

**APLIKASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
KANTOR DESA PEDINDANG BERBASIS ANDROID**

**SKRIPSI**



Oleh:

Resti Savitri

1711500114

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR  
PANGKALPINANG**

**2021**

**APLIKASI LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI  
KANTOR DESA PEDINDANG BERBASIS ANDROID**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Salah Satu Syarat  
Memperoleh Gelar Sarjana Komputer**



Oleh:

Resti Savitri

1711500114

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI  
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR  
PANGKALPINANG**

**2021**

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 1711500114

Nama : Resti Savitri

Judul Skripsi : Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Desa Pedindang Berbasis Android

Menyatakan bahwa Laporan Skripsi saya adalah hasil karya saya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam Laporan Skripsi ini terdapat unsur plagiat, maka kami siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait hal tersebut.

Pangkalpinang, 30 Juli 2021



Resti Savitri

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Desa Pedindang Berbasis  
Android

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Resti Savitri**  
**1711500114**

Telah dipertahankan di depan dewan penguji  
Pada tanggal 16 Agustus 2021

**Susunan Dewan Penguji**  
**Anggota**

  
**Chandra Kirana, M.Kom**  
**NIDN. 0228108501**


**Dosen Pembimbing**

  
**Yurindra, S.Kom., M.T**  
**NIDN. 0429057402**

**Kaprodi Teknik Informatik**

  
**Chandra Kirana, M.Kom**  
**NIDN. 0228108501**

**Ketua Penguji**


  
**Rendy Rian C.P., M.Kom**  
**NIDN. 0221069201**

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan  
Untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Tanggal 23 Agustus 2021

**DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI**

**ISB ATMA LUHUR**



  
**Ellya Helmud, M.Kom**  
**NIDN. 0201027901**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunianya penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan judul “Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Di Kantor Desa Pedindang Berbasis Android” tepat pada waktunya.

Dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih atas semua doa dan bantuan yang kelompok kami terima, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ini. Peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang telah menciptakan dan memberikan kehidupan didunia.
2. Kedua orang tua tercinta yang selalu memberikan do'a dan bantuan kepada penulis
3. Bapak Drs. Djaetun HS yang telah mendirikan Atma Luhur .
4. Bapak Dr. Husni Teja Sukmana, S.T., M.Sc, selaku Rektor ISB Atma Luhur.
5. Bapak Chandra Kirana S.Kom, M. Kom Selaku Kaprodi Teknik Informatika.
6. Bapak Yurindra, S.Kom., M.T selaku dosen pembimbing.
7. Bapak Sarli. M selaku Kepala Desa Pedindang yang telah memberikan izin riset skripsi
8. Teman-teman jurusan, sahabat-sahabat, dan Noble Coffee yang selalu membantu, memberikan motivasi dan memberikan semangat kepada saya dalam penyusunan skripsi.

Pangkalpinang,

Penulis

## ABSTRACT

*Improving the quality of public services can be done through the quick resolution of complaints from service providers, in this case government agencies, both at the central and regional levels. Any form of criticism or complaints submitted by the community to an agency are a correction for the improvement of these service. The Pedindang Village office has obstacles in providing complaint services to the community, such as the lack of service that are the needs of the community. People who want to submit complaints often experience difficulties because they don't know where to complaint. To overcome this problem, an Android bassed complaint service application will be designed. Therefore, the government need a strategy for handing complaint management, making it easier for the public to make complaint report. This Android aplicationt can be used by the public to provide online complaints service. This application also makes it easier for agencies to make complaints responding to public complaint.*

*Keywords: Complaints, Android, Service.*





## ABSTRAK

Peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penyelesaian pengaduan yang cepat dari penyedia layanan dalam hal ini instansi pemerintah baik di pusat maupun daerah. Segala bentuk kritik maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan tersebut. Kantor Desa Pedindang memiliki kendala dalam memberikan layanan pengaduan kepada masyarakat, seperti masih kurangnya pelayanan yang menjadi kebutuhan masyarakat. Masyarakat yang ingin menyampaikan keluhan tersebut pun seringkali mengalami kesulitan dikarenakan tidak mengetahui harus mengadu kemana. Untuk mengatasi masalah tersebut, akan dirancang aplikasi layanan pengaduan berbasis Android. Oleh karena itu pemerintah membutuhkan strategi penanganan pengaduan dalam rangka peningkatan pelayanan publik melalui pengelolaan pengaduan, sehingga memudahkan masyarakat dalam membuat laporan pengaduan. Aplikasi Android ini dapat digunakan masyarakat untuk melakukan layanan pengaduan secara online. Aplikasi ini juga dapat memudahkan instansi dalam melakukan pengaduan menanggapi aduan masyarakat.

