

SKRIPSI

**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT
ONLINE (E-SERVICE) BERBASIS WEBSITE
SEBAGAI PENUNJANG KINERJA PENGURUS
RT DALAM MELAKSANAKAN PENDATAAN DAN
PELAYANAN WARGA YANG LEBIH EFISIEN
(Studi Kasus : RT 03 RW 02 Kelurahan Jrebeng Lor
Kota Probolinggo)**



Oleh :

Tri Aldi Frandana

NIM: 19083000191

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT
ONLINE (E-SERVICE) BERBASIS WEBSITE
SEBAGAI PENUNJANG KINERJA PENGURUS
RT DALAM MELAKSANAKAN PENDATAAN DAN
PELAYANAN WARGA YANG LEBIH EFISIEN
(Studi Kasus : RT 03 RW 02 Kelurahan Jrebeng Lor
Kota Probolinggo)**



SKRIPSI

Program S1 Sistem Informasi Universitas Merdeka Malang
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Sistem Informasi (S.Kom)

Oleh :

Tri Aldi Frandana

NIM: 19083000191

**PROGRAM S1 SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS MERDEKA
MALANG
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

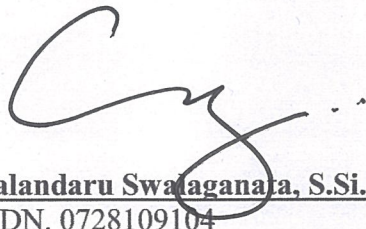
Nama : Tri Aldi Frandana
Nomor Pokok : 19083000191
Universitas : Universitas Merdeka Malang
Fakultas : Teknologi Informasi
Program Studi : Sistem Informasi
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN
MASYARAKAT ONLINE (E-SERVICE) BERBASIS WEBSITE SEBAGAI
PENUNJANG KINERJA PENGURUS RT DALAM MELAKSANAKAN
PENDATAAN DAN PELAYANAN WARGA YANG LEBIH EFISIEN (STUDI
KASUS : RT 03 RW 02 KELURAHAN JREBENG LOR KOTA PROBOLINGGO)

Malang, 27 Juli 2023

DISETUJUI DAN DITERIMA

Ketua Program Studi Sistem Informasi

Dosen Pembimbing



Galandaru Swalaganaja, S.Si., M.Si
NIDN. 0728109104



Ronald David Marcus, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0709097202

Dekan

Fakultas Teknologi Informasi



Dr. Mardiana Andarwati, M.Si
NIDN. 0716037601

**IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN MASYARAKAT
ONLINE (E-SERVICE) BERBASIS WEBSITE
SEBAGAI PENUNJANG KINERJA PENGURUS
RT DALAM MELAKSANAKAN PENDATAAN DAN
PELAYANAN WARGA YANG LEBIH EFISIEN
(Studi Kasus : RT 03 RW 02 Kelurahan Jrebeng Lor
Kota Probolinggo)**

Dipersiapkan dan disusun oleh

Tri Aldi Frandana

19083000191

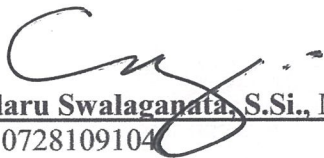
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

Pada Tanggal 27 Juli 2023

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

Sekretaris Penguji

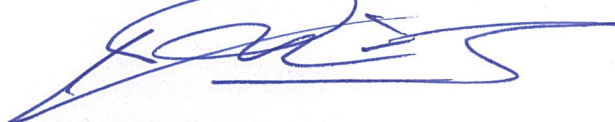


Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si
NIDN. 0728109104



Ronald David Marcus, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0709097202

Anggota Penguji



Ahmad Rofiqul Muslikh, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0724038903

Skripsi ini Telah Diterima Sebagai Salah Satu Peryaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana

