

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT
BERBASIS *WEBSITE* PADA KANTOR KELURAHAN PULOKERTO,
KECAMATAN GANDUS, KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**WIDIA
NPM 062230601295**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2025

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN MASYARAKAT
BERBASIS *WEBSITE* PADA KANTOR KELURAHAN PULOKERTO,
KECAMATAN GANDUS, KOTA PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**OLEH:
WIDIA
NPM 062230601295**

Menyetujui,

**Palembang, Agustus 2025
Pembimbing II,**

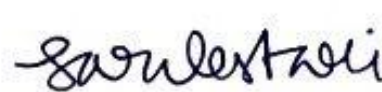
Pembimbing I,


**Afrizawati M, S.E., M.Si
NIP 198004112006042002**


**Astika Ulfah Izzati, S.T., M.A.B.
NIP 199409112022032016**

Mengetahui,

**Ketua Jurusan
Administrasi Bisnis**


**Dr. Sari LZ Ridho, S.E., M.Ec., CHE
NIP 197705212006042001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**


**Dwi Riana, S.E., M.AB.
NIP 199010202022032010**

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Widia

NPM : 062230601295

Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/ D III Administrasi Bisnis

Mata Kuliah : Pengembangan *Website*

Judul Laporan Akhir : Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis *Website* Pada Kantor Kelurahan Pulokerto, Kecamatan Gandus, Kota Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan akhir ini bukanlah plagiat/ Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/ menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2025

Yang membuat pernyataan,



Widia
NPM 062230601295

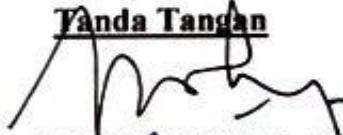
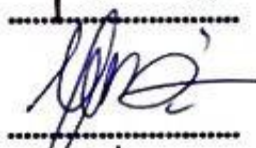
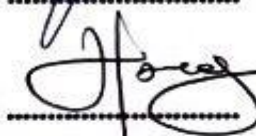
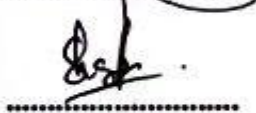
LEMBAR PENGESAHAN

Nama : Widia
NPM : 062230601295
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Perancangan *Website*
Judul Laporan Akhir : Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis *Website* Pada Kantor Kelurahan Pulokerto, Kecamatan Gandus, Kota Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jum'at
Tanggal 01 Agustus 2025

TIM PENGUJI

<u>No</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Markoni, SE., MBA Ketua Penguji		22 / 7 / 2025
2.	Afrizawati M, S.E., M.Si Anggota Penguji		24 / 7 / 2025
3.	Heni Yuvita, M.Si Anggota Penguji		25 / 7 / 2025
4.	Shally Rizkiyanti, S.Pd., M.AB Anggota Penguji		23 / 7 / 2025
5.	Yoga Aji Nugraha, M.Si Anggota Penguji		21 / 7 / 2025

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan.”

(QS. Al-Insyirah 5-6)

Kupersembahkan kepada :

- 1. Kedua orang tuaku Papa dan Mama tercinta.**
- 2. Saudara-saudara ku**
- 3. Orang-orang tersayang**
- 4. Teman-teman kelas 6NF**
- 5. Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan ke hadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan laporan akhir yang berjudul “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Berbasis *Website* pada Kantor Kelurahan Pulokerto, Kecamatan Gandus, Kota Palembang” dengan tepat waktu.

Tujuan penulisan laporan akhir ini adalah untuk merancang sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis *website* menggunakan *platform Wix* yang dapat memudahkan proses pelayanan administrasi dan penyampaian informasi di lingkungan Kelurahan Pulokerto. Laporan akhir ini disusun berdasarkan hasil observasi, wawancara, dokumentasi, serta kajian literatur dengan objek penelitian Kantor Kelurahan Pulokerto. Penelitian menggunakan model pengembangan *ADDIE (Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation)*. Hasil dari laporan ini menunjukkan bahwa *website* yang dirancang dapat menyediakan informasi pelayanan secara daring, membantu masyarakat dalam mengetahui alur pengurusan surat, serta menjadi media penghubung yang lebih efektif antara kantor kelurahan dan warga. Dengan adanya sistem informasi pelayanan masyarakat berbasis *website* ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di Kelurahan Pulokerto dapat meningkat, dan masyarakat dapat mengakses informasi dengan lebih cepat, mudah, dan akurat.