Kata Kunci : Pengaduan, Android, Pelayanan.



## DAFTAR ISI

<b>JUDUL SPESIFIKASI .....</b>	<b>ii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR SIMBOL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xviii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian .....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian .....	3
1.5 Sistematika Penulisan .....	3
<b>BAB II LANDASAN TEORI .....</b>	<b>5</b>
2.1 Definisi Pengaduan Masyarakat.....	5
2.2 Aplikasi .....	5
2.3 Android .....	5
2.3.1 Android Development Tools.....	6
2.3.2 Karakteristik Android.....	6
2.3.3 Fitur Android.....	7
2.4 PHP .....	8
2.4.1 Sejarah Bahasa Pemrograman PHP .....	8
2.4.2 Kelebihan PHP .....	8
2.4.3 Basis Data .....	9
2.5 MySQL.....	9
2.5.1 Fitur MySQL.....	9
2.5.2 Keunggulan MySQL .....	9
2.6 Unified Modeling Language .....	10
2.6.1 Activity Diagram.....	10
2.6.2 Use Case Diagram.....	11
2.6.3 Sequence Diagram .....	12
2.6.4 Class Diagram .....	13
2.7 Astah Community .....	14
2.8 Model Prototype.....	14
2.9 Tinjauan Studi .....	15
2.10 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	19



<b>BAB III MODEL PENELITIAN.....</b>	<b>24</b>
3.1 Model Penelitian .....	24
3.2 Teknik Pengumpulan Data.....	24
3.2.1 Data Primer .....	24
3.2.2 Data Sekunder .....	25
3.3 Alat Bantu Pengembangan Sistem.....	25
<b>BAB IV PEMBAHASAN.....</b>	<b>27</b>
4.1 Latar Belakang Kantor Desa Pedindang .....	27
4.1.1 Administrasi Pemerintahan Desa Pedindang .....	28
4.1.2 Visi dan Misi Pemerintahan Desa Pedindang .....	29
4.2 Analisa Masalah.....	33
4.2.1 Analisis Kebutuhan .....	33
4.2.2 Analisis Sistem Berjalan .....	34
4.3 Perancangan Sistem .....	36
4.3.1 Identifikasi Sistem Usulan .....	36
4.3.2 Use Case Diagram Sistem Usulan Admin .....	36
4.3.3 Use Case Diagram Sistem Usulan Pengguna.....	40
4.3.4 Activity Diagram Sistem Usulan Admin .....	43
4.3.5 Activity Diagram Sistem Usulan Pengguna.....	48
4.3.6 Sequence Diagram Sistem Usulan Admin.....	53
4.3.7 Sequence Diagram Sistem Usulan Pengguna .....	58
4.3.8 Class Diagram Sistem Usulan.....	63
4.3.9 Spesifikasi Basis Data .....	64
4.3.10 Rancangan Layar Admin.....	66
4.3.11 Rancangan Layar Pengguna.....	70
4.4 Implementasi .....	76
4.4.1 Tampilan Layar Admin .....	76
4.4.2 Tampilan Layar Pengguna .....	80
4.4.3 Pengujian Black Box .....	85
<b>BAB V PENUTUP.....</b>	<b>88</b>
5.1 Kesimpulan .....	88
5.2 Saran .....	88
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>89</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>90</b>

