

SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Nusantara PGRI Kediri



OLEH :

EARLY LUNA FEBRIANTI

NPM : 2013030062

**FAKULTAS TEKNIK DAN ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS NUSANTARA PGRI KEDIRI
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi oleh:

EARLY LUNA FEBRIANTI

NPM : 2013030062

Judul:

SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT

Telah Disetujui untuk Diajukan Kepada

Panitia Ujian/Sidang Skripsi Prodi Sistem Informasi

FTIK UN PGRI Kediri

Tanggal: 20 Desember 2024

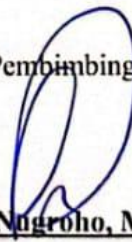
Pembimbing I



Rina Firliana, M.Kom.

NIDN. 0731087703

Pembimbing II



Arie Nugroho, M.Kom

NIDN. 0712108103

Skripsi oleh:
EARLY LUNA FEBRIANTI
NPM: 2013030062

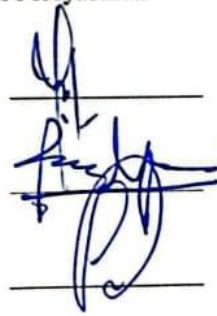
Judul:
SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT

Telah dipertahankan di depan Panitia Ujian/Sidang Skripsi
Prodi Sistem Informasi FTIK UN PGRI Kediri
Pada tanggal: 16 Januari 2025

Dan Dinyatakan telah Memenuhi Persyaratan

Panitia Penguji:

1. Ketua : Rina Firliana, M.Kom.
2. Penguji I : Rini Indriati, M.Kom.
3. Penguji II : Arie Nugroho, M.Kom.



Mengetahui,
Dekan Fakultas Teknik dan
Ilmu Komputer



Dr. Sulistiono, M.Si.
NIP: 196807071993031004

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertandatangan dibawah ini saya,

Nama : Early Luna Febrianti
Jenis Kelamin : Perempuan
Tempat/tgl. Lahir : Tulungagung, 3 Februari 2002
NPM : 2013030062
Fak/Jur/Prodi : Fakultas Teknik & Ilmu Komputer/Sistem Informasi

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa, dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya tulis atau pendapat yang pernah diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sengaja dan tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Kediri,
Yang Menyatakan



EARLY LUNA FEBRIANTI
NPM. 2013030062

ABSTRAK

Dunia era globalisasi pada zaman sekarang ini sangat berkembang pesat yang mana ditandai dengan kemajuan diberbagai sector salah satunya adalah teknologi informasi. Teknologi informasi dapat digunakan oleh semua terlebih lagi untuk pemerintahan desa yang dapat memanfaatkan untuk pelayanan masyarakat seperti pelayanan pengaduan masyarakat. Namun hal ini masih belum diterapkan seperti yang terjadi di desa Ngantru dimana masih menggunakan model manual untuk proses pengumpulan, pengiriman pengaduan masyarakat yang mana dapat menghambat pengambilan keputusan yang baik untuk kedepannya karena dapat diketahui banyaknya potensi di desa Ngantru seperti pertanian, peternakan, dan pariwisata. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian untuk mengembangkan sistem informasi aplikasi pengaduan masyarakat berbasis website bertujuan untuk mempermudah, meningkatkan efektif dan efisiensi pada pelayanan pengaduan masyarakat. Sistem akan dikembangkan dengan menggunakan PHP dan MySQL, serta sistem akan diuji menggunakan blackbox testing. Hasil pada penelitian ini dapat diketahui sistem dapat dikembangkan dan diimplementasikan dengan model waterfall, sistem berhasil dikembangkan dan juga dibuktikan dengan pengujian blackbox testing pada sistem aplikasi dapat diketahui semua fitur dapat berjalan semua dengan baik. Sistem aplikasi ini juga dapat membantu meningkatkan pengaduan masyarakat di desa Ngantru sehingga efektif dan efisien administrasi pemerintaha desa.