Malang, 27 Juli 2023

Dekan Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Merdeka Malang



Dr. Mardiana Andarwati, M.Si
NIDN. 0716037601

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tri Aldi Frandana
Nomor Pokok : 19083000191
Program Studi : Sistem Informasi
Bidang Kajian Skripsi : Sistem Pelayanan Masyarakat Online
(E-Service)
Judul Skripsi : IMPLEMENTASI SISTEM PELAYANAN
MASYARAKAT ONLINE (E-SERVICE) BERBASIS WEBSITE SEBAGAI
PENUNJANG KINERJA PENGURUS RT DALAM MELAKSANAKAN
PENDATAAN DAN PELAYANAN WARGA YANG LEBIH EFISIEN (STUDI
KASUS : RT 03 RW 02 KELURAHAN JREBENG LOR KOTA PROBOLINGGO)
Lokasi Tempat Penelitian : RT 03 RW 02 Kelurahan Jrebeng Lor
Kota Probolinggo
Alamat Rumah Asal : Jl. Kh Abd Hamid Gg.5 No.16 Jrebeng Lor Kec.
Kedopok Kota Probolinggo
No. Telp/Email : 081232482049
frandanatrialdi@gmail.com

Dengan ini menyatakan bahwa saya benar-benar melakukan penelitian dan penulisan skripsi tersebut di atas benar-benar karya saya dan tidak melakukan plagiasi. Jika saya melakukan plagiasi maka saya bersedia untuk dicabut gelar dan akademik saya. Demikian surat pernyataan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 27 Juli 2023

Peneliti,



Tri Aldi Frandana

MOTTO

*

*

*

**TUGASMU DARI TUHAN ITU JADI BAIK,
BUKAN TERLIHAT BAIK DI MATA MANUSIA**

**HIDUPMU YANG (MUNGKIN) KAU ANGGAP
“GINI – GINI AJA” ADALAH (MUNGKIN) CITA – CITA
HIDUP DARI ORANG LAIN, MAKA BERSYUKURLAH.**

(Habib Husein Ja'far)

*

*

*

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan terselesainya skripsi yang telah disusun oleh penulis dengan bantuan saran dan pendapat dosen pembimbing serta penguji, penulis ucapkan banyak terimakasih. Dan penulis sangat bersyukur atas anugerah yang telah diberikan Allah SWT sampai penulis dapat menjalani kuliah untuk mendapatkan gelar sarjana komputer. Penulis mempersembahkan skripsi ini kepada kedua orang tua yang telah mendukung dan memberi kesempatan penulis untuk kuliah, terimakasih untuk semua yang telah diberikan kepada penulis. Kepada rekan-rekan dan keluarga besar penulis yang telah mendukung, penulis ucapkan terimakasih.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: **Implementasi Sistem Pelayanan Masyarakat Online (E-Service) Berbasis Website Sebagai Penunjang Kinerja Pengurus RT Dalam Melaksanakan Pendataan Dan Pelayanan Warga Yang Lebih Efisien (Studi Kasus : RT 03 RW 02 Kelurahan Jrebeng Lor Kota Probolinggo)**. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan rasa terima kasih yang tidak terhingga kepada orang-orang yang telah berperan sehingga dapat terselesaikannya skripsi ini, antara lain:

1. Ibu Dr. Mardiana Andarwati, M.Si selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
2. (alm) Bapak Fikri Amrullah, S.Kom., M.Kom., Dekan Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang terhitung sejak saya masuk kuliah sejak tahun ajaran 2019 hingga 2023, penulis mengucapkan terima kasih atas kesempatan yang telah diberikan.
3. Bapak Galandaru Swalaganata, S.Si., M.Si selaku Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
4. Bapak Ronald David Marcus, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberi arahan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak dan Ibu Dosen serta Karyawan S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Merdeka Malang.
6. Untuk kedua orang tua saya yang telah senantiasa ada dalam mendukung materi, moral, nasehat serta mendoakan kelancaran studi, penulis mengucapkan terima kasih yang dalam.
7. Untuk teman-teman terdekat saya selama kuliah yang berkumpul di “Kos The Raid” yang sama-sama berjuang dari semester satu sampai lulus
8. Teman-teman “KAGE Squad” Dicky Indra, Ady, Riky, Primo, Vicky, dan yang lain telah memberi dukungan hingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan lancar.
9. Teruntuk tunangan saya “Dhea Okta Martalita” yang telah mendukung dalam menyelesaikan skripsi saya baik dukungan tempat, pikiran dan doa.

