



KEPUASAN PELANGGAN DALAM RANCANGAN SISTEM PELAYANAN SURAT PENGANTAR DI KELURAHAN MUSTIKA JAYA BEKASI

M. Richi¹, M. Fatchan², Aswan S. Sunge³

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa

¹richiandesco12@gmail.com, ²fatchan@pelitabangsa.ac.id, ³aswan.sunge@pelitabangsa.ac.id

Abstract

Mustika Jaya Village in Bekasi City, as the administrative center, provides direct services, such as making Certificate of Disability, Domicile, Birth, etc. Currently, administrative services are limited to 08.00-16.00 WIB, Monday-Friday, and the lack of information on each administrative requirement sometimes makes people return home to complete the less requirements, as well as making letters that take a long time, because they are manual and there are too many processes to go through, not to mention the frequent typing errors. Therefore, it is necessary to implement a computerized system to make it easier for people to take care of letters. The method that the author used in this study is the waterfall method that solves problems gradually and can check back if there is an improvement at some stage, and is designed using PHP programming language and MySQL database. The data collection process of this system uses literature study methods, observation, and interviews. The results of this study show that this system facilitates administration in the service of cover letters, provides services indefinitely, and facilitates citizens in drafting letter requirements.

Keywords: Mail, PHP, MySQL, Waterfall, Mustika Jaya.

Abstrak

Kelurahan Mustika Jaya di Kota Bekasi, sebagai pusat administratif, memberikan layanan langsung, seperti pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, Domisili, Kelahiran, dsb. Saat ini, pelayanan administratif terbatas pada jam 08.00-16.00 WIB, Senin-Jumat, dan kurangnya informasi setiap persyaratan pembuatan administrasi terkadang membuat masyarakat kembali pulang untuk melengkapi persyaratan yang kurang, serta pembuatan surat yang cukup memakan waktu yang lama, karena bersifat manual serta terlalu banyak proses yang harus dilalui, belum lagi seringnya terjadi kesalahan dalam pengetikan. Oleh karena itu, diperlukan implementasi sistem terkomputerisasi untuk mempermudah masyarakat mengurus surat. Metode yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah metode *waterfall* yang menyelesaikan masalah secara bertahap dan dapat memeriksa kembali jika ada perbaikan pada tahap tertentu, dan

dirancang menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Proses pengumpulan data sistem ini menggunakan metode studi pustaka, observasi, dan wawancara. Hasil dari penelitian ini menunjukkan sistem ini memudahkan administrasi dalam pelayanan surat pengantar, memberikan layanan tanpa batas waktu, dan memfasilitasi warga dalam menyusun persyaratan surat.

Kata kunci: Surat, PHP, MySQL, *Waterfall*, Mustika Jaya.

1. Pendahuluan

Kantor kelurahan berperan sebagai tempat di mana lurah, sebagai bagian dari pemerintahan tingkat daerah di bawah camat, menjalankan tanggung jawabnya. Fungsinya mencakup pelaksanaan tugas pemerintahan yang diberikan oleh camat dan pemenuhan tugas lain sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku. Hubungan hierarkis antara kecamatan dan kelurahan dirancang untuk

meningkatkan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat sesuai dengan perkembangan dan kemajuan pembangunan. Kelurahan Mustika Jaya, sebagai bagian dari Kecamatan Mustika Jaya di Kota Bekasi, menjadi pusat pelayanan administratif langsung bagi penduduknya. Beberapa contoh layanan administratif yang diberikan mencakup pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu (SKTM), Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Kelahiran. SKTM yang dikeluarkan oleh kelurahan dapat digunakan untuk mengajukan berbagai bantuan sosial, pendidikan, keringanan biaya rawat inap, dan sebagainya. Di samping itu, Surat Keterangan Domisili dari kelurahan berfungsi sebagai persyaratan untuk pekerjaan atau kebutuhan lainnya.

Untuk memperoleh surat-surat yang memerlukan pengantar dari kelurahan, masyarakat diwajibkan untuk mengunjungi kantor kelurahan dengan membawa persyaratan yang dibutuhkan. Kelurahan Mustika Jaya beroperasi pukul 08.00 hingga pukul 16.00 WIB, setiap hari senin-jum'at. Pelayanan administrasi yang terbatas oleh waktu dan kurangnya informasi setiap persyaratan pembuatan administrasi terkadang harus membuat masyarakat kembali pulang untuk melengkapi persyaratan yang kurang, serta pembuatan surat yang cukup memakan waktu yang lama, karena bersifat manual serta terlalu banyak proses yang harus dilalui, belum lagi seringnya terjadi kesalahan dalam pengetikan. Selain itu masalah lainnya adalah seperti ketidakhadiran lurah atau sekretaris kelurahan yang bertanggung jawab dalam pengelolaan data surat, sehingga mengakibatkan waktu yang lebih lama dalam penerbitan surat tersebut, terutama jika surat tersebut diperlukan dalam waktu dekat.

