



**SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT (SIPeMas)
DI KANTOR LURAH PIPA REJA PALEMBANG**

SKRIPSI

**RIANTI AMALIA
2021.21.0030**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG
2025**



**SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT (SIPeMas)
DI KANTOR LURAH PIPA REJA PALEMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

Oleh :

**RIANTI AMALIA
2021.21.0030**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI PALEMBANG
2025**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT (SIPeMas) DI KANTOR LURAH PIPA REJA PALEMBANG


Oleh :


Rianti Amalia
2021.21.0030

Palembang, 25 Februari 2025


Pembimbing I

Pembimbing II


Dr. Ahmad Sanmorino M. Kom
NIK: 2014.01.0901


Nining Ariati, M. Kom
NIK: 1999.01.0011

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Komputer dan Sains


FAKULTAS TEKNIK & SAINS


Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D
NIK: 2022.01.0315

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Jumat tanggal 14 bulan Februari tahun 2025 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 24 Februari 2025

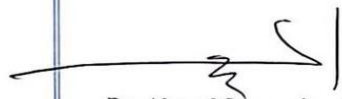
Penguji 1,


Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.02.0016

Penguji 2,


Agustina Hervati, S.Kom., M.M
NIK: 2016.01.0230

Penguji 3,


Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom
NIK: 2014.01.0901

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi


Dhamayanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.02.0016

SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI



SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI

Kami yang bertanda tangan dibawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Rianti Amalia
NPM : 2021210030
Judul Skripsi : Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIPeMas) Di Kantor Lurah Pipa Reja Palembang.

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.
Palembang, 24 Februari 2025

Penguji 1,

Dhamavanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.02.0016

Penguji 2,

Agustina Heryati, S.Kom., M.M
NIK: 2016.01.0230

Penguji 3,

Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom
NIK: 2014.01.0901

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Dhamavanti, S.Kom., M.T.I
NIK: 2002.02.0016

MOTTO

“ Dan bersabarlah kamu, sesungguhnya janji Allah adalah benar”

(QS. Ar-Ruum: 60)

“Dan Dia bersama kamu di mana saja kamu berada. Dan Allah Maha melihat apa yang kamu kerjakan.”

(QS. Al-Hadid: 4)

“Dan mintalah pertolongan dengan sabar dan shalat.”

(QS. Al-Baqarah: 45)

“ Hidup yang tak sesuai Impian itu bukanlah hidup yang gagal. Dan hidup sesuai impian itu belum tentu berhasil.“

(2521)

“Kau di masa kini, pasti lebih baik daripada dirimu di masa lalu”

(Hospital Playlist 2)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tentunya tidak lupa juga Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Laporan Skripsi ini kepada :

1. Bunda saya yang paling saya cintai (Darmila Kurniazarti, S.Pd) dan Ayah saya yang paling saya sayangi (Rizal Efendi, S.E.) yang telah memberikan do'a yang tiada henti, memberikan limpahan kasih sayang, memberikan dukungan dan bantuan dalam segala hal serta memberikan berbagai penyemangat selama saya berkuliah dan menyelesaikan skripsi.
2. Adik saya tercinta (Adela Rahmania) yang senantiasa memberikan dukungan kepada saya selama masa perkuliahan.
3. Saudari sepupu saya (Septa Cahyani) yang selalu bersedia membantu dan memberikan solusi setiap kendala yang saya alami saat perkuliahan dan penulisan skripsi.
4. Keluarga besar Drs. Zamri Paris dan H. Bakeran yang telah memberikan doa dan dukungan yang tiada henti selama masa perkuliahan saya.
5. Teman seperjuangan saya dalam perkuliahan serta dalam penyelesaian skripsi Annisa Maulina, Hilda Muslia Putri, dan Salshabila Pratami.
6. Lurah dan seluruh jajaran staf Kantor Lurah Pipa Reja Palembang yang telah bersedia membantu saya dalam melakukan penyusunan skripsi ini, terutama pada saat melakukan penelitian skripsi.
7. Rekan-rekan seperjuangan saya selama berkuliah di Universitas Indo Global Mandiri yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu yang telah saling bahu membahu dan memberikan dukungan selama penulisan skripsi.

