

# **PERANCANGAN SISTEM ADMINISTRASI LAYANAN WARGA TINGKAT RUKUN TETANGGA (RT)**

## **STUDI KASUS : KELURAHAN WARAKAS, TANJUNG PRIOK**

Vina Margiyani

Budi Wasito, S.Kom, M.M.,M.Kom.

Program Studi Sistem Informasi Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Jalan Yos Sudarso Kav.87, Jakarta, 14350 Indonesia

### **ABSTRAK**

Rukun Tetangga atau RT setiap hari banyak melakukan proses administrasi warga untuk kebutuhan mereka masing-masing, namun di rukun tetangga Kelurahan Warakas, Tanjung Priok masih menggunakan pencatatan pada buku besar dan penulisan surat pengantarnya masih menggunakan tulis tangan manual, sehingga pelayanan kurang apabila warga yang ingin mengurus surat-surat terlampau banyak. Penelitian ini sudah dilakukan dengan menggunakan *Waterfall Model*, karena memiliki langkah-langkah yang jelas. Setiap langkah harus dikerjakan secara satu-satu, setelah itu bisa masuk langkah berikutnya sehingga hasil dari program yang dibuat memiliki hasil yang maksimal karena semua proses dilakukan secara fokus. Pengumpulan data, dimana penulis mengumpulkan data melalui wawancara terstruktur, observasi tidak langsung, dan studi pustaka yang penulis lakukan dengan mencari segala hal yang terkait dengan perancangan sistem layanan ini. Sistem ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan basis data *MySQL* untuk penyimpanan datanya guna meningkatkan layanan warga tingkat RT Kelurahan Warakas, Tanjung Priok, khususnya Ketua RT yang sebelumnya sempat mengalami masalah dalam pembukuan dan juga surat pengantar. Sistem layanan warga ini dapat meningkatkan layanan publik, juga dapat mempercepat proses data administrasi layanan publik dan dapat memperoleh informasi secara cepat dari Ketua RT.

Kata Kunci: Sistem Layanan Warga, Layanan Publik, Tingkat RT, *Waterfall Model*.

## I. PENDAHULUAN

Kegiatan setiap masyarakat saat ini dalam setiap bidang hampir semua menggunakan teknologi untuk memudahkan melakukan kegiatan tersebut. Mulai dari sarana hiburan membantu pekerjaan hingga sarana untuk kita belajar, karena teknologi terus berkembang dan penggunaannya yang mudah dan bisa dipelajari siapa saja.

Namun, belum semua bidang menggunakan teknologi. Apalagi untuk pekerjaan yang sifatnya kecil. Padahal jika bisa menggunakan teknologi akan mempercepat dan mempermudah pekerjaan kita. Di Rukun Tetangga atau RT memiliki peran penting dalam memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan masyarakat yang berdasarkan gotong royong dan kekeluargaan, meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas pemerintah desa atau kelurahan dalam pembangunan dan kemasyarakatan serta memberdayakan seluruh potensi swadaya masyarakat dan usaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, RT harus dapat memberikan layanan yang baik bagi warganya sehingga tercipta lingkungan masyarakat yang kondusif.

Ada beberapa kendala terkait pengurus RT/RW dalam menjalankan amanah tugasnya, salah satunya adalah keberadaa waktu dalam membagi tugas antara tugas melayani warga dan tugas pemenuhan sebagai kepala keluarga dalam rumah tangga. Sementara layanan warga tidak dapat diprediksi kapan warga butuh layanan dan kapan warga tidak butuh layanan. Dengan kata lain dapat terjadi terjadi kapan saja. Tentu bagi pengurus RT yang punya kesibukan luar biasa akan menjadi masalah tersendiri ketika butuh segera untuk dilayani, khususnya terkait layanan administrasi yang mengharuskan prosesnya melalui RT/RW

Ada sejumlah alternatif pilihan untuk mengatasi hal tersebut, secara konvensional adalah perlunya jadwal layanan sesuai kesediaan yang dapat dilakukan oleh masing-masing personal perangkat RT/RW. Atau dapat juga membuat janji terlebih dahulu untuk dapat saling ketemu. Dianggap nihil kendala jika perangkat pengurus RT/RW tidak memiliki kesibukan sama

sekali atau sebut saja kesibukan utama sebagai tanggung jawab kepala rumah tangga sudah terjadwal dari pagi sampai sore dengan rata-rata 9 jam. Sehingga sisa waktu mulai jam 19 dapat dijadikan sebagai jam layanan warga.