Oleh karena itu, dibutuhkan sebuah implementasi sistem baru sebagai solusi terhadap permasalahan pada sistem administrasi saat ini, agar memudahkan masyarakat dalam mengurus surat pengantar dan keterangan. Untuk meningkatkan pelayanan administrasi yang semula dilakukan secara manual, perlu ada gagasan untuk mengadopsi teknologi informasi berbasis *web* guna memfasilitasi proses administrasi secara *online*.

Berdasarkan dari latar belakang yang telah dijelaskan dapat diidentifikasi beberapa masalah yaitu Pelayanan administrasi yang terbatas oleh waktu serta Masyarakat yang datang berkali-kali ke kantor kelurahan karena kurangnya informasi mengenai persyaratan yang diperlukan untuk

pengajuan pembuatan surat pengantar, selain itu sering terjadinya kesalahan dalam pengetikan dan penomoran surat tidak teratur, maka dari itu tujuan dari penelitian ini untuk mengembangkan sistem pelayanan surat pengantar berbasis *web* yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan serta Mempermudah proses pembuatan surat pengantar bagi masyarakat di Kelurahan Mustika Jaya, Bekasi.

2. Landasan Pemikiran

Pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan penerima pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas pelayanan publik akan mendukung pengelolaan keuangan yang lebih efisien. Ini berarti bahwa ketika penyelenggara memberikan pelayanan tanpa hambatan kepada penerima layanan, biaya atau beban bagi kedua belah pihak akan berkurang[1].

Penyelenggara pelayanan publik adalah badan pemerintah yang memiliki divisi pelayanan langsung kepada masyarakat. Evaluasi keberhasilan layanan bisa terlihat melalui indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan harapan dan kebutuhan mereka. Terkadang, dalam situasi tertentu, layanan publik dapat bekerja sama dengan sektor swasta atau didelegasikan ke entitas swasta jika dinilai lebih efektif dan mampu memberikan kepuasan yang optimal kepada masyarakat[1].

Penyelenggaraan pemerintahan desa/kelurahan adalah bagian dari sistem pemerintahan yang lebih besar, memberikan desa/kelurahan kewenangan untuk mengelola dan merawat kebutuhan masyarakatnya. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 47 Tahun 2016 tentang Administrasi Pemerintahan Desa/kelurahan mengacu pada proses lengkap pengumpulan data dan informasi yang berkaitan dengan pemerintahan desa/kelurahan yang dicatat dalam buku register (Sondakh, 2017: 4-5). Administrasi pemerintahan desa dibagi menjadi beberapa bagian yang mencakup :[2]

1. Administrasi Umum melibatkan pencatatan semua informasi mengenai kegiatan Pemerintahan Desa dalam Buku Administrasi Umum. Ini mencakup data peraturan desa, keputusan kepala desa, inventaris barang, data pegawai pemerintah desa, kepemilikan tanah desa/tanah kas desa, informasi tentang tanah di desa, serta catatan agenda dan ekspedisi.

2. Administrasi Penduduk berfokus pada pencatatan informasi mengenai penduduk dan segala perubahannya dalam Buku Administrasi Penduduk. Ini mencakup data penduduk induk, perubahan penduduk, ringkasan jumlah penduduk akhir bulan, dan data sementara penduduk.
3. Administrasi Keuangan berkaitan dengan pencatatan informasi keuangan pada Buku Administrasi Keuangan. Ini mencakup data anggaran penerimaan, pengeluaran rutin, pengeluaran untuk pembangunan, dana kas umum, informasi tambahan penerimaan, informasi tambahan pengeluaran rutin, dan catatan kas tambahan untuk pengeluaran pembangunan.
4. Administrasi Pembangunan mencakup pencatatan informasi pembangunan yang direncanakan, sedang berlangsung, dan telah selesai dalam Buku Administrasi Pembangunan. Ini mencakup data rencana pembangunan, aktivitas pembangunan, daftar proyek, dan informasi anggota tim pembangunan.
5. Administrasi Badan Permusyawaratan Desa (BPD) mencakup pencatatan informasi mengenai Badan Permusyawaratan Desa dalam Buku Administrasi BPD. Ini melibatkan data anggaran BPD, keputusan BPD, aktivitas BPD, agenda BPD, dan catatan ekspedisi BPD.