Kata Kunci : MySQL, PHP, pelayanan pengaduan masyarakat, Sistem

KATA PENGANTAR

Puji Syukur Kami panjat kan kehadiran Allah Tuhan Yang Maha Kuasa, karena hanya atas perkenan- Nya tugas penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan.

Penyusunan tugas akhir ini merupakan bagian dari rencana penelitian guna penyusunan skripsi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Sistem Informasi.

Pada kesempatan ini diucapkan terimakasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada:

1. Dr. Zainal Afandi, M.Pd. selaku Rektor Universitas Nusantara PGRI Kediri.
2. Dr. Sulistiono, M.Si. selaku Dekan Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer Universitas Nusantara PGRI Kediri.
3. Sucipto, M.Kom.. selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Universitas Nusantara PGRI Kediri.
4. Rina Firliana, M.Kom. selaku Dosen Pendamping yang telah memberikan motivasi dan dalam pembuatan skripsi ini.
5. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan tugas akhir dengan baik.

Kediri, 16 Januari 2025

EARLY LUNA FEBRIANTI

NPM : 2013030062

DAFTAR ISI

COVER	i
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xiii
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Rumusan Masalah	2
1.5 Tujuan	3
1.6 Manfaat	3
BAB 2.....	4
LANDASAN TEORI.....	4
2.1 Kajian Teori	4
2.1.1 Sistem.....	4
2.1.2 Karakteristik Sistem	4
2.1.3 Informasi	7
2.1.4 Sistem Informasi	7
2.1.5 <i>PHP</i>	8

2.1.6 <i>Mysql</i>	8
2.1.7 Model <i>Waterfall</i>	9
2.1.8 <i>Blackbox testing</i>	10
2.2 Kajian Penelitian	10
BAB 3.....	16
METODE PENELITIAN	16
3.1 Pendekatan Penelitian	16
3.1.1 Pendekatan Penelitian	16
3.2 Tempat dan Waktu Penelitian	16
3.2.1 Tempat Penelitian.....	16
3.2.2 Waktu Penelitian	16
3.3 Teknik Pengumpulan Data	17
3.3.1 Observasi.....	17
3.3.2 Wawancara	17
3.3.3 Studi Literatur	17
3.4 Pengembangan Sistem	17
3.4.1 Perangkat Lunak yang dipakai	17
BAB 4.....	19
DESAIN SISTEM.....	19
4.1 Tinjauan Lokasi.....	19
4.1.1 Profil Organisasi.....	19
4.1.2 Visi Misi	19
4.1.3 Struktur Organisasi.....	20
4.2 Analisa Proses Bisnis	20
4.2.1 Analisa Proses Bisnis yang berjalan.....	21

4.2.2 Analisa Proses Bisnis yang dikembangkan	22
4.3 Desain Arsitektur Sistem	23
4.4 Pemodelan Data dan Proses	24
4.4.1 <i>Usecase diagram</i>	24
4.4.2 <i>Activity diagram</i>	25
4.4.3 <i>Sequence Diagram</i>	32
4.4.4 <i>Class diagram</i>	36
4.5 Desain <i>Database</i>	36
4.6 Desain Tampilan Pengguna.....	40
BAB 5.....	47
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM	47
5.1 Arsitektur Sistem.....	47
5.2 Basis data (<i>Database</i>)	48
5.3 Implementasi Antarmuka	49
5.3.1 Implementasi Halaman Landing Page.....	49
5.3.2 Implementasi Halaman Login (<i>Petugas&Admin</i>).....	50
5.3.3 Implementasi Halaman Dashboard <i>Admin</i>	50
5.3.4 Implementasi Halaman Dashboard Petugas.....	51
5.3.5 Implementasi Halaman Form Aduan	52
5.3.6 Implementasi Halaman Form Detail dan Status Aduan	52
5.3.7 Implementasi Halaman Profil <i>Admin</i>	53
5.3.8 Implementasi Halaman Profil Petugas	54
5.3.9 Implementasi Halaman Kelola Pengaduan.....	54
5.3.10 Implementasi Halaman Kelola Proses Aduan.....	55
5.3.11 Implementasi Halaman Kelola Petugas	56

