

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS WEB DI KANTOR DESA SILIP
KABUPATEN BANGKA**

SKRIPSI



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS
ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2022**

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS WEB DI KANTOR DESA SILIP
KABUPATEN BANGKA**

SKRIPSI

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



**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS
ATMA LUHUR
PANGKALPINANG
2022**

LEMBAR PERNYATAAN

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 1822500041

Nama : Helliza Anriyani

Judul Skripsi : SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS WEB DI KANTOR DESA
SILIP

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir atau program saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir atau program saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Pangkalpinang, Juni 2022



(Helliza Anriyani)

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI KANTOR DESA SILIP

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Helliza Anriyani

1822500041

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 01 Juli 2022

Anggota Penguji



Anisah, M.Kom
NIDN.0226078302

Dosen Pembimbing



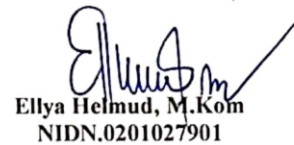
Agus Dendi R.M.Kom
NIDN.0231087901

Kaprodi Sistem Informasi



Supardi, M.Kom
NIDN.0219059501

Ketua Penguji



Ellya Helmud, M.Kom
NIDN.0201027901

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 08 Juli 2022

DEKAN FAKULTAS TEKNOLOG INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR



Ellya Helmud, M.Kom
NIDN.0201027901

KATA PENGANTAR

Puji syukur Alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karunia-NYA, sehingga penulis dapat menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Sistem Informasi ISB ATMA LUHUR.

Penulis menyadari bahwa laporan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa laporan skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Allah SWT yang telah menciptakan serta memberi kehidupan di dunia ini.
2. Kedua orang tua saya tercinta yang telah memberikan spirit untuk menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Djaetun HS yang mendirikan Yayasan Atma Luhur Pangkalpinang.
4. Bapak Drs. Harry Sudjikianto, M.M., MBA., selaku Ketua Pengurus Yayasan Atma Luhur Pangkalpinang.
5. Bapak Dr. Husni Teja Sukmana, S.T., M.Sc., selaku Rektor ISB Atma Luhur.
6. Bapak Ellya Helmud, M.Kom., selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi ISB Atma Luhur.
7. Bapak Supardi, M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi ISB Atma Luhur.
8. Bapak Agus Dendi R., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing.
9. Ibu Delpiah Wahyuningsih, M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Program.
10. Bapak Sumanto selaku Kepala Desa Silip dan Ibu Ria selaku pembimbing lapangan yang memberikan data kepada saya.
11. Kepada seluruh Dosen ISB Atma Luhur yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu karena telah mengajar dengan baik selama saya kuliah.
12. Kedua adik saya tersayang Persha Ananda dan Putra Prayoga .

13. *My best friend* cetar membahana Winderi Ardiyanti, Nursuci Aprilianiza, dan Indah Wulandari yang selalu jadi *support system* disegala gundah gulana, selalu jadi tempat curhat dan nangis ku selama kuliah.
14. *My best friend* Puput dan Nini yang sudah memberikan semangat juga kepada saya.
15. Dan teman-teman seperjuangan diangkatan 2018.
Semoga Tuhan Yang Maha Esa membalas kebaikan dan selalu mencurahkan hidayah serta taufik-Nya, Amin.

Pangkalpinang, 25 Juni 2022



ABSTRAKSI

Pelayanan Pengaduan Masyarakat adalah penyampaian keluhan yang mengandung informasi atau indikasi terjadinya suatu pelanggaran oleh masyarakat kepada instansi pemerintahan yang ada di Desa yaitu Kantor Desa. Kantor Desa Silip merupakan salah satu instansi pemerintah yang bergerak dibawah pemerintahan. Di Kantor Desa terdapat satu permasalahan yaitu dalam menanggapi pengaduan masyarakat, para staff yang ada di Kantor Desa masih dilakukan secara manual dan belum adanya sistem yang terkomputerisasi. Selain itu dalam pengarsipannya hanya menggunakan media kertas, sehingga sewaktu-waktu jika terjadi kerusakan pada data, maka para staff Kantor Desa akan kesulitan dalam mencari data tersebut. Selain itu dengan adanya Covid-19 atau *corona virus* maka penyebaran Covid-19 akan sangat rentan antara staff Kantor Desa dan masyarakat. Untuk mengatasi hal tersebut maka solusi yang dilakukan adalah merancang sebuah sistem informasi pelayanan pengaduan pada masyarakat berbasis *web* dengan menggunakan metode *Waterfall*.