Pada kasus penelitian ini, khususnya di daerah Warakas Tanjung Priok kendala layanan masih dapat diminimalisir sehingga meskipun demikian layanan warga terpenuhi dengan baik. Namun kepraktisan dalam melayani khususnya terkait layanan warga dalam bentuk surat menyurat masih dilakukan secara manual. Masalah klasik yang ditimbulkan semua proses manual adalah waktu dan ketelitian yang berpotensi salah. Demikian juga terkait dengan administrasi layanan warga seperti layanan kepengurusan e-KTP, pengantar nikah, surat kelakuan baik, surat kematian,

### A. Identifikasi Masalah

Berdasarkan pendahuluan diatas, penulis mengidentifikasi beberapa masalah sebagai berikut:

1. Administrasi layanan warga masih dilakukan secara manual dengan menggunakan catatan pembukuan biasa
2. Administrasi layanan warga belum menggunakan teknologi informasi dan internet
3. Data-data warga baru dilakukan secara manual dan diinput dengan catatan pembukuan biasa
4. Belum adanya sistem administrasi layanan warga.

### B. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka penulis membatasi ruang lingkup masalah sebagai berikut:

1. Sistem administrasi layanan warga masih dilakukan secara manual
2. Sistem administrasi layanan warga belum menggunakan teknologi informasi
3. Data-data warga dilakukan secara manual.

### C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan layanan kepada publik. Juga dapat mempercepat proses data administrasi layanan publik. Dan dapat memperoleh informasi secara cepat khususnya warga tingkat RT Kelurahan Warakas, Tanjung Priok.

### I. TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan pustaka ini berikut adalah fokus pada kajian berdasarkan sejumlah referensi yang mendukung penelitian khususnya terkait dengan tema sistem informasi yang telah dilakukan sebelumnya dalam menunjang layanan administrasi warga pada tingkat Rukung Tetangga.

#### 2.1 Rukun Tetangga (RT) dan Rukun Warga (RW)

Rukun Tetangga/Rukun Warga (RT/RW) merupakan lembaga yang dibentuk melalui musyawarah masyarakat setempat dalam rangka layanan pemerintah dan kemasyarakatan yang ditetapkan oleh pemerintah desa atau kelurahan[1]. RT/RW memiliki peran penting dalam memelihara dan melestarikan nilai-nilai kehidupan masyarakat yang berdasarkan gotong royong dan kekeluargaan, meningkatkan kelancaran pelaksanaan tugas pemerintah desa atau kelurahan dalam pembangunan dan kemasyarakatan serta memberdayakan seluruh potensi swadaya masyarakat dan usaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat[2]. Selain layanan pada warga setempat, ada tugas RT/RW dalam pendataan penduduk, memastikan terpeliharanya keamanan, ketertiban dan kerukunan hidup antar warga, pembuatan gagasan dalam pelaksanaan pembangunan dengan mengembangkan aspirasi dan swadaya murni masyarakat dan penggerak swadaya gotong royong dan partisipasi masyarakat di wilayahnya.

Dipilihnya pengurus RT/RW sesuai dengan kemauan, kemampuan dan kepedulian terhadap lingkungan dan masyarakat setempat. Proses terpilihnya dilakukan oleh warga melalui proses musyawarah dan mufakat. Jika calon lebih dari

satu maka perlu disepakati melalui mekanisme voting berdasarkan suara terbanyak.

RT/RW dalam pelaksanaan tugasnya tidak dapat bekerja sendiri namun dibantu juga oleh staf pengurus lain sesuai dengan sesi yang dibentuk. Secara periodik perlu juga diagendakan untuk mengadakan forum komunikasi dan kerjasama dengan warganya.

Khusus penelitian pada layanan yang berada di RT Warakas ada beberapa hal yang mendorong peneliti untuk menindaklanjuti dengan daya upaya memberikan alternatif yang diharapkan adanya system layanan yang lebih baik. Secara singkat temuan tersebut meliputi proses layanan yang masih manual, belum memanfaatkan perangkat teknologi yang tepat guna dan tidak ada format data warga yang dapat di update.

#### 2.2. Sistem Informasi

Menurut O'Brien dan M. Marakas (2017:27) sistem adalah sebagai perangkat komponen yang saling terkait, dengan batasan yang jelas, yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu dengan menerima masukan dan menghasilkan keluaran dalam proses transformasi yang terorganisasi. Masih menurut Laudon dan Laudon (2014:45) sistem informasi adalah komponen yang saling bekerja sama untuk mengumpulkan, mengelola, menyimpan dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, analisis masalah dan visualisasi dalam sebuah organisasi.