10. Teman-teman mahasiswa Program Studi S1 Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi yang tidak secara langsung memberi dukungan hingga kelancaran penulis dalam mengerjakan skripsi.
11. Untuk seluruh pihak yang berperan secara langsung maupun tidak langsung yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu. Terima kasih atas dukungan dan semoga doa baik yang telah anda berikan dapat kembali dengan doa baik juga, Aamiin.

Akhir kata, dengan segala kerendahan hati dan keterbatasan penulis saat penyelesaian skripsi ini penulis ucapkan terima kasih yang sangat dalam. Semoga skripsi penulis yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan.

Malang, 27 Juli 2023



Tri Aldi Frandana

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BIODATA PENULIS	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan	3
1.4 Manfaat Penelitian	3
1.5 Batasan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	5
2.1 Landasan Teori	5
2.1.1 Sistem Informasi	5
2.1.2 Sistem Pelayanan	5
2.1.3 Kualitas Pelayanan Publik	6
2.1.4 Pendataan	6
2.1.5 Rukun Tetangga (RT).....	7
2.1.6 <i>E-Service</i>	7
2.1.7 Internet	8
2.1.8 Website.....	8
2.1.9 Bahasa Pemrograman	9

2.1.10 Basis Data (Database).....	11
2.1.11 Black Box.....	12
2.2 Penelitian Terdahulu	13
BAB III METODE PENELITIAN	15
3.1 Tahapan Penelitian.....	15
3.2 Lokasi Penelitian	21
3.3 Pengumpulan Data	21
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	23
4.1 Hasil Pengembangan <i>Website</i>	23
4.1.1 Tampilan <i>Website</i>	23
4.2 Pengujian	34
4.3 Hasil Input Dari Menu Pendataan Warga Di Website Yang Menjadi <i>Database</i>	36
4.4 Hasil Input Dari Menu Pelayanan Surat Warga Di Website Yang Menjadi <i>Database</i>	37
4.5 Paparan Data Wawancara Pada Saat Pengambilan Sampel <i>Database</i> Warga Di RT 03 RW 02 Kelurahan Jrebeng Lor Kota Probolinggo.....	39
BAB V PENUTUP.....	42
5.1 Kesimpulan.....	42
5.2 Saran	43
DAFTAR PUSTAKA.....	44
LAMPIRAN.....	47

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	13
Tabel 3.1 Pertanyaan Wawancara.....	16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Metode Waterfall	15
Gambar 3.2 Flowchart.....	17
Gambar 3.3 Use Case Diagram	18
Gambar 3.4 Activity Diagram Admin	18
Gambar 3.5 Activity Diagram Ketua RT.....	19
Gambar 3.6 Activity Diagram Warga.....	19
Gambar 3.7 Entity Relationship Diagram.....	19
Gambar 3.8 Data Flow Diagram	20
Gambar 3.9 Lokasi Penelitian	21
Gambar 4.1 Tampilan Register.....	23
Gambar 4. 2 Tampilan Login	24
Gambar 4.3 Tampilan Beranda.....	24
Gambar 4.4 Tampilan Menu Pendataan	25
Gambar 4.5 Tampilan Opsi Pendataan	25
Gambar 4.6 Tampilan Isian Kepala Keluarga	26
Gambar 4.7 Tampilan Lanjutan Isian Kepala Keluarga	26
Gambar 4.8 Tampilan Isian Anggota Keluarga	27
Gambar 4.9 Tampilan Lanjutan Isian Anggota Keluarga.....	27
Gambar 4.10 Tampilan Konfirmasi Pendataan	28
Gambar 4.11 Tampilan Pelayanan Surat	28
Gambar 4.12 Tampilan Isian Surat Pengantar.....	29
Gambar 4.13 Tampilan Cetak Surat Pengantar	29
Gambar 4.14 Tampilan Isian Surat Keterangan Tidak Mampu.....	30
Gambar 4.15 Tampilan Cetak Surat Keterangan Tidak Mampu	30
Gambar 4.16 Tampilan Isian Surat Keterangan Domisili	31
Gambar 4.17 Tampilan Cetak Surat Keterangan Domisili.....	31
Gambar 4.18 Tampilan Isian Surat Keterangan Bekerja.....	32
Gambar 4.19 Tampilan Cetak Surat Keterangan Bekerja	32
Gambar 4.20 Tampilan Menu Tentang Kami	33
Gambar 4.21 Tampilan Menu Kontak.....	33

