.v3i2.2556>.

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta

2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

- None Rina Noviana (2022). PEMBUATAN APLIKASI PENJUALAN BERBASIS WEB MONJA STORE MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL. *Jurnal Teknik dan Science*, [online] 1(2), pp.112–124. doi:<https://doi.org/10.56127/jts.v1i2.128>.
- Nur Muhammad Arofiq, Anggita Laksana and Aries Saifudin (2023). Pengujian Sistem Schedule Planning Produksi Dengan Metode Black Box Testing pada PT. Smartfren Telecom TBK Untuk Pemula. *TEKNOBIS : Jurnal Teknologi, Bisnis dan Pendidikan*, [online] 1(1), pp.71–79. Available at: <https://jurnalmahasiswa.com/index.php/teknobis/article/view/234>
- Nur, W. and Titin Kristiana (2021). PERANCANGAN APLIKASI SISTEM SURAT MENYURAT RUKUN WARGA RW 06 PESANGGRAHAN BERBASIS WEB. *Reputasi Jurnal Rekayasa Perangkat Lunak*, [online] 2(2), pp.92–101. doi:<https://doi.org/10.31294/reputasi.v2i2.859>.
- Otanius Laia, Odaligoziduhu Halawa and Palindungan Lahagu (2022). Pengaruh Sistem Informasi Manajemen Terhadap Pelayanan Publik. *Jurnal Akuntansi Manajemen dan Ekonomi*, [online] 1(1), pp.70–76. doi:<https://doi.org/10.56248/jamane.v1i1.15>.
- Reza Hermiati, Asnawati Asnawati and Indra Kanedi (2021). PEMBUATAN E-COMMERCE PADA RAJA KOMPUTER MENGGUNAKAN BAHASA PEMROGRAMAN PHP DAN DATABASE MYSQL. *JURNAL MEDIA INFOTAMA*, [online] 17(1). doi:<https://doi.org/10.37676/jmi.v17i1.1317>.
- Sari, I.P., Azzahrah Azzahrah, Isnaini Faiz Qathrunada, Lubis, N. and Thamita Anggraini (2022). Perancangan Sistem Absensi Pegawai Kantoran Secara Online pada Website Berbasis HTML dan CSS. *Blend Sains Jurnal Teknik*, [online] 1(1), pp.8–15. doi:<https://doi.org/10.56211/blendsains.v1i1.66>.
- Setiyani, L. and Tjandra, E. (2021). ANALISIS KEBUTUHAN FUNGSIONAL APLIKASI PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA STUDI KASUS: STMIK ROSMA KARAWANG. *Jurnal Inovasi Pendidikan dan Teknologi Informasi (JIPTI)*, [online] 2(1), pp.8–17. doi:<https://doi.org/10.52060/pti.v2i01.465>.
- Setyaka, G.I., Wulandari, S. and Handayani, I. (2024). Implementasi Aplikasi Reservasi Tiket Pada Hutan Pinus Kalilo Purworejo Berbasis

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Mobile. *Jurnal Indonesia : Manajemen Informatika dan Komunikasi*, [online] 5(2), pp.2059–2069. doi:<https://doi.org/10.35870/jimik.v5i2.827>.

Syaebani, A., Tyasmala, D.V., Maulani, R., Utami, E.D. and Wahyuni, S.N. (2021). PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN SURAT MENYURAT (SIRA) BERBASIS WEBSITE DENGAN MENGGUNAKAN FRAMEWORK CODEIGNITER. *Journal of Information System Management (JOISM)*, [online] 3(2), pp.59–65. doi:<https://doi.org/10.24076/joism.2021v3i2.446>.

Wahyudin Wahyudin, Fredy Rizqi Maulana, M. Faisol, Y. Yolanda, and E. Zuraidah, “Aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Rukun Tetangga 02 Kelurahan Kalibaru Berbasis Website,” *JPM: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, vol. 2, no. 1, pp. 14–21, 2021

Widatama Krisna, Muhammad, H.J. and Ambadar, N. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Menggunakan Framework Codeigniter Pada universitas Muhammadiyah Purworejo. *Jurnal Sistem Cerdas*, [online] 5(2), pp.107–116. doi:<https://doi.org/10.37396/jsc.v5i2.187>.

Zulfiyan & Marta, R. (2022). Design and build a web-based public service administration system using the CodeIgniter framework. *Journal of Information Technology and Education*, 15(2), pp. 74–86. doi: 10.24036/tip.v15i2.