Kata Kunci : Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan, *Waterfall*, Kantor Desa Silip.



ABSTARCTION

Community Complaints Service is the submission of complaints containing information or indications of a violation by the community to government agencies in the Village, namely the Village Office. The Silip Village Office is one of the government agencies operating under the government. In the Village Office there is one problem, namely in responding to public complaints, the staff at the Village Office is still done manually and there is no computerized system. In addition, the archive only uses paper media, so that at any time if there is damage to the data, the Village Office staff will have difficulty finding the data. In addition, with the Covid-19 or corona virus, the spread of Covid-19 will be very vulnerable between Village Office staff and the community. To overcome this, the solution is to design a web-based public complaint service information system using the Waterfall method.

Keywords : Complaint Service Information System, Waterall, Silip Village Office



DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	v
ABSTARCTION	vi
DAFTAR GAMBAR	x
DATAR TABEL	xii
DAFTAR SIMBOL	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Massalah	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan Laporan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Pengertian Sistem Informasi	6
2.2 Pelayanan.....	6
2.3 Kantor Desa	7
2.4 Pengaduan Masyarakat	7
2.5 <i>Website</i>	7
2.6 <i>DataBase</i>	8
2.7 Bahasa Pemrograman	8
2.8 <i>Code Igneter (CI)</i>	9
2.9 <i>Sublime Text</i>	9
2.10 <i>Entrity Relationships Diagram (ERD)</i>	10
2.11 <i>Logical Record Structure (LRS)</i>	10
2.12 Konsep Dasar Pemrograman Berorientasi Objek.....	10
2.13 <i>Waterfall</i>	11

2.14	<i>Unified Modelling Language (UML)</i>	13
2.15	Penelitian Terdahulu.....	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		16
3.1	Model Pengembangan Sistem	16
3.1.1	Perencanaan Sistem.....	16
3.1.2	Analisa Sistem.....	16
3.1.3	Desain Sistem.....	17
3.1.4	Implementasi	17
3.2	Metode Penelitian Terdahulu	18
3.3	Alat Bantu Pengembangan Sistem (<i>Tools</i>).....	18
3.4	Perancangan Basis Data	19
BAB IV PEMBAHASAN		21
4.1.	Tinjauan Umum	21
4.2.	Visi Organisasi	21
4.3.	Misi Organisasi	21
4.4	Struktur Organisasi	22
4.5	Tugas dan Wewenang	22
4.6	Model Pengembangan Perangkat Lunak Dengan Model <i>Waterfall</i>	25
4.6.1	Perencanaan	25
4.6.2	Analisa Sistem	25
4.6.2.1	Proses Bisnis	25
4.6.2.2	<i>Activity Diagram</i>	27
4.6.2.3	Analisa Dokumen Keluaran	32
4.6.2.4	Analisa Dokumen Masukan	33
4.6.2.5	Identifikasi Kebutuhan	35
4.6.2.6	<i>Package Diagram</i>	38
4.6.2.7	<i>Use Case Diagram</i>	38
4.6.2.8	Deskripsi <i>Use Case Diagram</i>	40
4.6.3	Desain Sistem	44
4.6.3.1	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	44
4.6.3.2	<i>Transformasi ERD ke LRS</i>	45
4.6.3.3	<i>Local Record Structure (LRS)</i>	46

4.6.3.4	Tabel.....	47
4.6.3.5	Spesifikasi Basis Data.....	49
4.6.3.8	<i>Class Diagram</i>	58
4.6.3.9	<i>Deployment Diagram</i>	59
4.6.3.10	Struktur Tampilan.....	60
4.6.4	Implementasi.....	61
4.6.5	Rancangan Layar.....	62
4.6.6	<i>Sequence Diagram</i>	76
BAB V PENUTUP		86
5.1	Kesimpulan.....	86
5.2	Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN		89