Layanan administrasi warga tidak lepas dari keberadaan data khususnya data warga. Menurut Priyanto Hidayatullah dan Jauhari Khairul Kawistara (2017:142), Basis Data adalah himpunan kelompok data yang saling berhubungan dan tersimpan dalam media penyimpanan elektronik agar kelak dapat dimanfaatkan kembali dengan cepat dan mudah. Pemanfaatan basis data dilakukan untuk memenuhi tujuan menurut Priyanto Hidayatullah dan Jauhari Khairul Kawistara (2017:143) adalah sebagai berikut: Kecepatan dan Kemudahan, Efisiensi ruang penyimpanan, Keakuratan, Ketersediaan, Kelengkapan, Keamanan dan Pemakaian Bersama.

### III. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini peneliti memilih metode *Waterfall*, karena memiliki langkah-langkah yang jelas. Setiap langkah harus dikerjakan secara satu-satu dan setelah itu baru bisa masuk langkah berikutnya sehingga hasil dari program yang dibuat memiliki hasil yang maksimal karena semua proses dilakukan secara dan fokus, sehingga bisa membuat sistem yang maksimal serta mengurangi segala resiko yang terjadi di masa yang akan datang karena sudah direncanakan dari awal. Untuk menanyakan detail suatu proses yang akan dikerjakan dan fitur tambahan yang diinginkan. Hal ini beberapa metodologi penelitian:

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dan pembahasan dari jurnal ini adalah sebagai berikut:

#### 4.1. Analisis Persyaratan

Dalam perancangan sistem administrasi layanan warga ini, penulis menemukan poin-poin kebutuhan dari beberapa pengguna yang akan menggunakan sistem ini. Berikut **Tabel 3.1.** hasil analisis kebutuhan pengguna yang dilakukan oleh penulis dari hasil wawancara dan observasi yang telah dilakukan sebelumnya.

**Tabel 3.1.** Analisis Kebutuhan Pengguna/*User*

No	Kebutuhan Pengguna
1.	Ketua RT dapat melakukan <i>Login/Logout</i>
2.	Ketua RT dapat <i>Registrasi</i>
3.	Ketua RT dapat membuat surat sesuai permintaan warga <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Pengantar Pembuatan/Perpanjangan KTP</li> <li>b. Pencatatan Biodata Penduduk Pdatang</li> <li>c. Surat Keterangan Pindah</li> <li>d. Surat Keterangan Kelahiran</li> <li>e. Surat Keterangan Kematian</li> <li>f. Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal WNI dan WNA</li> <li>g. Surat Keterangan Belum Punya Rumah</li> <li>h. Surat Keterangan Domisili Usaha</li> <li>i. Surat Keterangan Usaha</li> </ol>

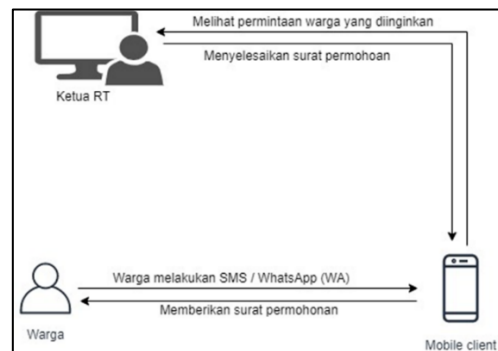
	<ol style="list-style-type: none"> <li>j. Surat Keterangan Tidak Mampu</li> <li>k. Surat Keterangan Perkawinan</li> <li>l. Surat Keterangan Ijin Keramaian</li> <li>m. Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK)</li> <li>n. Surat Keterangan Ijin Lingkungan</li> <li>o. Surat Keterangan Pertahanan</li> <li>p. Surat Keterangan Kartu Keluarga (KK)</li> </ol>
4.	Ketua RT dapat melihat data penduduk beserta biodata, bagian wilayah RT, dan NIK
5.	Ketua RT dapat melihat arsip
6.	Informasi Status Warga: <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Warga Tetap</li> <li>b. Warga Musiman/Kontrak</li> <li>c. Warga Usia Produktif</li> <li>d. Warga Usia Lansia</li> <li>e. Warga Usia Balita</li> <li>f. Warga Tidak Mampu</li> </ol>

#### 1. Rancangan Sistem

Rancangan sistem dalam penelitian ini dibagi menjadi beberapa tahapan, yaitu antara lain:

##### a. Perancangan Arsitektur Sistem

Dalam penelitian ini, rancangan sistem arsitektur adalah rancangan sistem dari Sistem Administrasi Layanan Warga Tingkat RT (Studi Kasus: Kelurahan Warakas, Tanjung Priok). Rancangan sistem arsitektur ini dapat digambarkan (**Gambar 3.1**) sebagai berikut:



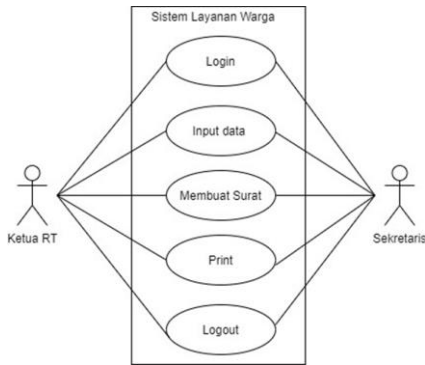
**Gambar 3.1** Rancangan Arsitektur Sistem Administrasi Layanan Warga Tingkat RT

Dari gambar di atas, dapat dilihat bahwa perancangan arsitektur sistem administrasi layanan warga terdapat 1 jenis pengguna yang dapat diakses oleh Ketua RT saja. Dimana 1 fitur tersebut dapat mengakses sistem ini, namun

Warga tidak dapat mengakses sistem tersebut. Sedangkan Ketua RT menggunakan sistem ini untuk melihat data – data warga yang tinggal di wilayah yang berbeda, dapat melihat biodata warganya, dapat menambah data warga yang baru saja tinggal di wilayah tersebut, dan dapat membuat surat permohonan RT.

**b. Perancangan Use Case Diagram**

Berikut ini merupakan *use case diagram* dari sistem administrasi layanan warga tingkat RT kelurahan Warakas, Tanjung Priok (**Gambar 3.2**):



**Gambar 3.2 Use Case Diagram**

Diagram tersebut merupakan *use case diagram* dari sistem administrasi layanan warga. Disini ketua RT dan sekretaris dapat melakukan layanan warga seperti: *login*, *input data*, *membuat surat*, *print*, dan *logout*.

**2. Rancangan Basis Data**

Berikut adalah rancangan basis data dari perancangan sistem administrasi layanan warga tingkat RT pada Kelurahan Warakas, Tanjung Priok.

Basis data pertama dapat di jelaskan dalam **Tabel 3.2** yaitu berisi poin-poin yang digunakan untuk membuat sebuah arsip data.

**Tabel 3.2** Tabel Arsip

Column	Type	Null	Default
Idsurat	int (5)	No	None

NamaSurat	varchar (60)	No	None
Pembuat RT	int (20)	No	None
Keperluan	varchar (100)	No	None
TanggalBuat	Date (16)	No	None

Kemudian selanjutnya untuk data admin yang dibutuhkan dalam mengatur data tersebut dapat dijelaskan dalam **Tabel 3.3** berikut ini.

**Tabel 3.3** Tabel Admin

Column	Type	Null	Default
No_KK_anggota	int (16)	No	None
NIK_Anggota	int (16)	No	None

Selain itu data yang diperlukan untuk akses ke layanan tersebut adalah sebagai berikut ini (**Tabel 3.4**).

**Tabel 3.4** Input Data Tambahan

Column	Type	Null	Default
Username	varchar (8)	No	None
Password	varchar (8)	No	None

Data selanjutnya yang akan diinput adalah data kependudukan. Poin yang dapat dijelaskan untuk

keperluan data kependudukan adalah sebagai berikut ini.

**Tabel 3.5** Data Kependudukan

Column	Type	Null	Default
NIK	varchar (16)	No	None
Nama	varchar (50)	No	None
Tempat_Lahir	varchar (25)	No	None
Tanggal_Lahir	varchar (15)	No	None
Jenis_Kelamin	varchar (1)	No	None
RT	int (3)	No	None
Alamat	varchar (250)	No	None
Agama	varchar (15)	No	None
Status_Perkawinan	varchar (7)	No	None
Pekerjaan	varchar (20)	No	None
Kewarganegaraan	varchar (3)	No	None

### 3. Rancangan *User Interface* (Antar Muka)

Rancangan sistem Administrasi Layanan Warga Tingkat RT untuk pengguna (*user interface*) ini adalah rancangan untuk memudahkan layanan kepada masyarakat sebagai *user* dalam menginput data ataupun mengakses sistem layanan ini nantinya. Berikut adalah bentuk-bentuk *user interface* yang akan digunakan oleh masyarakat.

- Halaman (*page*) depan saat *user* melakukan *log in* pertama kali
- Halaman Utama (Beranda) untuk Sistem Layanan Warga

Halaman ini berisi tentang halaman depan sistem layanan ini beserta penjelasan singkat tujuan dari sistem layanan administrasi ini.

