



**LAPORAN SKRIPSI**

**SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENGELOLAAN  
PENGADUAN MASYARAKAT PADA  
KABUPATEN KUDUS**

**TRENDY WIJAYANTI**

**NIM. 201753092**

**DOSEN PEMBIMBING**

**Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom., MOS**

**Andy Prasetyo Utomo, S.Kom., MT., MTA, MOS**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI**

**FAKULTAS TEKNIK**

**UNIVERSITAS MURIA KUDUS**

**2021**

HALAMAN PERSETUJUAN

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENGELOLAAN PENGADUAN  
MASYARAKAT PADA KABUPATEN KUDUS

TRENDY WIJAYANTI

NIM. 201753092

Kudus, 10 Agustus 2021

Menyetujui,

Pembimbing Utama,

Fajar Nugraha, S.Kom.,M.Kom.,MOS

NIDN.0606058201

Pembimbing Pendamping,

Andy Prasetyo Utomo, S.Kom., M.T.,MTA,MOS

NIDN.0618058301

Mengetahui,

Koordinator Skripsi,



Wiwit Agus Triyanto., M.Kom., MTA., MCE

NIDN. 0631088901

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI MANAJEMEN PENGELOLAAN  
PENGADUAN MASYARAKAT PADA KABUPATEN KUDUS

TRENDY WIJAYANTI  
NIM. 201753092



## PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Trendy Wijayanti  
NIM : 201753092  
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 11 Januari 2000  
Judul Skripsi : Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat pada Kabupaten Kudus

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dengan pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 31 Agustus 2021

Yang memberi pernyataan,

Trendy Wijayanti



NIM. 201753092

# **SISTEM INFORMASI MANAJEMEN**

## **PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT**

### **PADA KABUPATEN KUDUS**

Nama mahasiswa : Trendy Wijayanti  
NIM : 201753092  
Pembibing : 1. Fajar Nugraha, S.Kom.,M.Kom.,MOS  
                  2. Andy Prasetyo Utomo, S.Kom., MT.,MTA,MOS

## **RINGKASAN**

Pengaduan masyarakat pada kantor Satuan Pamong Praja ( SATPOL PP) saat ini masih memiliki banyak permasalahan diantaranya yaitu masyarakat yang melakukan pengaduan masih secara manual yaitu masyarakat datang langsung ke kantor satpol pp, via wa bagi yang mempunyai nomor pegawai satpol pp dan media sosial. Selain itu, data penanganan tidak terstruktur dengan rapi sehingga sulit untuk melakukan pencarian laporan pengaduan dan laporan penanganan, serta masyarakat yang sudah melakukan pengaduan sudah ditangani atau ditolak. Oleh sebab itu, diperlukan sistem informasi yang berfungsi untuk mempercepat pengelolaan data pengaduan masyarakat pada kabupaten kudus.

Sistem informasi yang dihasilkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan, satpol pp dalam melakukan pengelolaan data pengaduan dan data penanganan kejadian, laporan yang dihasilkan lebih terstruktur. Sistem ini dilengkapi dengan notifikasi Whatsapp, untuk mempermudah masyarakat dalam memberikan informasi pengaduan yang sudah ditangani. System informasi yang dibuat berbasis web dengan menggunakan bahasa pemograman PHP dan database MySQL server, dan program bantu weblas notifikasi Whatsapp.

