



***E-LAYANAN PUBLIK KELURAHAN 35 ILIR BERBASIS MOBILE WEB***

**SKRIPSI**

**Disusun oleh:  
KIKI RIZKY AMANDA  
22141010P**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS SAIN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS BINA DARMA  
PALEMBANG  
2024**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**E -Layanan publik kelurahan 35 ilir berbasis mobile web**

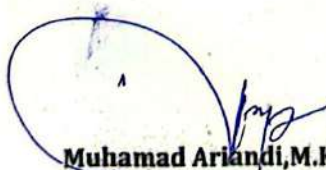
**KIKI RIZKY AMANDA**

**22141010P**

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar  
Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi**

**Pembimbing**

**Palembang, 29 Agustus 2024  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Dekan,**

  
**Muhamad Ariandi, M.Kom.**

  
**Universitas Bina Darma**  
**Fakultas Sains Teknologi**

**Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "E-Layanan publik kelurahan 35 ilir berbasis mobile web"  
Oleh "Kiki Rizky Amanda", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada  
hari Kamis tanggal 29 Agustus 2024.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Muhamad Ariandi, M.Kom.
2. Anggota : Marlindawati, M.M., M.Kom.
3. Anggota : Suyanto, M.M., M.Kom.

(.....)

(.....)

(.....)

Mengetahui,  
Program Studi Sistem Informasi  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Bina Darma  
Ketua,

Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi

Nita Rosa Damayanti, M.Kom., Ph.D.

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : KIKI RIZKY AMANDA

Nim : 22141010P

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya (Tugas Akhir/Skripsi/Tesis) ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapat gelar akademik baik (ahli madya/Sarjana/Megister) di Universitas Bina Darma Palembang atau perguruan tinggi lainnya
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri dengan arahan tim pembimbing
3. Didalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukkan ke dalam daftar Pustaka
4. Karena yakin dengan keaslian karya tulis ini, saya menyatakan bersedia Tugas Akhir/Skripsi/Tesis yang saya hasilkan diunggah ke internet , sehingga dapat diakses publik
5. Surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan apa bila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagai mana mestinya.

Palembang, 29 Agustus 2024

Yang membuat pernyataan



KIKI RIZKY AMANDA

22141010P

## MOTO DAN PERSEMBAHAN

### MOTO :

*“Selagi mau berusaha dan berdoa tidak ada yang tidak mungkin untuk di selesaikan, karena Allah tidak akan menguji seorang hambah nya melebihi batas kemampuan nya”*

### PERSEMBAHAN :

*Alhamdulillah Atas Rahmat dan Hidayah-Nya Allah SWT Akhirnya saya mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan benar. Karya Sederhana ini*

*Kupersembahkan kepada :*

- *Allah SWT.*
- *Kedua Orang Tua ku*
- *Saudara-saudaraku*
- *Pembimbing Skripsi **Muhamad Ariandi, M.Kom***
- *Teman-teman Seperjuangan ku*
- *Almamater Universitas Bina Darma*

## ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi saat ini sudah sedemikian pesat dan terasa sekali manfaatnya didalam menunjang produktifitas kerja sehingga pekerjaan menjadi lebih cepat diselesaikan. Di lingkungan pemerintah dan lembaga pelayanan publik sudah seharusnya yang tidak dapat ditawar lagi karena teknologi informasi terbukti dapat meningkatkan kualitas layanan yang lebih responsif, efektif, efisien dan akuntabel. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 ayat 1 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan diwujudkannya pelayanan secara elektornik mendukung pergerakan E-Goverment semakin cepat. Pelayanan publik pada tingkat pemerintah kelurahan merupakan bagian penting dari layanan prima kepada masyarakat. Namun, sangat disayangkan bahwa pelayanan publik di kelurahan 35 ilir banyak mendapat koreksi dari masyarakat setempat yang menggunakan layanan tersebut. Ini karena sistem pengajuan berkas administrasi saat ini masih dilakukan secara manual, dengan setiap berkas diprint dan diarsipkan secara manual

