

ABSTRAK

SENTRA PELAYANAN PUBLIK DAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS: DESA PARDASUKA)

Oleh :

Muhammad Arif Prasetyo

Desa Pardasuka merupakan daerah administratif kecamatan Pardasuka kabupaten Pringsewu, provinsi Lampung. Desa Pardasuka sebagai desa yang jauh dari pusat pemerintahan kabupaten dan provinsi tidak bisa dilepaskan dari permasalahan desa yang umum terjadi. Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan, mekanisme pelayanan publik dan administrasi kependudukan di Desa Pardasuka masih menggunakan cara manual, padahal infrastruktur yang dimiliki sudah modern.

Pada penelitian ini dibahas bagaimana membuat dan merancang sistem pelayanan publik untuk administrasi surat menyurat dimulai dari metode pengumpulan data (wawancara, pengamatan dan dokumentasi) menggunakan metode pengembangan *Prototype*, pembuatan rancangan sistem menggunakan UML dengan model perancangan *Usecase Diagram*, *Activity Diagram*, *Class Diagram*. Pengujian terhadap sistem ini menggunakan *Black Box* dan ISO 25010.

Hasil penelitian adalah website pelayanan publik untuk administrasi surat menyurat yang dirancang menggunakan framework *CodeIgniter*. Website ini mempermudah masyarakat dalam mengetahui informasi publik seperti informasi rencana kegiatan-kegiatan desa, penyelesaian suatu pembangunan desa, pengumuman pendaftaran dan penerima bantuan serta proses pembuatan surat menyurat dapat dilakukan kapanpun dan dimanapun. Hasil dari pengujian ISO 25010 yang telah dilakukan dengan melibatkan 10 responden menghasilkan nilai sebesar **90,90%** yang menunjukkan kualitas perangkat lunak secara keseluruhan mempunyai skala sangat baik dan layak dipergunakan.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, *ISO 25010*, *Prototype*, *UML*