



**SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
DESA PURBASANA BERBASIS WEB**

TUGAS AKHIR

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi
Jenjang Program Diploma Tiga

Oleh :

Nama : Rifka Ardinati Salamah

NIM : 21041050

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III TEKNIK KOMPUTER
POLITEKNIK HARAPAN BERSAMA TEGAL**

2024

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertandatangan dibawah ini :

Nama : Rifka Ardinati Salamah
NIM : 21041050
Jurusan / Program Studi : DIII Teknik Komputer
Jenis Karya : Tugas Akhir

Adalah mahasiswa Program Studi DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir yang berjudul **“SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DESA PURBASANA BERBASIS WEB”** .

Merupakan hasil pemikiran dan kerjasama sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dan tidak melanggar kode etika hak karya cipta. Pada pelaporan Tugas Akhir ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak dapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila di kemudian hari ternyata Laporan Tugas Akhir ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan menyusun laporannya sebagai Laporan Tugas Akhir, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, Juli 2024

Yang Membuat Pernyataan,



Rifka Ardinati Salamah
NIM. 21041050

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR UNTUK KEPERLUAN AKADEMISI**

Sebagai civitas akademika Politeknik Harapan Bersama Tegal, Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rifka Ardinati Salamah
NIM : 21041050
Jurusan / Program Studi : DIII Teknik Komputer
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Politeknik Harapan Bersama Tegal **Hak Bebas Royalti *Noneklusif*** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul :

“SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DESA PURBASANA BERBASIS WB”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti *Noneklusif* ini Politeknik Harapan Bersama Tegal berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*Database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal
Pada Tanggal : Juli 2024
Yang Menyatakan,



Rifka Ardinati Salamah
NIM. 21041050

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir (TA) yang berjudul “SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DESA PURBASANA BERBASIS WEB” yang disusun oleh Rifka Ardinati Salamah NIM 21041050 telah mendapat persetujuan pembimbing dan siap dipertahakan di depan tim penguji Tugas Akhir (TA) Program Studi Diploma III Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal.

Tegal, Juni 2024

Menyetujui

Pembimbing I



Rais, S.Pd., M.Kom
NIPY.07.011.083

Pembimbing II



Yerry Febrian Sabanise, M.Kom
NIPY.03.012.110

HALAMAN PENGESAHAN

Judul : SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT DI DESA PURBASANA BERBASIS WEB
Nama : Rifka Ardinati Salamah
NIM : 21041050
Program Studi : Teknik Komputer
Jenjang : Diploma III

**Dinyatakan LULUS setelah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal.**

Tegal, Juli 2024
Tim Penguji :

Pembimbing I



Rais, S.Pd., M.Kom
NIPY.07.011.083

Ketua Penguji



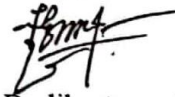
Ida Afriliana, S.T., M.Kom, IPU
NIPY. 12.013.168

Pembimbing II



Yerry Febrian Sabanise, M.Kom
NIPY. 03.012.110

Anggota Penguji I



Eko Budihartono, ST, M.Kom
NIPY. 12.013.170

Anggota Penguji II



Yerry Febrian Sabanise, M.Kom
NIPY. 03.012.110



Mengetahui,
Kepada Program Studi DIII Teknik Komputer
Politeknik Harapan Bersama Tegal

Ida Afriliana, S.T., M.Kom, IPU
NIPY. 12.013.168

HALAMAN MOTTO

“Jangan takut gagal, Takutlah untuk tidak mencoba. Fokus pada diri sendiri.

Pelajari setiap prosesnya.SEMANGAT”

“So, what if all of this could just be so easy just like...

Don't change, let go, be brave, be strong, take it easy, no rush

I know you got it”

(NCT Dream)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini dipersembahkan kepada :

1. Allah SWT Atas segala rahmat, petunjuk, dan perlindungan-Nya sehingga penulisan ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Nabi Muhammad SAW selaku pemberi suri tauladan kepada umat manusia.
3. Bapak Agung Hendarto, S.E., MA selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal
4. Ibu Ida Afriliana, ST, M.Kom, IPU selaku Ketua Prodi DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal
5. Bapak Rais, S.Pd.,M.Kom selaku dosen pembimbing I
6. Ibu Yerry Febrian Sabanise, M.Kom selaku dosen pembimbing II
7. Bapak Samsudin selaku Kepala Desa Purbasana serta jajarannya,
8. Bapak dan Ibu saya, terima kasih atas do'a, dukungan, senyuman dan kasih sayang yang tiada henti.
9. Kakak-kakak saya yang senantiasa mewarnai hidup adiknya ini dengan kasih sayang dan perlindungan yang amat baik, keluarga, teman-teman, sahabat dan saudara yang telah mendo'akan, mendukung dan memberi semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir.

