

**IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN TAMAN
BUNGA BERBASIS ANDROID**

SKRIPSI



DANY PERMANA

2011520013

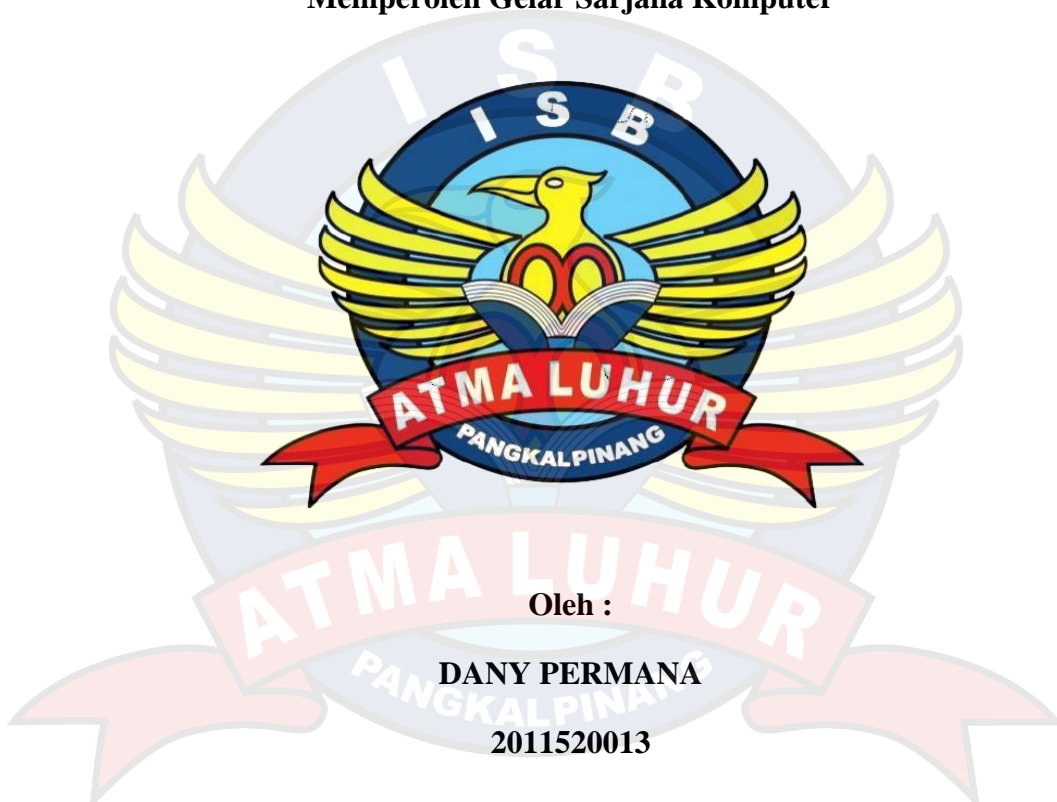
**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
INSTITUT SAINS DAN BISNIS ATMA LUHUR
PANGKALPINANG**

2022/2023

**IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN TAMAN
BUNGA BERBASIS ANDROID**

SKRIPSI

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



Oleh :

DANY PERMANA

2011520013

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

2022/2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA KANTOR
KELURAHAN TAMAN BUNGA BERBASIS ANDROID

Yang dipersiapkan dan disusun oleh

Dany Permana
2011520013

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
Pada Tanggal 05 Agustus 2023

Susunan Dewan Penguji
Anggota


Devi Irawan, M.Kom.
NIDN. 0231018201

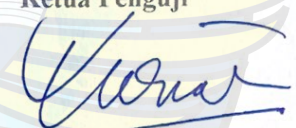
Dosen Pembimbing


Chandra Kirana, M.Kom.
NIDN. 0228108501

Kaprodi Teknik Informatika


Chandra Kirana, M.Kom.
NIDN. 0228108501

Ketua Penguji


Yurindra, M.T.
NIDN. 0429057402

Skripsi ini telah diterima dan sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 23 Agustus 2023

DEKAN FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI


Ellya Helwud, M.Kom

NIDN. 0201027901

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

NIM : 2011520013

Nama : Dany Permana

Judul Skripsi : IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA KANTOR KELURAHAN TAMAN
BUNGA BERBASIS ANDROID

