



**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
WEBSITE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**

SKRIPSI

NADIA AYU FADILAH

2020.21.0011

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER & SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

2023

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
WEBSITE PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL
KOTA PALEMBANG**



**Diajukan Sebagai Syarat Untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Studi Strata-1 Pada
Program Studi Sistem Informasi**

**Oleh :
NADIA AYU FADILAH
2020.21.0011**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER & SAINS
UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI
2023**

HALAMAN PENGESAHAN

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

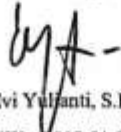
Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis
Website Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil
Kota Palembang

Oleh :

Nadia Ayu Fadilah
2020.21.0011

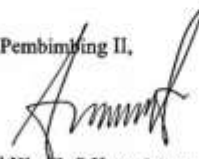
Palembang, 12 Januari 2024

Pembimbing I,



Evi Yulianti, S.Kom.,M.S.I
NIK : 2012.01.0114

Pembimbing II,



Abdul Khoik S.Kom.,M.Cs
NIK : 2021.01.0303

Menyetujui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer Dan Sains

FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN SAINS



Ridhi Heryansyah, S.T., M.Eng., Ph.d

NIK : 2022.01.0315

HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI

Pada hari Kamis tanggal 23 bulan Januari tahun 2024 telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 12 Februari 2024

Penguji 1,



Dr. Terttiavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.01.0040

Penguji 2,



Hendra Di Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK: 2017.01.0231

Penguji 3,



Ev Yulianti, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Mengetahui,
Ka. Prodi Sistem Informasi



Nining Ariani, S.Kom., M.Kom
NIK: 1999.01.0011

SURAT KETERANGAN REVISI



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (S1)
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Nadia Ayu Fadilah

NPM : 2020210011

Judul Skripsi : Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 12 Februari 2024

Penguji 1,

Dr. Terriavini, S.Kom., M.Kom
NIK: 2001.01.0040

Penguji 2,

Hendra D Kesuma, S.Kom., M.Cs
NIK: 2017.01.0231

Penguji 3,

Evi Yulianti, S.Kom., M.S.I
NIK: 2012.01.0114

Menyetujui,
Ka. Prodi Sistem Informasi

Nining Ariati, S.Kom., M.Kom
NIK: 1999.01.0011

ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi dalam pelayanan publik saat ini menjadi suatu keharusan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan kepada masyarakat. Salah satu aspek pelayanan publik yang dapat ditingkatkan adalah sistem pengaduan masyarakat. Penelitian ini berfokus pada pengembangan sistem pengaduan masyarakat berbasis website untuk Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kota Palembang. Disdukcapil memiliki peran kunci dalam administrasi kependudukan, seperti pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Proses pengaduan masyarakat saat ini dianggap tidak efektif, karena memerlukan waktu lama dan melibatkan beberapa kunjungan ke kantor Disdukcapil. Penanganan pengaduan juga sering lambat, dan kurangnya analisis data yang mendalam tentang pola pengaduan. Sistem pengaduan masyarakat berbasis website yang diusulkan dalam penelitian ini memungkinkan masyarakat untuk melaporkan permasalahan mereka secara online, mengatasi kendala perjalanan jarak jauh ke kantor fisik. Dengan menggunakan sistem informasi pengaduan masyarakat, diharapkan pelayanan dapat menjadi lebih efisien dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan adanya sistem ini juga, diharapkan terjadi peningkatan signifikan dalam pelayanan publik, memastikan bahwa kebutuhan dan keluhan masyarakat dapat ditangani dengan lebih efektif dan responsif oleh pihak berwenang.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat.

ABSTRACT

The utilization of information technology in public services has become a necessity to enhance the efficiency and effectiveness of services provided to the community. One aspect of public services that can be improved is the citizen complaint system. This research focuses on developing a web-based citizen complaint system for the Population and Civil Registry Office (Disdukcapil) in Palembang City. Disdukcapil plays a crucial role in population administration, such as the issuance of Identity Cards (KTP) and Family Cards (KK). The current citizen complaint process is deemed ineffective, requiring a considerable amount of time and involving multiple visits to the Disdukcapil office. Complaint resolution is often slow, and there is a lack of in-depth analysis of complaint patterns. The proposed web-based citizen complaint system in this research allows citizens to report their issues online, overcoming the challenges of traveling long distances to the physical office. By employing an information system for citizen complaints, it is anticipated that services will become more efficient and responsive to the community's needs. With the implementation of this system, a significant improvement in public services is expected, ensuring that the needs and complaints of the public can be addressed more effectively and responsively by the authorities.

Keywords: Information Systems, Community Justice.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena akhirnya skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik, tepat pada waktunya. Skripsi yang penulis buat dengan judul “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Pada Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kota Palembang” dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di program studi Sistem Informasi.

Tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan skripsi ini kepada:

1. Bapak Dr. H. Marzuki Alie, S.E., M.M. Sebagai Rektor Universitas Indo Global Mandiri
2. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng.Ph.D. Sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer di Universitas Indo Global Mandiri.
3. Ibu Nining Ariati, S.Kom., M.Kom. Sebagai Kepala Program Studi Sistem Informasi Universitas Indo Global Mandiri.
4. Ibu Evi Yulianti, S.Kom.,M.S.I Selaku Dosen Pembimbing Akademik
5. Ibu Evi Yulianti, S.Kom.,M.S.I selaku Pembimbing I
6. Bapak Abdul Kholik, S.Kom.,M.Cs sebagai Dosen Pembimbing II
7. Semua staf yang ada di Program Studi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
8. Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri.
9. Kedua orang tua saya ayah dan ibu serta keluarga besar saya yang telah memberikan dukungan do'a serta bantuannya dalam segala hal.
10. Teman – teman saya satu jurusan, serta rekan – rekan lainnya yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan selama penulisan Skripsi ini.

Terimakasih atas partisipasi semua pihak yang telah disebutkan diatas, semoga segala bantuan yang telah diberikan menjadi amalan yang bermanfaat dan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan, karenanya penulis mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun agar dapat digunakan demi perbaikan skripsi ini nantinya. Penulis juga berharap agar skripsi ini akan memberikan banyak manfaat bagi yang membacanya.

Penulis,

NADIA AYU FADILAH
NPM. 2020.21.0011

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR	
HALAMAN JUDUL DALAM	
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI	iv
SURAT KETERANGAN REVISI	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	3
1.4. Manfaat Penelitian.....	3
1.5. Ruang Lingkup	3
1.6. Sistematis Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Teori Umum	6
2.1.1. Layanan Publik.....	6
2.1.2. Pengaduan Masyarakat.....	7
2.1.3. Sistem Infomasi.....	7
2.2. Teori Khusus	9
2.2.1. <i>Waterfall</i>	9
2.2.2. <i>Flowchart</i>	11
2.2.3. <i>PHP (Hypertext Preprocessor)</i>	13
2.2.4. <i>MySQL</i>	14
2.2.5. <i>Website</i>	14

2.2.6. <i>Unified Modeling Language (UML)</i>	14
2.2.7. <i>Use Case Diagram</i>	15
2.2.8. <i>Class Diagram</i>	17
2.2.9. <i>Activity Diagram</i>	18
2.2.10. <i>Black box Testing</i>	18
2.2.11. <i>Penelitian Terdahulu</i>	19
BAB III METODE PENELITIAN	24
3.1. Tahapan Penelitian	24
3.2. Deskripsi Penelitian	25
3.3. Metode Pengumpulan Data	27
3.4. Penerapan Metode <i>Waterfall</i>	28
3.5. Profil Perusahaan.....	30
3.6. Visi Dan Misi Perusahaan	30
3.6.1. Visi	30
3.6.2. Misi.....	30
3.7. Struktur Organisasi.....	31
3.7.1. Tugas Dan Wewenang	32
3.8. Analisa sistem berjalan.....	35
3.9. Analisa Sistem Yang Diusulkan.....	36
3.10. Perancangan Sistem.....	37
3.10.1. <i>Use Case Diagram</i>	37
3.10.2. Skenario.....	37
3.11. <i>Activity Diagram</i>	44
3.12. <i>Class Diagram</i>	53
3.13. Rancangan Tampilan Menu	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	61
4.1. Analisa Kebutuhan	61
4.1.1. Analisis Proses	61
4.1.2. Kebutuhan Software dan Hardware	62
4.2. Tahap Implementasi	62
4.2.1 Implementasi Perancangan <i>User Interface</i>	62

