



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
BERBASIS WEB
(STUDI KASUS DESA TENGGELES)**

**HIELDA RAMADHANTIE
NIM. 201951192**

**DOSEN PEMBIMBING
Aditya Akbar Riadi, S.Kom., M.Kom
Evanita, S.Kom., M.Kom**

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

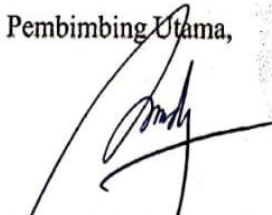
SISTEM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB (STUDI KASUS DESA TENNGELES)

HIELDA RAMADHANTIE
NIM. 201951192


Kudus, 22 Mei 2023

Menyetujui,

Pembimbing Utama,


Aditya Akbar Riadi, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0912078902

Pembimbing Pendamping,


Evanita, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0611088901

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB (STUDI KASUS BALAI DESA TENNGELES)

HIELDA RAMADHANTIE

NIM. 201951192

Kudus, 08 Juni 2023

Menyetujui,

Ketua Penguji,



Ratih Nindyasari, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0625028501

Anggota Penguji I,



Alif Catur Murti, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0610129001

Anggota Penguji II,



Aditya Akbar Riadi, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0912078902

Mengetahui



Ketua Program Studi Teknik Informatika



Mukhamad Nurkamid, S.Kom., M.Cs
NIS. 0610701000001212

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Hielda Ramadhantie
NIM : 201951192
Tempat & Tanggal Lahir : Kudus, 9 Desember 2000
Judul Skripsi/Tugas Akhir* : Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis web (Studi Kasus Desa Tenggeles)

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Skripsi/Tugas Akhir 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 dalam 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 dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 22 Mei 2023

Yang memberi pernyataan,



Hielda Ramadhantie
NIM. 201951192

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis junjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan skripsi “*Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Desa Tenggeles*”.

Penyusunan laporan ini merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi untuk menyelesaikan Program Studi Teknik Informatika S-1 pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus.

Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si., selaku Rektor Universitas Muria Kudus.
2. Bapak Mohammad Dahlan, ST. MT selaku Dekan Program Studi Teknik Universitas Muria Kudus.
3. Bapak Mukhamad Nurkamid, S.Kom, M.Cs selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Universitas Muria Kudus.
4. Ibu Rizkysari Meimaharani, S.Kom., M.Kom selaku dosen wali penulis.
5. Aditya Akbar Riadi, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing utama skripsi penulis.
6. Evanita, S.Kom., M.Kom selaku pembimbing kedua skripsi penulis.
7. Keluargaku yang selalu setia mendampingi setiap keluh kesah.
8. Semua pihak yang telah membantu penyusunan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan skripsi masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat di harapkan penulis untuk perbaikan penulis di masa-masa mendatang. Penulis mohon maaf atas segala kekurangan dan kesalahan yang ada. Akhirnya, penulis berharap semoga tulisan ini bermanfaat. Amin.

Penulis

SISTEM PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB (STUDI KASUS DESA TENNGELES)

Nama mahasiswa : Hielda Ramadhantie

NIM : 201951192

Pembimbing :

1. Aditya Akbar Riadi, S.Kom., M.Kom
2. Evanita, S.Kom., M.Kom

RINGKASAN

Desa Tenggeles adalah suatu desa yang berada di Kecamatan Mejobo Kabupaten Kudus, yang letaknya berada di daerah Pantura. Sistem pelayanan ini dibuat untuk instansi pemerintah Desa Tenggeles. Sistem pelayanan pengaduan masyarakat ini memiliki tujuan utama yaitu untuk mempermudah pekerjaan manusia dalam menyampaikan masalah, pendapat, atau usul yang dapat meningkatkan pelayanan publik yang dilakukan oleh instansi atau Lembaga terkait. sehingga dalam proses pelaporan pengaduan dari masyarakat dapat diproses dan diterima oleh instansi agar proses pelaksanaan berjalan hingga mencapai tujuan dan keberhasilan dari laporan tersebut.

Metode *Waterfall* merupakan suatu metode pengembangan pada sebuah sistem yang akan dibangun. Metode *Waterfall* atau bisa disebut model air terjun adalah metode yang memiliki sifat berurutan atau sistematis dalam membangun sebuah sistem perangkat lunak. Metode *Waterfall* mempunyai urutan yang dimulai dari analisis kebutuhan perangkat lunak, desain, implementasi, dan pengujian.

Sedangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL sebagai *database*. Hasil akhir dari sistem yang dibuat yaitu untuk instansi pemerintah pada tingkat desa. Program ini membantu memudahkan perangkat Kantor Pemerintah Desa Tenggeles untuk mengumpulkan data pengaduan masyarakat Desa Tenggeles.

Kata kunci : Pelayanan, Pengaduan, *Waterfall*, *Website*

**WEB-BASED COMMUNITY COMPLAINT SERVICE SYSTEM
(CASE STUDY OF TENNGELES VILLAGE)**

Student Name : Hielda Ramadhantie

Student Identity Number : 201951192

Supervisor :

1. Aditya Akbar Riadi, S.Kom., M.Kom
2. Evanita, S.Kom, M.Kom

ABSTRACT

Tenggeles Village is a village in Mejobo District, Kudus Regency, which is located in the Pantura area. This service system was created for government agencies in Tenggeles Village. This public complaint service system has the main objective of facilitating human work in conveying problems, opinions or suggestions that can improve public services carried out by related agencies or institutions, so that in the process of reporting complaints from the public can be processed and accepted by agencies so that the implementation process progress towards achieving the objectives and success of the report.

