

**SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK
BERBASIS WEB DI KABUPATEN PENAJAM**

Tugas Akhir

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Mencapai Derajat
Sarjana Teknik Informatika**



Dibuat Oleh:

KURNIA DWI NUGROHO

15 07 08585

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNOLOGI INDUSTRI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir Berjudul

SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB DI KABUPATEN PENAJAM

yang disusun oleh

Kurnia Dwi Nugroho

150708585

dinyatakan telah memenuhi syarat pada tanggal 12 Juli 2022

		Keterangan
Dosen Pembimbing 1	: Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Dosen Pembimbing 2	: Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.	Telah Menyetujui
Tim Penguji		
Penguji 1	: Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.	Telah Menyetujui
Penguji 2	: Eddy Julianto, S.T.,M.T.	Telah Menyetujui
Penguji 3	: Joseph Eric Samodra, S.Kom., MIT	Telah Menyetujui

Yogyakarta, 12 Juli 2022

Universitas Atma Jaya Yogyakarta

Teknologi Industri

Dekan

ttd.

Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc.

Dokumen ini merupakan dokumen resmi UAJY yang tidak memerlukan tanda tangan karena dihasilkan secara elektronik oleh Sistem Bimbingan UAJY. UAJY bertanggung jawab penuh atas informasi yang tertera di dalam dokumen ini

PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Kurnia Dwi Nugroho
NPM : 15 07 08585
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknologi Industri
Judul Penelitian : Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Web Di
Kabupaten Penajam

Menyatakan dengan ini:

1. Tugas Akhir ini adalah benar tidak merupakan salinan sebagian atau keseluruhan dari karya penelitian lain.
2. Memberikan kepada Universitas Atma Jaya Yogyakarta atas penelitian ini, berupa Hak untuk menyimpan, mengelola, mendistribusikan, dan menampilkan hasil penelitian selama tetap mencantumkan nama penulis.
3. Bersedia menanggung secara pribadi segala bentuk tuntutan hukum atas pelanggaran Hak Cipta dalam pembuatan Tugas Akhir ini.

Demikianlah pernyataan ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Yogyakarta, 2022
Yang menyatakan,

Kurnia Dwi Nugroho
15 07 08585

HALAMAN PERSEMBAHAN

**Harta yang paling
berharga adalah
KELUARGA**



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis haturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena berkat rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan pembuatan tugas akhir “Sistem Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis Web Di Kabupaten Penajam” ini dengan baik.

Penulisan tugas akhir ini bertujuan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mencapai derajat sarjana Teknik Informatika dari Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknologi Industri di Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari bahwa dalam pembuatan tugas akhir ini penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan, dan dorongan dari banyak pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Allah SWT yang selalu membimbing dalam iman-Nya, memberikan berkat-Nya, dan menyertai penulis selalu.
2. Kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan dukungan sehingga penulisan tugas akhir ini dapat terselesaikan.
3. Bapak Dr. A. Teguh Siswanto, M.Sc. selaku Dekan Fakultas Teknologi Industri Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
4. Bapak Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D. selaku dosen pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini,
5. Bapak Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan serta motivasi kepada penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Nicko, Fajri, Rheza selaku teman smk dan kuliah yang banyak sekali membantu dalam pengerjaan tugas akhir ini.
7. Anak asrama PPU-Yogyakarta yang sudah menjadi keluarga kedua di tempat rantau.
8. Teman komplek BTN yang selalu menyenangkan ketika pulang ke kampung halaman tercinta.

Demikian laporan tugas akhir ini dibuat, dan penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak. Semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Yogyakarta,

2022



Kurnia Dwi Nugroho
15 07 08585

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN ORISINALITAS & PUBLIKASI ILMIAH.....	ii
HALAMAN PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR TABEL	x
INTISARI	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	4
1.5. Metode Penelitian	4
1.6. Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	7
BAB III LANDASAN TEORI.....	10
3.1. Kabupaten Penajam Paser Utara.....	10
3.2. Pelayanan Publik	10
3.3. Website	11
3.4. PHP.....	12
3.5. Laravel.....	13
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN	14
4.1. Analisis Sistem	14
4.2. Lingkup Masalah	14
4.3. Perspektif Produk.....	14
4.4. Fungsi Produk.....	15
4.4.1. Aplikasi Web.....	15
4.4.2. Kebutuhan Antarmuka Eksternal	16