Gambar 4.22 Tampilan Database Pendataan Warga RT 03.....	37
Gambar 4.23 Tampilan Database Pelayanan Warga RT 03.....	38

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Penyuluhan Pendataan dan Pelayanan.....	47
Lampiran 2 Hasil Kuisisioner	49
Lampiran 3 Surat Pelayanan	52
Lampiran 4 Surat Penelitian.....	56
Lampiran 5 Hasil Wawancara	57
Lampiran 6 Foto Wawancara	63
Lampiran 7 Hasil Cek Plagiasi.....	64
Lampiran 8 Form Revisi Ujian Skripsi	65

ABSTRAK

Sistem pelayanan masyarakat merupakan serangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintahan untuk memberikan fasilitas ataupun pelayanan yang baik dan efektif kepada masyarakat dalam berbagai bidang. Saat ini masih banyak pendataan serta pelayanan yang diterapkan masih menggunakan sistem manual yang terbilang kurang efisien, terutama pada RT 03 RW 02 Kelurahan Jebeng Lor Kota Probolinggo. Maka dari itu peneliti melakukan penelitian dengan membuat program *Database* menggunakan *website* serta mengimplementasikan Sistem Pelayanan Masyarakat Online (*E-Service*) kepada warga RT 03 RW 02 Kelurahan Jebeng Lor Kota Probolinggo. Penelitian ini menggunakan metode Waterfall. Hal tersebut peneliti lakukan agar mendapatkan hasil yang akurat, baik itu hasil uji coba maupun hasil akhir. Hasil dari penelitian tersebut adalah *Database* menggunakan *website* untuk mempermudah dalam mengelola data saat melakukan kegiatan pelayanan dan pendataan masyarakat. Saran dari peneliti yaitu pentingnya kesadaran akan adanya perkembangan teknologi sangat dibutuhkan guna untuk memudahkan kegiatan atau aktivitas masyarakat khususnya dalam kegiatan pendataan maupun pelayanan sehingga dalam melakukan hal tersebut lebih memangkas waktu atau jam operasional yang nantinya akan lebih efisien dan lebih efektif.

Kata kunci : Sistem Pelayanan, Pendataan, Database, *Website*, *E-Service*

ABSTRACT

The community service system is a series of activities carried out by the government to provide good and effective facilities or services to the community in various fields. At present there is still a lot of data collection and the services that are implemented still use a manual system which is somewhat inefficient, especially in RT 03 RW 02, Jrebeng Lor Village, Probolinggo City. Therefore the researcher conducted research by making a program *Database* use website as well as implementing the Online Community Service System(*E-Service*) to residents of RT 03 RW 02, Jrebeng Lor Village, Probolinggo City. This study uses the Waterfall method. This is what researchers do in order to get accurate results, both trial results and final results. The results of the study are *Database* used website to make it easier to manage data when carrying out service activities and community data collection. Suggestions from researchers, namely the importance of awareness of the existence of technological developments are needed in order to facilitate community activities or activities, especially in data collection activities and services so that in doing so it reduces time or operational hours which will later be more efficient and more effective.

Keywords: Service System, Data Collection, Database, *Website*, *E-Service*