

SKRIPSI

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

***(CUSTOMER SATISFACTION IN THE DESIGN OF A COVER
LETTER SERVICE SYSTEM IN MUSTIKA JAYA BEKASI
VILLAGE)***

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh Gelar Sarjana Komputer



Disusun Oleh :
Muhammad Richi
311710712

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PELITA BANGSA
BEKASI
2023**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI
KEPUASAN PELANGGAN DALAM SISTEM PELAYANAN SURAT
PENGANTAR DI KELURAHAN MUSTIKA JAYA BEKASI

Disusun oleh:

Muhammad Richi

311710712

Telah diperiksa dan disahkan
pada tanggal : 22 November 2023

Dosen Pembimbing 1

Dosen Pembimbing 2



Muhamad Fatchan, S.Kom., M.Kom.

Aswan S. Sunge, S.E., M.Kom.

NIDN.0403107605

NIDN.0426018003

Mengetahui :

Ketua Program Studi Teknik Informatika



Wahyu Hadikristanto, S.Kom., M.Kom.

NIDN.0415088207

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

Disusun oleh:

Muhammad Richi

311710712

Telah dipertahankan didepan Dewan Penguji pada tanggal : 11 November 2023

Dosen Penguji 1



Suherman, S.Kom., M.Kom.

NIDN.0308086805

Dosen Pembimbing 1



Dosen Penguji 2



Wahyu Hadikristanto, S.Kom., M.Kom.

NIDN.0415088207

Dosen Pembimbing 2



Muhamad Fatchan, S.Kom., M.Kom.

NIDN.0403107605

Aswan S. Sunge, S.E., M.Kom.

NIDN.0426018003

Mengetahui :

Ketua Program Studi
Teknik Informatika



WahyuHadikristanto,S.Kom.,M.Kom.

NIDN.0415088207

Dekan Fakultas Teknik



Putri Anggun Sari, S.Pt., M.Si.

NIDN.0424088403

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Sebagai mahasiswa Universitas Pelita Bangsa, yang bertanda tangan dibawah ini,

Saya

Nama : Muhammad Richi

NIM : 311710712

Menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul :

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

Merupakan karya asli saya (kecuali cuplikan dari ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya). Apabila dikemudian hari, karya saya disinyalir bukan merupakan karya asli saya, yang disertai dengan bukti-bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar saya beserta hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut. Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 30 September 2023

Yang Menyatakan.



Muhammad Richi

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK
KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai mahasiswa Universitas Pelita Bangsa, yang bertanda tangan dibawah ini,
saya :

Nama : Muhammad Richi

NIM : 311710712

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada
Universitas Pelita Bangsa Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non exclusive Royalty
Free Right*) atas karya ilmiah yang berjudul :

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

Beserta perangkat yang diperlukan (bila ada). Dengan Hak Bebas Royalti Non-
Eksklusif ini Universitas Pelita Bangsa berhak untuk menyimpan, memperbanyak,
menggunakan, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*),
mendistribusikannya dan menampilkan/mempublikasikannya di internet atau
media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari saya selama
tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak
Universitas Pelita Bangsa, segala bentuk hukum yang timbul atau pelanggaran Hak
Cipta dalam karya ilmiah saya ini.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Bekasi

Pada Tanggal : 30 September 2023

Yang :



Muhammad Richi

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah melimpahkan segala rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi dengan judul “KEPUASAN PELANGGAN DALAM RANCANGAN SISTEM PELAYANAN SURAT PENGANTAR DI KELURAHAN MUSTIKA JAYA BEKASI“ dapat penulis selesaikan sesuai dengan rencana karena dukungan dari pihak yang tidak ternilai besarnya. Oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada :

1. Bapak Hamzah Muhammad Mardi Putra, S.K.M., M.M., D.B.A sebagai Rektor Universitas Pelita Bangsa
2. Ibu Putri Anggun Sari, S.Pt., M.Si. Sebagai Dekan Fakultas Teknik, Universitas Pelita Bangsa
3. Bapak Wahyu Hadi Kristanto, S.Kom., M.Kom. Sebagai Ketua Program Studi Teknik Informatika
4. Bapak M. Fatchan, S.Kom., M.Kom sebagai Dosen Pembimbing I dan Aswan S. Sunge, SE, M.Kom sebagai Dosen Pembimbing II yang memberikan bimbingan yang berkaitan dengan penelitian penulis
5. Bapak Nanang Kosim yang telah memberikan data-data untuk keperluan penyusunan tugas akhir ini hingga terbentuknya sistem aplikasi.
6. Orang Tua saya yang selalu memberikan dukungan dan doa.
7. Seluruh direksi Universitas Pelita Bangsa dan Staf Kelurahan Mustika Jaya yang tidak dapat saya sebutkan namanya satu persatu

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan balasan yang lebih besar kepada beliau-beliau dan pada akhirnya penulis berharap bahwa penulisan skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna sebagaimana mestinya.

Bekasi, 30 September 2023

Penulis,



Muhammad Richi

ABSTRAK

Kelurahan Mustika Jaya terletak di bawah Kecamatan Mustika Jaya di Kota Bekasi. Sebagai ujung tombak pemerintahan daerah, kelurahan memberikan pelayanan administratif langsung kepada penduduknya. Beberapa contoh pelayanan administratif yang diberikan oleh kelurahan antara lain pembuatan Surat Keterangan Tidak Mampu, Surat Keterangan Domisili, dan Surat Keterangan Kelahiran, dsb. 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. Oleh sebab itu diperlukan sebuah implementasi sistem baru sebagai solusi terhadap permasalahan pada sistem administrasi saat ini, agar memudahkan masyarakat dalam mengurus surat pengantar dan keterangan. Proses pengumpulan data sistem ini menggunakan metode studi pustaka, observasi, dan wawancara. Dengan pendekatan *Object Oriented Programming* dan pemodelan visual menggunakan *Unified Modeling Language* serta pembuatan program menggunakan bahasa pemrograman PHP dan basis datanya menggunakan MySQL. Tahap pengujian menggunakan metode *Black Box Testing* yang berfokus pada spesifikasi fungsional dari program. Pada sistem ini menggunakan metode *Waterfall*. Hasil dari penelitian ini adalah sistem informasi pelayanan surat berbasis *web* yang dapat memudahkan bagian administrasi dalam penanganan pelayanan umum kepada masyarakat khususnya pada pelayanan surat pengantar.

Kata Kunci : Surat, UML, PHP, *Black Box Testing*, *Waterfall*

ABSTRACT

Mustika Jaya Village is located under MustikaJaya District in Bekasi City. As the spearhead of local government, kelurahan provides administrative services directly to its residents. Some examples of administrative services provided by urban villages include making Certificate of Incapacity, Certificate of Domicile, and Certificate of Birth, etc. To obtain letters that require an introduction from the kelurahan, the community is required to visit the kelurahan office with the necessary requirements. Mustika Jaya Village operates from 08.00 to 16.00 WIB, every Monday-Friday. Administrative services that are limited by time and lack of information on each administrative requirement sometimes have to make people return home to complete the requirements that are lacking, 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 errors in typing. Therefore, a new system implementation is needed as a solution to the problems in the current administrative system, in order to make it easier for the public to take care of cover letters and information. The data collection process of this system uses literature study methods, observation, and interviews. With an Object Oriented Programming approach and visual modeling using Unified Modeling Language and creating programs using PHP programming language and databases using MySQL. The testing phase uses the Black Box Testing method which focuses on the functional specifications of the program. This expert system uses the Waterfall method. The result of this study is a web-based mail service information system that can facilitate the administration in handling general services to the community, especially in cover letter services.