Penulis menyadari bahwa laporan akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan segala kerendahan hati mengharapkan masukan dan saran yang membangun untuk penyempurnaan di masa mendatang. Semoga laporan akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi penulis, mahasiswa, akademisi, serta pihak instansi pemerintah yang hendak mengembangkan sistem pelayanan masyarakat berbasis digital.

Palembang, Juli 2025

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT, atas segala berkah, rahmat, dan karunia-Nya yang telah memberikan kesempatan kepada penulis sehingga, Laporan Akhir di Kantor Kelurahan Pulokerto Kecamatan Gandus Kota Palembang dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Pada kesempatan ini perkenankanlah penulis menyampaikan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Ibu Dr. Sari LZ Ridho, S.E., M.Ec., CHE selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Dwi Riana, S.E., M.AB, selaku Kepala Program Studi Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Andriansyah Bari, S.IP., M.AB, selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Ibu Afrizawati M, S.E., M.Si, selaku Pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan banyak masukan berharga dalam proses penulisan Laporan Akhir.
6. Ibu Astika Ulfah Izzati, S.T.,M.A.B. selaku Pembimbing II yang telah dengan sabar membimbing dan memberikan banyak masukan berharga dalam proses penulisan Laporan Akhir.
7. Bapak/Ibu Dosen dan staff Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya, yang telah menjadi bagian penting dalam proses pembelajaran dan pengembangan diri penulis.
8. Bapak bapak lurah dan segenap staff Kelurahan Pulokerto yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk melakukan penulisan Laporan Akhir di lingkungan kantor.
9. Kepada orang tua tercinta mama dan papa, terimakasih atas kasih sayang, doa dan dukungan yang selalu menjadi sumber utama kekuatan dalam setiap langkah hidup penulis.

10. Seluruh keluarga besar saya yang selalu memberikan support dan banyak dukungan serta motifasi.
11. Teman-teman seperjuangan di kelas 6NF
12. Kepada seseorang yang tidak kalah penting kehadirannya, Angga Saputra. Terimakasih telah menjadi bagian dalam proses perjalanan penulis menyusun laporan akhir. Berkontribusi baik tenaga, waktu, menemani, mendukung, serta menghibur penulis dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah dan meyakinkan penulis untuk pantang menyerah hingga penyusunan laporan akhir ini terselesaikan.
13. Sahabat Penulis Syinta Meilia, Lydia Roma, Intan Liani, Kharisma, Fitri, Nadia dan Gian Terimakasih telah menemani dan selalu memberikan dukungan, motivasi, hiburan kepada penulis sejak awal perkuliahan hingga laporan akhir ini dapat terselesaikan.
14. Serta semua pihak yang tidak sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan kepada penulis .

Penulis menyadari bahwa Laporan Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari para pembaca. Semoga Laporan Akhir ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumbangsih yang berguna bagi ilmu pengetahuan.