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model <i>Waterfall</i>	11
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Desa Silip	22
Gambar 4. 2 Activity Diagram Pengaduan Ke Desa.....	27
Gambar 4. 3 Activity Diagram Proses Verifikasi Pengaduan.....	28
Gambar 4. 4 Activity Diagram Tindak Lanjut	29
Gambar 4. 5 Activity Diagram Respon Ke Pelapor	30
Gambar 4. 6 Activity Diagram Proses Pembuatan Laporan Data Pengaduan	31
Gambar 4. 7 Package Diagram.....	38
Gambar 4. 8 Use Case Diagram Pelapor.....	38
Gambar 4. 9 Use Case Diagram Admin.....	39
Gambar 4. 10 ERD	44
Gambar 4. 11 Transormasi ERD ke LRS	45
Gambar 4. 12 LRS	46
Gambar 4. 13 Class Diagram	58
Gambar 4. 14 Deployment Diagram	59
Gambar 4. 15 Struktur Tampilan	60
Gambar 4. 16 Rancangan Layar Registrasi	62
Gambar 4. 17 Rancangan Layar Login	62
Gambar 4. 18 Rancangan Layar Dashboard	63
Gambar 4. 19 Rancangan Layar Profil Diri	63
Gambar 4. 20 Rancangan Layar Pengaduan	64
Gambar 4. 21 Rancangan Layar Tambah Pengaduan	64
Gambar 4. 22 Rancangan Layar Lihat Pengaduan	65
Gambar 4. 23 Rancangan Layar Login	66
Gambar 4. 24 Rancangan Layar Dashboard	66
Gambar 4. 25 Rancangan Layar Tampilan Pelapor	67
Gambar 4. 26 Rancangan Layar Edit Pelapor	67
Gambar 4. 27 Rancangan Layar Tampilan Pengaduan	68
Gambar 4. 28 Rancangan Layar Lihat Pengaduan.....	68
Gambar 4. 29 Rancangan Layar Tampilan RT	69
Gambar 4. 30 Rancangan Layar Tambah RT.....	69
Gambar 4. 31 Rancangan Layar Edit RT	70
Gambar 4. 32 Rancangan Layar Tampilan Dusun	70
Gambar 4. 33 Rancangan Layar Tambah Dusun	71
Gambar 4. 34 Rancangan Layar Edit Dusun.....	71
Gambar 4. 35 Rancangan Layar Tampilan Kategori	72
Gambar 4. 36 Rancangan Layar Tambah Kategori.....	72
Gambar 4. 37 Rancangan Edit Kategori	73
Gambar 4. 38 Rancangan Layar Tampilan Tanggapan.....	73
Gambar 4. 39 Rancangan Layar Isi HTLP	74

Gambar 4. 40 Rancangan Layar Tampilan HTLP	74
Gambar 4. 41 Rancangan Layar Cetak HTLP	75
Gambar 4. 42 Sequence Diagram Registrasi.....	76
Gambar 4. 43 Sequence Diagram Login	77
Gambar 4. 44 Sequence Diagram Login	78
Gambar 4. 45 Sequence Diagram Entry Pelapor	79
Gambar 4. 46 Sequence Diagram Entry Pengaduan	80
Gambar 4. 47 Sequence Diagram Entry RT.....	81
Gambar 4. 48 Sequence Diagram Entry Dusun	82
Gambar 4. 49 Sequence Diagram Entry Kategori.....	83
Gambar 4. 50 Sequence Diagram Entry Tanggapan.....	84
Gambar 4. 51 Sequence Diagram Entry HTLP.....	85



DATAR TABEL

Tabel 4. 1 Pelapor	47
Tabel 4. 2 Pengaduan	47
Tabel 4. 3 RT.....	47
Tabel 4. 4 Dusun	47
Tabel 4. 5 Admin.....	48
Tabel 4. 6 Kategori.....	48
Tabel 4. 7 Tanggapan.....	48
Tabel 4. 8 HTLP.....	48
Tabel 4. 9 Spesifikasi Basis Data Masyarakat	49
Tabel 4. 10 Tabel Pengaduan	50
Tabel 4. 11 RT.....	50
Tabel 4. 12 Dusun	51
Tabel 4. 13 Admin.....	51
Tabel 4. 14 Kategori.....	52
Tabel 4. 15 Tanggapan.....	52
Tabel 4. 16 HTLP.....	53






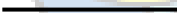

LAMPIRAN

Lampiran A - 1 Rekap Laporan Pengaduan	91
Lampiran B - 1 Formulir Pengaduan	93
Lampiran B - 2 Data Pelapor (Masyarakat)	94
Lampiran C - 1 HTLP	96
Lampiran D - 1 Formulir Pengaduan	98
Lampiran D - 2 Data Pelapor	99
Lampiran D - 3 Data Pengaduan	100
Lampiran D - 4 Data RT	101
Lampiran D - 5 Data Dusun	102
Lampiran D - 6 Data Kategori	103
Lampiran D - 7 Data Tanggapan	104
Lampiran E - 1 Surat Keterangan Izin Riset	106
Lampiran E - 2 Surat Balasan Riset	107
Lampiran E - 3 Surat Selesai Riset	108
Lampiran E - 1 Kartu Konsultasi	110