**Kata Kunci : Pengetahuan, Whatsapp, PHP, MySQL.**

# SISTEM INFORMASI MANAJEMEN

## PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA

### KABUPATEN KUDUS

Nama mahasiswa : Trendy Wijayanti  
NIM : 201753092  
Pembibing : 1. Fajar Nugraha, S.Kom.,M.Kom.,MOS  
                  2. Andy Prasetyo Utomo, S.Kom., MT.,MTA,MOS

#### **ABSTRACT**

*Public Complaints are a very important source of information for the efforts of service providers to correct errors that may occur, while consistently maintaining and improving the services produced so that they are always in accordance with the standards set. The Kudus Civil Service Police Unit (Satpol PP) is a place for complaints services to the people of Kudus Regency. In terms of complaints about public order and public peace, people who want to make complaints about incidents are still manually, namely people come to the Kudus Regency Satpol PP office, so they need a service innovation to make it easier for the community to complain. The innovation is an information system for managing complaints from the Kudus Regency community. With a management information system will further help facilitate the agency in the operational process of complaint services. This system is made using the PHP programming language and MySQL database.*

**Keywords:** *Complaints, innovation, management information system.*

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas karunia, rahmat, dan ridho-Nya yang berlimpah yang telah diberikan kesempatan untuk menyusun Laporan Skripsi sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Skripsi yang berjudul “Sistem Informasi Manajemen Pengelolaan Pengaduan Mayarakat pada Kabupaten Kudus”.

Penyusunan skripsi ini ditunjukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana S1 pada program studi sistem informasi Universitas Muria Kudus.

Pelaksanaan penelitian dan penyusunan laporan skripsi ini tidak lepas dari bantuan dan dukungan beberapa pihak, untuk itu penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Dr.Suparnyo, SH, MS selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Mohammad Dahlan, ST, MT selaku Dekan Univeristas Muria Kudus.
3. Bapak Supriyono, S.Kom., M.T selaku Ketua Progdi Sistem Informasi Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.
4. Bapak Fajar Nugraha, S.Kom., M.Kom., MOS, selaku dosen pembimbing utama yang memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan laporan skripsi ini.
5. Bapak Andy Prasetyo Utomo, S.Kom., MT., MTA, MOS, selaku dosen pembimbing pendamping yang memberikan pengarahan dan bimbingan selama penyusunan laporan skripsi ini.
6. Ibu Djati Solechah, S.Sos, MM, selaku Kasatpol PP Kudus yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian laporan skripsi.
7. Alm. Ayah saya Bapak Jamian tercinta yang telah memberikan warisan petuah semangat kepada penulis, sehingga termotivasi untuk menyelesaikan laporan skripsi ini.
8. Keluarga tercinta Ibu Sri Yati, Mbak Novi, Mas Aji, Mas Adhy, Mbak Elmi yang selalu mendukung dan mendoakan saya sehingga bisa menyelesaikan laporan skripsi ini.

9. Teman-teman di Program Studi Sistem Informasi dan teman-teman di program studi lain maupun Universitas lain yang selalu memberikan semangat dan arahan.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu menyelesaikan skripsi.

Penulis menyadari penulisan skripsi ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan berguna dalam menambah pengetahuan khususnya bagi penulis, pembaca pada umumnya, dan pihak yang membutuhkan.



## DAFTAR ISI

|   |     |
|---|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                                 | i   |
| KATA PENGANTAR .....                                | vii |
| PENDAHULUAN .....                                   | 1   |
| 1.1    Latar Belakang .....                         | 1   |
| 1.2    Rumusan Masalah.....                         | 2   |
| 1.3    Batasan Masalah .....                        | 2   |
| 1.4    Tujuan Penelitian .....                      | 2   |
| 1.5    Manfaat Penelitian .....                     | 3   |
| 1.6    Metode Penelitian .....                      | 3   |
| 1.6.1    Metode Pengumpulan Data.....               | 3   |
| 1.6.2    Metode Pengembangan Sistem .....           | 4   |
| 1.6.3    Metode Perancangan Sistem .....            | 5   |
| 1.7    Kerangka Pemikiran Sistem.....               | 7   |
| LANDASAN TEORI.....                                 | 8   |
| 2.1.    Penelitian Terkait .....                    | 8   |
| 2.2.    Tabel Perbandingan Penelitian Terkait ..... | 9   |
| 2.3.    Landasan Teori.....                         | 11  |
| 2.3.1.    Pengertian Sistem Informasi .....         | 11  |
| 2.3.2.    Pengertian Manajemen.....                 | 11  |
| 2.3.3.    Pengertian Pengelolaan .....              | 11  |
| 2.3.4.    Pengertian Pengaduan Masyarakat .....     | 11  |
| 2.4.    Alat Bantu Desain Sistem .....              | 12  |
| 2.4.1.    Flow Of Document (FOD).....               | 12  |
| 2.4.2.    UML (Unified Modelling Language).....     | 13  |
| 2.4.3.    ERD (Entity Relational Database) .....    | 19  |
| METODOLOGI PENELITIAN.....                          | 21  |
| 3.1.    Objek Penelitian.....                       | 21  |
| 3.1.1.    Sejarah Satpol PP Kudus.....              | 21  |
| 3.1.2.    Denah Lokasi Satpol PP Kudus .....        | 23  |