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

Pangkalpinang, September 2023



Dany Permana



KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kehadirat tuhan yang maha esa yang telah melimpahkan Rahmat dan Cinta-nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan proposal skripsi pada jurusan Teknik Informatika Institut Sains dan Bisnis Atma Luhur. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari bahwa laporan 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 dan memberikan kehidupan didunia.
 2. Bapak dan Ibu tercinta yang memberikan dukungan, semangat, serta Do'a.
 3. Bapak Drs. Djaetun Hs selaku pendiri Atma Luhur.
 4. Bapak Prof. Dr Moedjiono, M.Sc. Selaku Rektor ISB Atma Luhur.
 5. Bapak Ellya Helmud, M.Kom Selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi ISB Atma Luhur.
 6. Bapak Chandra Kirana, M.Kom Selaku Kaprodi Teknik Informatika dan Selaku Pembimbing Laporan yang telah memberikan pengarahan, petunjuk serta saran yang sangat besar manfaatnya dalam proses penyelesaian laporan.
 7. Saudara dan Teman-temanku terutama teman-teman angkatan 2019 yang telah memberikan dukungan moral dalam proses penyelesaian laporan.
- Akhir kata semoga karya tulis ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Pangkalpinang, 02 Agustus 2023

Dany Permana

ABSTRACT

At present the public complaint system in Taman Bunga Village is carried out in writing or by word of mouth, this non-computerized complaint system has various obstacles, namely complaint evidence which is prone to damage and loss, then it is difficult to get a fast response, and can cause the spread of inaccurate and incomprehensible information in that regard. To overcome this problem, the authors need to develop an Android-based public complaint service application that can facilitate accessibility and improve the quality of public complaint services. Android was chosen because of its widespread popularity in various regions. This application was designed using the prototype method with UML system development tools. With the Android application built, the public can access their complaint service anytime and anywhere while monitoring the progress of their complaint from start to finish without having to come directly to the office. Then this application can assist the Kelurahan in monitoring and handling public complaints more effectively and efficiently.

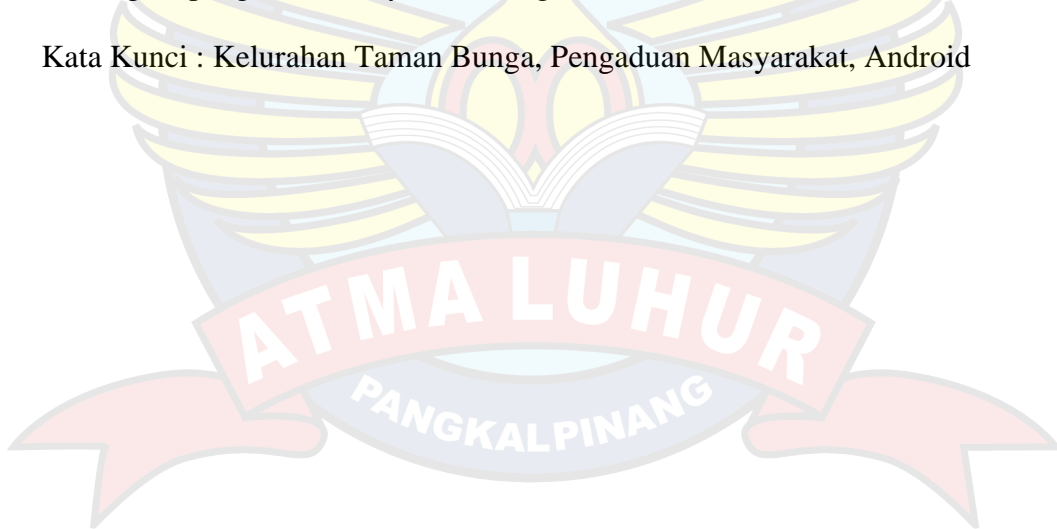
Keywords: flower garden village, Community Complaints, Android