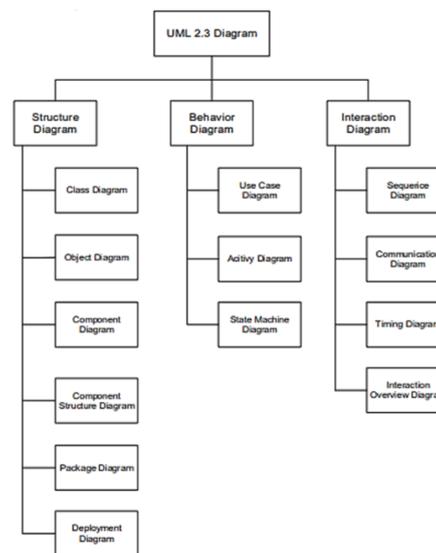
Surat pengantar adalah jenis dokumen resmi yang memegang peranan penting dalam komunikasi antar lembaga. Tujuannya adalah memberikan informasi kepada pihak yang ditemui bahwa individu yang membawa dokumen tersebut telah diberi tugas khusus dan persetujuan atas isi dokumen telah diberikan oleh pihak yang berwenang. Fungsi ini sangat penting untuk mencegah kebingungan terkait maksud kunjungan individu yang membawa dokumen tersebut. Dengan adanya surat pengantar, semua pihak yang terlibat dapat memiliki pemahaman yang jelas tentang kehadiran dan tujuan dari pemegang dokumen tersebut.[3]

Sistem pelayanan *web* adalah *platform* yang menggunakan teknologi *web* sebagai basis utama untuk menyediakan layanan kepada pengguna. Pengguna dapat mengakses layanan ini melalui situs *web* atau aplikasi *web* yang terkoneksi dengan internet. Sistem ini memungkinkan pengguna untuk mengajukan permintaan, mengakses informasi, melakukan transaksi, dan berinteraksi dengan

penyedia layanan secara *online*. Pengguna dapat mengisi formulir digital, mengunggah dokumen, melakukan pembayaran, dan memantau status permintaan mereka. Keunggulan utama dari sistem ini adalah kemudahan akses, di mana pengguna dapat memanfaatkan layanan kapan saja dan di mana saja selama terhubung ke internet. Selain itu, sistem ini meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan, dengan mengintegrasikan data pengguna dan otomatisasi proses layanan. Secara keseluruhan, sistem pelayanan *web* memberikan layanan yang cepat, efisien, dan mudah dijangkau oleh pengguna, sambil memberikan kenyamanan dalam memperoleh layanan yang diperlukan.[1]

Website adalah sekumpulan halaman *web* yang terdapat dalam suatu domain sebagai dukungan informasi. Biasanya, suatu situs *web* terdiri dari berbagai halaman *web* yang saling terhubung. Hubungan antara halaman *web* satu dengan yang lainnya disebut *hyperlink*, sedangkan teks yang digunakan sebagai tautan disebut *hypertext*.[4]

UML (*Unified Modeling Language*) adalah sebuah bahasa pemodelan visual yang digunakan untuk menggambarkan, memvisualisasikan, membangun, dan mendokumentasikan desain suatu sistem perangkat lunak. Melalui pemodelan, sistem yang akan dibangun dapat dijelaskan dengan jelas baik dari segi struktural maupun fungsionalnya. Secara keseluruhan, UML terdiri dari 13 diagram yang dikelompokkan ke dalam tiga kategori. Rincian tentang pembagian kategori dan jenis-jenis diagram tersebut dapat ditemukan pada gambar di bawah ini:[5]



Gambar 1. Diagram UML (*Unified Modeling Language*)

PHP, yang merupakan singkatan dari *Hypertext Preprocessor*, merupakan bahasa pemrograman open source yang dirancang khusus untuk pengembangan web dan dapat disisipkan ke dalam dokumen HTML. PHP memiliki kemampuan untuk mencerminkan sifat-sifat bahasa pemrograman lain seperti C, Java, dan Perl, serta dikenal sebagai bahasa yang mudah dipelajari.[5]