ABSTRAK

Pelayanan masyarakat yang efisien dan transparan merupakan kebutuhan penting bagi komunitas di era digital saat ini. Penelitian ini bertujuan untuk merancang serta mengembangkan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIPeMas) di Kantor Lurah Pipa Reja Palembang untuk mengatasi masalah layanan yang masih dilakukan dengan cara tradisional. Tantangan utama yang dihadapi termasuk lambatnya proses pelayanan, kurangnya kejelasan dalam prosedur, kesulitan mengintegrasikan data, dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan pengembangan sistem dengan metode agile, yang meliputi langkah-langkah pengumpulan data, analisis kebutuhan, perancangan sistem, penerapan, serta pengujian. Sistem yang dikembangkan meliputi pendaftaran layanan secara online, pengintegrasian data antar jenis layanan, informasi mengenai prosedur dan persyaratan, notifikasi status pengajuan, serta pemantauan dan evaluasi performa layanan. Jenis-jenis layanan yang diintegrasikan dalam sistem antara lain pembuatan surat pengantar nikah, surat keterangan tidak mampu, surat keterangan belum memiliki rumah, surat keterangan kematian, surat keterangan domisili dan surat keterangan belum menikah. Penelitian ini terkonsentrasi pada daerah Kelurahan Pipa Reja Palembang sebagai studi kasus. Di samping itu, sistem ini juga memberikan bantuan bagi pihak kelurahan dalam pemantauan dan evaluasi kinerja layanan secara berkelanjutan. Diharapkan SIPeMas dapat menjadi contoh sistem informasi pelayanan untuk instansi pemerintah lainnya, serta mendorong peningkatan kualitas layanan publik melalui pemanfaatan teknologi informasi.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Pelayanan Masyarakat, Metode Agile, Teknologi Informasi

ABSTRACT

Efficient and transparent public service is an important need for communities in today's digital era. This study aims to design and develop a Public Service Information System (SIPeMas) at the Pipa Reja Palembang Village Office to overcome service problems that are still carried out in a traditional way. The main challenges faced include slow service processes, lack of clarity in procedures, difficulty integrating data, and low levels of public satisfaction. The research method used is a system development approach with the agile method, which includes steps for data collection, needs analysis, system design, implementation, and testing. The system developed includes online service registration, data integration between types of services, information on procedures and requirements, notification of application status, and monitoring and evaluation of service performance. The types of services integrated into the system include making marriage introduction letters, certificates of poverty, certificates of not having a house, death certificates, domicile certificates and certificates of not being married. This research focuses on the Pipa Reja Palembang Village area as a case study. In addition, this system also provides assistance to the village in monitoring and evaluating service performance on an ongoing basis. It is expected that SIPeMas can be an example of a service information system for other government agencies, as well as encourage the improvement of the quality of public services through the use of information technology.

Keywords : Information System, Public Service, Agile Method, Information Technology

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur Peneliti persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya Skripsi ini bisa peneliti selesaikan dengan baik dan tepat waktu. Skripsi yang peneliti buat dengan judul “Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat (SIPeMas) Di Kantor Lurah Pipa Reja Palembang” ini dibuat sebagai salah satu syarat wajib untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa pula Peneliti mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Laporan Kerja Praktek ini kepada :