5.3.12	Implementasi Halaman Tambah Petugas	56
5.3.13	Implementasi Halaman Edit Petugas	57
5.3.14	Implementasi Halaman Kirim Notifikasi Email.....	57
5.4	Pengujian Sistem.....	58
BAB 6.....		62
PENUTUP		62
6.1	Kesimpulan	62
6.2	Saran	62
DAFTAR PUSTAKA		63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 PHP	8
Gambar 2. 2 Mysql	9
Gambar 2. 3 Model Waterfall.....	9
Gambar 2. 4 Blackbox testing	10
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Pemerintahan Desa Ngantru	20
Gambar 4. 2 Analisa Proses Bisnis Saat Ini	21
Gambar 4. 3 Analisa Proses Bisnis Dikembangkan	22
Gambar 4. 4 Desain Arsitektur Sistem	23
Gambar 4. 5 Use case Diagram	24
Gambar 4. 6 Activity diagram Login.....	25
Gambar 4. 7 Activity diagram Profil	26
Gambar 4. 8 Activity diagram Form Aduan.....	27
Gambar 4. 9 Activity diagram Status Aduan.....	28
Gambar 4. 10 Activity diagram Kelola Data Petugas	29
Gambar 4. 11 Activity diagram Kelola Data Aduan	30
Gambar 4. 12 Activity diagram Kelola Data Aduan	31
Gambar 4. 13 Sequence Diagram Kelola Data Petugas	32
Gambar 4. 14 Sequence Diagram Aduan	33
Gambar 4. 15 Sequence Diagram Kelola Data Aduan	34
Gambar 4. 16 Sequence Diagram Update Profile	34
Gambar 4. 17 Sequence Diagram Kelola Proses Aduan	35
Gambar 4. 18 Class diagram	36
Gambar 4. 19 Tampilan Landing Page	40
Gambar 4. 20 Tampilan Login Admin dan Petugas	41
Gambar 4. 21 Tampilan Dashboard Admin.....	41
Gambar 4. 22 Tampilan Dashboard Petugas	42
Gambar 4. 23 Tampilan Form Aduan.....	42
Gambar 4. 24 Tampilan Status Aduan.....	43
Gambar 4. 25 Tampilan Profil Admin.....	43
Gambar 4. 26 Tampilan Profil Petugas.....	44

Gambar 4. 27 Tampilan Kelola Pengaduan.....	44
Gambar 4. 28 Tampilan Kelola Status Pengaduan	45
Gambar 4. 29 Tampilan Kelola Petugas	45
Gambar 4. 30 Tampilan Tambah Petugas	46
Gambar 4. 31 Tampilan Edit Petugas	46
Gambar 5. 1 Arsitektur Sistem	47
Gambar 5. 2 Database Sistem.....	49
Gambar 5. 3 Tampilan Landing Page	49
Gambar 5. 4 Tampilan Halaman Login	50
Gambar 5. 5 Tampilan Halaman Dashboard Admin	51
Gambar 5. 6 Tampilan Halaman Dashboard Petugas.....	51
Gambar 5. 7 Tampilan Halaman Form Aduan	52
Gambar 5. 8 Tampilan Halaman Detail dan Status Aduan.....	53
Gambar 5. 9 Tampilan Halaman Profil Admin	53
Gambar 5. 10 Tampilan Halaman Profil Petugas	54
Gambar 5. 11 Tampilan Halaman Kelola Aduan	55
Gambar 5. 12 Tampilan Halaman Kelola Proses Aduan.....	55
Gambar 5. 13 Tampilan Halaman Kelola Petugas.....	56
Gambar 5. 14 Tampilan Halaman Tambah Petugas	57
Gambar 5. 15 Tampilan Halaman Edit Petugas	57
Gambar 5. 16 Tampilan Halaman Kirim Notifikasi Email	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Gantt chart	16
Tabel 4. 1 Desain Database Admin	37
Tabel 4. 2 Desain Database Petugas	38
Tabel 4. 3 Desain Database Pengaduan.....	38
Tabel 4. 4 Database Proses_Pengaduan.....	39
Tabel 5. 1 Pengujian Sistem Blackbox testing	58
Tabel 5. 2 Hasil Pengujian Responden.....	61