MySQL adalah sistem manajemen basis data relasional yang sangat diminati dan umumnya digunakan dalam pengembangan aplikasi web. Fokus utama MySQL adalah pada penyimpanan, pengaturan, serta pengelolaan data dalam format tabel yang berhubungan. Sebagai RDBMS, MySQL menawarkan struktur data yang terstruktur dalam tabel yang terdiri dari kolom dan baris. Fungsinya memungkinkan pengguna untuk dengan mudah menyimpan, mengambil, memperbarui, dan menghapus data melalui perintah SQL (*Structured Query Language*). MySQL menyokong berbagai operasi database termasuk pengaturan indeks, kueri yang rumit, transaksi, dan pemulihan data.[5]

Framework adalah kumpulan intruksi-intruksi yang dikumpulkan dalam class dan *function-function* dengan fungsi masing-masing untuk memudahkan *developer* dalam memanggilnya tanpa harus menuliskan *syntax* program yang sama berulang-ulang serta dapat menghemat waktu. *Framework* aplikasi mendefinisikan arsitektur aplikasi sehingga penambahan fungsi-fungsi lain dapat dilakukan dengan menambah modul-modul tanpa perlu memodifikasi kode program yang sudah ada (kecuali file-file konfigurasi).[6]

Metode *waterfall* merupakan salah satu metode pengembangan perangkat lunak yang paling tua dan paling linear. Metode ini menggambarkan pendekatan pengembangan yang dilakukan dalam tahapan-tahapan yang berurutan, seperti air yang mengalir dari atas ke bawah secara berurutan. Setiap tahapan harus selesai sebelum memasuki tahapan berikutnya, dan tidak ada kembali ke tahapan sebelumnya setelah selesai.[7]

Secara garis besar, *Use Case* merupakan penjelasan mengenai aliran aktivitas yang terhubung dan membentuk sebuah sistem yang dilaksanakan atau diperhatikan oleh seorang aktor. *Use Case Diagram* sebagai urutan langkah-langkah yang dijalankan oleh sistem dan aktor yang mewakili pengguna atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem yang sedang dimodelkan. *Use Case Diagram* merangkum bagaimana interaksi terjadi antara sistem

dan pengguna. Diagram ini menggambarkan siapa yang akan menggunakan sistem dan bagaimana pengguna diharapkan berinteraksi dengan sistem.[8]

Activity diagram juga bisa mendeskripsikan proses rangkaian yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi. Diagram aktivitas yang digunakan untuk mendeskripsikan perilaku dalam berbagai *use case* berinteraksi.[8]

Sequence diagram sering digunakan untuk menggambarkan hubungan dan situasi dari langkah-langkah yang diambil dalam menanggapi suatu peristiwa untuk menghasilkan keluaran tertentu.[8]

Class merupakan suatu uraian dari desain serta pengembangan berorientasi objek yang menciptakan objek yang diinstansiasi. *Class* menjelaskan keadaan (properti) sistem dan menyediakan layanan untuk mengatur keadaan. *Class* diagram menggambarkan struktur dan deksripsi *class*, *package* dan objek termasuk hubungan satu sama lain seperti *containment*, turunan, asosiasi dan lain-lain.[8]

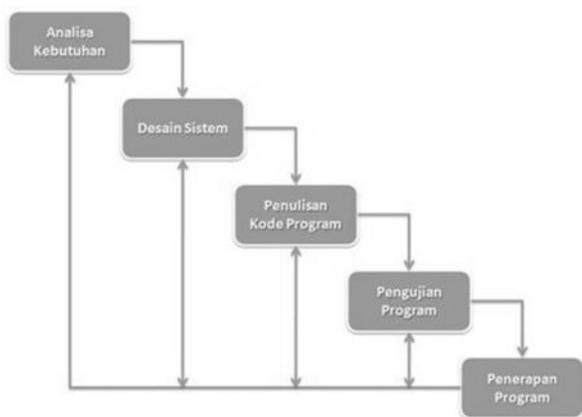
3. Metode Penelitian

Kelurahan Mustika Jaya terletak di wilayah Kota Bekasi, Jawa Barat, Indonesia. Kelurahan ini merupakan salah satu dari 4 kelurahan yang ada di Kecamatan Mustika Jaya yaitu kelurahan Cimuning, Mustika Sari, Padurenan, dan Mustika Jaya. Mustika Jaya memiliki luas wilayah sekitar 9,307 km² dan populasi yang cukup besar yaitu 73.227 jiwa. Dikenal sebagai salah satu kawasan perkotaan yang berkembang pesat, kelurahan ini menawarkan berbagai fasilitas dan layanan penting kepada warganya. Terdapat banyak sekolah, rumah sakit, pusat perbelanjaan, dan tempat ibadah di sekitar kelurahan Mustika Jaya.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga metode, yaitu studi pustaka, Observasi dan wawancara. Dalam observasi, penelitian dilakukan secara langsung di tempat penelitian untuk menghimpun data dari staff Kelurahan mustika jaya dan masyarakat. Wawancara dilakukan dengan para staff kelurahan untuk mendalami proses pendataan penduduk di Kantor Kelurahan mustika jaya serta pembuatan Surat Keterangan (SKTM, Domisili, Kelahiran, dsb). Sementara itu, metode studi pustaka memungkinkan peneliti untuk mendapatkan informasi tambahan yang relevan dari jurnal dan artikel terkait.