ABSTRAK

Dalam sistem pemerintahan, laporan pelayanan pengaduan sangat penting untuk mencapai pencapaian yang signifikan. Laporan pengaduan secara teknis dibuat untuk menjawab kritik, meningkatkan pelayanan, dan menciptakan lingkungan masyarakat yang aman untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat. Karena itu, perlu dilakukan upaya untuk mengembangkan laporan pengaduan lama agar dapat diintegrasikan ke dalam sistem berbasis teknologi dan informasi yang sesuai dan akurat. Sementara itu di Desa Purbasana pelaporan pengaduan masih dilakukan secara manual sehingga belum secara maksimal. Laporan pengaduan sering kali tidak dikomunikasikan dengan baik dan tidak mudah diakses. Masih ada kekhawatiran tentang keakuratan data, keterbatasan aksesibilitas informasi di pemerintah Desa Purbasana. Hal tersebut menyebabkan beberapa kendala seperti adanya *double* pencatatan yang dapat menyebabkan kesalahan, pencarian dokumen yang tidak efisien dapat memperlambat kinerja pemerintah. Oleh karena itu, dibutuhkan sistem informasi layanan pengaduan masyarakat di Desa Purbasana. Sistem informasi layanan pengaduan memiliki peran penting memungkinkan kemudahan dalam pendataan laporan dan identifikasi masalah yang membutuhkan perhatian lebih dengan meningkatkan kualitas pelayanan. Menggunakan visual studio code dengan bahasa pemrograman PHP dalam pembuatan website. Metode yang digunakan adalah metode *agile*. Dengan tahapan penelitian diantaranya *product backlog*, *sprint backlog*, *sprint planning*, *sprint* dan *review*. Hasil dari penelitian yang dilakukan berupa Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Di Desa Purbasana Berbasis Web yang meliputi pelaporan pengaduan, proses tindakan pelaporan dan proses manajemen data. Dengan laporan pengaduan layanan publik, sarana dan prasarana yang ada di Desa Purbasana.

Kata Kunci : Layanan Pengaduan Masyarakat, Sistem Informasi, *Website*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Penyayang yang telah melimpahkan rahmat, hidayah dan inayah-Nya sehingga terselesaikannya Laporan Tugas Akhir dengan judul “**SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI DESA PURBASANA BERBASIS WEB**”.

Tugas Akhir merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mencapai Ahli Madya Komputer pada Program Studi DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal. Selama melaksanakan penelitian dan kemudian tersusun dalam Laporan Tugas Akhir, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan.

Pada kesempatan ini, tidak lupa diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Agung Hendarto, S.E., MA selaku Direktur Politeknik Harapan Bersama Tegal
2. Ibu Ida Afriliana, ST., M.Kom, IPU selaku Ketua Prodi DIII Teknik Komputer Politeknik Harapan Bersama Tegal
3. Bapak Rais, S.Pd.,M.Kom selaku pembimbing I
4. Ibu Yerry Febrian Sabanise, M.Kom selaku pembimbing II
5. Bapak Samsudin selaku kepala Desa Purbasana beserta jajarannya
6. Keluarga, teman-teman, sahabat dan saudara yang telah mendo'akan, mendukung dan memberi semangat dalam penyelesaian Tugas Akhir

Semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan sumbangan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Tegal, Juli 2024

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.4.1 Tujuan.....	4
1.4.2 Manfaat.....	5
1.5 Sistematika Laporan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Penelitian Terkait.....	8

2.2 Landasan Teori	11
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	25
3.1 Prosedur Penelitian	25
3.2 Metode Pengumpulan Data	27
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	27
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....	29
4.1 Analisa Permasalahan.....	29
4.2 Analisa Kebutuhan Sistem	29
4.3 Perancangan Sistem.....	31
4.3.1 <i>Use Case Diagram</i>	31
4.3.2 <i>Activity Diagram</i>	34
4.3.3 <i>Sequence Diagram</i>	39
4.3.4 <i>Class Diagram</i>	42
4.4 <i>Desain Interface</i>	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....	49
5.1 Implementasi Sistem	49
5.2 Hasil Pengujian.....	59
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	70
6.1 Kesimpulan.....	70
6.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	72
LAMPIRAN.....	75