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| 3.1.3.      | Visi dan Misi Satpol PP Kudus .....                       | 23  |
| 3.1.4.      | Struktur Organisasi Satpol PP Kudus .....                 | 24  |
| 3.1.5.      | <i>Job Description</i> Satpol PP Kudus .....              | 24  |
| 3.1.6.      | Analisa Sistem yang Berjalan .....                        | 30  |
| 3.2.        | Analisa dan Rancangan Sistem Baru .....                   | 31  |
| 3.2.1.      | Analisa Kebutuhan .....                                   | 32  |
| 3.3.        | Analisa Rancangan Sistem Baru .....                       | 33  |
| 3.3.1.      | Analisa Aktor Sistem .....                                | 33  |
| 3.3.2.      | Bussiness Use Case Diagram .....                          | 34  |
| 3.3.3.      | <i>Sistem Use Case Diagram</i> .....                      | 38  |
| 3.3.4.      | <i>Skenario Use Case (Flow Of Event)</i> .....            | 38  |
| 3.3.5.      | <i>Class Diagram</i> .....                                | 50  |
| 3.3.6.      | <i>Sequence Diagram</i> .....                             | 56  |
| 3.3.7.      | <i>Activity Diagram</i> .....                             | 65  |
| 3.3.8.      | <i>Statechart Diagram</i> .....                           | 76  |
| 3.3.9.      | <i>ERD (Entity Relationship Diagram)</i> .....            | 83  |
| Gambar 3.69 | Relasi antar hasil pengaduan dan informasi pengaduan..... | 86  |
| 3.3.10.     | Transformasi Tabel .....                                  | 89  |
| 3.3.11.     | Struktur Tabel .....                                      | 89  |
| 3.3.12.     | Relasi Tabel .....  | 96  |
| 3.4.        | Perancangan Desain Interface .....                        | 96  |
| 3.4.1.      | Desain Halaman Utama .....                                | 96  |
| 3.4.2.      | Desain Halaman Input .....                                | 100 |
| 3.4.3.      | Desain Halaman Output .....                               | 102 |
|             | IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN .....                         | 104 |
| 4.1.        | Hasil Pembahasan .....                                    | 104 |
| 4.2.        | Implementasi Sistem .....                                 | 104 |
| 4.3.        | Implementasi Layar Antarmuka .....                        | 104 |
| 4.4.        | Tampilan Program .....                                    | 104 |
| 4.4.1.      | Halaman Dashboard .....                                   | 104 |
| 4.4.2.      | Halaman Dashboard Berita .....                            | 105 |
| 4.4.3.      | Halaman Dashboard Tentang .....                           | 105 |
| 4.4.4.      | Halaman Dashboard Kontak .....                            | 106 |