***Kata kunci*** : *E-Layanan, Publik, Kelurahan, Mobile Web*

## **ABSTRACT**

*The development of information technology is currently so rapid and its benefits are felt in supporting work productivity so that work is completed more quickly. In the government environment and public service institutions, it should be non-negotiable because information technology is proven to improve the quality of services that are more responsive, effective, efficient and accountable. Public services according to Law Number 25 article 1 paragraph 1 of 2009 are activities or series of activities in order to fulfil service needs in accordance with statutory regulations for every citizen and resident for goods, services, and / or administrative services provided by public service providers. With the realisation of electronic services, the movement of E-Goverment is accelerating. Public services at the village government level are an important part of excellent service to the community. However, it is unfortunate that public services in kelurahan 35 ilir have received many corrections from local people who use these services. This is because the current system for submitting administrative files is still done manually, with each file being printed and archived manually.*

**Keywords:** *E-Service, Public, Complaints, Mobile Web*



## KATA PENGANTAR



Puji syukur kehadirat Allah S.W.T karena berkat rahmat dan karunia-Nya jualah, Skripsi ini dapat diselesaikan guna memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana komputer sebagai proses akhir dalam menyelesaikan pendidikan dibangku kuliah. Dalam skripsi ini, tentunya masih jauh dari sempurna. Hal ini dikarenakan keterbatasan pengetahuan yang dimiliki. Oleh karena itu dalam rangka melengkapi kesempurnaan dari penulisan skripsi ini diharapkan adanya saran dan kritik yang diberikan bersifat membangun.

Pada kesempatan yang baik ini, tak lupa penulis menghaturkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dalam penulisan skripsi ini, terutama kepada:

1. Dr. Sunda Ariana.,M.Pd.,M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang
2. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI., MKM. selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi
3. Nita Rosa Damayanti, M.Kom.,Ph.D. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. Muhammad Ariandi, M.Kom. selaku Pembimbing yang telah membimbing saya dalam penyusunan penulisan skripsi ini.
5. Marlindawari, M.M., M.Kom dan Suyanto, M.Kom. sebagai penguji



6. Orang Tua saya yang sudah mendukung saya hingga ketitik ini. Saya sangat berterima kasih terhadap semua dukungan baik materi maupun moril yang benar – benar tidak ternilai harganya.
7. Saudaraku dan orang terdekat yang selalu menyemangati ku.
8. Kepada seluruh dosen dan mahasiswa Universitas Bina Darma yang telah membantu atas terlaksananya skripsi tersebut.
9. Keluarga di lingkungan Universitas Bina Darma yang memberikan fasilitas, saran, dan bantuan baik materi maupun moril yang tak ternilai harganya.



## DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Penelitian .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Manfaat Penelitian.....	3
1.5 Metodologi Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	5
BAB II.....	7
TINJAUAN PUSTAKA .....	7
2.1 Sistem Informasi.....	7
2.2 Kelurahan.....	8
2.3 <i>E-Government</i> .....	8
2.4 Pelayanan Publik.....	10
2.5 Unified Modelling Language (UML).....	11
2.6 Penelitian Yang Relevan .....	14
BAB III .....	15
PENGEMBANGAN SISTEM .....	15
3.1 Permulaan ( <i>Inception</i> ) .....	15
3.1.1 Analisis sistem berjalan .....	15
3.1.2 Analisis Kebutuhan Sistem .....	17
3.2 Perencanaan/ Perluasan ( <i>Elaboration</i> ).....	19
3.2.1 Usecase Diagram.....	19
3.2.2 Activity Diagram Pemohon.....	19
3.2.3 Activity Diagram Admin.....	20
3.2.4 Activity Diagram Lurah .....	21
3.2.5 Class Diagram .....	22
3.3 Kontruksi ( <i>Construction</i> ).....	23
3.3.1 Desain Tabel Pengguna .....	23
3.3.2 Desain Tabel Layanan.....	24
3.3.3 Desain Tabel Pemohon.....	24