4.2.2	Tampilan Halaman Utama	62
4.2.3	Tampilan Halaman Login.....	63
4.2.4	Tampilan Halaman Register.....	64
4.2.5	Tampilan Halaman Buat Pengaduan	65
4.2.6	Tampilan Halaman Riwayat Pengaduan	66
4.2.7	Tampilan Halaman Dashboard Petugas	66
4.2.8	Tampilan Halaman Validasi Pengaduan	67
4.2.9	Tampilan Halaman Kelola Data Pengaduan	69
4.2.10	Tampilan Halaman Kelola Tanggapan.....	70
4.2.11	Tampilan Halaman Kelola Cetak Laporan	71
4.2.12	Tampilan Halaman Dashboard Kepala Bidang	71
4.2.13	Tampilan Halaman Kelola Tanggapan Kepala Bidang.....	72
4.2.14	Tampilan Halaman Kelola Cetak Laporan Kepala Bidang	73
4.3.	Tahap Pengujian.....	74
BAB V PENUTUP		78
5.1.	Kesimpulan.....	78
5.2.	Saran.....	78
DAFTAR PUSTAKA		79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	<i>Waterfall</i>	10
Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	24
Gambar 3.2	Metode <i>Waterfall</i>	28
Gambar 3.3	Struktur Organisasi Perusahaan.....	31
Gambar 3.4	<i>Flowchart</i> Sistem yang sedang berjalan.....	36
Gambar 3.5	<i>Use Case Diagram</i>	37
Gambar 3.6	<i>Usecase Diagram</i> Daftar Akun	45
Gambar 3.7	<i>Activity Diagram</i> Login	46
Gambar 3.8	<i>Activity Diagram</i> Buat Pengaduan oleh Masyarakat.....	47
Gambar 3.9	<i>Activity Diagram</i> Lihat Riwayat Pengaduan oleh Masyarakat....	48
Gambar 3.10	<i>Activity Diagram</i> Lihat Tanggapan oleh Masyarakat.....	49
Gambar 3.11	<i>Activity Diagram</i> Validasi Pengaduan oleh Petugas Pelayanan..	50
Gambar 3.12	<i>Activity Diagram</i> Kelola Pengaduan	51
Gambar 3.13	<i>Activity Diagram</i> Beri Tanggapan oleh Petugas Pelayanan	52
Gambar 3.14	<i>Activity Diagram</i> Cetak Laporan Pengaduan	53
Gambar 3.15	<i>Class Diagram</i>	54
Gambar 3.16	Tampilan Halaman Utama.....	55
Gambar 3.17	Tampilan Halaman Buat Pengaduan	55
Gambar 3.18	Tampilan Halaman <i>Login</i>	56
Gambar 3.19	Tampilan Halaman Riwayat Pengaduan	56
Gambar 3.20	Tampilan Halaman Dashboard	57
Gambar 3.21	Tampilan Halaman Validasi Pengaduan	58
Gambar 3.22	Tampilan Halaman Kelola Data Pengaduan.....	58
Gambar 3.23	Tampilan Halaman Kelola Tanggapan	59
Gambar 3.24	Tampilan Halaman Cetak Laporan Pengaduan	60
Gambar 4. 1	Tampilan Halaman Utama.....	62
Gambar 4. 2	Halaman Login	63
Gambar 4. 3	Halaman Register	64

Gambar 4. 4	Halaman Buat Pengaduan.....	65
Gambar 4. 5	Halaman Riwayat Pengaduan.....	66
Gambar 4. 6	Halaman Dashboard Petugas.....	67
Gambar 4. 7	Halaman Validasi Pengaduan.....	67
Gambar 4. 8	Tampilan Terima Laporan.....	68
Gambar 4. 9	Tampilan Tolak Pengaduan.....	68
Gambar 4. 10	Halaman Kelola Data Pengaduan.....	69
Gambar 4. 11	Halaman Kelola Data Tanggapan.....	70
Gambar 4. 12	Halaman Cetak Laporan.....	71
Gambar 4. 13	Halaman Dashboard Kepala Bidang.....	72
Gambar 4. 14	Halaman Kelola Data Tanggapan Kepala Bidang.....	72
Gambar 4. 15	Halaman Cetak Laporan Kepala Bidang.....	73

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Simbol <i>Flowchart</i>	11
Tabel 2.3	Simbol <i>Use Case</i>	16
Tabel 2.4	Simbol <i>Class Diagram</i>	17
Tabel 2.5	Simbol-Simbol <i>Activity Diagram</i>	18
Tabel 2.6	Penelitian Terdahulu.....	19
Tabel 3.1	Skenario Daftar Akun.....	37
Tabel 3.2	Skenario Login	38
Tabel 3.3	Skenario Membuat Pengaduan	39
Tabel 3.4	Skenario Lihat Tanggapan.....	39
Tabel 3.5	Skenario Lihat Riwayat Pengaduan.....	40
Tabel 3.6	Skenario Validasi Pengaduan	41
Tabel 3.7	Skenario Kelola Pengaduan.....	42
Tabel 3.8	Skenario Beri Tanggapan	42
Tabel 3.9	Skenario Cetak Laporan	43
Tabel 4.1	Hasil Pengujian Sistem Pada Menu Masyarakat	74
Tabel 4.2	Hasil Pengujian Sistem Menu Petugas Pelayanan.....	75
Tabel 4.3	Hasil Pengujian Sistem Menu Kepala Bidang.....	76

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 2 Surat Pengantar Survei Penelitian

Lampiran 3 Surat Balasan Survei

Lampiran 5 Jadwal Kegiatan Penelitian

Lampiran 4 Kartu Bimbingan

Lampiran 5 Surat Tidak Plagiat