## DAFTAR GAMBAR

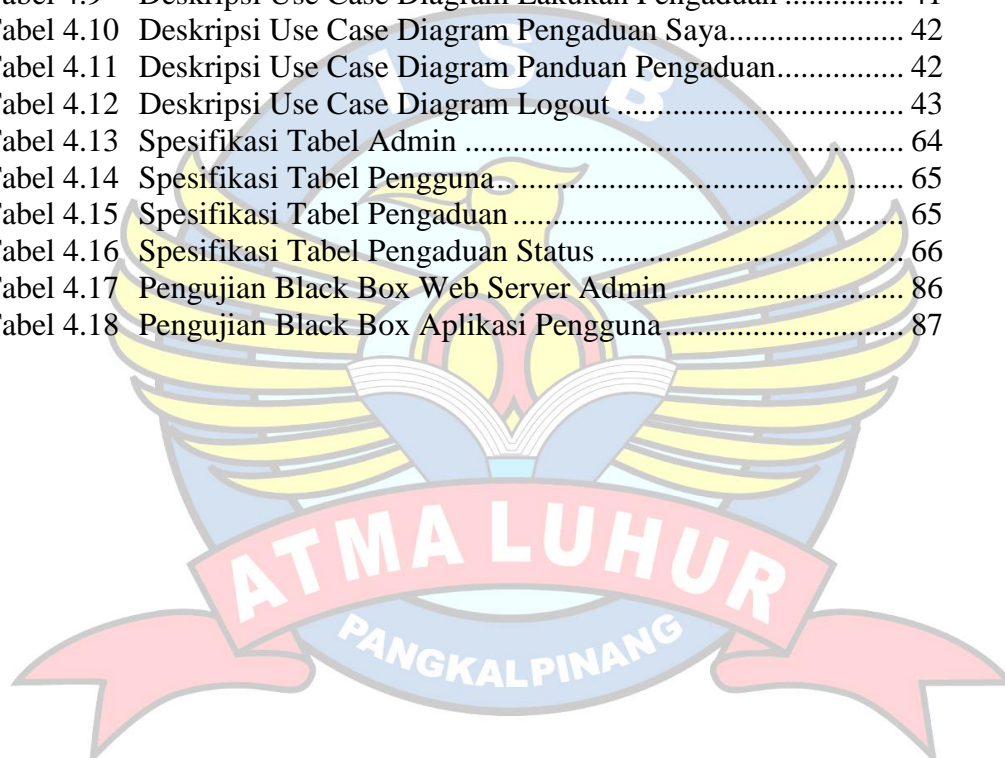
Gambar 2.1 Contoh Activity Diagram .....	11
Gambar 2.2 Contoh Use Case Diagram .....	12
Gambar 2.3 Contoh Sequence Diagram.....	13
Gambar 2.4 Contoh Class Diagram .....	13
Gambar 2.5 Model Prototype .....	14
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Pemerintah Desa Pedindang.....	29
Gambar 4.2 Activity Diagram Sistem Berjalan .....	35
Gambar 4.3 Use Case Diagram Sistem Usulan Admin .....	36
Gambar 4.4 Use Case Diagram Sistem Usulan Pengguna.....	40
Gambar 4.5 Activity Diagram Login .....	44
Gambar 4.6 Activity Diagram Dashboard .....	45
Gambar 4.7 Activity Diagram Data Admin .....	45
Gambar 4.8 Activity Diagram Data Pengguna .....	46
Gambar 4.9 Activity Diagram Data Pengaduan.....	47
Gambar 4.10 Activity Diagram Verifikasi Akun Pengguna .....	48
Gambar 4.11 Activity Diagram Daftar.....	49
Gambar 4.12 Activity Diagram Login .....	50
Gambar 4.13 Activity Diagram Lakukan Pengaduan .....	51
Gambar 4.14 Activity Diagram Pengaduan Saya .....	52
Gambar 4.15 Activity Diagram Panduan Pengaduan .....	52
Gambar 4.16 Activity Diagram Logout .....	53
Gambar 4.17 Sequence Diagram Login .....	54
Gambar 4.18 Sequence Diagram Dashboard .....	55
Gambar 4.19 Sequence Diagram Data Admin.....	56
Gambar 4.20 Sequence Diagram Data Pengguna .....	56
Gambar 4.21 Sequence Diagram Data Pengaduan .....	57
Gambar 4.22 Sequence Diagram Verifikasi Akun .....	58
Gambar 4.23 Sequence Diagram Daftar .....	59
Gambar 4.24 Sequence Diagram Login .....	60
Gambar 4.25 Sequence Diagram Lakukan Pengaduan .....	61
Gambar 4.26 Sequence Diagram Pengaduan Saya .....	61
Gambar 4.27 Sequence Diagram Panduan Pengaduan .....	62
Gambar 4.28 Sequence Diagram Logout .....	63
Gambar 4.29 Class Diagram Sistem Usulan .....	63
Gambar 4.30 Rancangan Layar Login .....	67
Gambar 4.31 Rancangan Layar Dashboard .....	67
Gambar 4.32 Rancangan Layar Data Admin .....	68
Gambar 4.33 Rancang Layar Data Verifikasi Akun Pengguna .....	68
Gambar 4.34 Rancangan Layar Data Pengguna .....	69
Gambar 4.35 Rancangan Layar Data Pengaduan.....	69
Gambar 4.36 Rancangan Layar Data Status Pengaduan.....	70
Gambar 4.37 Rancangan Layar Daftar.....	70
Gambar 4.38 Rancangan Layar Login .....	71
Gambar 4.39 Rancangan Layar Menu Utama.....	72

