



**SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT PADA  
KELURAHAN GUNUNG IBUL MENGGUNAKAN METODE WEB  
ENGINEERING**

**SKRIPSI**

**NANDA ALMUTAHARAH**

**211410083**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2025**



**SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT PADA  
KELURAHAN GUNUNG IBUL MENGGUNAKAN METODE WEB  
ENGINEERING**

**NANDA ALMUTAHARAH**

**211410083**

**Skripsi ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Sarjana Komputer**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS SAINS TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS BINA DARMA**

**2025**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT PADA  
KELURAHAN GUNUNG IBUL MENGGUNAKAN METODE WEB  
ENGINEERING**


**Nanda Almutaharah**

**211410083**

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

**Palembang, 12 Agustus 2025  
Fakultas Sains Teknologi  
Universitas Rina Darma  
Dekan,**

**Pembimbing**



**Nyimas Sopiah, S.Kom., M.M., M.Kom.**



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

**Fakultas Sains Teknologi**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi Berjudul "SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT PADA KELURAHAN GUNUNG IBUL MENGGUNAKAN METODE WEB ENGINEERING " Oleh "Nanda Almutaharah", telah dipertahankan di depan komisi penguji pada hari Selasa tanggal 12 Agustus 2025.

### Komisi Penguji

1. Ketua : Nyimas Soplah, S.Kom., M.M., M.Kom.

(.....)

2. Anggota : Deni Erlansyah, M.M., M.Kom.

(.....)

3. Anggota : Edi Supratman, M.Kom

(.....)

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

Universitas Bina Darma  
Fakultas Sains Teknologi

Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs

# SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nanda Almutaharah

NIM : 211410083

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) di Universitas Bina Darma atau Perguruan tinggi lainnya ;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya dengan arahan dari tim pembimbing ;
3. Di dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau di publikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan ;
4. Saya bersedia karya tulis ini di cek keasliannya menggunakan plagiarism cheker serta unggah ke internet, sehingga dapat diakses secara daring ;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh- sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi dengan peraturan dan perundang- undangan yang berlaku ;

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang,

Saya membuat pernyataan,



Nanda Almutaharah

211410083

# MOTTO DAN PERSEMBAHAN

## MOTTO

*“Rasakanlah setaip Langkah dan proses yang kamu tempuh dalam hidupmu, sehingga kamu tau betapa hebatnya dirimu sudah berjuang dan bertahan sampai detik ini”*

“Hatiku tenang karena mengetahui bahwa apa yang melewatkanmu tidak akan menjadi takdirku, dan apa yang ditakdirkan untukku tidak akan pernah melewatkanmu”

(Umar Bin Khattab)

## PERSEMBAHAN

Skripsi ini dengan penuh rasa syukur dan cinta, saya persembahkan untuk Bapak dan Mamak tercinta, yang tak pernah lelah memberikan doa, dukungan, dan kasih sayang tanpa batas. Terima kasih atas setiap keringat, pengorbanan, dan semangat yang telah menjadi cahaya dalam setiap langkah saya menuju gerbang kesuksesan. Semoga karya ini menjadi bukti kecil dari rasa hormat dan cinta yang tak pernah cukup untuk membalas segalanya.

“PAK MAK INI BUKTI SEORANG ANAK PEDAGANG DAPAT MENYELESAIKAN BANGKU PERKULIAHAN DAN MENDAPAT GELAR SARJANA BERKAT KERJA KERAS DAN DOAMU.”

## ABSTRACT

*Manual administrative services at the Gunung Ibul Sub-district have led to various issues, such as slow processing, long queues, and a lack of information regarding service requirements for citizens. This study aims to develop a web-based public service information system using the Web Engineering method to enhance the efficiency and effectiveness of administrative services in Gunung Ibul. The Web Engineering method implemented in this study consists of five stages: Communication, Planning, Modeling, Construction, and Deployment. The system is developed using PHP programming language and MySQL as the database, with Unified Modeling Language (UML) as the design tool. The result is a web-based application that allows citizens to register, submit requests for official letters, and track the status of their applications online. Meanwhile, the sub-district staff can manage data and generate service reports. This system provides faster, more accurate, and more transparent services. The implementation of this system is expected to support the digital transformation of public services at the local government level.*