1. Rektor Universitas Indo Global Mandiri, Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M.
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Dhamayanti, S.Kom., M.T.I selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi.
4. Bapak Dr. Ahmad Sanmorino, M.Kom selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan, saran, nasihat, bimbingan dan juga masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
5. Ibu Nining Ariati, M.Kom selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan arahan, saran, nasihat, bimbingan dan juga masukan yang sangat berarti dalam penyelesaian skripsi ini.
6. Bapak Abdul Kholik, S.Kom., M.Cs. selaku Dosen Pembimbing Akademik.
7. Pimpinan dan seluruh jajaran manajemen serta staf Kantor Lurah Pipa Reja Palembang yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian dan telah membantu memberikan saran dan masukan serta memberikan informasi yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Keluarga peneliti, teristimewa kepada kedua Orang Tua peneliti Ibu Darmila Kurniazarti, S.Pd dan Bapak Rizal Efendi, S.E yang selalu memberikan limpahan kasih sayang, support dan doa yang tiada henti kepada peneliti, serta saudara peneliti saudari Adela Rahmania yang selalu memberikan support penuh kepada

peneliti dan saudari Septa yang juga selalu memberikan saran dan masukan sehingga peneliti dapat menyelesaikan laporan ini.

9. Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
10. Teman-teman seperjuangan peneliti di Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri Palembang, terkhususnya Annisa Maulina, Hilda Muslia Putri dan Salshabila Pratami.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan skripsi ini belum sempurna dan masih memiliki kekurangan, dengan itu peneliti mengharapkan kritik dan saran yang membangun agar dapat digunakan dan diterapkan dalam perbaikan skripsi ini nantinya. Peneliti juga berharap semoga skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membaca nantinya.

Peneliti

Rianti Amalia
NPM. 2021.21.0030

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iii
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI	iv
MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	3
1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	3
1.3.1 Tujuan Penelitian	3
1.3.2 Manfaat Penelitian	3
1.4 Ruang Lingkup	4
1.5 Sistematika Penelitian	4
BAB II	6
LANDASAN TEORI	6
2.1 Teori Umum	6
2.1.1 Pengertian Sistem	6
2.1.2 Pengertian Informasi	6
2.1.3 Pengertian Sistem Informasi	7
2.1.4 Pengertian Pelayanan	7
2.1.5 Pengertian Masyarakat	8
2.1.6 Pengertian Pelayanan Masyarakat (Publik)	8

2.1.7	Pengertian <i>Website</i>	9
2.2	Teori Khusus	10
2.2.1	Metode <i>Agile</i>	10
2.2.2	PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>)	12
2.2.3	MySQL	12
2.2.4	<i>Flowchart</i>	13
2.2.5	UML (<i>Unified Modeling Language</i>)	15
2.3	<i>Blackbox Testing</i>	19
2.4	Penelitian Terdahulu	20
BAB III		26
METODOLOGI PENELITIAN		26
3.1	Tahapan Penelitian	26
3.1.1	Rumusan Masalah	26
3.1.2	Tujuan dan Manfaat	27
3.1.3	Teknik Pengumpulan Data	27
3.1.4	Metode Penelitian	27
3.1.5	Hasil dan Pembahasan	28
3.1.6	Saran dan Kesimpulan	29
3.2	Profil Kelurahan Pipa Reja Palembang	29
3.2.1	Visi dan Misi	29
3.2.2	Struktur Organisasi	31
3.3	Analisis Sistem Yang Berjalan	35
3.4	Analisis Kebutuhan	37
3.5	Analisis Sistem yang Dibutuhkan	38
3.6	Desain Logis	40
3.6.1	<i>Use Case Diagram</i>	40
3.6.2	<i>Activity Diagram</i>	43
3.6.3	<i>Class Diagram</i>	52
3.6.4	<i>Sequence Diagram</i>	53
3.6.5	<i>Interface Design</i>	59

BAB IV	70
HASIL DAN PEMBAHASAN	70
4.1 Struktur Menu	70
4.1.1 Struktur Menu Staf dan Lurah	70
4.1.2 Struktur Menu Masyarakat	71
4.2 Pembahasan Hasil Implementasi Sistem	71
4.2.1 Staff dan Lurah	72
4.2.2 Masyarakat	76
4.3.1 Kesimpulan <i>Blackbox Testing</i>	87
4.4 Pengujian Pengguna (User)	88
BAB V	91
KESIMPULAN DAN SARAN	91
5.1 Kesimpulan	91
5.2 Saran	91
DAFTAR PUSTAKA	93
LAMPIRAN	95