|         |  |     |
|---------|--|-----|
| 4.4.5.  | Halaman Dashboard Daftar Akun.....                   | 106 |
| 4.4.6.  | Halaman Dashboard Login Masyarakat.....              | 107 |
| 4.4.7.  | Antarmuka Pengguna Masyarakat .....                  | 108 |
| 4.4.8.  | Halaman Login User .....                             | 110 |
| 4.4.9.  | Antarmuka Pengguna Admin.....                        | 110 |
| 4.4.10. | Antarmuka Pengguna Kabupaten.....                    | 115 |
| 4.4.11. | Antarmuka Pengguna Kecamatan.....                    | 117 |
| 2.4.12. | Antarmuka Pengguna Pimpinan.....                     | 118 |
| 2.4.13. | Tampilan Notifikasi WhatsApp .....                   | 121 |
| 4.5.    | Pengujian Sistem.....                                | 121 |
| 4.5.1.  | Pengujian Proses Daftar Akun .....                   | 121 |
| 4.5.2.  | Pengujian Proses Login Masyarakat.....               | 122 |
| 4.5.3.  | Pengujian Proses Input Pengaduan Masyarakat.....     | 124 |
| 4.5.4.  | Pengujian Proses Login User .....                    | 125 |
| 4.5.5.  | Pengujian Proses Input Data User.....                | 126 |
| 4.5.6.  | Pengujian Proses Input Data Kantor .....             | 127 |
| 4.5.7.  | Pengujian Proses Input Minta Bantuan Kecamatan ..... | 128 |
| 4.5.8.  | Pengujian Proses Input Penanganan Pengaduan .....    | 129 |
|         | PENUTUP .....  | 131 |
| 5.1.    | Kesimpulan .....                                     | 131 |
| 5.2.    | Saran .....  | 131 |
|         | DAFTAR PUSTAKA .....                                 | 132 |

## DAFTAR GAMBAR

|             |  |    |
|-------------|--|----|
| Gambar 1.1  | Kerangka Penelitian .....                              | 8  |
| Gambar 3.1  | Denah Lokasi Satpol PP Kudus .....                     | 24 |
| Gambar 3.2  | Struktur Organisasi Satpol PP Kudus .....              | 25 |
| Gambar 3.3  | Flow Of Document Pengelolaan Pengaduan Masyarakat .... | 32 |
| Gambar 3.4  | Diagram Bussiness Use Case .....                       | 38 |
| Gambar 3.5  | Diagram System Use Case .....                          | 39 |
| Gambar 3.6  | Class User.....  | 51 |
| Gambar 3.7  | Class Masyarakat.....                                  | 52 |
| Gambar 3.8  | Class Admin .....                                      | 52 |
| Gambar 3.9  | Class Satpol PP Kabupaten .....                        | 52 |
| Gambar 3.10 | Class Satpol PP Kecamatan .....                        | 53 |
| Gambar 3.11 | Class Kepala Satpol PP .....                           | 53 |
| Gambar 3.12 | Class Pengajuan .....                                  | 53 |
| Gambar 3.12 | Class Verifikasi Pengajuan .....                       | 54 |
| Gambar 3.14 | Class Rekap Hasil Pengaduan .....                      | 54 |
| Gambar 3.15 | Class Laporan Pengajuan .....                          | 54 |
| Gambar 3.16 | Class Hasil Pengaduan .....                            | 55 |
| Gambar 3.17 | Class Hasil Laporan .....                              | 55 |
| Gambar 3.18 | Class Informasi Aduan .....                            | 55 |
| Gambar 3.19 | Class Diagram Pengaduan Masyarakat Kabupaten Kudus .   | 56 |
| Gambar 3.20 | Sequence Diagram Pendaftaran Akun.....                 | 57 |
| Gambar 3.21 | Sequence Diagram Pengaduan .....                       | 58 |
| Gambar 3.22 | Sequence Diagram Verifikasi Pengajuan.....             | 58 |
| Gambar 3.23 | Sequence Diagram Laporan Pengajuan.....                | 59 |
| Gambar 3.24 | Sequence Diagram Pelaporan Hasil Pengaduan.....        | 60 |
| Gambar 3.25 | Sequence Diagram Rekap Hasil Pengaduan .....           | 61 |
| Gambar 3.26 | Sequence Diagram Memeriksa Hasil Laporan.....          | 62 |
| Gambar 3.27 | Sequence Diagram User .....                            | 63 |
| Gambar 3.28 | Sequence Diagram Informasi Aduan Masyarakat.....       | 64 |
| Gambar 3.29 | Sequence Diagram Kelola Kantor.....                    | 65 |
| Gambar 3.30 | Activity Diagram Pendaftaran Akun.....                 | 66 |