4.4.3. Perancangan Sistem.....	17
4.4.4. Perancangan Basis Data	19
4.4.5. Relasi Antar Tabel.....	20
4.4.6. Perancangan Antarmuka (<i>Interface</i>)	22
BAB V IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	33
5.1. Implementasi Sistem Antarmuka Pengguna.....	33
5.1.1. Halaman Utama.....	33
5.1.2. Halaman Daftar/Registrasi	34
5.1.3. Halaman Masuk.....	37
5.1.4. Halaman Tentang Kami	38
5.1.5. Halaman Beranda	41
5.1.6. Halaman Laporan!.....	41
5.1.7. Halaman Status Laporan	43
5.1.8. Halaman Detil Status Laporan	44
5.2. Implementasi Sistem Antarmuka Halaman Admin	45
5.2.1. Halaman <i>Login User</i> Admin	45
5.2.2. Halaman Beranda Admin	47
5.2.3. Halaman Laporan Warga Admin	48
5.2.4. Halaman Status Laporan Admin	49
5.2.5. Halaman Detil Status Laporan Admin	51
5.2.6. Halaman Tanggapan Laporan Admin	52
5.2.7. Halaman Daftar Pengguna Admin	54
5.2.8. Halaman Ubah Pengguna Admin	56
5.3. Pengujian Sistem	58
5.3.1 Pengujian Aktifitas Pengguna	58
5.3.2 Pengujian Aktifitas <i>User</i> Admin.....	63
5.3.3 Pengujian Sistem Terhadap Pegawai Kominfo	70
BAB VI PENUTUP	71
6.1 Kesimpulan.....	71
6.2 Saran	71
DAFTAR PUSTAKA	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Usecase Diagram	18
Gambar 4.2	Data Flow Diagram.....	19
Gambar 4.3	<i>Entity Relationship Diagram</i>	20
Gambar 4.4	Relasi Antar Tabel	20
Gambar 4.5	Tabel Users	21
Gambar 4.6	Tabel Pengaduans	22
Gambar 4.7	Tabel Tanggapan.....	22
Gambar 4.8	Halaman Utama	23
Gambar 4.9	Halaman Daftar/Registrasi.....	24
Gambar 4.10	Halaman Masuk	24
Gambar 4.11	Halaman Tentang Kami	25
Gambar 4.12	Halaman Laporan!	26
Gambar 4.13	Halaman Status Laporan	26
Gambar 4.14	Halaman Detil Status Laporan	27
Gambar 4.15	Halaman Beranda.....	28
Gambar 4.16	Halaman Beranda Admin.....	28
Gambar 4.17	Halaman Daftar Pengguna	29
Gambar 4.18	Halaman Laporan Warga	30
Gambar 4.19	Halaman Ubah Pengguna.....	30
Gambar 4.20	Halaman Status Laporan	31
Gambar 4.21	Halaman Detil Status Laporan	32
Gambar 5.1	Tampilan Halaman Utama	33
Gambar 5.2	Tampilan Halaman Daftar/Registrasi	35
Gambar 5.3	Tampilan Halaman Masuk	37
Gambar 5.4	Tampilan Halaman Tentang Kami	39
Gambar 5.5	Tampilan Halaman Beranda	41
Gambar 5.6	Tampilan Halaman Laporan	42
Gambar 5.7	Tampilan Halaman Status Laporan.....	43
Gambar 5.8	Tampilan Halaman Detil Status Laporan.....	44