1807412012, Aditya Nurwahyudi (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Rukun Tetangga Pada Desa Kadumanggu Berbasis Web - Repository Politeknik Negeri Jakarta. *Pnj.ac.id*. [online] doi:https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/6121/1/identitas_skripsi.pdf.

2007411014, Putri Dzakiyah Fauziyah (2024). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI DAN VISUALISASI DATA INVENTARIS OBAT BERBASIS WEB - Repository Politeknik Negeri Jakarta. *Pnj.ac.id*. [online]doi:[https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/19180/1/Putri%20Dzakiyah h%20Fauziyah_2007411014_Halaman%20Identitas%20Skripsi.pdf](https://repository.pnj.ac.id/id/eprint/19180/1/Putri%20Dzakiyah%20Fauziyah_2007411014_Halaman%20Identitas%20Skripsi.pdf).

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS



Hilmawan Fauzy Wibowo

Lulus dari SDN Kaliabang Tengah VIII Kota Bekasi pada tahun 2015, SMPN 37 Kota Bekasi pada tahun 2018 dan SMK Global Prima Islamic School pada tahun 2021. Saat ini sedang menempuh pendidikan Sarjana Terapan pada Program Studi Teknik Informatika Jurusan Teknik Informatika dan Komputer di Politeknik Negeri Jakarta.



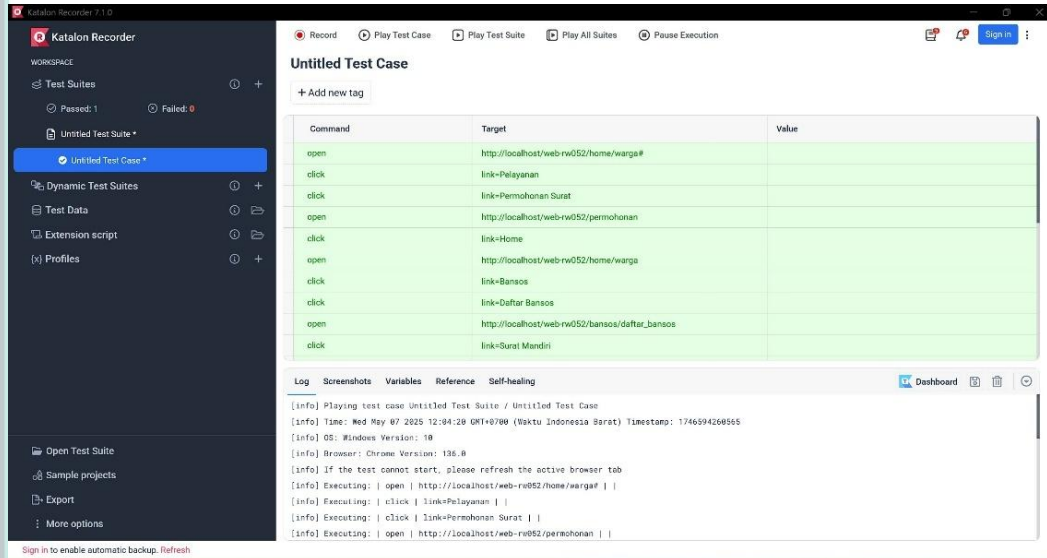
**POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA**

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Pengujian *Black Box Testing*



The screenshot displays the Katalon Recorder interface for an 'Untitled Test Case'. The left sidebar shows the 'WORKSPACE' with 'Test Suites' (1 Passed, 0 Failed), 'Dynamic Test Suites', 'Test Data', 'Extension script', and 'Profiles'. The main area shows a table of test steps:

Command	Target	Value
open	http://localhost/web-rw052/home/warga#	
click	link=Pelayanan	
click	link=Permohonan Surat	
open	http://localhost/web-rw052/permohonan	
click	link=Home	
open	http://localhost/web-rw052/home/warga	
click	link=Bansos	
click	link=Daftar Bansos	
open	http://localhost/web-rw052/bansos/daftar_bansos	
click	link=Surat Mandiri	

Below the table, the 'Log' tab shows the execution log:

```
[info] Playing test case Untitled Test Suite / Untitled Test Case
[info] Time: Wed May 07 2025 12:04:28 GMT+0700 (Waktu Indonesia Barat) Timestamp: 1746594260555
[info] OS: Windows Version: 10
[info] Browser: Chrome Version: 136.0
[info] If the test cannot start, please refresh the active browser tab
[info] Executing: | open | http://localhost/web-rw052/home/warga# | |
[info] Executing: | click | link=Pelayanan | |
[info] Executing: | click | link=Permohonan Surat | |
[info] Executing: | open | http://localhost/web-rw052/permohonan | |
```