DAFTAR SIMBOL



1. Activity Diagram

No	Simbol	Nama	Keterangan
1.		<i>Start Point</i>	<i>Start Point</i> menggambarkan awal dari aktivitas.
2.		<i>Activity</i>	Aktifitas menggambarkan proses bisnis dan dikenal sebagai <i>activity state</i> .
3.		<i>Decision</i>	<i>Decision/</i> percabangan mempunyai transisi sebuah garis dari/ke decision point.
4.		<i>Join</i>	Relasi <i>use case</i> tambahan ke sebuah <i>use case</i> yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walau tanpa <i>use case</i> tambahan itu
5.		<i>End Point</i>	<i>End point</i> menggambarkan akhir dari sebuah aktivitas.

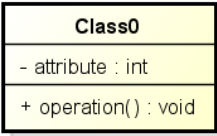

2. Package Diagram

No	Simbol	Nama	Keterangan
1.		<i>Package</i>	Digunakan untuk mengelompokkan elemen-elemen seperti <i>use case</i> dan <i>diagram</i>

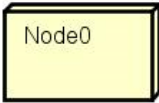

3. Use Case Diagram

No	Symbol	Nama	Keterangan
1.		<i>Usecase</i>	<i>Use case</i> menggambarkan fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang bertukar pesan antar unit dengan <i>actor</i> , yang dinyatakan dengan menggunakan kata kerja.
2.		<i>Actor</i>	<i>Actor</i> adalah Orang yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi yang akan dibuat sendiri.
3.		<i>Association</i>	Asosiasi adalah komunikasi antara aktor dan <i>use case</i> yang berpartisipasi pada <i>use case</i> memiliki interaksi dengan <i>actor</i> , digambarkan dengan garis tanpa panah.

4. Class Diagram


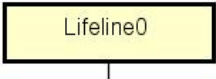
No	Simbol	Nama	Keterangan
1.		<i>Class</i>	Himpunan dari objek yang berbagi atribut dan operasi yang sama.
2.		<i>Association</i>	Merupakan abstraksi berupa garis tanpa panah yang menghubungkan antar <i>class</i> .

5. Deployment Diagram



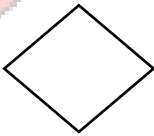

No	Simbol	Nama	Keterangan
1.		Processor	Menambahkan prosesor pada diagram.
2.		Connection	Menambahkan penghubung antar komponen dalam diagram.

6. Sequence Diagram

No	Simbol	Nama	Keterangan
1.		<i>Actor</i>	Menggambarkan seseorang yang berinteraksi dengan sistem.
2.		<i>Boundary</i>	Sebuah objek yang menjadi penghubung antara <i>user</i> dengan sistem.
3.		<i>Control</i>	Suatu objek yang berisi logika aplikasi yang tidak memiliki tanggung jawab kepada entitas.
4.		<i>Entity</i>	Menggambarkan suatu objek yang berisi informasi kegiatan yang terkait yang tetap dan disimpan kedalam <i>database</i> .
5.		<i>Object Message</i>	Menggambarkan pengiriman pesan dari sebuah objek ke objek lain.
6.		<i>Recursive</i>	Sebuah objek yang mempunyai sebuah operasi kepada dirinya sendiri.
7.		<i>Lifeline</i>	Garis titik yang terhubung dengan objek, sepasang <i>lifeline</i> terdapat <i>activation</i> .

8.		<i>Activation</i>	Sebuah eksekusi operasi dari objek, panjang kotak ini berbanding dengan durasi aktivasi sebuah operasi.
9.		<i>Object</i>	Menambah objek baru pada diagram.

7. Entity Relationships Diagram (ERD)

No	Notasi	Nama	Keterangan
1.		<i>Entitas</i>	Objek dasar yang berhubungan ke dalam sistem yang objeknya berupa orang, benda atau hal lain yang keterangannya perlu disimpan dalam suatu basis data.
2.		<i>Atribut</i>	Keterangan yang terkait pada sebuah entitas yang perlu disimpan dibasis data.
3.		<i>Relasi</i>	Relasi atau hubungan transaksi yang terjadi di antara dua entitas yang keterangannya perlu disimpan dalam basis data.
4.		<i>Link / garis</i>	Sebagai suatu penghubung antara himpunan, relasi dan himpunan entitas dengan atributnya.