Gambar 4.40 Rancangan Layar Lakukan Pengaduan .....	73
Gambar 4.41 Rancangan Layar Pengaduan Saya .....	74
Gambar 4.42 Rancangan Layar Detail Pengaduan .....	75
Gambar 4.43 Rancang Layar Panduan Pengaduan .....	76
Gambar 4.44 Tampilan Layar Login.....	77
Gambar 4.45 Tampilan Layar Dashboard.....	77
Gambar 4.46 Tampilan Layar Data Admin.....	78
Gambar 4.47 Tampilan Layar Data Pengguna.....	78
Gambar 4.48 Tampilan Layar Verifikasi Akun Pengguna.....	79
Gambar 4.49 Tampilan Layar Data Pengaduan .....	79
Gambar 4.50 Tampilan Layar Data Status Pengaduan .....	80
Gambar 4.51 Tampilan Layar Daftar .....	81
Gambar 4.52 Tampilan Layar Login.....	81
Gambar 4.53 Tampilan Layar Menu Utama .....	82
Gambar 4.54 Tampilan Layar Lakukan Pengaduan.....	83
Gambar 4.55 Tampilan Layar Pengaduan Saya.....	83
Gambar 4.56 Tampilan Layar Detail Pengaduan.....	84
Gambar 4.57 Tampilan Layar Panduan Pengaduan.....	85








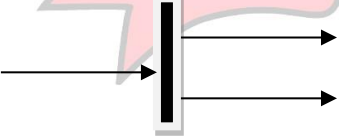
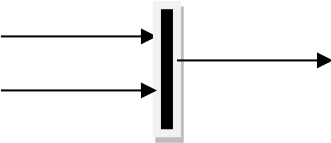
## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	19
Tabel 4.1	Deskripsi Use Case Diagram Login .....	37
Tabel 4.2	Deskripsi Use Case Diagram Dashboard.....	37
Tabel 4.3	Deskripsi Use Case Diagram Data Admin .....	38
Tabel 4.4	Deskripsi Use Case Diagram Data Pengguna.....	38
Tabel 4.5	Deskripsi Use Case Diagram Data Pengaduan.....	39
Tabel 4.6	Deskripsi Use Case Diagram Verifikasi Akun Pengguna .....	39
Tabel 4.7	Deskripsi Use Case Diagram Daftar.....	40
Tabel 4.8	Deskripsi Use Case Diagram Login .....	41
Tabel 4.9	Deskripsi Use Case Diagram Lakukan Pengaduan .....	41
Tabel 4.10	Deskripsi Use Case Diagram Pengaduan Saya.....	42
Tabel 4.11	Deskripsi Use Case Diagram Panduan Pengaduan.....	42
Tabel 4.12	Deskripsi Use Case Diagram Logout .....	43
Tabel 4.13	Spesifikasi Tabel Admin .....	64
Tabel 4.14	Spesifikasi Tabel Pengguna.....	65
Tabel 4.15	Spesifikasi Tabel Pengaduan .....	65
Tabel 4.16	Spesifikasi Tabel Pengaduan Status .....	66
Tabel 4.17	Pengujian Black Box Web Server Admin .....	86
Tabel 4.18	Pengujian Black Box Aplikasi Pengguna.....	87



## DAFTAR SIMBOL

### 1. Activity Diagram

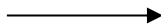
	<p><i>Start Point</i></p> <p>Mengambarkan awal dari suatu aktivitas yang berjalan pada sistem.</p>
	<p><i>End Point</i></p> <p>Mengambarkan akhir dari suatu aktivitas yang berjalan pada sistem.</p>
	<p><i>Activity State</i></p> <p>Mengambarkan suatu proses / kegiatan bisnis.</p>
	<p><i>Swimlane</i></p> <p>Mengambarkan pembagian / pengelompokan berdasarkan tugas dan fungsi sendiri.</p>
	<p><i>Decision Points</i></p> <p>Mengambarkan pilihan untuk pengambilan keputusan, true atau false.</p>
	<p><i>Fork</i></p> <p>Mengambarkan aktivitas yang dimulai dengan sebuah aktivitas dan diikuti oleh dua atau lebih aktivitas yang harus dikerjakan.</p>
	<p><i>Join</i></p> <p>Mengambarkan aktivitas yang dimulai dengan dua atau lebih aktivitas yang sudah dilakukan dan menghasilkan sebuah aktivitas.</p>



[ ... ]

*Guards*

Sebuah kondisi benar sewaktu melewati sebuah transisi, harus konsisten dan tidak overlap.