Palembang, Juli 2025

Penulis

ABSTRAK

Penelitian ini menggunakan metode Research and Development (R&D) dengan pendekatan model pengembangan ADDIE yang meliputi lima tahapan utama, yaitu Analysis, Design, Development, Implementation, dan Evaluation. Tahap analisis dilakukan untuk mengidentifikasi kebutuhan layanan informasi publik di Kelurahan Pulokerto. Data dikumpulkan melalui observasi lapangan, wawancara dengan staf kelurahan, dokumentasi kegiatan pelayanan, serta studi pustaka yang relevan. Hasil analisis menunjukkan bahwa proses pelayanan masyarakat masih dilakukan secara manual sehingga membutuhkan solusi berbasis teknologi informasi yang lebih efisien. Pada tahap desain, dibuat rancangan antarmuka dan struktur website yang mudah diakses oleh berbagai kalangan masyarakat. Tahap pengembangan menghasilkan website yang memiliki fitur utama berupa informasi alur pengurusan surat, pengumuman program kelurahan, jadwal kegiatan masyarakat, serta fitur pengaduan daring untuk menampung keluhan maupun saran warga. Implementasi dilakukan dengan uji coba langsung kepada perangkat kelurahan dan beberapa perwakilan masyarakat untuk memastikan fungsi berjalan optimal. Evaluasi dilakukan guna mengukur kemudahan penggunaan, kejelasan informasi, serta tingkat kepuasan pengguna terhadap layanan yang disediakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa website mampu meningkatkan aksesibilitas informasi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Selain itu, sistem ini mempermudah komunikasi dua arah antara warga dan pemerintah kelurahan secara interaktif. Dengan kemampuan pembaruan konten secara berkala, website ini dapat menjadi sarana komunikasi yang adaptif sekaligus mendukung peningkatan efektivitas dan efisiensi pelayanan. Harapannya, sistem informasi ini mampu membangun kepercayaan masyarakat, memperkuat partisipasi publik, dan memperluas jangkauan layanan pemerintah kelurahan Pulokerto.

Kata kunci: *Pelayanan masyarakat, Sistem informasi, Website, Wix, ADDIE*

ABSTRACT

This research uses the Research and Development (R&D) method with the ADDIE development model approach, which consists of five main stages: Analysis, Design, Development, Implementation, and Evaluation. The analysis stage was conducted to identify the needs of public information services in Pulokerto Village. Data were collected through field observations, interviews with village office staff, documentation of public service activities, and relevant literature studies. The analysis results showed that the public service process was still carried out manually, requiring a more efficient information technology-based solution. In the design stage, the website interface and structure were created to ensure easy access for various community groups. The development stage produced a website with main features such as information on the process of managing official letters, announcements of village programs, community activity schedules, and an online complaint feature to accommodate residents' feedback and suggestions. Implementation was carried out through direct trials with village officials and several community representatives to ensure the functions worked optimally. Evaluation was conducted to measure ease of use, clarity of information, and user satisfaction with the services provided. The research results indicate that the website successfully improves accessibility of information, transparency, and accountability in public services. Moreover, the system facilitates two-way communication between residents and the village government interactively. With the ability to update content periodically, this website serves as an adaptive communication medium while supporting the improvement of service effectiveness and efficiency. It is expected that this information system will build public trust, strengthen citizen participation, and expand the coverage of Pulokerto Village government services.

Keywords: *Public service, Information system, Website, Wix, ADDIE*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
1.4.1 Tujuan Penelitian	6
1.4.2 Manfaat Penelitian	6
1.5 Metode Penelitian.....	7
1.5.1 Jenis Dan Sumber Data.....	8
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	9
1.5.3 Analisis Data.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Perancangan Sistem Informasi.....	15
2.1.1 Jenis-Jenis Perancangan Sistem Informasi	15
2.1.2 Manfaat Perancangan Sistem Informasi	16
2.1.3 Indikator Sistem Informasi	16
2.2 Pelayanan Masyarakat.....	17
2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan Masyarakat.....	17
2.2.2 Indikator Pelayanan Masyarakat	18

Halaman

2.3	Konsep Dasar <i>Website</i>	19
2.3.1	Pengertian <i>Website</i>	19
2.3.2	Jenis-jenis <i>Website</i>	20
2.3.3	Manfaat <i>Website</i>	21
2.3.4	Indikator <i>Website</i>	22