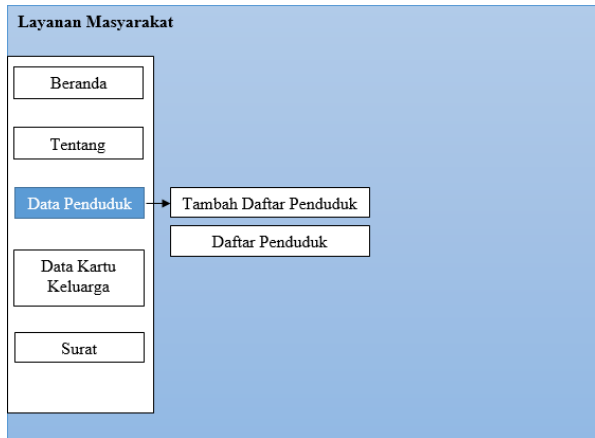
- Halaman Tentang dari Sistem Layanan Warga

Halaman ini berisi tentang penjabaran singkat dari Kelurahan Warakas yang mana menjelaskan bahwa sistem layanan ini ditujukan kepada masyarakat Warakas, Tanjung Priok.

**Gambar 3.4** Halaman Utama (Beranda) Sistem Layanan Warga

**Gambar 3.5** Halaman Utama (Beranda) Sistem Layanan Warga

- Halaman Data Penduduk dari Sistem Layanan Warga



**Gambar 3.6** Halaman Data Penduduk Sistem Layanan Warga

Layanan Masyarakat

Detail Penduduk

NIK	1234567890123456
Nama	Junet
Tempat, Tanggal Lahir	Semarang, 21-10-2020
Jenis Kelamin	Perempuan
RT	4
Alamat	Jalan Dukuh 5
Agama	Buddha
Status Perkawinan	Belum Kawin
Pekerjaan	Mahasiswa
Kewarganegaraan	WNI

**Gambar 3.7** Halaman Form Tambah Data Penduduk

Layanan Masyarakat

Form Edit Data Penduduk

NIK

Nama

Tempat Lahir

Tanggal Lahir

Jenis Kelamin

RT

Alamat

Agama

Status Perkawinan

Pekerjaan

Kewarganegaraan

Halaman ini berbentuk halaman awal yang akan menuju ke layanan warga untuk menginput data Tambah Daftar Penduduk.

- e. Halaman Tambah Daftar Penduduk  
User (Pengguna) saat mengakses halaman ini akan masuk ke dalam halaman untuk menginput data-data yang
- f. Halaman Daftar Penduduk  
Halaman ini berisi tentang nama warga dan NIK yang dimiliki oleh warga tersebut.

Layanan Masyarakat

RT

No	NIK	Nama	Action
1.	1234567890123456	Junet	<input type="button" value="i"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="G"/>
2.	5678901234556805	Otang	<input type="button" value="i"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="G"/>
3.	9012426357548468	Jimmy	<input type="button" value="i"/> <input type="button" value="E"/> <input type="button" value="G"/>

**Gambar 3.8** Halaman Daftar Penduduk

- g. Halaman Info Penduduk  
Halaman ini berisi detail tentang data-data warga yang didapatkan berdasarkan poin-poin pada **Gambar 3.8** berikut ini.

Layanan Masyarakat

Form Tambah Data Kartu Keluarga

No. Kartu Keluarga

RT

Anggota Kartu Keluarga

**Gambar 3.9** Halaman Info Penduduk

- h. Halaman Edit Data Penduduk  
Halaman ini digunakan untuk mengedit atau memperbaiki input data yang tidak sesuai dengan data yang sebenarnya. (**Gambar 3.10**)

**Gambar 3.10** Halaman Edit Data Penduduk

i. Halaman Hapus Data Penduduk

Halaman ini digunakan saat ingin menghapus data penduduk yang ingin dihapus atau dihilangkan dalam list/data penduduk Warga RT.



**Gambar 3.11** Halaman Hapus Data Penduduk

j. Halaman Data Kartu Keluarga

Berikut adalah halaman untuk mengakses Kartu Keluarga.