|             |   |    |
|-------------|---|----|
| Gambar 3.31 | Activity Diagram Pengaduan .....                        | 67 |
| Gambar 3.32 | Activity Diagram Verifikasi Pengajuan .....             | 68 |
| Gambar 3.33 | Activity Diagram Cek Laporan Pengajuan .....            | 69 |
| Gambar 3.34 | Activity Diagram Pelaporan Hasil Pengaduan.....         | 70 |
| Gambar 3.35 | Activity Diagram Rekap Hasil Pengaduan.....             | 71 |
| Gambar 3.36 | Activity Diagram Memeriksa Hasil Laporan .....          | 72 |
| Gambar 3.37 | Activity Diagram Infomasi Aduan Masyarakat .....        | 73 |
| Gambar 3.38 | Activity Diagram Kelola User.....                       | 74 |
| Gambar 3.39 | Activity Diagram Kelola Kantor .....                    | 75 |
| Gambar 3.40 | Statechart Diagram Method Login.....                    | 76 |
| Gambar 3.41 | Statechart Diagram Method Logout.....                   | 76 |
| Gambar 3.42 | Statechart Diagram Method Pengajuan.....                | 77 |
| Gambar 3.43 | Statechart Diagram Class Pendaftaran Akun .....         | 77 |
| Gambar 3.44 | Statechart Diagram Method Diverifikasi .....            | 77 |
| Gambar 3.45 | Statechart Diagram Method Tolak .....                   | 78 |
| Gambar 3.46 | Statechart Diagram Cari Hasil Pengaduan .....           | 78 |
| Gambar 3.47 | Statechart Diagram Cetak Hasil Pengaduan.....           | 78 |
| Gambar 3.48 | Statechart Diagram Method Cari Laporan Pengajuan.....   | 79 |
| Gambar 3.49 | Statechart Diagram Method Tangani .....                 | 79 |
| Gambar 3.50 | Statechart Diagram Tambah Hasil Pengaduan.....          | 79 |
| Gambar 3.51 | Statechart Diagram Ubah Hasil Pengaduan .....           | 80 |
| Gambar 3.52 | Statechart Diagram Cari Hsil Pengaduan.....             | 80 |
| Gambar 3.53 | Statechart Diagram Hapus Hasil Pengaduan.....           | 80 |
| Gambar 3.54 | Statechart Diagram Method Cari Hasil Laporan .....      | 81 |
| Gambar 3.55 | Statechart Diagram Method Cetak Hasil Laporan .....     | 81 |
| Gambar 3.56 | Statechart Diagram Method Cari Informasi Aduan .....    | 81 |
| Gambar 3.57 | Statechart Diagram Method Publish Informasi Aduan ..... | 82 |
| Gambar 3.58 | Statechart Diagram Tambah Kantor.....                   | 82 |
| Gambar 3.59 | Statechart Diagram Ubah Kantor .....                    | 82 |
| Gambar 3.60 | Statechart Diagram Cari Kantor .....                    | 83 |
| Gambar 3.61 | Statechart Diagram Hapus Kantor.....                    | 83 |
| Gambar 3.62 | Menentukan Entitas.....                                 | 83 |