Pada proses perancangan dan pembuatan suatu sistem sebaiknya dilakukan melalui tahapan-tahapan yang terstruktur sehingga diharapkan dapat mengurangi usaha yang tidak efisien dan tidak efektif. Pada pembuatan sistem ini penulis menggunakan metode *Waterfall*. Siklus *waterfall* yang di terapkan memiliki lima tahapan yaitu *Requirement Analysis, Design, Coding, Testing, dan Implementation*. Siklus *waterfall* dapat dilihat pada Gambar 1. Berdasarkan Gambar 1, dapat dijelaskan lebih detail tentang tahapan-tahapan tersebut.

Tahapan dari metode *waterfall* dapat dilihat pada gambar dibawah ini :



Gambar 2. Metode *Waterfall*

Pada tahap analisis, peneliti mengevaluasi secara umum jalur sistem, kemudian menganalisis data yang diperlukan untuk diimplementasikan ke dalam sistem yang akan dibangun. Dalam tahap desain, peneliti merancang antarmuka sistem berdasarkan hasil analisis sebelumnya, mulai dari model aplikasi, dengan membuat sketsa secara luas dan menarik. Pada tahap pengkodean, pembuatan perangkat lunak dilakukan menggunakan Bahasa Pemrograman PHP dan basis data MySQL. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat sebelumnya. Tahap pengujian melibatkan penggabungan modul yang telah dibuat pada tahap sebelumnya untuk mengevaluasi apakah perangkat lunak yang dibuat sesuai dengan desainnya dan apakah masih terdapat kesalahan atau tidak. Dalam situasi tertentu, perangkat lunak dapat mengalami perubahan setelah diimplementasikan ke pengguna akhir. Perubahan ini dapat disebabkan oleh kemunculan kesalahan yang tidak terdeteksi selama pengujian, sehingga memerlukan *maintenance* lanjutan.

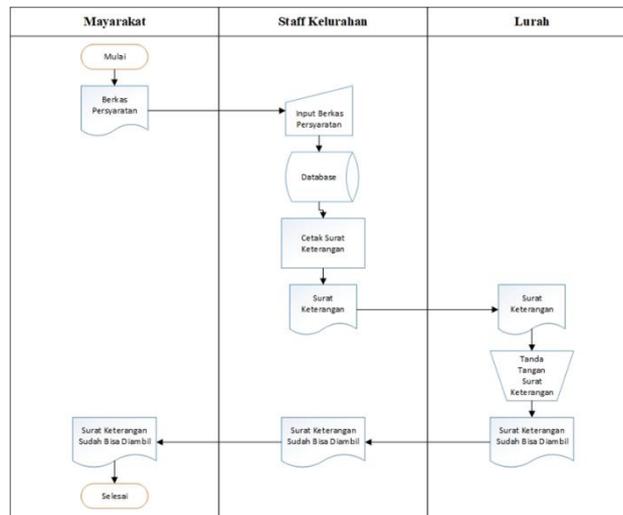
3.1. Analisa Permasalahan

Kelurahan Mustika Jaya saat ini menghadapi kendala dalam pelayanan administrasi yang terbatas oleh waktu dan kurangnya informasi terkait persyaratan pembuatan administrasi. Hal ini sering kali menyebabkan masyarakat harus kembali pulang untuk melengkapkan persyaratan yang belum lengkap, sementara proses pembuatan surat juga memakan waktu yang cukup lama karena masih dilakukan secara manual dan melalui proses yang rumit. Masalah lainnya adalah penumpukan berkas surat pengantar yang sering terjadi. Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis, dapat disimpulkan bahwa permasalahan yang dihadapi oleh Kelurahan Mustika Jaya adalah sebagai berikut :

1. Tidak ada informasi yang memadai mengenai persyaratan yang diperlukan dalam mengajukan surat pengantar.
2. Terjadi akumulasi berkas surat pengantar yang menumpuk karena adanya kendala dalam proses administratif

3.2. Analisa Sistem Yang Diusulkan

3.2.1. FlowChart Sistem Yang Diusulkan



Gambar 3. Flowchart Sistem Yang Diusulkan

3.2.2. Kebutuhan *Hardware*

Dengan mempertimbangkan kebutuhan penggunaan sistem, maka kebutuhan *hardware* yang dipergunakan adalah Perangkat Lenovo Ideapad dengan Processor Intel Pentium Core i5-3320M CPU @2.60GHz, RAM 6 GB, SSD 240 GB.