**Keywords:** *Information System, Public Services, Sub-district, Web Engineering, Website*

## ABSTRAK

Pelayanan administrasi masyarakat yang masih dilakukan secara manual di Kelurahan Gunung Ibul menimbulkan berbagai kendala, seperti proses yang lambat, antrean panjang, dan seringkali masyarakat tidak mengetahui persyaratan yang dibutuhkan untuk pengajuan surat. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis web menggunakan metode Web Engineering, guna meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan administrasi di Kelurahan Gunung Ibul. Metode Web Engineering yang digunakan terdiri dari lima tahapan, yaitu Communication, Planning, Modeling, Construction, dan Deployment. Sistem ini dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, serta alat bantu perancangan Unified Modeling Language (UML). Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi berbasis web yang memungkinkan masyarakat melakukan pendaftaran, pengajuan surat, dan memantau status layanan secara daring. Sementara pihak kelurahan dapat mengelola data dan mencetak laporan pelayanan. Dengan adanya sistem ini, pelayanan menjadi lebih cepat, akurat, dan transparan. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi digital dalam mendukung transformasi pelayanan publik di tingkat kelurahan.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, Pelayanan Masyarakat, Kelurahan, Web Engineering, Website

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **“Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Gunung Ibul Menggunakan Metode Web Engineering.”**

Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi dan memperoleh gelar sarjana di Universitas Bina Darma. Dalam proses penyusunan laporan ini, penulis menyadari bahwa banyak pihak yang telah memberikan bantuan dan dukungan, baik secara langsung maupun tidak langsung. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan, nasehat, dan pemikiran dalam skripsi ini. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. Allah SWT. yang telah memberikan petunjuk, kekuatan, kesabaran, serta keteguhan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas penelitian ini dengan baik tanpa melalaikan perintah-Nya.
2. Kedua orang tua, Bapak Maulana dan Mamak Mulyati yang tak henti- hentinya memberikan doa, dukungan, nasehat sepanjang perjalanan pembuatan skripsi hingga selesai. Terima kasih telah berjuang bersama penulis, mengorbankan waktu, tenaga yang kalian berikan untuk kebutuhan penulis menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini tidak akan selesai tanpa ada dukungan dan motivasi yang kalian berikan. Penulis berharap dengan terselesainya skripsi ini, dapat menjadi bukti penghormatan dan apresiasi atas segala usaha, perjuangan, dan kasih sayang yang kalian berikan. Semoga Allah senantiasa memberikan bapak dan mamak kesehatan, umur panjang, kemudahan disetiap usahanya. Semoga segala usaha, perjuangan, dan doa baik yang telah kalian berikan kepada

penulis menjadi jembatan menuju kesuksesan dunia dan akhirat.

3. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M selaku Rektor Universitas Bina Darma.
4. Dr. Tata Sutabri, S.Kom., MMSI, MKM selaku Dekan Fakultas Sains Teknologi.
5. Dr. Ari Muzakir, S.Kom., M.Cs selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Bina Darma Palembang.
6. Nyimas Sopiah, S.Kom.,M.M.,M.Kom selaku dosen pembimbing, penulis mengucapkan ribuan terima kasih atas bimbingan dan arahan yang diberikan kepada penulis dalam penulisan karya akhir ini. Terima kasih atas kemudahan yang telah ibu berikan kepada penulis dalam melakukan bimbingan. Semoga segala ilmu, kebaikan, kemudahan yang ibu berikan menjadi keberkahan bagi ibu. Sehat selalu buk.
7. Ani Farida, S.H selaku Lurah kelurahan gunung ibul dan juga staff kelurahan gunung ibul, penulis mengucapkan banyak terimakasih atas semua bantuan dan dukungannya dalam penulisan skripsi ini sampai selesai.
8. Sahabatku, terimakasih kepada Ravike Restu Ninggar dan Yuliana Putri yang telah memberi dukungan dan semangat kepada penulis. Semoga semua cita- cita dan kesuksesan tercapai.
9. Teman seperjuangan, terima kasih kepada Wika Maharani yang telah memberikan dukungan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan serta menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya yaitu, M. Handani Saputra. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan perkuliahan penulis. Terimakasih juga telah menjadi rumah untuk melepas keluh kesah, dan segala usaha dan dukungan yang diberikan mulai dari waktu, support, dan

doa dalam proses penyusunan skripsi ini sampai selesai.

11. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu, yang telah banyak memberikan semangat demi kelancaran dan keberhasilan penyusunan skripsi ini.
12. Terakhir, terimakasih untuk diri sendiri karena telah mampu bertahan, berusaha dan berjuang sejauh ini. Penulis mengharapkan semoga dengan usaha yang telah penulis lakukan mampu memberikan kesuksesan yang dapat penulis berikan kepada kedua orang tua dan keluarga.



# DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
SURAT PERNYATAAN .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN .....	iii
ABSTRACT .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xv
BAB I .....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	2
1.3 Tujuan Penelitian .....	3
1.4 Batasan Masalah .....	3
1.5 Manfaat Penelitian .....	3
1.6 Sistematika Penulisan .....	3
BAB II .....	6
TINJAUAN PUSTAKA .....	6
2.1 Gambaran Umum Tempat Penelitian .....	6
2.1.1 Profil Kelurahan Gunung Ibul .....	6
2.1.2 Visi dan Misi .....	6
2.1.3 Struktur Organisasi Pegawai .....	7
2.1.4 Alur Pelayanan Kelurahan Gunung Ibul .....	7
2.2 Kajian Teori .....	8
2.2.1 Sistem .....	8
2.2.2 Informasi .....	8
2.2.3 Sistem Informasi .....	9
2.2.4 Pelayanan .....	9

2.2.5 Masyarakat .....	10
2.2.6 Kelurahan .....	10
2.2.7 Website .....	11
2.2.8 Metode Web Engineering .....	11
2.3 Penelitian Terdahulu .....	15
BAB III .....	19
METODOLOGI PENELITIAN .....	19
3.1 Metode Pengumpulan Data .....	19
3.2 Metode Pengembangan Sistem .....	19
3.2.1 <i>Communication</i> (Komunikasi) .....	20
3.2.2 <i>Planning</i> (Perencanaan) .....	21
3.2.3 <i>Modeling</i> (Pemodelan) .....	21
3.2.4 <i>Constructions</i> .....	21
3.2.5 <i>Deployment</i> .....	22
3.3 Waktu dan Tempat .....	22
3.4 Alat dan Bahan .....	22
BAB IV .....	23
HASIL DAN PEMBAHASAN .....	23
4.1 <i>Comunication</i> (Komunikasi) .....	23
4.2 <i>Planning</i> (Perencanaan) .....	25
4.3 <i>Modelling</i> .....	26
4.3.1 <i>Unified Modelling Language</i> (UML) .....	27
4.3.2 Rancangan <i>Database</i> .....	31
4.3.3 Rancangan Antar Muka .....	48
4.4 <i>Constructions</i> .....	61
4.4.1 Implementasi website .....	62
4.5 <i>Deployment</i> .....	88
4.5.1 Hasil Pengujian Black Box Pada Alur Pengguna (Masyarakat/ Intansi) .....	88
4.5.2 Hasil Pengujian Black Box Pada Alur Admin dan Lurah .....	90
BAB V .....	92
KESIMPULAN DAN SARAN .....	92
DAFTAR PUSTAKA .....	94
LAMPIRAN .....	96

# DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Struktur Organisasi Pegawai Kelurahan Gunung Ibul .....	7
Gambar 2. 2 Alur Pelayanan Kelurahan Gunung Ibul .....	8
Gambar 2. 3 Tahapan Web Engineering.....	12
Gambar 3. 1 Metode Web Engineering.....	20
Gambar 4. 1 Sistem pendaftaran layanan saat ini.....	25
Gambar 4. 2 <i>Use Case Diagram</i> .....	28
Gambar 4. 3 Data Flow Diagram (DFD) .....	29
Gambar 4. 4 Class Diagram .....	30
Gambar 4. 5 Halaman Login .....	44
Gambar 4. 6 Halaman Home.....	49
Gambar 4. 7Halaman dashboard admin .....	50
Gambar 4. 8 Halaman Dashboard Lurah .....	50
Gambar 4. 9 Halaman register.....	51
Gambar 4. 10 Halaman dashboard dan pengajuan surat.....	51
Gambar 4. 11 Form tambah surat pengajuan legalisir .....	52
Gambar 4. 12 form tambah surat keterangan beda nama .....	53
Gambar 4. 13 form tambah surat penghasilan.....	53
Gambar 4. 14 form tambah surat umum .....	54
Gambar 4. 15 form tambah surat NA .....	54
Gambar 4.16 Form tambah surat sktm .....	55
Gambar 4. 17 form tambah surat keterangan belum menikah.....	55
Gambar 4. 18 form tambah surat Kis/ Kip.....	56
Gambar 4. 19 Form tambah surat Sku.....	56
Gambar 4.20 Form tambah surat domisili Perusahaan .....	57
Gambar 4.21 Form tambah surat Imb .....	57
Gambar 4.22 Form tambah surat pengantar Kk & Ktp .....	57
Gambar 4.23 Form tambah surat domisili.....	58
Gambar 4.24 form tambah surat ahli waris .....	58
Gambar 4.25 form tambah surat tanah.....	59