|             |   |     |
|-------------|---|-----|
| Gambar 3.63 | Menentukan Primary Key .....                            | 84  |
| Gambar 3.64 | Relasi Antara Entitas User dan Kantor .....             | 84  |
| Gambar 3.65 | Relasi Antara Entitas User dan Hasil Pengaduan.....     | 85  |
| Gambar 3.66 | Relasi Antara Entitas Masyarakat dan Pengajuan.....     | 85  |
| Gambar 3.67 | Relasi Antara Entitas Pengaduan dan Laporan Pengajuan.. | 86  |
| Gambar 3.68 | Relasi Antara Laporan Pengaduan dan Hasil Pengaduan ... | 86  |
| Gambar 3.69 | Relasi Antara Hasil Pengaduan dan Informasi Pengaduan . | 86  |
| Gambar 3.70 | Entity Relationship.....                                | 87  |
| Gambar 3.71 | Relasi Tabel.....                                       | 96  |
| Gambar 3.72 | Desain Halaman Login Staff .....                        | 97  |
| Gambar 3.73 | Desain Halaman Login Masyarakat .....                   | 97  |
| Gambar 3.74 | Desain Halaman Utama Masyarakat .....                   | 98  |
| Gambar 3.75 | Desain Halaman Utama Admin.....                         | 98  |
| Gambar 3.76 | Desain Halaman Utama Satpol PP Kabupaten.....           | 99  |
| Gambar 3.77 | Desain Halaman Utama Satpol PP Kecamatan .....          | 99  |
| Gambar 3.78 | Desain Halaman Utama Kepala Satpol PP.....              | 100 |
| Gambar 3.79 | Desain Form Input User .....                            | 100 |
| Gambar 3.80 | Desain Form Input Kantor.....                           | 101 |
| Gambar 3.81 | Desain Form Input Kelola Pengaduan .....                | 101 |
| Gambar 3.82 | Desain Form Input Kelola Hasil Pengaduan .....          | 102 |
| Gambar 3.83 | Desain Output Laporan Hasil Aduan .....                 | 103 |
| Gambar 4.1  | Halaman Dashboard .....                                 | 105 |
| Gambar 4.2  | Halaman Dashboard Berita .....                          | 105 |
| Gambar 4.3  | Halaman Dashboard Tentang .....                         | 106 |
| Gambar 4.4  | Halaman Dashboard Kontak .....                          | 106 |
| Gambar 4.5  | Halaman Dashboard Daftar Akun .....                     | 107 |
| Gambar 4.6  | Halaman Dashboard Login Masyarakat .....                | 107 |
| Gambar 4.7  | Halaman Dashboard Beranda Masyarakat .....              | 108 |
| Gambar 4.8  | Halaman Pengaduan Masyarakat .....                      | 109 |
| Gambar 4.9  | Tampilan Tambah Laporan .....                           | 109 |
| Gambar 4.10 | Halaman Hasil Pengaduan .....                           | 110 |
| Gambar 4.11 | Halaman Login User .....                                | 110 |