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi merupakan proses yang berkelanjutan, dimulai dari penemuan-penemuan sederhana hingga berkembang menjadi aplikasi dan alat-alat canggih yang kita gunakan hari ini. Komputer, sebagai salah satu contoh terbesar kemajuan teknologi, telah berevolusi dari sekedar mesin hitung menjadi pusat pengolahan data yang penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia, termasuk dalam *administrasi pemerintahan desa*.

Di masa lalu, komputer mungkin hanya dilihat sebagai alat bantu dalam melakukan perhitungan atau tugas-tugas sederhana lainnya. Namun, dengan kemajuan era globalisasi dan teknologi informasi, peran komputer telah bertransformasi menjadi sangat krusial, khususnya dalam memudahkan pekerjaan manusia di berbagai bidang. Salah satu bidang yang signifikan adalah *administrasi pemerintahan desa*, dimana komputer dan sistem informasi yang dibangun di atasnya dapat memainkan peran vital dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Desa Ngantru, terletak di Kecamatan Tulungagung, Kabupaten Tulungagung, Jawa Timur, merupakan desa yang memiliki beragam potensi di bidang pertanian, peternakan, dan pariwisata. Namun, kendala dalam pengelolaan dan distribusi informasi seringkali menjadi penghambat dalam mengoptimalkan potensi-potensi tersebut. Dalam *administrasi pemerintahan desa*, berbagai tugas seperti pembuatan surat-menyurat dan pengelolaan informasi kegiatan desa dapat menjadi kurang optimal dikarenakan sebagian besar kegiatan tersebut masih banyak menggunakan metode manual sehingga memerlukan banyak waktu.

Dengan memanfaatkan sistem informasi desa, desa seperti Ngantru bisa mengatasi berbagai hambatan tersebut. Sistem informasi desa tidak hanya membantu dalam mengelola *administrasi* dengan lebih efisien, tetapi juga membuka jalan bagi peningkatan komunikasi dan koordinasi antara pemerintah desa dengan masyarakatnya. Informasi yang akurat, terkini, dan mudah diakses oleh

masyarakat dapat meningkatkan partisipasi warga dalam berbagai program dan kegiatan desa, serta memudahkan pengambilan keputusan oleh pemerintah desa berdasarkan data dan informasi yang handal.

Dalam pengembangan sistem informasi ini penulis menggunakan metode *waterfall*, metode *waterfall* adalah pendekatan SDLC paling awal yang digunakan untuk pengembangan perangkat lunak. Urutan dalam Metode *Waterfall* bersifat serial yang dimulai dari proses perencanaan, analisa, desain, dan implementasi pada sistem.

Metode ini dilakukan dengan pendekatan yang sistematis, mulai dari tahap kebutuhan sistem lalu menuju ke tahap analisis, desain, coding, testing/verification, dan maintenance. Langkah demi langkah yang dilalui harus diselesaikan satu per satu (tidak dapat meloncat ke tahap berikutnya) dan berjalan secara berurutan, oleh karena itu di sebut *waterfall* (Air Terjun).

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan uraian di atas, teridentifikasi sebuah permasalahan di Desa Ngantru, yaitu tidak ada sarana pengaduan yang mampu menampung pengaduan masyarakat.

1.3 Batasan Masalah

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Fokus pembahasan penelitian ini hanya berfokus pada sistem informasi yang menangani informasi desa Ngantru, seperti profil, pengaduan.
2. Sistem informasi ini dibuat hanya dalam platform web.
3. Dalam penelitian ini metode pengembangan sistem menggunakan metode *waterfall*.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, dapat dirumuskan sebuah permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana merancang dan membangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Desa Ngantru?