Gambar 4.26 form tambah surat Pbb .....	59
Gambar 4. 27 form tambah surat ket pindah/ datang .....	60
Gambar 4.28 form tambah surat pengantar kematian .....	60
Gambar 4.29 form tambah surat pengantar kelahiran .....	61
Gambar 4.30 Halaman status verifikasi .....	61
Gambar 4.31 Tampilan Home .....	62
Gambar 4.32 Tampilan tentang kami.....	63
Gambar 4.33 Tampilan Layar.....	59
Gambar 4.34 <i>Register</i> Masyarakat.....	65
Gambar 4.35 tampilan <i>Login</i> .....	65
Gambar 4.36 Tampilan Dashboard masyarakat.....	66
Gambar 4.37 Halaman tambah surat legalisir .....	61
Gambar 4.38 Halaman tambah surat beda nama.....	62
Gambar 4.39 Halaman tambah surat penghasilan .....	62
Gambar 4.40 Halaman tambah surat umum.....	63
Gambar 4.41 Halaman surat tambah NA .....	63
Gambar 4.42 Halaman surat tambah Sktm.....	64
Gambar 4.43 Halaman tambah surat ket belum menikah .....	64
Gambar 4.44 Halaman tambah surat Kis/Kip .....	73
Gambar 4.45 Halaman tambah surat SKU.....	65
Gambar 4.46 Halaman tambah surat domisili Perusahaan.....	66
Gambar 4.47 Halaman tambah surat IMB.....	66
Gambar 4.48 Halaman tambah surat kk&ktp .....	67
Gambar 4.49 Halaman tambah surat domisili.....	67
Gambar 4.50 Halaman tambah surat surat ahli waris.....	68
Gambar 4.51 Halaman tambah surat tanah .....	68
Gambar 4.52 Halaman tambah surat Pbb .....	69
Gambar 4.53 Halaman tambah surat ket pindah .....	69
Gambar 4.54 Halaman tambah surat pengantar kematian .....	70
Gambar 4.55 Halaman tambah surat pengantar kelahiran.....	70
Gambar 4.56 Halaman cek status surat .....	71
Gambar 4.57 Halaman Dashboard admin.....	71

Gambar 4.58 Halaman Verifikasi surat .....	85
Gambar 4.59 tampilan cek dan cetak surat .....	85
Gambar 4.60 Tampilan surat yang akan dicetak .....	86
Gambar 4.61 tampilan dashboard .....	87
Gambar 4.62 tampilan laporan pengajuan .....	87
Gambar 4.63 Tampilan cetak laporan pengajuan.....	88



# DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Tabel data_user .....	31
Tabel 4.2 tabel sktm.....	32
Tabel 4.3 tabel surat NA .....	33
Tabel 4.4 tabel kis/kip .....	33
Tabel 4.5 tabel belum menikah .....	34
Tabel 4.6 tabel surat penghasilan.....	35
Tabel 4.7 Tabel surat pbb.....	36
Tabel 4.8 Tabel surat legalisir .....	37
Tabel 4.9 Tabel surat kk/ktp .....	37
Tabel 4.10 Tabel surat kematian.....	38
Tabel 4.11 Tabel surat kelahiran.....	39
Tabel 4.12 Tabel surat umum.....	40
Tabel 4.13 Tabel surat tanah .....	41
Tabel 4.14 Tabel surat Sku .....	42
Tabel 4.15 Tabel surat pindah.....	43
Tabel 4.16 Tabel surat Perusahaan.....	43
Tabel 4.17 Tabel surat Imb.....	44
Tabel 4.18 tabel surat domisili .....	45
Tabel 4.19 Tabel surat beda nama.....	46