

## ABSTRAK

### APLIKASI E-SERVICE LAYANAN MASYARAKAT BERBASISI WB (STUDY KASUS: DUSUN HAJIMENA KECAMATAN NATAR LAMPUNG SELATAN)

Rukun Tetangga di Dusun Hajimena Kecamatan Natar Lampung Selatan bertugas untuk menjaga warga menyangkut kerukunan, keamanan, dan kenyamanan lingkungan. Dalam melakukan proses pelayanan masyarakat, Ketua RT (Rukun Tetangga) masih melakukan proses secara manual yaitu masyarakat yang ingin melakukan pelayanan, pengaduan atau memberikan informasi harus datang langsung. Dalam pelayanan yang masih manual yaitu masyarakat harus datang langsung dan ketua RT (Rukun Tetangga) mencatat pelayanan yang akan dilakukan masyarakat seperti halnya pencatatan, pembuatan surat menyurat, pembuatan KTP (Kartu Tanda Penduduk), pengaduan warga setempat, setelah dicatat didalam buku maka ketua RT (Rukun Tetangga) melaporkan data kepada Kantor Desa untuk ditindak lanjuti, dan cukup membuang waktu dikarenakan harus melaporkan data kembali kepada Kantor Desa dan masyarakat datang ke rumah RT atau Kantor Desa yang bersangkutan untuk memberikan informasi seputar keadaan di Dusun Hajimena.

Sistem yang akan dibangun adalah aplikasi *e-service* pelayanan masyarakat secara *online* untuk mempermudah masyarakat memberikan informasi dan melakukan pelayanan terhadap informasi yang dibutuhkan. Aplikasi ini membantu masyarakat untuk membuat surat menyurat dengan cepat tanpa perlu menunggu proses yang lama. Jenis surat-surat yang dibuat pada aplikasi ini adalah surat keterangan lahir, surat keterangan kematian, surat domisili, surat pindah, surat keterangan tidak mampu, surat penghantar izin usaha, surat keterangan lanjut usia, surat penghantar KTP (Kartu Tanda Penduduk), dan surat keterangan hilang.

Hasil pengujian pengujian sistem dengan metode ISO 9126 dengan hasil *functionality* sebesar 99.04% dan *usability* sebesar 88.00%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa nilai persentase yang diperoleh menunjukkan kualitas perangkat lunak secara keseluruhan mempunyai skala “**Baik**”.

**Kata Kunci** : *E-service, Prototype, UML*