**Gambar 3.12** Halaman Data Kartu Keluarga

k. Halaman Form Tambah Data Keluarga

Halaman untuk menambah data keluarga menggunakan akses form Tambah Data

Keluarga sebagai berikut. Halaman Daftar Kartu Keluarga Warga

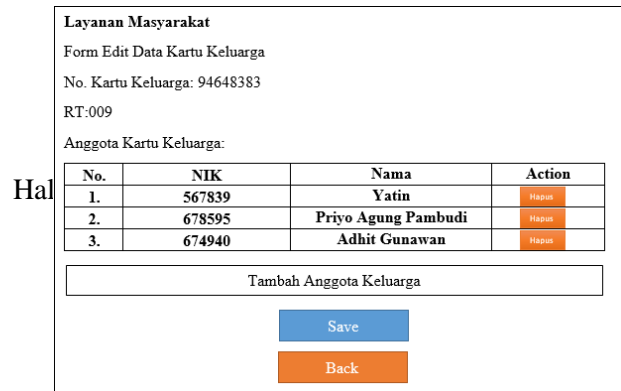


**Gambar 3.14** Halaman Daftar Kartu Keluarga Warga

l. Halaman Info Kartu Keluarga

Halaman ini berisi info kartu keluarga untuk mempermudah mengakses kartu keluarga dari para warga. (**Gambar 3.15**)

**Gambar 3.15** Halaman Info Kartu Keluarga



**Gambar 3.16** Halaman Edit Data Kartu Keluarga

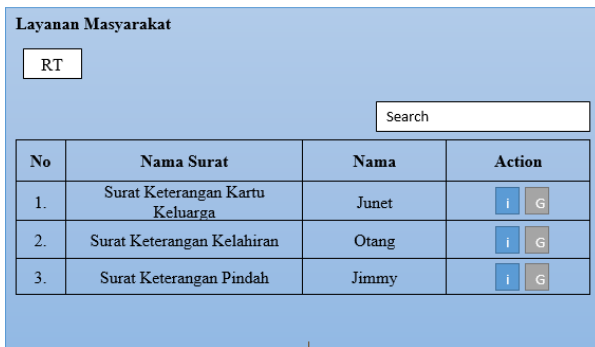
Halaman Hapus Data Kartu Keluarga

Halaman ini untuk menghapus data kartu keluarga dari daftar yang sudah diinput ke sistem.

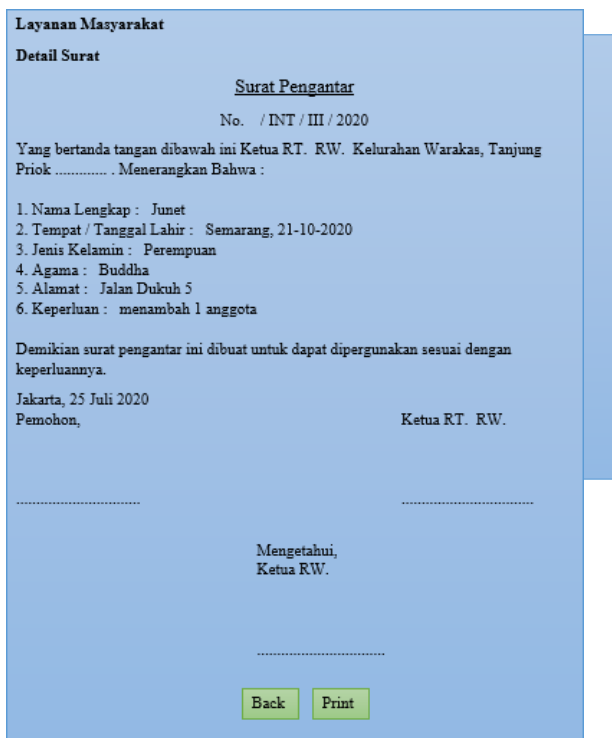




**Gambar 3.17** Halaman Hapus Data Kartu Keluarga



- m. Halaman Pembuatan Surat  
Halaman Surat ini berisi jendela utama dalam pembuatan surat bagi



layanan administrasi warga.

**Gambar 3.18** Halaman Pembuatan Surat

- n. Halaman Pembuatan Surat Baru  
Jika ingin membuat surat yang baru, *user* dapat mengakses kolom berikut ini.



**Gambar 3.19** Halaman Pembuatan Surat Baru

- o. Halaman Arsip  
Halaman Arsip berisi tentang kebutuhan surat dari semua warga yang sudah mendaftar dalam sistem Layanan Warga ini. Sebagai contoh untuk jenis-jenis surat yang sudah diakses atau dibutuhkan oleh warga dalam layanan ini (**Gambar 3.20**)

**Gambar 3.20** Halaman Pembuatan Surat Baru

- p. Halaman Detail Surat  
Halaman detail surat ini berisi tentang isi dari surat yang sudah dibuat dengan sistem layanan warga ini.