Keywords : Mail, UML, PHP, Black Box Testing, Waterfall

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------------------------------|
| LEMBAR PESETUJUAN SKRIPSI | Error! Bookmark not defined. |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | Error! Bookmark not defined. |
| PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI..... | iv |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS | v |
| UCAPAN TERIMA KASIH | vi |
| ABSTRAK | vii |
| <i>ABSTRACT</i> | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN..... | xiv |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|------------------------------|
| Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 2 Simbol <i>Use Case Diagram</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 3 Simbol <i>Activity Diagram</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 4 Simbol <i>Sequence Diagram</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 2. 5 Simbol <i>Class Diagram</i> | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3. 1 Keterangan Use Case Diagram Pelayanan Surat | Error! Bookmark not defined. |
| not defined. | |
| Tabel 3. 2 Data Pemohon | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3. 3 Data Request SKD | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3. 4 Data Request SKK | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 3. 5 Data Request SKTM..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 1 Pengujian Sistem..... | Error! Bookmark not defined. |
| Tabel 4. 2 Hasil Kepuasan User..... | Error! Bookmark not defined. |

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Diagram UML (Unified Modeling Language)Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Kelurahan Mustika JayaError! Bookmark not defined.

Gambar 3. 2 *Flowchart* Sistem Yang Berjalan Dikelurahan Mustika Jaya Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 3 *Flowchart* Sistem Yang DiusulkanError! Bookmark not defined.

Gambar 3. 4 *Use Case* Diagram Sistem Pelayanan Surat Pengantar Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 5 *Activity* Diagram *Login* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 6 *Activity* Diagram Menu *Register* ... Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 7 *Activity* diagram *request* surat Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 8 *Activity* Diagram Staff Request Surat Pemohon Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 9 *Activity* diagram lurah *acc request* suratError! Bookmark not defined.

Gambar 3. 10 *Activity* diagram *user status request*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 11 *Activity* Diagram Cetak Surat Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 12 *Activity* Diagram Jadwal Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 13 *Activity* Diagram Informasi Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 14 *Activity* Diagram Menu Pegawai Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 15 *Activity* Diagram Kontak Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 16 *Activity* Diagram Biodata Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 17 *Activity* Diagram *Logout* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 18 *Activity* Diagram Data *User* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 19 *Activity* Diagram Surat Selesai ... Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 20 *Activity* Diagram Laporan Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 21 *Sequence* Diagram *Login User* ... Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 22 *Sequence Diagram Login Pegawai*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 23 *Sequence Diagram Register* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 24 *Sequence Diagram Jadwal* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 25 *Sequence Diagram informasi* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 26 *Sequence Diagram Pegawai* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 27 *Sequence Diagram Request Surat*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 28 *Sequence Diagram Biodata* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 29 *Sequence Diagram Status Request*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 30 *Sequence Diagram Logout*..... Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 31 *Sequence Diagram Request Surat Pemohon*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 32 *Sequence Diagram Data User* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 33 *Sequence Diagram Cetak Surat* . Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 34 *Sequence Diagram Surat Selesai* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 35 *Sequence Diagram Tampil Request Acc Surat*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 36 *Sequence Diagram Laporan* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 37 *Class diagram perancangan sistem pelayanan surat* Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 38 *Tampilan Interface login pegawai*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 39 *Tampilan Interface Login User* .. Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 40 *Tampilan Interface halaman register*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 41 *Tampilan Interface Dashboard User*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 42 *Tampilan Interface Dashboard Lurah*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 43 *Tampilan Interface Dashboard Staff*Error! Bookmark not defined.

Gambar 3. 44 Tampilan *Interface* Halaman UtamaError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 1 Tampilan Halaman Utama Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 2 Tampilan Menu *Login* Pegawai... Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 3 Tampilan Menu *Login* User Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 4 Tampilan Menu *Register* Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 5 Tampilan Menu *Dashboard* User . Error! Bookmark not defined.

Gambar 4. 6 Tampilan Menu *Dashboard* LurahError! Bookmark not defined.

Gambar 4. 7 Tampilan Menu *Dashboard* Staff. Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-------------------------------------|
| Lampiran 1 Kuesioner Wawancara | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 2 Listing Program | Error! Bookmark not defined. |
| Lampiran 3 Kartu Kendali Bimbingan Skripsi | Error! Bookmark not defined. |