*Transition*

Menggambarkan aliran perpindahan control antara state.

2. *Use Case Diagram*



*Actor*

Abstraksi dari orang atau sistem yang mengaktifkan fungsi dari use case.



*Use Case*

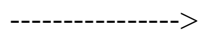
Menggambarkan proses sistem dari perpektif pengguna (user).



*Relasi/Asosiasi*

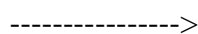
Menggambarkan hubungan antara actor dengan use case.

<<include>>



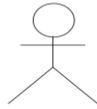
Asosiasi yang termasuk didalam *use case* lain, yang bersifat harus dilakukan bila *use case* lain tersebut dilakukan.

<<extend>>



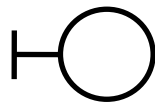
Perluasan dari *use case* lain jika kondisi atau syarat terpenuhi dan tidak harus dilakukan.

### 3. Sequence Diagram



#### *Actor*

Menggambarkan seseorang atau sesuatu (seperti perangkat, sistem lain) yang berinteraksi dengan sistem.



#### *Boundary*

Sebuah obyek yang menjadi penghubung antara user dengan sistem. Contohnya window, dialogue box atau screen (tampilan layar).



#### *Control*

Suatu obyek yang berisi logika aplikasi yang tidak memiliki tanggung jawab kepada entitas.



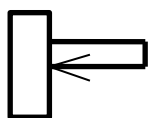
#### *Entity*

Menggambarkan suatu objek yang berisi informasi kegiatan yang terkait yang tetap dan disimpan kedalam suatu database.



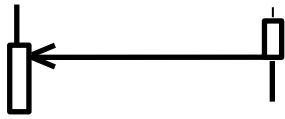
#### *Object Message*

Menggambarkan pengiriman pesan dari sebuah objek ke objek lain.



#### *Recursive*

Sebuah obyek yang mempunyai sebuah operation kepada dirinya sendiri.



*Return Message*

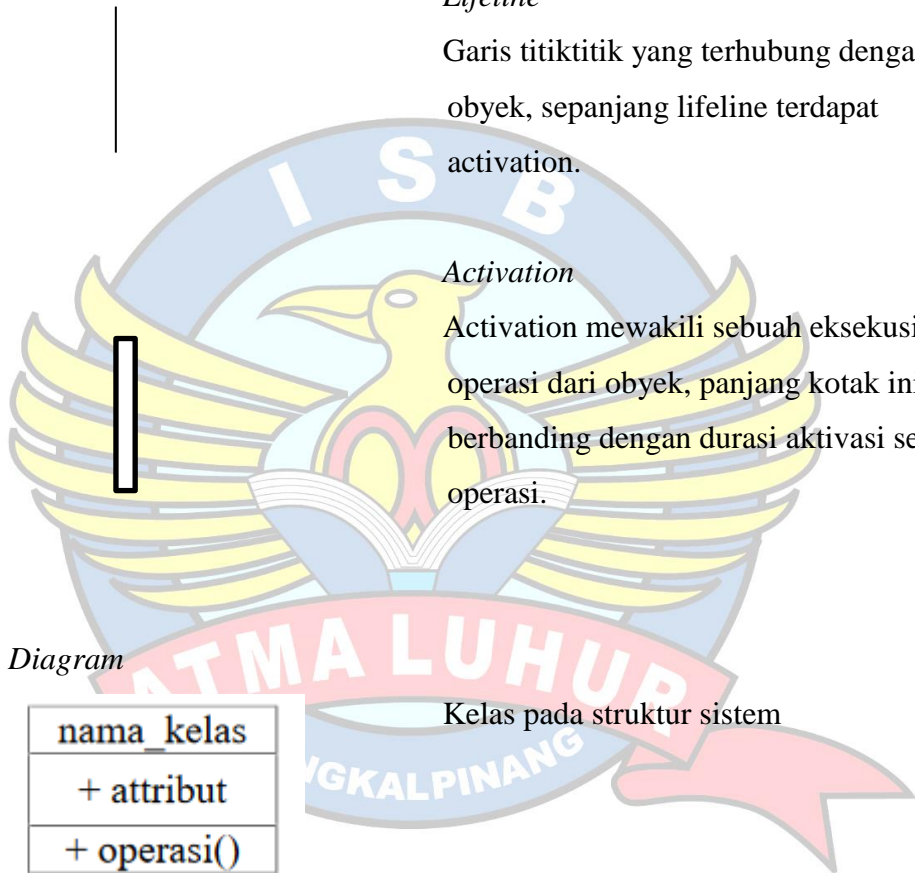
Menggambarkan pesan/hubungan antar objek, yang menunjukkan urutan kejadian yang terjadi.