**Gambar 3.21** Halaman Detail Surat

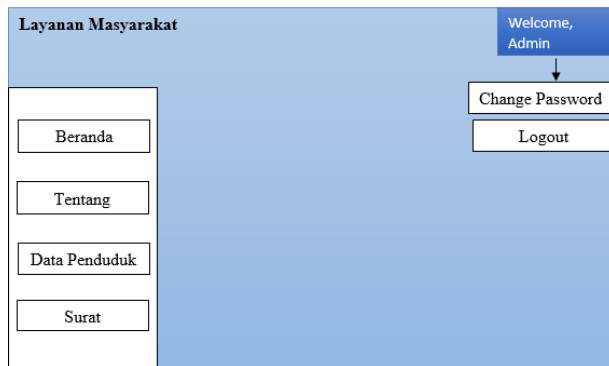
- q. Halaman Hapus Data Surat  
Halaman ini dibuat untuk menghapus data surat yang ingin dihapus dari sistem layanan ini.



**Gambar 3.22** Halaman Detail Surat

- r. Halaman Admin (Ketua RT)

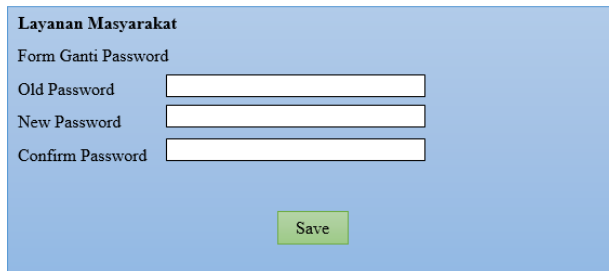
Halaman ini digunakan untuk admin (Ketua RT) untuk mengganti password atau masuk ke layanan ini.



**Gambar 3.23** Halaman Admin (Ketua RT)

s. Halaman Ganti *Password*

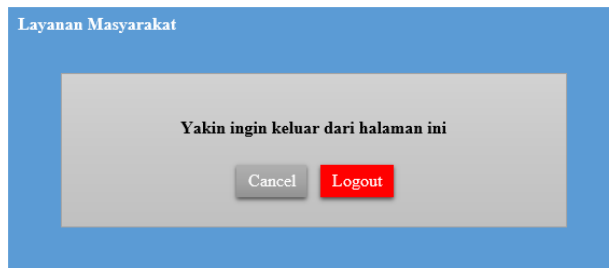
Halaman ini digunakan untuk mengganti *password* admin saat masuk ke layanan ini.



**Gambar 3.24** Halaman Ganti *Password*

t. Halaman *Logout*

Halaman ini digunakan untuk *logout* dari sistem layanan warga ini.



**Gambar 3.25** Halaman *Logout*

## 4. Implementasi Sistem

Dalam tahap implementasi sistem ini, penulis telah melakukan implementasi dan pengujian pada sistem layanan warga ini sebagai berikut:

1. Implementasi

Untuk implementasi saat ini, penulis menggunakan localhost untuk menampilkan beberapa tampilan halaman yang sudah penulis implementasikan.

2. Pengujian

Pengujian yang digunakan dalam pengujian sistem layanan warga ini adalah Black-Box Testing, yaitu menguji coba sistem dengan melihat tampilan luarnya saja (user interface) tanpa melihat coding yang digunakan. Penulis menggunakan Black-Box Testing karena waktu yang dibutuhkan untuk melakukan uji coba lebih singkat dan untuk memeriksa apakah semua fungsi dan tampilan pada aplikasi berjalan dengan baik. Pengujian user interface telah dilakukan melalui web desktop yang sudah terlihat dengan jelas dan tidak ada yang terpotong. Sistem layanan warga ini sudah berjalan sebagaimana yang penulis harapkan.

## 1. KESIMPULAN DAN SARAN

### A. Simpulan

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan evaluasi sistem layanan warga yang telah dilakukan oleh penulis untuk sistem layanan warga tingkat RT kelurahan Warakas, Tanjung Priok, maka diperoleh simpulan sebagai berikut:

1. Dengan adanya sistem administrasi layanan warga tingkat RT pada kelurahan Warakas, Tanjung Priok, dapat meningkatkan layanan kepada publik khusus warga diwilayah Warakas, Tanjung Priok.
2. Dengan adanya sistem administrasi layanan warga menggunakan teknologi informasi dapat mempercepat proses data administrasi layanan publik khususnya di wiliayah Warakas, Tanjung Priok.

Dengan adanya sistem administrasi layanan warga tingkat RT pada Kelurahan Warakas, Tanjung Priok, setiap warga dapat memperoleh informasi secara cepat dari Ketua RT.