3.2.3. Kebutuhan *Software*

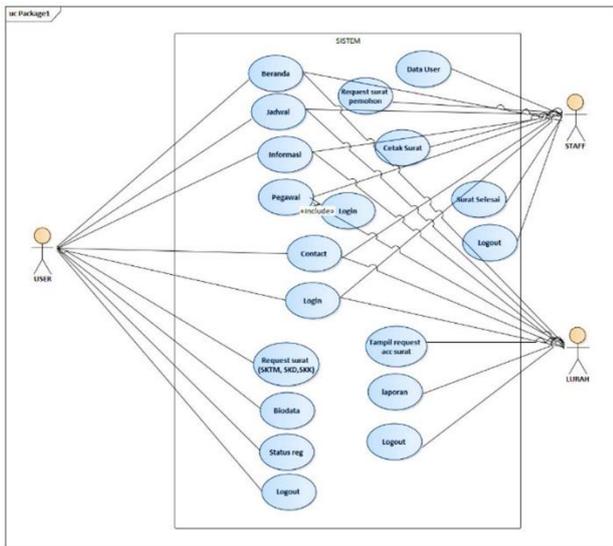
Kebutuhan software dalam penelitian ini antara lain :

1. Sistem Operasi Windows 10 64-bit (10.0, Build 19042).
2. Google Chrome.
3. XAMPP v.3.2.4.
4. Sublime Text v.3.2.2 sebagai text editor.
5. Enterprise Architect Version 14.1 sebagai software untuk memvisualisasikan UML.

3.3. Design Sistem

3.3.1. Use Case Diagram

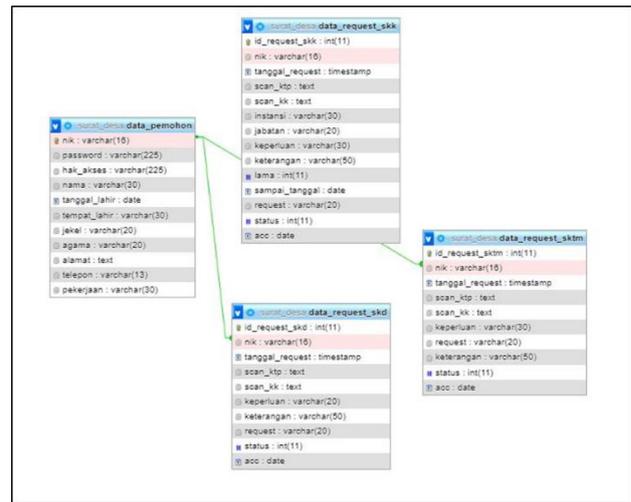
Use case diagram menjelaskan tentang kegiatan yang dilakukan pengguna terhadap sistem, komponen use case diagram terdiri dari beberapa aktor, use case dan relation, Aktor adalah pengguna pada sistem, sedangkan use case adalah yang dilakukan aktor dengan relation sebagai petunjuknya. Aktor yang terlibat dalam penggunaan sistem adalah lurah, staff dan user (pengguna/masyarakat).



Gambar 4. Use Case Diagram

3.3.2. Class Diagram

Class diagram merupakan sebuah objek serta merupakan inti dari pengembangan dan desain berorientasi objek. Class diagram menggambarkan atribut suatu sistem, dimana class diagram menawarkan layanan untuk memanipulasi keadaan tersebut. Berikut adalah class diagram pada sistem pelayanan surat pengantar kelurahan mustika jaya :



Gambar 5. Class Diagram

3.4. Penulisan Kode Program

Dalam penulisan kode program, disini penulis menggunakan software Sublime Text v.3.2.2 dengan menggunakan Bahasa pemrograman PHP dalam membuat sistemnya. Dalam implementasi sistemnya penulis menggunakan web server lokal menggunakan software XAMPP.