Gambar 5.9	Tampilan Halaman <i>Login User Admin</i>	46
Gambar 5.10	Tampilan Halaman Beranda Admin	47
Gambar 5.11	Tampilan Halaman Laporan Warga Admin.....	48
Gambar 5.12	Halaman Status Laporan Admin.....	50
Gambar 5.13	Tampilan Halaman Detil Status Laporan Admin.....	51
Gambar 5.14	Tampilan Halaman Tanggapan Laporan Admin.....	52
Gambar 5.15	Tampilan Halaman Daftar Pengguna Admin.....	54
Gambar 5.16	Tampilan Halaman Ubah Pengguna Admin	56
Gambar 5.17	Uji Coba Login Pengguna Berhasil	58
Gambar 5.18	Uji Coba Login Pengguna Gagal	59
Gambar 5.19	Uji Coba Registrasi Pengguna Berhasil.....	59
Gambar 5.20	Uji Coba Registrasi Pengguna Gagal.....	60
Gambar 5.21	Uji Coba Laporan! Berhasil.....	61
Gambar 5.22	Uji Coba Laporan! Gagal.....	62
Gambar 5.23	Uji Coba Logout Pengguna Berhasil	63
Gambar 5.24	Uji Coba Login Admin Berhasil	63
Gambar 5.25	Uji Coba Login Admin Gagal.....	64
Gambar 5.26	Uji Coba Tanggapan Laporan Admin Berhasil	65
Gambar 5.27	Uji Coba Tanggapan Laporan Admin Gagal	65
Gambar 5.28	Uji Coba Tambah Pengguna Berhasil.....	66
Gambar 5.29	Uji Coba Tambah Pengguna Gagal.....	67
Gambar 5.30	Uji Coba Ubah Pengguna Berhasil	67
Gambar 5.31	Uji Coba Ubah Pengguna Gagal	68
Gambar 5.32	Uji Coba Hapus Pengguna Berhasil.....	69
Gambar 5.33	Uji Coba Logout Admin Berhasil	69

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Tabel Pembanding.....	9
Tabel 5.1	Pengujian Login Pengguna Berhasil	58
Tabel 5.2	Pengujian Login Pengguna Gagal	58
Tabel 5.3	Pengujian Registrasi Pengguna Berhasil.....	59
Tabel 5.4	Pengujian Registrasi Pengguna Gagal.....	60
Tabel 5.5	Pengujian Laporan! Berhasil.....	60
Tabel 5.6	Pengujian Laporan! Pengguna Gagal.....	61
Tabel 5.7	Pengujian Logout Pengguna.....	62
Tabel 5.8	Pengujian Login User Admin Berhasil	63
Tabel 5.9	Pengujian Login User Admin Gagal	64
Tabel 5.10	Pengujian Tanggapan Laporan User Admin Berhasil.....	64
Tabel 5.11	Pengujian Tanggapan Laporan User Admin Gagal.....	65
Tabel 5.12	Pengujian Tambah Pengguna Berhasil.....	66
Tabel 5.13	Pengujian Tambah Pengguna Gagal	66
Tabel 5.14	Pengujian Ubah Pengguna Berhasil	67
Tabel 5.15	Pengujian Ubah Pengguna Gagal.....	68
Tabel 5.16	Pengujian Hapus Pengguna.....	68
Tabel 5.17	Pengujian Logout Admin	69
Tabel 5.18	Pengujian Sistem Terhadap Pegawai Kominfo	70

INTISARI

SISTEM PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB DI KABUPATEN PENAJAM

Intisari

Kurnia Dwi Nugroho

15 07 08585

Kabupaten Penajam Paser Utara merupakan salah satu Kabupaten di Provinsi Kalimantan Timur, selain menjadi daerah penulis bertumbuh dan berkembang dari kecil hingga sekarang. Saat ini, sudah memasuki era digital sehingga membutuhkan bantuan pelayanan publik yang lebih baik lagi agar dapat lebih efektif dalam melayani serta lebih tepat sasaran. Belum adanya yang membuat solusi dari masalah yang telah diulas di latar belakang yaitu dengan pembuatan sistem pengaduan pelayanan publik berbasis web agar masyarakat Kabupaten Penajam Paser Utara dapat melakukan pengaduan ataupun aspirasi dengan tepat sasaran serta dapat tersampaikan dengan baik.

Untuk membantu meningkatkan kinerja pemerintah serta dapat mengayomi masyarakat dengan lebih baik lagi, maka diharapkan dengan adanya SIPELA dapat memberikan sebuah *platform* atau media komunikasi penghubung antara masyarakat dengan pemerintah. Sehingga dengan adanya sistem ini masyarakat bisa melakukan pengaduan dan juga menyuarakan aspirasi serta kritik dan saran dengan sasaran yang tepat yaitu pemerintah.

SIPELA yang dibangun diharapkan dapat memberikan dampak yang baik kepada pihak pemerintah maupun masyarakat. Karena biasanya jika ada pengaduan masyarakat hanya berharap lewat sosial media kemudian dilihat pemerintah.

Kata Kunci: SIPELA, internet, pemerintah, pengaduan

Dosen Pembimbing I : Prof. Ir. Suyoto, M.Sc., Ph.D.
Dosen Pembimbing II : Dr. Ir. Alb. Joko Santoso, M.T.
Jadwal Sidang Tugas Akhir :