## B. Saran

Penulis menyadari akan adanya kekurangan dan kelemahan dalam penelitian ini, oleh karena itu penulis memberikan saran untuk peneliti berikutnya agar memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu memberikan rekomendasi perbaikan untuk mencapai ekspektasi yang diharapkan oleh bagian RT wilayah Warakas, Tanjung Priok.
2. Peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengembangkan sistem layanan warga tingkat RT pada Kelurahan Warakas ini dengan menyesuaikan kebutuhan warga dan Ketua RT sehingga dengan bertambah kualitas pelayanan warga pada Kelurahan Warakas dapat juga membantu meningkatkan kepercayaan dan kepuasan warga terhadap sistem layanan warga ini.

## Daftar Pustaka

- Davis, Barbara A. dan Darren Radford. (2014). *Going Beyond The Waterfall Managing Scope Effectively Across the Project Life Cycle*. Florida: J.Ross Publishing.
- Dean, John. (2019). *WEB PROGRAMMING with HTML5, CSS, and JavaScript*. Burlington: JONES & BARTLETT LEARNING.
- Dwimawanti, Ida Hayu. (2004). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah). *Dialogue*, Vol.1, No.1.
- Hidayatullah, P. dan Jauhari Khairul Kawistara. (2017). *Pemrograman Web*. Bandung: Informatika.
- Hughes, Owen E. (2003). *Public Management and Administration*. New York: Palgrave Macmillan.
- Jogiyanto. (2008). *Metodologi Penelitian Sistem Informasi*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Johnston, R., Graham Clark dan Michael Shulver. (2012). *SERVICE OPERATIONS MANAGEMENT Improving Service Delivery*. England: Pearson.
- Laudon, K.C dan Jane P. Laudon. (2014). *Management Information Systems*. England: Pearson.
- Mahajan, A. P. (2019). *PUBLIC ADMINISTRATION for Civil Services Main Examination*. India: Pearson.
- Maryam, Neneng Siti. (2016). MEWUJUDKAN GOOD GOVERNANCE MELALUI PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi*, Volume VI, No. 1.
- Munawar. (2018). *Analisis Perancangan Sistem Berorientasi Objek dengan UML (Unified Modeling Language)*. Bandung: Informatika.
- Neuman, W. Lawrence. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. England: Pearson.
- Nixon, Robin. (2018). *Learning PHP, MySQL & JavaScript*. United State of America: O'Reilly Media, Inc.
- Nurdin, Ismail. (2019). KUALITAS PELAYANAN (PERILAKU APARATUR DAN KOMUNIKASI BIROKRASI DALAM PELAYANAN PUBLIK). Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- O'Brien, James dan George M. Marakas. (2017). *Pengantar Sistem Informasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Rinaldi, Rudi. (2012). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (Studi pada Biro Umum Sekretariat Daerah Propinsi Sumatera Utara). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol. 1, No.1.

- Romney, M.B. dan Paul John Steinbart. (2018). *ACCOUNTING INFORMATION SYSTEMS*. New York: Pearson.
- Silberschatz, A., Henry F. Korth dan S. Sudarshan. (2020). *Database System Concepts*. New York: McGraw-Hill Education.
- Sommerville, I. (2016). *Software Engineering*. England: Pearson.
- Stair, R.M. dan George W. Reynolds. (2018). *PRINCIPLES OF Information Systems*. Boston: Cengage Learning.
- Sutha, Diah Wijayanti. (2018). *ADMINISTRASI PERKANTORAN Cara Mudah Memahami Konsep Dasar Administrasi Perkantoran Secara Umum*. Sidoarjo: Indonesia Pustaka.
- Sutopo. (2014). *PENTINGNYA TATA INFORMASI TENTANG PELAYANAN PUBLIK BAGI MASYARAKAT*. *Journal of Rural and Development*, Volume V, No.1.
- Taufikurokhman dan Evi Satispi. (2018). *TEORI DAN PERKEMBANGAN MANAJEMEN PELAYANAN PUBLIK*. Tangerang Selatan: UMJ PRESS.
- Wirijadinata, Jat Jat. (2007). *STANDAR PELAYANAN PUBLIK DALAM MEREALISASIKAN AKUNTABILITAS KINERJA PEMERINTAH*. *Jurnal Wacana Kinerja*, Vol.10, No.4.
- Yanuardi. (2015). *PELAKSANAAN TUGAS RUKUN TETANGGA DAN RUKUN WARGA (RT/RW) KELURAHAN DELIMA PEKANBARU*. *Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, Volume 2, No. 2.
- Zuhdi. S, Adia Ferizko, dan Pebriana Melinda. (2019). *Penguatan Kelembagaan Rukun Tetangga dan Rukun Kampung (RT/RW) Di Kelurahan Rintis Kecamatan Lima Puluh Kota Pekanbaru*. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, Vol 3, No.1.