3.5. Pengujian Program

Proses pengujian ini mencakup pemeriksaan setiap langkah dalam proses dan potensi kesalahan yang dapat terjadi pada setiap tahapan. Pengujian dilakukan menggunakan metode black box testing yang fokus pada spesifikasi fungsional dari perangkat lunak. Salah satu teknik yang digunakan dalam black box testing adalah equivalence class partitioning. Teknik ini didasarkan pada asumsi bahwa masukan dan keluaran program dapat dikelompokkan menjadi kelas dengan jumlah terbatas, seperti kelas valid dan non-valid. Detail lebih lanjut tentang proses pengujian akan diuraikan secara terperinci dalam bab pembahasan selanjutnya

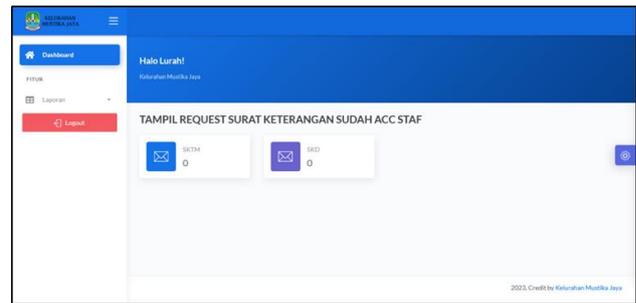
4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Halaman Utama

Tampilan halaman utama menjadi tampilan awal ketika pengguna mengakses sistem informasi pelayanan. Pada tampilan ini, terdapat dua bagian yang berfungsi sebagai pemisah untuk proses login antara pegawai kelurahan dan pengguna.



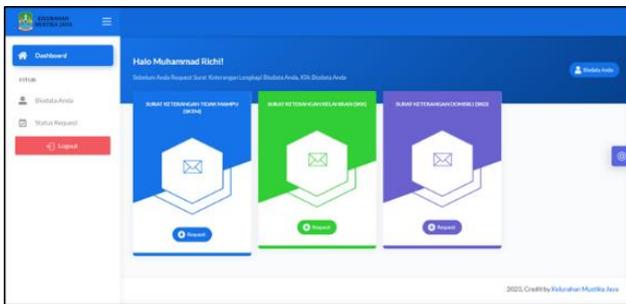
Gambar 6. Halaman Utama Sistem



Gambar 9. Halaman Dashboard Lurah

4.2. Halaman Menu Dashboard User

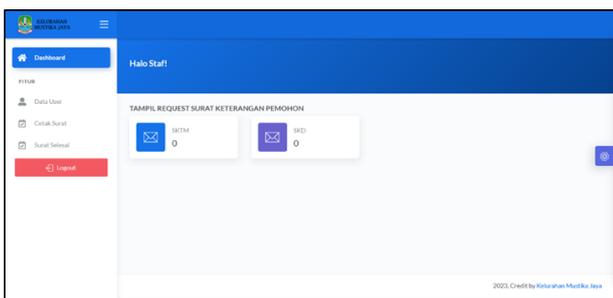
Tampilan *dashboard user* adalah halaman yang terdapat pilihan menu-menu dan surat surat pengantar, pada bagian ini *user* juga dapat melihat biodata diri dan status dari surat yang telah diajukan.



Gambar 7. Halaman Dashboard User

4.3. Halaman Menu Dashboard Staff

Tampilan *dashboard staff* adalah halaman yang terdapat *request* surat dari warga pada halaman ini staff dapat mengetahui terdapatnya permohonan surat pengantar, kemudian pula pada bagian ini staff dapat melihat data-data *user*, cetak surat pengantar dan surat yang telah selesai dicetak.



Gambar 8. Halaman Dashboard Staff

4.4. Halaman Menu Dashboard Lurah

Tampilan *dashboard lurah* terdapat data-data surat pengantar yang diajukan oleh pemohon yang telah di acc oleh staff dan juga pada menu ini lurah dapat melihat data laporan rekapan perbulan dan pertahun dari surat surat yang telah di cetak.

4.5. Hasil Pengujian Kepuasan User

Tabel 1. Hasil Kepuasan User

Hasil Riset Sistem													
No	Nama	Jawaban									Skor	Nilai	Keterangan
		P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9			
1	Yogi Prianto	5	4	5	4	5	5	5	4	4	41	82	Sangat Setuju
2	M Ilham Sutrisna	4	4	5	5	5	5	5	4	4	41	82	Sangat Setuju
3	Widia Ningsih	5	5	4	4	5	4	4	4	4	39	78	Setuju
4	Setia Ningsih	5	5	5	3	5	4	4	4	4	39	78	Setuju
5	Widia Nurma Y	5	5	5	3	5	4	4	4	4	39	78	Setuju
6	Veronica	5	5	5	3	5	4	4	4	4	39	78	Setuju
7	Siti Salamah	5	5	5	3	5	4	4	4	4	39	78	Setuju
8	Nika Ferawati	5	5	5	3	5	4	4	4	4	39	78	Setuju
9	Agus Priyanto	5	5	5	3	5	4	4	4	4	39	78	Setuju
10	Bobby Manik	5	5	5	3	5	4	4	4	4	39	78	Setuju
Rata-rata											39.4	78.8	Setuju
Kesimpulan: Hasil riset mengenai sistem di ambil dari 10 orang adalah SETUJU													