ABSTRAK

Saat ini sistem pengaduan masyarakat yang ada di Kelurahan Taman bunga dilakukan secara tertulis atau dari mulut ke mulut, sistem pengaduan yang belum terkomputerisasi ini memiliki berbagai kendala yaitu kertas bukti pengaduan rentan rusak dan hilang, kemudian sulit mendapatkan respon yang cepat, serta dapat menimbulkan tersebarnya informasi yang tidak akurat dan bisa terjadi kesalahpahaman dalam hal tersebut. Untuk mengatasi permasalahan ini penulis perlu melakukan pengembangan aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis android yang dapat memudahkan aksesibilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat. Android dipilih karena popularitas penggunaannya yang sudah meluas diberbagai daerah. Aplikasi ini dirancang menggunakan metode prototype dengan alat bantu pengembangan sistem UML. Dengan aplikasi Android yang dibangun, masyarakat dapat mengakses layanan pengaduan mereka kapan saja dan di mana saja sambil memantau perkembangan pengaduannya dari awal hingga akhir tanpa harus datang langsung ke kantor. Kemudian aplikasi ini dapat membantu pihak Kelurahan dalam memonitor dan menangani pengaduan masyarakat dengan lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : Kelurahan Taman Bunga, Pengaduan Masyarakat, Android



DAFTAR ISI

	HALAMAN
LEMBAR PERNYATAAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN SIDANG	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRACT	iv
ABSTRAK	v
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR SIMBOL	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan Penelitian	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	3
1.5 Sistematika Penulisan	3
BAB II LANDASAN TEORI	5
2.1 Definisi Model Pengembangan Perangkat Lunak.....	5
2.1.1 Model Prototype	5
2.1.2 Tahapan Model Prototype	5
2.1.3 Kelebihan Model Prototype	6
2.1.4 Kekurangan Model Prototype.....	6
2.2 Definisi Metode Pengembangan Perangkat Lunak.....	7
2.2.1 Objek Oriented Programming (OOP)	7
2.3 Definisi Tools Pengembangan Perangkat Lunak	7
2.3.1 Unified Modeling Language (UML).....	7
2.4 Teori Pendukung	10
2.4.1 Definisi Pengaduan Masyarakat.....	10
2.4.2 Android.....	10

2.4.3	Aplikasi	11
2.4.4	PHP	11
2.4.5	MySQL.....	12
2.4.6	Basis Data.....	12
2.4.7	Java	12
2.4.8	XAMPP	13
2.4.9	Android Studio	13
2.4.10	Astah Community	13
2.4.11	Balsamiq Mockups	14
2.4.12	Blackbox Testing.....	14
2.5	Penelitian Terdahulu	14
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		18
3.1	Metode Penelitian	18
3.2	Teknik Pengumpulan Data.....	19
3.3	Tools Pengembangan Sistem	20
BAB IV PEMBAHASAN.....		21
4.1	Profil Kantor Kelurahan Taman Bunga.....	21
4.1.1	Visi	21
4.1.2	Misi	21
4.1.3	Struktur Organisasi.....	22
4.2	Analisis Masalah.....	22
4.2.1	Analisis Kebutuhan Sistem	22
4.2.2	Analisis Kebutuhan Hardware dan Software	23
4.2.3	Analisis Sistem Berjalan	24
4.3	Perancangan Sistem	24
4.3.1	Identifikasi Sistem Usulan	25
4.3.2	Use Case Diagram Admin.....	25
4.3.3	Use Case Diagram Pengguna	29
4.3.4	Activity Diagram Admin.....	33
4.3.5	Activity Diagram Pengguna	42
4.3.6	Sequence Diagram Admin	50
4.3.7	Sequence Diagram Pengguna.....	55

4.3.8	Class Diagram Sistem Usulan	61
4.3.9	Spesifikasi Basis Data	61
4.3.10	Rancangan Layar Admin.....	66
4.3.11	Rancangan Layar Pengguna	71
4.4	Implementasi	75
4.4.1	Tampilan Layar Admin	75
4.4.2	Tampilan Layar Pengguna	79
4.5.	Pengujian <i>Blackbox</i>	84
BAB V KESIMPULAN.....		86
5.1	Kesimpulan	86
5.2	Saran	86
DAFTAR PUSTAKA		87
LAMPIRAN.....		87