3.3.4	Desain Tabel Pengajuan.....	25
3.3.5	Desain Tabel Berkas.....	25
3.3.6	Desain Tabel Dokumen .....	25
3.3.7	Desain Tabel Jabatan.....	26
3.3.8	Desai Tabel Struktur Oraganisasi.....	26
3.3.9	Desain Tabel Instansi.....	27
3.4	Desain Struktur Menu .....	27
3.4.1	Desain Halaman Beranda .....	27
3.4.2	Desain Halaman Layanan .....	28
3.4.3	Desain Halaman Registrasi .....	28
3.4.4	Desain Halaman Login.....	29
3.4.5	Desain Halaman Dashboard Pemohon.....	29
3.4.6	Desain Halaman Data Pengajuan.....	30
3.4.7	Desain Halaman Pengajuan Baru .....	30
3.4.8	Desain Halaman Upload Berkas.....	31
3.4.9	Desain Halaman Dokumen .....	31
3.4.10	Desain Halaman Profil Pemohon .....	32
3.4.11	Desain Halaman Dashboard Admin .....	32
3.4.12	Desain Halaman Pemohon.....	33
3.4.13	Desain Halaman Verifikasi Pemohon .....	33
3.4.14	Desain Halaman Layanan.....	34
3.4.15	Desain Halaman Tambah Layanan.....	34
3.4.16	Desain Halaman Pengajuan.....	35
3.4.17	Desain Halaman Verifikasi Pengajuan .....	35
3.4.18	Desain Halaman Dokumen .....	36
3.4.19	Desain Halaman Tambah Dokumen .....	36
3.4.20	Desain Halaman Laporan.....	37
3.4.21	Desain Halaman Pengguna.....	37
3.4.22	Desain Dashboard Lurah.....	38
3.4.23	Desain Halaman Pemohon.....	38
3.4.24	Desain Halaman Pengajuan.....	39
3.4.25	Desain Halaman Laporan.....	39
3.4.26	Desain Halaman Grafik .....	40
BAB IV .....		41
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1	Hasil.....	41
4.2	Pengujian BlackBox.....	41
4.3	Pembahasan .....	45
4.3.1	Beranda .....	45
4.3.2	Halaman Layanan.....	46
4.3.3	Halaman Registrasi.....	46
4.3.4	Halaman Login.....	47
4.3.5	Halaman Dashboard Pemohon.....	47
4.3.6	Halaman Data Pengajuan .....	48
4.3.7	Halaman Pengajuan Baru .....	49
4.3.8	Halaman Data Berkas.....	49
4.3.9	Halaman Upload Berkas .....	50

4.3.10	Halaman Dokumen .....	50
4.3.11	Halaman Profil Pemohon .....	51
4.3.12	Halaman Dashboard Admin .....	51
4.3.13	Halaman Pemohon .....	52
4.3.14	Halaman verifikasi Pemohon .....	52
4.3.15	Halaman Layanan .....	53
4.3.16	Halaman Tambah Layanan.....	53
4.3.17	Halaman Pengajuan.....	54
4.3.18	Halaman Verifikasi Pengajuan .....	54
4.3.19	Halaman Dokumen .....	55
4.3.20	Halaman Upload Dokumen .....	55
4.3.21	Halaman Laporan.....	56
4.3.22	Halaman Data Pengguna .....	56
4.3.23	Halaman Dashboard Lurah .....	57
4.3.24	Halaman Pemohon .....	57
4.3.25	Halaman Manajemen Laporan .....	58
4.3.26	Halaman Manajemen Grafik .....	58
BAB V	.....	60
PENUTUP	.....	60
5.1	Kesimpulan.....	60
5.2	Saran .....	60
DAFTAR PUSTAKA	.....	62

## DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 3. 1 <i>Proses isnis yang berjalan</i> .....	16
Gambar 3. 2 <i>Proses bisnis sistem diajukan</i> .....	17
Gambar 3. 3 <i>Use Case Diagram</i> .....	19
Gambar 3. 4 <i>Activity Diagram Pemohon</i> .....	20
Gambar 3. 5 <i>Activity Diagram Admin</i> .....	21
Gambar 3. 6 <i>Activity Diagram Lurah</i> .....	22
Gambar 3. 7 <i>Class Diagram E-Layanan</i> .....	23
Gambar 3. 8 <i>Desain Halaman Beranda</i> .....	27
Gambar 3. 9 <i>Desain Halaman Layanan</i> .....	28
Gambar 3. 10 <i>Desain Halaman Registrasi</i> .....	28
Gambar 3. 11 <i>Desain Halaman Login</i> .....	29
Gambar 3. 12 <i>Desain Dashboard Pemohon</i> .....	29
Gambar 3. 13 <i>Desain Data Pengajuan</i> .....	30
Gambar 3. 14 <i>Desain Halaman Buat Pengajuan</i> .....	30
Gambar 3. 15 <i>Desain Halaman Upload Berkas</i> .....	31
Gambar 3. 16 <i>Desain Halaman Download Pengajuan</i> .....	31
Gambar 3. 17 <i>Desain halaman Upload Berkas</i> .....	32
Gambar 3. 18 <i>Desain Dashboard Admin</i> .....	32
Gambar 3. 19 <i>Desain halaman pemohon</i> .....	33
Gambar 3. 20 <i>Desain halaman validasi pemohon</i> .....	33
Gambar 3. 21 <i>Desain Halaman pelayanan</i> .....	34
Gambar 3. 22 <i>Desain Halaman Tambah Layanan</i> .....	34
Gambar 3. 23 <i>Desain halaman Pengajuan</i> .....	35
Gambar 3. 24 <i>Desain Halaman Verifikasi Pengajuan</i> .....	35
Gambar 3. 25 <i>Desain Halaman Dokumen</i> .....	36
Gambar 3. 26 <i>Desain Halaman Tambah Dokumen</i> .....	36
Gambar 3. 27 <i>Desain Halaman Laporam</i> .....	37
Gambar 3. 28 <i>Desain Halaman Pengguna</i> .....	37
Gambar 4. 1 <i>Halaman Beranda</i> .....	46
Gambar 4. 2 <i>Halaman Registrasi</i> .....	46
Gambar 4. 3 <i>Halaman Registrasi</i> .....	47
Gambar 4. 4 <i>Halaman Login</i> .....	47
Gambar 4. 5 <i>Halaman Dashboard Pemohon</i> .....	48
Gambar 4. 6 <i>Halaman Data Pengajuan</i> .....	48
Gambar 4. 7 <i>Halaman Buat Pengajuan</i> .....	49
Gambar 4. 8 <i>Halaman Data Berkas</i> .....	49
Gambar 4. 9 <i>Halaman Upload Berkas</i> .....	50
Gambar 4. 10 <i>Halaman Dokumen</i> .....	50
Gambar 4. 11 <i>Halaman Profil Pemohon</i> .....	51
Gambar 4. 12 <i>Halaman Dashboard Admin</i> .....	51
Gambar 4. 13 <i>Halaman Pemohon</i> .....	52
Gambar 4. 14 <i>Halaman validasi pemohon</i> .....	52
Gambar 4. 15 <i>Halaman Layanan</i> .....	53

Gambar 4. 16 Halaman Tambah Layanan .....	53
Gambar 4. 17 Halaman Pengajuan .....	54
Gambar 4. 18 Halaman Verifikasi Pengajuan .....	54
Gambar 4. 19 Halaman Dokumen .....	55
Gambar 4. 20 Halaman Upload Dokumen .....	55
Gambar 4. 21 Halaman Laporan .....	56
Gambar 4. 22 Halaman Data Pengguna.....	57
Gambar 4. 23 Halaman Dashboard Lurah.....	57
Gambar 4. 24 Halaman Pemohon Lurah.....	58
Gambar 4. 25 Halaman Manajemen Laporan .....	58
Gambar 4. 26 Halaman Manajemen Grafik.....	59



## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3. 1 Tabel Pelayanan Publik Kelurahan 35 Ilir.....	1
Tabel 3. 2 Ruang Lingkup Pengguna .....	17
Tabel 3. 3 Perangkat Keras yang dibutuhkan.....	18
Tabel 3. 4 Perangkat Lunak yang dibutuhkan.....	19
Tabel 3. 5 Desain Tabel Pengguna .....	23
Tabel 3. 6 Desain Tabel Layanan .....	24
Tabel 3. 7 Desain Tabel Pemohon .....	24
Tabel 3. 8 Desain Tabel Pengajuan .....	25
Tabel 3. 9 Desain Tabel Berkas .....	25
Tabel 3. 10 Desain Tabel Dokumen .....	26
Tabel 3. 11 Desain Tabel Jabatan .....	26
Tabel 3. 12 Desain Tabel SO .....	26
Tabel 3. 13 Desain Tabel Instansi.....	27