Penerapan sistem *online* di lembaga pelayanan masyarakat telah memberikan kontribusi besar bagi masyarakat dalam menyiapkan dokumen yang diperlukan, menghemat waktu dalam proses pembuatan surat pengantar dengan kecepatan yang lebih tinggi. Sistem ini memiliki fitur lengkap dan mudah dipahami oleh pengguna dari berbagai latar belakang.

4.6. Hasil Pengujian Sistem

Setiap program akan mengalami pengujian secara individu untuk memastikan bahwa program yang telah dikembangkan tidak memiliki kesalahan (*bug*). Meskipun tidak dapat dijamin bahwa program tersebut 100% bebas dari *bug*, pengujian ini bertujuan untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya kesalahan dalam program.

5. Kesimpulan

Dari Penelitian yang telah dilakukan di kantor kelurahan mustika jaya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan, di antaranya adalah:

1. Sistem Informasi Pelayanan Surat berbasis *web* mempermudah bagian administrasi dalam menangani pelayanan umum kepada masyarakat, khususnya dalam pelayanan surat pengantar. Diharapkan bahwa sistem *website* ini akan mempercepat pekerjaan di kelurahan Mustika Jaya, memberikan pelayanan tanpa batas waktu, dan memudahkan warga dalam menyiapkan persyaratan surat.
2. Dengan adanya *website* ini diharapkan bisa membantu meminimalisir proses kerancuan data pencatatan dan perhitungan rekapitulasi data yang dikerjakan dan di proses oleh petugas (*human error*), jika dibandingkan dengan sistem manual saat ini, *website* ini menawarkan kontrol yang lebih baik dan mencatat *log* kegiatan dari data masukan yang telah diperiksa keabsahannya sebelum diproses oleh petugas

Referensi

- [1] A. Mustanir, "Pelayanan Publik," *Basya Media Utama & Penerbit Qiara Media*, vol. 1, no. 1, pp. 1–132, 2022.
- [2] N. Alia Sutriani, K. Siahaan, M. Sistem Informasi, U. Dinamika Bangsa, and J. Jl Jend Sudirman Tehok-Jambi, "Sistem Informasi Desa Berbasis Web Pada Desa Sungai Benuh Kecamatan Sadu," vol. 6, no. 4, pp. 558–571, 2021.
- [3] D. Ekonomi, "Surat Pengantar," 15 Mei, 2022. <https://sarjanaekonomi.co.id/contoh-surat-pengantar/>.
- [4] A. D. Rachmatsyah, F. Prasetyo, and Fitriyanti, "Sistem Informasi Pelayanan Umum pada Desa Benteng Kota Berbasis Web dengan Metode RAD," *Teknomatika*, vol. 10, no. 1, pp. 31–40, 2020.
- [5] A. M. Bayu Aji, "Sistem Informasi Penjualan Alat Tulis Kantor Berbasis Web," *INTI Nusa Mandiri*, vol. 15, no. 2, pp. 153–162, 2021, doi: 10.33480/inti.v15i2.1981.
- [6] F. A. Purwanto, "Sistem Informasi Arsip Surat dengan Metode Rapid Application Development (RAD)," *J. Mhs. Apl. Teknol. Komput. dan Inf.*, vol. 3, no. 3, pp. 84–88, 2021.
- [7] S. S. Warsiono, I. Aknuranda, and D. Pramono, "Pengembangan Sistem Informasi Layanan Surat Pemerintah Pada Desa Sumput Menggunakan Waterfall Model," vol. 3, no. 4, pp. 3749–3755, 2019.
- [8] Suendri, "Implementasi Diagram UML (Unified Modelling Language) Pada Perancangan Sistem Informasi Remunerasi Dosen Dengan Database Oracle (Studi Kasus: UIN Sumatera Utara Medan)," *J. Ilmu Komput. dan Inform.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–9, 2020, [Online]. Available: <http://jurnal.uinsu.ac.id/index.php/algorithm/artic/e/download/3148/1871>.