DAFTAR GAMBAR



	HALAMAN
Gambar 2.1 Model Prototype	6
Gambar 2.2 Contoh Use Case Diagram	9
Gambar 2.3 Contoh Activity Diagram	9
Gambar 2.4 Contoh Sequence Diagram	10
Gambar 2.5 Class Diagram	11
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	26
Gambar 4.2 Activity Diagram Sistem Berjalan	31
Gambar 4.3 Use Case Diagram Admin.....	33
Gambar 4.4 Use Case Diagram Pengguna	38
Gambar 4.5 Activity Diagram Login	41
Gambar 4.6 Activity Diagram Dashboard	42
Gambar 4.7 Activity Diagram User	43
Gambar 4.8 Activity Diagram Pengaduan	44
Gambar 4.9 Activity Diagram Artikel.....	45
Gambar 4.10 Activity Diagram Complain	46
Gambar 4.11 Activity Diagram Layanan Surat.....	47
Gambar 4.12 Activity Diagram Logout	49
Gambar 4.14 Activity Diagram Login	50
Gambar 4.15 Activity Diagram Menu Utama.....	51
Gambar 4.16 Activity Diagram Pengaduan	52
Gambar 4.17 Activity Diagram Profil.....	53
Gambar 4.18 Activity Diagram Logout	54
Gambar 4.19 Sequence Diagram Login	55
Gambar 4.20 Sequence Diagram Dashboard	56
Gambar 4.21 Sequence Diagram Data Admin.....	57
Gambar 4.22 Sequence Diagram Artikel.....	58
Gambar 4.23 Sequence Diagram Info.....	59
Gambar 4.24 Sequence Diagram Masyarakat.....	60
Gambar 4.25 Sequence Diagram Pengaduan.....	61
Gambar 4.26 Sequence Diagram layanan	62
Gambar 4.27 Sequence Diagram Logout.....	63
Gambar 4.28 Sequence Diagram Login	64
Gambar 4.29 Sequence Diagram Dashboard	65
Gambar 4.30 Sequence Diagram Pengaduan	66
Gambar 4.31 Sequence Diagram Profil	67
Gambar 4.32 Sequence Diagram Logout.....	68


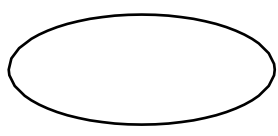
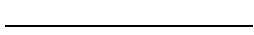
Gambar 4.33 Class Diagram Sistem Usulan	69
Gambar 4.34 Rancangan Layar Login	77
Gambar 4.35 Rancangan Layar Dashboard	78
Gambar 4.36 Rancangan Layar Pengaduan	78
Gambar 4.37 Rancangan Layar Admin.....	79
Gambar 4.38 Rancangan Layar Artikel	79
Gambar 4.39 Rancangan Layar Info	80
Gambar 4.40 Rancangan Layar Layanan.....	80
Gambar 4.41 Rancangan Layar Detail Layanan	81
Gambar 4.43 Rancangan Layar Login	82
Gambar 4.44 Rancangan Layar Menu Utama.....	83
Gambar 4.45 Rancangan Layar Pengaduan	84
Gambar 4.46 Rancangan Layar Status Pengaduan	85
Gambar 4.47 Rancangan Layar Status Pengaduan.....	86
Gambar 4.48 Rancangan Layar Profil	87
Gambar 4.49 Rancangan Layar Ubah Profil.....	88
Gambar 4.50 Rancangan Layar Ubah Password	89
Gambar 4.51 Rancangan Layar Info	90
Gambar 4.53 Tampilan Layar Login	92
Gambar 4.54 Tampilan Layar Dashboard	93
Gambar 4.55 Tampilan Layar Pengaduan	93
Gambar 4.56 Tampilan Layar Admin	94
Gambar 4.57 Tampilan Layar Artikel	94
Gambar 4.58 Tampilan Layar Layanan	95
Gambar 4.59 Tampilan Layar Detail Layanan.....	95
Gambar 4.62 Tampilan Layar Login	97
Gambar 4.63 Tampilan Layar Menu Utama	98
Gambar 4.64 Tampilan Layar Pengaduan	99
Gambar 4.65 Tampilan Layar Tambah Pengaduan	100
Gambar 4.66 Tampilan Layar Status Pengaduan.....	101
Gambar 4.67 Tampilan Layar Profil	102
Gambar 4.68 Tampilan Layar Ubah Profil	103
Gambar 4.69 Tampilan Layar Ubah Password	104