*Lifeline*

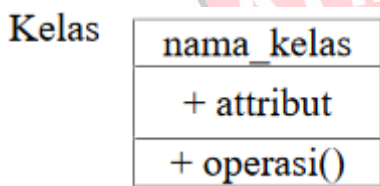
Garis titiktitik yang terhubung dengan obyek, sepanjang lifeline terdapat activation.

*Activation*

Activation mewakili sebuah eksekusi operasi dari obyek, panjang kotak ini berbanding dengan durasi aktivasi sebuah operasi.



4. *Class Diagram*



Kelas pada struktur sistem

*Antarmuka / interface*



nama\_interface

Sama dengan konsep interface dalam pemrograman berorientasi objek

*Asosiasi / association*



Relasi antarkelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan

multiplicity

Asosiasi berarah / *directed association*



Relasi antarkelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, asosiasi biasanya juga disertai dengan multiplicity

Generalisasi



Relasi antarkelas dengan makna generalisasi-spesialisasi (umum khusus)

Kebergantungan / *dependency*

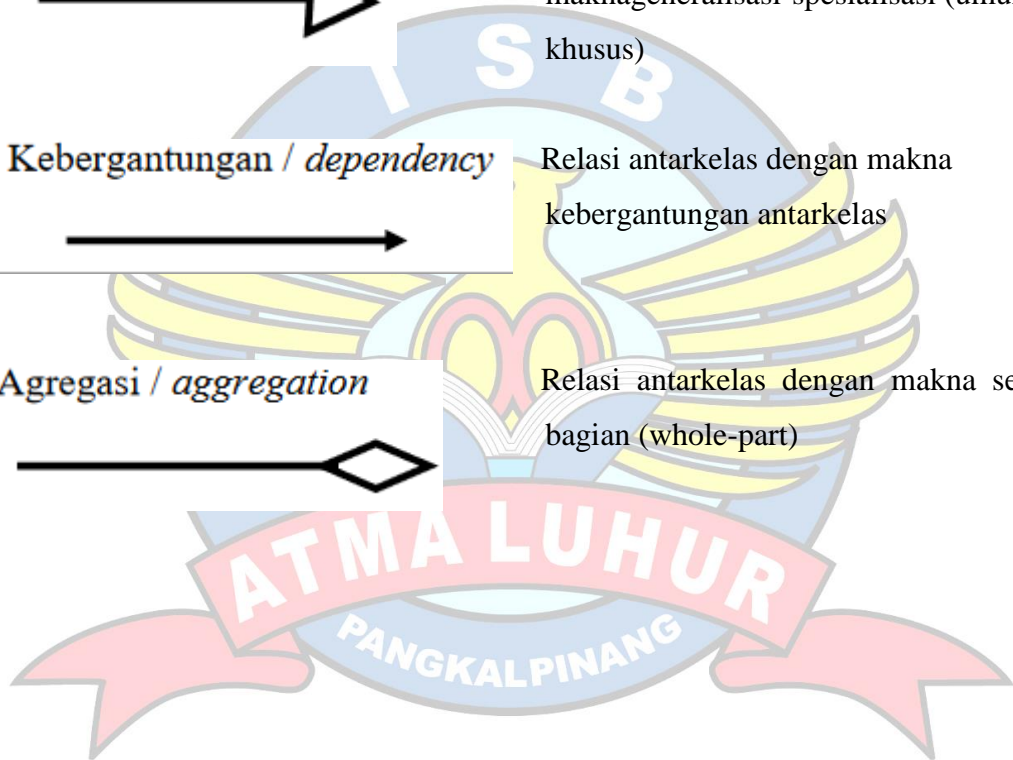


Relasi antarkelas dengan makna kebergantungan antarkelas

Agregasi / *aggregation*



Relasi antarkelas dengan makna semua-bagian (whole-part)



## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Biodata Penulis Skripsi

Lampiran 2 Surat Pengantar Riset

Lampiran 3 Surat Balasan Riset

Lampiran 4 Kartu Bimbingan

Lampiran 5 Form Pengaduan

Lampiran Kuesioner

Lampiran Rekapitulasi Kuesioner