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 2 Hasil Pengujian *User Acceptance Testing (UAT)*

Hak Cipta :

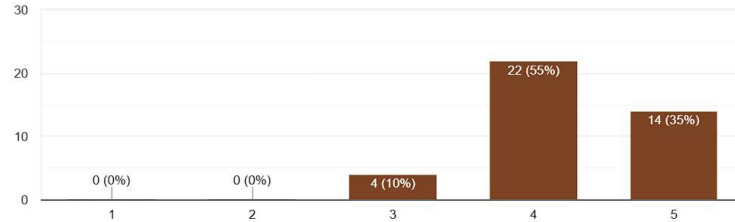
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

PERTANYAAN USER ACCEPTANCE TESTING (UAT)

[Salin diagram](#)

1. Apakah fitur-fitur pada sistem ini dapat berjalan dengan baik?

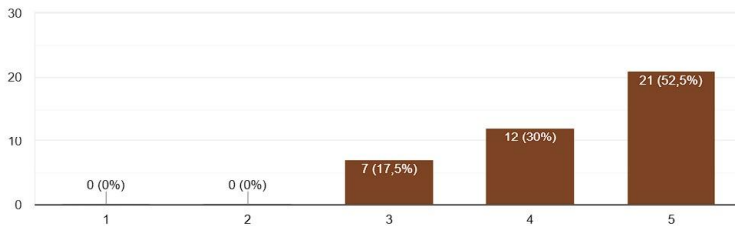
40 jawaban



[Salin diagram](#)

2. Apakah sistem ini dapat menghemat waktu dalam memproses pelayanan surat menyurat?

40 jawaban



(Lanjutan)

Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

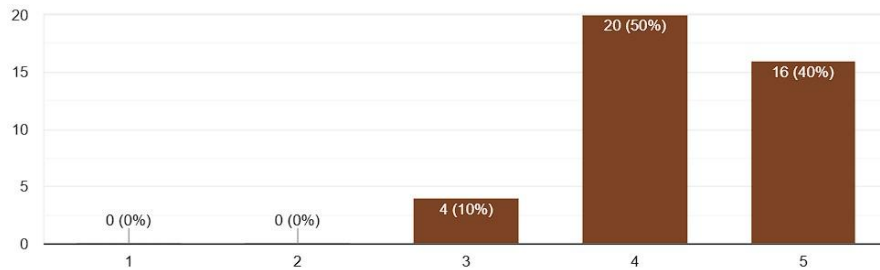
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

3. Apakah informasi yang disampaikan melalui website ini cukup membantu pengguna?

 Salin diagram

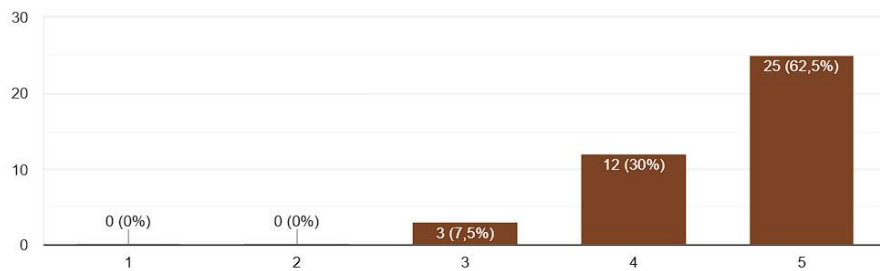
40 jawaban



4. Apakah pelayanan yang terdapat pada sistem ini sangat membantu masyarakat?

 Salin diagram

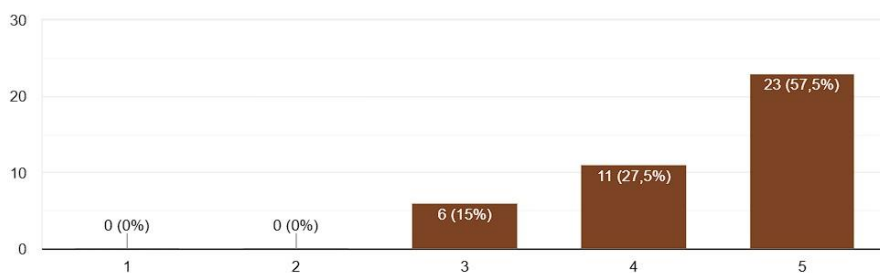
40 jawaban



5. Apakah sistem ini mudah digunakan?

 Salin diagram

40 jawaban



(Lanjutan)