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Visual Studio Code	14
Gambar 2. 2 Logo PHP	15
Gambar 2. 3 Logo XAMPP.....	16
Gambar 2. 4 Logo MySQL	17
Gambar 2. 5 Logo Framework CodeIgniter	18
Gambar 3. 1 Metode Agile.....	25
Gambar 3. 2 Kantor Kepala Desa Purbasana	28
Gambar 4. 1 Use Case Diagram.....	31
Gambar 4. 2 Activity Diagram Login	34
Gambar 4. 3 Activity Diagram Daftar Masyarakat.....	35
Gambar 4. 4 Activity Diagram Layanan Pengaduan Admin	36
Gambar 4. 5 Activity Diagram Pengaduan Masyarakat.....	37
Gambar 4. 6 Activity Diagram Kelola Data Pengguna.....	38
Gambar 4. 7 Activity Diagram Kelola Data Laporan	39
Gambar 4. 8 Sequence Diagram Login	40
Gambar 4. 9 Squence Daftar Masyarakat	40
Gambar 4. 10 Squence Layanan Pengaduan Admin.....	41
Gambar 4. 11 Squence Layanan Pengaduan Masyarakat	41
Gambar 4. 12 Squence Laporan Pengaduan	42
Gambar 4. 13 Class Diagram Layanan Pengaduan.....	42
Gambar 4. 14 Perancangan Interface Login.....	43
Gambar 4. 15 Perancangan Interface Daftar Masyarakat	44
Gambar 4. 16 Rancangan Dashboard Admin.....	44
Gambar 4. 17 Perancangan Interface Profil Admin	45
Gambar 4. 18 Perancangan Layanan Tanggapan.....	45
Gambar 4. 19 Perancangan Data Pengaduan Admin	46
Gambar 4. 20 Perancangan Laporan Pengaduan Admin	46
Gambar 4. 21 Perancangan Dasboard Masyarakat	47
Gambar 4. 22 Perancangan Profil Pengaduan Masyarakat	47

Gambar 4. 23 Perancangan Tampilan Pengaduan Masyarakat	48
Gambar 4. 24 Perancangan Layanan Pengaduan Masyarakat	48
Gambar 5. 1 Halaman Login	49
Gambar 5. 2 Halaman Daftar Masyarakat.....	50
Gambar 5. 3 Halaman Utama Notifikasi.....	50
Gambar 5. 4 Halaman Utama Admin.....	51
Gambar 5. 5 Halaman Profil Admin	51
Gambar 5. 6 Halaman Data Pengguna Admin	52
Gambar 5. 7 Halaman Tanggapan Admin	53
Gambar 5. 8 Halaman Data Pengaduan Admin	53
Gambar 5. 9 Halaman Data Pengaduan Ditinjau	54
Gambar 5. 10 Halaman Pengaduan Selesai Admin	54
Gambar 5. 11 Halaman Pengaduan Baru Admin	55
Gambar 5. 12 Halaman Laporan Pengaduan Masyarakat	55
Gambar 5. 13 Halaman Laporan Diprint.....	56
Gambar 5. 14 Halaman Utama Masyarakat	56
Gambar 5. 15 Halaman Profil Masyarakat.....	57
Gambar 5. 16 Halaman Data Pengaduan Masyarakat.....	58
Gambar 5. 17 Halaman Lapor Pengaduan Masyarakat.....	58
Gambar 5.18 Pengujian Login Berhasil	60
Gambar 5. 19 Pengujian Login Gagal	60
Gambar 5. 20 Pengujian Edit Profil	61
Gambar 5.21 Uji Coba Tambah Admin Baru	63
Gambar 5. 22 Pengujian Hapus Pengguna	63
Gambar 5. 23 Pengujian Ubah Status Pengaduan	65
Gambar 5. 24 Pengujian Status Pending	65
Gambar 5. 25 Pengujian Input Laporan Pengaduan.....	66
Gambar 5.26 Pengujian Print Laporan.....	67
Gambar 5.27 Pengujian Daftar.....	68
Gambar 5.28 Pengujian Fungsi Ubah Data Lapor	69

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Simbol Use Case Diagram	21
Tabel 2. 2 Simbol Activity Diagram	22
Tabel 2. 3 Simbol Squence Diagram	23
Tabel 2. 4 Simbol Class Diagram	24
Tabel 5. 1 Pengujian Fungsi Login	59
Tabel 5. 2 Pengujian Menu Fungsi Profil	61
Tabel 5. 3 Pengujian Fungsi Tambah Admin.....	62
Tabel 5. 4 Pengujian Fungsi Edit Status Pengaduan.....	64
Tabel 5. 5 Pengujian Cetak Laporan Pengaduan	66
Tabel 5. 6 Pengujian Fungsi Daftar.....	67
Tabel 5. 7 Pengujian Fungsi Lapor Pengaduan.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Kesedian Membimbing Tugas Akhir	1-A
Lampiran 2 Surat Izin Observasi	1-B
Lampiran 3 Surat Keterangan Observasi	1-C
Lampiran 4 Source Code.....	1-D
Lampiran 5 Dokumentasi	1-E