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN

3.1	Sejarah Singkat Perusahaan	25
3.2	Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	26
3.2.1	Visi Perusahaan	26
3.2.2	Misi Misi Perusahaan	26
3.2.3	Tujuan Perusahaan	26
3.3	Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas	27
3.4	Aktifitas Objek Perusahaan yang Terkait Topik Penelitian	31
3.4.1	Lemari Arsip	32
3.4.2	Komputer	33
3.4.3	Ruang Kerja	33
3.4.4	Meja Kerja	34
3.4.5	Ruang Tunggu	35

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1	Perancangan Website Pelayanan Masyarakat Kantor Lurah Pulokerto	36
4.1.1	Analisis (<i>Analysis</i>)	36
4.1.2	Desain (<i>Design</i>)	39
4.1.3	Pengembangan (<i>Development</i>)	52
4.1.4	Implementasi (<i>Implementation</i>)	59
4.1.5	Evaluasi (<i>Evaluation</i>)	62
4.2	Pembahasan	67

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 3.1	Fasilitas Kelurahan Pulokerto.....	31
Tabel 4.1	Uji Penggunaan Website.....	57

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 1.1	Selebaran Pengumuman.....	3
Gambar 1.2	Tahapan ADDIE.....	11
Gambar 1.3	<i>Flowchart</i> Alur Penggunaan <i>Website</i> Kelurahan Pulokerto.....	14
Gambar 3.1	Struktur Organisasi Kelurahan Pulokerto.....	25
Gambar 3.2	Lemari Arsip.....	30
Gambar 3.3	Komputer.....	31
Gambar 3.4	Ruang Kerja.....	32
Gambar 3.5	Meja Kerja.....	33
Gambar 3.6	Ruang Tunggu.....	33
Gambar 4.1	Prosedur Pengurusan Surat Manual.....	35
Gambar 4.2	Prosedur Pengurusan Surat (versi visual).....	36
Gambar 4.3	Kantor Lurah dan Fasilitas.....	39
Gambar 4.4	Visi, Misi dan Struktur Organisasi.....	40
Gambar 4.5	<i>Home Page Website</i>	41
Gambar 4.6	Halaman Tentang Kami.....	42
Gambar 4.7	Halaman Informasi Layanan.....	43
Gambar 4.8	Halaman Pengaduan.....	44
Gambar 4.9	<i>Color Palette</i> (Kuning).....	45
Gambar 4.10	<i>Color Palette</i> (Hijau).....	45
Gambar 4.11	<i>Color Palette</i> (Cokelat).....	46
Gambar 4.12	<i>Font Wix Madefor Display</i>	47
Gambar 4.13	<i>Font Syne</i>	47
Gambar 4.14	<i>Font Helvetica Bold</i>	48
Gambar 4.15	<i>Icon</i> Layanan.....	49
Gambar 4.16	Poster Digital.....	50
Gambar 4.17	<i>Home Page</i>	50
Gambar 4.18	Tentang Kami.....	51
Gambar 4.19	Sejarah, Visi Misi, Tugas dan Fungsi.....	52

Halaman

Gambar 4.20	Informasi Pelayanan.....	51
Gambar 4.21	Halaman Pengaduan.....	52
Gambar 4.22	Penerapan <i>Website</i>	53

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Permohonan Pengantar Pengambilan Data
2. Surat Izin Pengambilan Data
3. Surat Balasan Perusahaan
4. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
6. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
7. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
8. Lembar Kunjungan Mahasiswa
9. Berita Acara Serah Terima
10. Surat Pernyataan Penggunaan Rancangan
11. Lembar Perjanjian Perancangan Sistem
12. Surat Ciptaan
13. Lembar Rekomendasi Proposal Laporan akhir
14. Lembar Revisi Proposal Laporan Akhir
15. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
16. Lembar Revisi Laporan Akhir
17. Lembar Persetujuan Laporan Akhir
18. Lembar Hasil Wawancara Pengambilan Data dan Dokumentasi
19. Hasil Kuisioner