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

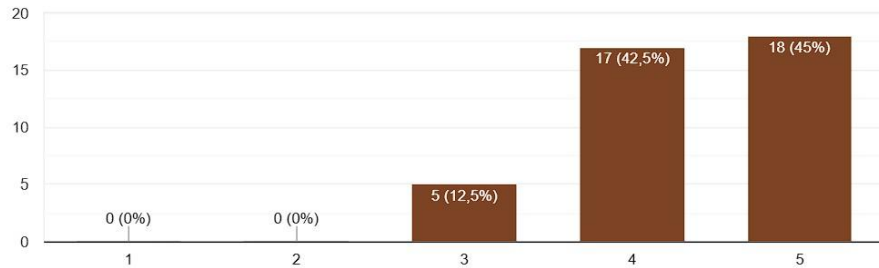
Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

6. Apakah tampilan sistem mudah dipahami?

[Salin diagram](#)

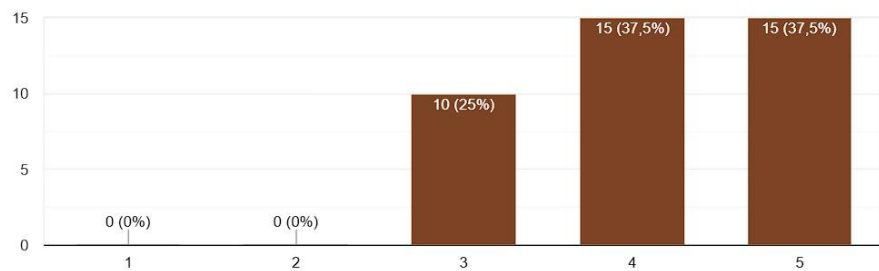
40 jawaban



7. Apakah tampilan pada website ini menarik?

[Salin diagram](#)

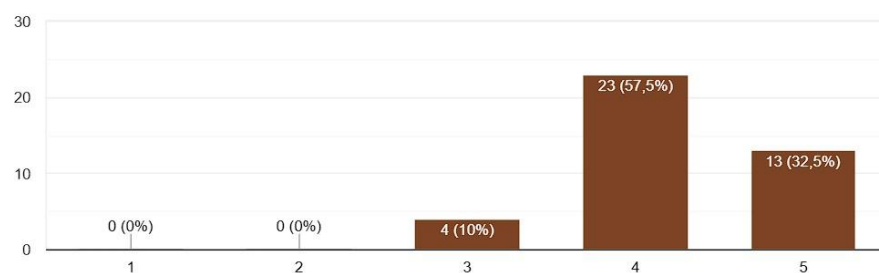
40 jawaban



8. Apakah pemilihan warna sudah terlihat nyaman oleh pengguna?

[Salin diagram](#)

40 jawaban





© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Lampiran 4 Transkrip Bukti Wawancara Dengan Ketua RW 052 dan Ketua RT 01,03

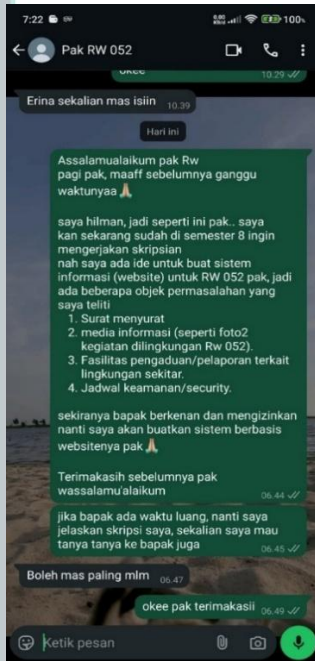
Bukti wawancara dengan Bapak Ketua RW 052 dan Ketua RT 01,03