The Waterfall method is a development method for a system to be built. The Waterfall method, also known as the waterfall model, is a method that has a sequential or systematic nature in building a software system. The Waterfall method has a sequence starting from software requirements analysis, design, implementation, and testing.

Model as an analysis of system design which will then be implemented into a website application using the PHP programming language and MySQL as the database. The end result of the system created is for government agencies at the village level. This program helps make it easier for the Tenggeles Village Government Office to collect data on complaints from the people of Tenggeles Village.

Keywords : *Services, Complaints, Waterfall, Website*

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN.....	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan.....	3
1.5 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terkait	5
2.2 Landasan Teori.....	6
2.2.1 Sistem.....	6
2.2.2 Pelayanan	6
2.2.3 Pengaduan Masyarakat.....	7
2.2.4 Website.....	7
2.2.5 MySQL.....	7
2.2.6 PHP	7
2.2.7 XAMPP.....	8
2.2.8 <i>Flowchart</i>	8
2.2.9 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	9
2.2.10 <i>Data Flow Diagram</i>	11
2.2.11 <i>Metode Waterfall</i>	12
2.2.12 Pengujian <i>Black Box</i>	12
2.2.13 UAT (<i>User Acceptance Testing</i>).....	12

2.3	Kerangka Pikir.....	13
BAB III METODOLOGI.....		14
3.1	Metode Pengumpulan Data	14
3.1.1	Observasi Tentang Alur Sistem Pelayanan Pengaduan	14
3.1.2	Wawancara Pada Masyarakat dan Pihak Pemerintah Desa	14
3.1.3	Studi Literatur	14
3.2	Metode Pengembangan Sistem	15
3.3	Perancangan Sistem.....	16
3.3.1	Flowchart Diagram.....	17
3.3.2	Context Diagram	21
3.3.3	DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	22
3.3.4	ERD (<i>Entity Relationship Diagram</i>).....	25
3.3.5	Perancangan <i>Database</i>	26
3.3.6	Desain <i>Interface</i>	28
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		39
4.1	Database Sistem	39
4.2	Tabel Relasi	41
4.3	Implementasi Sistem	42
4.4	Pengujian <i>Black-Box Testing</i>	53
4.5	Pengujian UAT (<i>User AcceptanceTest</i>)	61
4.5.1	Pengujian UAT Wawancara.....	61
4.5.2	Pengujian UAT Kuesioner	64
BAB V PENUTUP.....		67
5.1	Kesimpulan.....	67
5.2	Saran	67
DAFTAR PUSTAKA		68
BIODATA PENULIS		77

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pikir.....	13
Gambar 3. 1 Tahap Pengembangan Dengan Metode Waterfall.....	15
Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> masyarakat.....	18
Gambar 3. 3 <i>Flowchart</i> Admin.....	19
Gambar 3. 4 <i>Flowchart</i> Kepala Desa.....	20
Gambar 3. 5 <i>Context Diagram</i>	21
Gambar 3. 6 DFD Level 0.....	22
Gambar 3. 7 DFD Level 1 Proses 2.....	23
Gambar 3. 8 DFD Level 1 Proses 3.....	24
Gambar 3. 9 ERD.....	25
Gambar 3. 10 Tampilan Login.....	28
Gambar 3. 11 Tampilan Registrasi.....	29
Gambar 3. 12 Halaman Masyarakat Profil Saya.....	29
Gambar 3. 13 Halaman Masyarakat Ganti Password.....	30
Gambar 3. 14 Halaman Masyarakat Edit Profil.....	31
Gambar 3. 15 Halaman Masyarakat Pengaduan.....	31
Gambar 3. 16 Buat Pengaduan Baru.....	32
Gambar 3. 17 Halaman Admin Dashboard.....	32
Gambar 3. 18 Halaman Admin Pengaduan Masuk.....	33
Gambar 3. 19 Halaman Admin Beri Tanggapan.....	34
Gambar 3. 20 Halaman Admin Pengaduan Proses.....	34
Gambar 3. 21 Halaman Admin Pengaduan Ditolak.....	35
Gambar 3. 22 Halaman Admin Pengaduan Selesai.....	35
Gambar 3. 23 Halaman Admin Generate Laporan.....	36
Gambar 3. 24 Halaman Kades Dashboard.....	36
Gambar 3. 25 Halaman Kades Profil saya.....	37
Gambar 3. 26 Halaman Kades Ubah Password.....	37
Gambar 3. 27 Halaman Kades Edit Profil.....	38
Gambar 3. 28 Halaman Kades Generate Laporan.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol Flowchart.....	8
Tabel 2. 2 Simbol ERD (Entity Relationship Diagram)	10
Tabel 2. 3 Simbol DFD (Data Flow Diagram).....	11
Tabel 3. 1 Tabel Masyarakat.....	26
Tabel 3. 2 Tabel Pengaduan	26
Tabel 3. 3 Tabel Petugas	27
Tabel 3. 4 Tabel Tanggapan.....	27
Tabel 4. 1 Hasil Pengujian Form Registrasi	53
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Form Login.....	54
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Form Profil Saya.....	55
Tabel 4. 4 Hasil Pengujian Form Pengaduan	56
Tabel 4. 5 Hasil Pengujian Form Dashboard	58
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Form Master Data.....	58
Tabel 4. 7 Hasil Pengujian Form Generate Laporan.....	60
Tabel 4. 8 Hasil Pengujian Form Logout.....	60

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1 Lembar Konsultasi Pembimbing Utama	70
LAMPIRAN 2 Lembaran Konsultasi Pembimbing Pendamping	72
LAMPIRAN 3 Hasil Turnitin	74
LAMPIRAN 4 Surat Balasan.....	75
LAMPIRAN 5 Dokumentasi Pengujian Sistem dan Penyebaran Kuesioner.....	76