1.5 Tujuan

Tujuan dari penelitian adalah membuat aplikasi pengaduan masyarakat berupa *platform web* sebagai upaya menambah efisiensi *administrasi pemerintahan* desa dan sebagai portal informasi desa.

1.6 Manfaat

Manfaat yang didapatkan dari dilakukannya penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Masyarakat dapat menyampaikan pengaduan kapan saja dan dari mana saja melalui platform digital.
2. Informasi terkait status pengaduan dapat diakses secara real-time oleh masyarakat guna meningkatkan kepercayaan terhadap instansi terkait.
3. Proses pencatatan, pengelolaan, dan penyelesaian pengaduan menjadi lebih cepat serta terstruktur.

DAFTAR PUSTAKA

- AA Wahid. (2020, November). *Analisis metode waterfall untuk pengembangan sistem informasi*.
- Aghe Erlangga, A. H. M. S. (2023, April 18). *Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Dikantor Dinas Sosial Kabupaten Pasaman Barat*.
- Agus Mulyanto. (2009). *Sistem Informasi: Konsep & Aplikasi*.
- Aidina Ristyawan, R. F. S. S. W. W. D. R. I. R. M. W. T. A. (2024, June). *Perancangan antarmuka situs web profil DLHKP Kota Kediri Bidang Pengelolaan Sampah dan Limbah B3*. Jurnal Pengabdian Masyarakat Nusantara.
- Della Kistyawati, & Esti Wijayanti. (2022). *SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB (STUDI KASUS: KANTOR BALAI DESA KARANGROWO)*.
- Edhy Sutanta. (2019). *Sistem informasi manajemen*.
- Firliana, R., & Rhohman, F. (2019). Aplikasi Sistem Informasi Absensi Mahasiswa dan Dosen. In *Journal of Computer and Information Technology E* (Vol. 2, Issue 2).
- I Ketut Prawira Adhisastra, I Ketut Gede Suhartana, & I Komang Ari Mogi. (n.d.). *PEMBUATAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN BERBASIS WEB PADA DINAS KOMINFO KOTA DENPASAR*. 2023-05-02.
- Izzat Luthfi Atta, R. I. R. F. (2023, January 24). *SISTEM INFORMASI PEMETAAN WISATA MENGGUNAKAN METODE WATERFALL*. Universitas Nusantara PGRI Kediri.
- Jeperson Hutahaeen. (2015, April 29). *Konsep sistem informasi*.
- Kurniasih Kurniasih, & Herry Mulyono. (2022, December 19). *Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang*.
- Ni Wayan Purnawati, I. N. A. A. I. A. I. R. M. S. S. F. D. P. I. T. B. R. A. C. T. A. P. L. J. (2024). *Sistem Informasi : Teori dan Implementasi Sistem Informasi di Berbagai Bidang*.
- RINA FIRLIANA, K. R. T. P. S. (2019, February 23). *Sistem Informasi Penjualan Daging Sapi Berbasis Web*. Seminar Nasional Inovasi Teknologi.
- Rini Indriati, T. A. (2023, July 23). *Sistem Informasi Manajemen Bantuan Sosial Desa*. Prosiding SEMNAS INOTEK (Seminar Nasional Inovasi Teknologi).

- Rizki Ripai, K. M. P. E. A. (2023, February 28). *SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE PADA DESA LABAN*.
- Supriyadi. (2023, June). *Perancangan Sistem Perpustakaan Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel*.
- Wijaya, Y. D. (2021). *PENGUJIAN BLACKBOX SISTEM INFORMASI PENILAIAN KINERJA KARYAWAN PT INKA (PERSERO) BERBASIS EQUIVALENCE PARTITIONS*. Jurnal Digital Teknologi Informasi.
- Yeni Kustiyahningsih, D. R. A. (2011). *Pemrograman basis data berbasis WEB menggunakan PHP & Mysql*.