Wawancara Tempat: Aplikasi Whatsapp dan kediaman Pak RW

Waktu: 15 Januari 2025

Hak Cipta:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

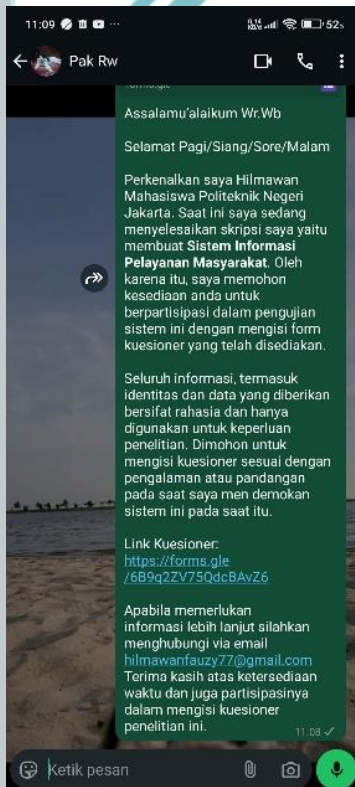


(Lanjutan)

© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta



POLITEKNIK
NEGERI
JAKARTA

Lampiran 5 Transkrip Wawancara Narasumber**Bukti wawancara dengan Narasumber**

Waktu Wawancara : Selasa, 14 Januari 2025

Lokasi Wawancara : Fasilitas Umum (FASUM) RT 003 RW 052

Profil Narasumber

Nama : Erni Lisliana
Umur : 48 Tahun
Jenis Kelamin : Perempuan
Jabatan : Warga (Ibu Rumah Tangga)

Hasil Wawancara

Peneliti : Selamat pagi ibu, boleh minta waktunya sebentar untuk bertanya terkait sistem administrasi RT/RW disini?

Narasumber : Iya pagi, boleh.

Peneliti :Sebelumnya perkenalkan saya Hilmawan Fauzy Wibowo, mahasiswa semester akhir dari kampus pnj, pada saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk memenuhi tugas akhir saya. Untuk itu saya punya beberapa pertanyaan yang akan ditanyakan, apakah sudah bisa kita mulai tanya jawabnya bu?

Narasumber : Boleh.

Peneliti :Oke, langsung saja ke pertanyaan pertama, untuk urusan administrasi surat menyurat di RT/RW ini apakah masih dilakukan secara manual bu?

Narasumber : Iya, masih manual.

Peneliti : Berarti konsepnya pemohon harus mendatangi ketua RT dan RW untuk membuat surat pengantar ya bu?

Narasumber : Benar.

Peneliti : Apakah ada kendala pada saat proses pengajuan surat bu?

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Narasumber : Untuk saat ini kendala yang paling dirasakan itu sulit bertemu dengan RT/RWnya. Karna beliau juga punya kesibukan lain, ada kerjaan di luar juga. Jadi sulit untuk menyesuaikan jadwal temu. Misal paginya saya sudah ke rumah pak RT, tapi ternyata beliau sedang ada pekerjaan lain diluar. Kemudian orang di rumah beliau mengkonfirmasi untuk datang kembali pada sore hari. Lalu saya kembali datang pada sore hari, namun beliau masih belum ada di rumah.

Peneliti : Berarti sejauh ini kendalanya masih dijadwal temu ya bu, itu kan jadwal temu dengan pak RT. Kalau untuk RW gimana bu?

Narasumber : Kurang lebih sama, cuma kalau pak RW disini beliau punya sekretaris yang aktif. Jadi kalau pak RW tidak bisa ditemui untuk meminta tanda tangan, kita bisa menemui sekretarisnya. Karena sekretarisnya punya tanda tangan stempel pak RW.

Peneliti : Kira – kira kalau ada sistem untuk mendigitalisasi urusan administrasi surat menyurat, sistem yang seperti apa yang ibu butuhkan?

Narasumber : Sistem yang praktis dan efisien.

Peneliti : Apa ada karakteristik untuk tampilan sistemnya?

Narasumber : Karena untuk urusan surat menyurat ini biasa dilakukan ibu – ibu atau orang tua, jadi ya kalau bisa tampilannya yang sederhana saja, yang simple dan mudah dimengerti.

Peneliti : Baik bu, mungkin itu saja pertanyaan dari saya. Mungkin nanti kalau ada sosialisasi tentang demonstrasi tampilan desain dari sistemnya, apakah ibu bersedia untuk hadir?

Narasumber : Kalau sedang tidak ada kegiatan saya usahakan hadir.

Peneliti : Baik bu, terima kasih banyak atas waktunya.

Narasumber : Sama – sama nak.

(Lanjutan)

Foto dengan Narasumber



© Hak Cipta milik Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

Hak Cipta :

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber :
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian , penulisan karya ilmiah, penulisan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar Politeknik Negeri Jakarta
2. Dilarang mengumpulkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin dari Jurusan TIK Politeknik Negeri Jakarta