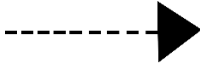
DAFTAR TABEL


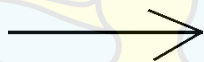
	HALAMAN
Tabel 2.1 Ringkasan Penelitian Terdahulu.....	16
Tabel 4.1 Deskripsi Use Case Diagram Login.....	33
Tabel 4.2 Deskripsi Use Case Diagram Dashboard.....	34
Tabel 4.3 Deskripsi Use Case Diagram Data Admin.....	34
Tabel 4.4 Deskripsi Use Case Diagram Pengaduan.....	35
Tabel 4.5 Deskripsi Use Case Diagram Artikel.....	35
Tabel 4.6 Deskripsi Use Case Diagram Complain.....	36
Tabel 4.7 Deskripsi Use Case Diagram Layanan.....	36
Tabel 4.8 Deskripsi Use Case Diagram User.....	37
Tabel 4.9 Deskripsi Use Case Diagram Logout.....	37
Tabel 4.10 Deskripsi Use Case Diagram Login.....	38
Tabel 4.11 Deskripsi Use Case Diagram Dashboard.....	39
Tabel 4.12 Deskripsi Use Case Diagram Pengaduan.....	39
Tabel 4.13 Deskripsi Use Case Diagram Profil.....	40
Tabel 4.14 Deskripsi Use Case Diagram Logout.....	40
Tabel 4.15 Deskripsi Spesifikasi Tabel User.....	70
Tabel 4.16 Deskripsi Spesifikasi Tabel Masyarakat.....	71
Tabel 4.17 Deskripsi Spesifikasi Tabel Pengaduan.....	72
Tabel 4.18 Deskripsi Spesifikasi Tabel Artikel.....	73
Tabel 4.19 Deskripsi Spesifikasi Tabel Layanan.....	74
Tabel 4.20 Deskripsi Spesifikasi Tabel Complain.....	74
Tabel 4.21 Deskripsi Spesifikasi Tabel User.....	75
Tabel 4.23 Pengujian Blackbox Admin.....	107
Tabel 4.24 Pengujian Blackbox Pengguna.....	108

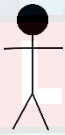

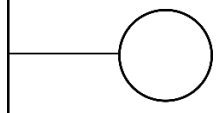


DAFTAR SIMBOL

1. Activity diagram		
<i>a. Start point</i>		Awal dimulainya kerja pada <i>activity diagram</i> dan pada sebuah <i>activity</i> hanya terdapat satu <i>Start point</i> .
<i>b. End point</i>		Bagian akhir dari suatu aliran kerja pada <i>activity diagram</i> dan pada sebuah <i>activity diagram</i> bisa terdapat lebih dari satu <i>End point</i> .
<i>c. Activity state</i>		Aktifitas atau pekerjaan yang dilakukan dalam aliran kerja.

2. Usecase Diagram		
<i>a. Actor</i>		Proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem yang akan dibuat.
<i>b. Use case</i>		Gambaran fungsional dari sebuah sistem.
<i>c. Association</i>		Sebagai penghubung antara objek yang satu ke objek lainnya.

d. <i>Generalisasi</i>		Hubungan dari berbagai pelaku dan struktur data dari objek.
------------------------	---	---

3. Class diagram		
a. <i>Class</i>		Sebagai penempatan <i>attribute</i> , <i>property</i> , <i>data</i> , <i>method</i> , dan <i>function</i> .
b. <i>Association</i>		Sebagai penghubung antar objek yang dibutuhkan.

4. Sequence diagram		
a. <i>Actor</i>		Menggambarkan orang yang sedang berinteraksi dengan sistem.
b. <i>Entity Class</i>		Menggambarkan hubungan yang akan dilakukan.
c. <i>Boundary Class</i>		Menggambarkan sebuah gambaran dari sebuah <i>foem</i> .
d. <i>Control Class</i>		Sebagai penghubung antara <i>boundary</i> dengan <i>table</i> .
e. <i>A focus Of Control & A life line</i>		Tempat mulai dan berakhirnya message.