|             |  |     |
|-------------|--|-----|
| Gambar 4.12 | Halaman Beranda Admin .....                          | 111 |
| Gambar 4.13 | Halaman Pengajuan Pengaduan .....                    | 111 |
| Gambar 4.14 | Halaman Hasil Pengaduan .....                        | 112 |
| Gambar 4.15 | Halaman Laporan Pengaduan.....                       | 112 |
| Gambar 4.16 | Tampilan Cetak Laporan Penanganan Admin .....        | 113 |
| Gambar 4.17 | Halaman Data User .....                              | 113 |
| Gambar 4.18 | Tampilan Tambah User.....                            | 114 |
| Gambar 4.19 | Tampilan Data Kantor.....                            | 114 |
| Gambar 4.20 | Tampilan Tambah Data Kantor.....                     | 115 |
| Gambar 4.21 | Halaman Beranda Kabupaten.....                       | 115 |
| Gambar 4.22 | Halaman Pengaduan.....                               | 116 |
| Gambar 4.23 | Halaman Laporan .....                                | 116 |
| Gambar 4.24 | Halaman Hasil Pengaduan .....                        | 117 |
| Gambar 4.25 | Halaman Beranda Kecamatan .....                      | 118 |
| Gambar 4.26 | Halaman Pengaduan Kecamatan .....                    | 118 |
| Gambar 4.27 | Halaman Beranda Pimpinan.....                        | 119 |
| Gambar 4.28 | Halaman Hasil Pengaduan Pimpinan .....               | 119 |
| Gambar 4.29 | Halaman Laporan Pengaduan Pimpinan .....             | 120 |
| Gambar 4.30 | Tampilan Cetak Laporan Penanganan Pimpinan .....     | 120 |
| Gambar 4.31 | Tampilan Notifikasi Whatsapp.....                    | 121 |
| Gambar 4.32 | Pengujian Proses Daftar Akun .....                   | 122 |
| Gambar 4.33 | Pengujian Proses Login Masyarakat .....              | 124 |
| Gambar 4.34 | Pengujian Input Pengaduan Masyarakat .....           | 125 |
| Gambar 4.35 | Pengujian Proses Login User .....                    | 126 |
| Gambar 4.36 | Pengujian Proses Input Data User .....               | 128 |
| Gambar 4.37 | Pengujian Proses Input Data Kantor .....             | 129 |
| Gambar 4.38 | Pengujian Proses Input Minta Bantuan Kecamatan ..... | 130 |
| Gambar 4.39 | Pengujian Proses Input Data Penanganan .....         | 131 |

## DAFTAR TABEL

|            |   |    |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1  | Perbandingan Penelitian.....                          | 10 |
| Tabel 2.2  | Simbol-Simbol Diagram Aliran Dokumen .....            | 13 |
| Tabel 2.3  | Notasi Bisnis Use Case Diagram .....                  | 15 |
| Tabel 2.4  | Notasi Use Case Diagram .....                         | 16 |
| Tabel 2.5  | Notasi Class Diagram.....                             | 17 |
| Tabel 2.5  | Notasi Sequence Diagram.....                          | 17 |
| Tabel 2.7  | Notasi Activity Diagram .....                         | 19 |
| Tabel 2.8  | Notasi Statechart Diagram .....                       | 20 |
| Tabel 2.9  | Notasi ERD .....                                      | 21 |
| Tabel 3.1  | Proses Bussiness Use Case Diagram .....               | 36 |
| Tabel 3.2  | Skenario Use Case Kelola Data User.....               | 40 |
| Tabel 3.3  | Skenario Use Case Kelola Kantor.....                  | 41 |
| Tabel 3.4  | Skenario Use Case Pendaftaran Akun .....              | 42 |
| Tabel 3.5  | Skenario Use Case Pengajuan Pengaduan .....           | 43 |
| Tabel 3.6  | Skenario Use Case Verifikasi Pengajuan.....           | 44 |
| Tabel 3.7  | Skenario Use Case Cek Laporan Pengajuan .....         | 45 |
| Tabel 3.8  | Skenario Use Case Pelaporan Hasil Pengaduan .....     | 46 |
| Tabel 3.9  | Skenario Use Case Rekap Hasil Pengaduan .....         | 48 |
| Tabel 3.10 | Skenario Use Case Memeriksa Hasil Laporan.....        | 49 |
| Tabel 3.11 | Skenario Use Case Informasi Pengaduan Masyarakat..... | 50 |
| Tabel 3.12 | Struktur Tabel User .....                             | 89 |
| Tabel 3.13 | Struktur Tabel Kantor .....                           | 90 |
| Tabel 3.14 | Struktur Tabel Masyarakat.....                        | 91 |
| Tabel 3.15 | Struktur Tabel Pengaduan .....                        | 92 |
| Tabel 3.16 | Struktur Tabel Laporan Pengajuan .....                | 93 |
| Tabel 3.17 | Struktur Tabel Hasil Pengaduan .....                  | 94 |
| Tabel 3.18 | Struktur Tabel Informasi Aduan .....                  | 95 |