

**RANCANGAN SISTEM LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA
PT PROFIT WILIS**

SKRIPSI

Oleh :

AHMAD BAKKARA EVAN GHALIB

201610225238



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS BHAYANGKARA JAKARTA RAYA**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Judul Skripsi : Rancangan Sistem Layanan Pengaduan
Masyarakat Berbasis Web Pada PT. Profit
Wilis

Nama Mahasiswa : Ahmad Bakkara Evan Ghalib

Nomo Pokok Mahasiswa : 201610225238

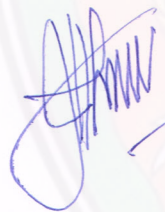
Program Studi/Fakultas : Teknik Informatika/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juli 2020

Bekasi, 04 Agustus 2020

MENYETUJUI,

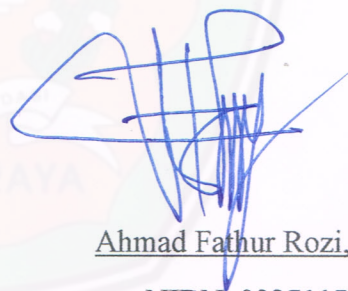
Pembimbing I



R. Wisnu Prio Pamungkas, S.Kom., M.Kom

NIDN. 0321127201

Pembimbing II



Ahmad Fathur Rozi, M.MSi

NIDN. 0327117402

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Rancangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat
Berbasis Web Pada PT. Profit Wilis

Nama Mahasiswa : Ahmad Bakkara Evan Ghalib

Nomo Pokok Mahasiswa : 201610225238

Program Studi/Fakultas : Teknik Informatika/Teknik

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 28 Juli 2020

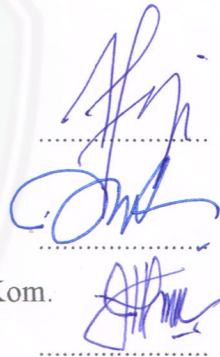
Bekasi, 04 Agustus 2020

MENGESAHKAN,

Ketua Tim Penguji : Andry Fadjriya, ST., M.Kom.
NIDN. 0307037105

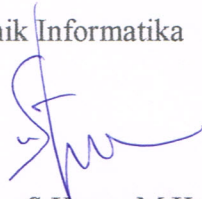
Penguji I : Andy Achmad, S.Kom., M.Ti.
NIDN. 0317057204

Penguji II : R. Wisnu Prio Pamungkas, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0321127201

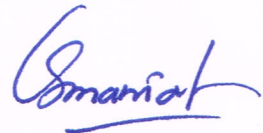


MENGETAHUI,

Ketua Program Studi
Teknik Informatika


Sugiyatno, S.Kom., M.Kom.
NIDN. 0313077206

Dekan
Fakultas Teknik


Ismaniah, S.Si., M.M.
NIDN. 0309036503

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

Skripsi yang berjudul :

“Rancangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada PT. Profit Wilis”.

Ini adalah benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan tidak mengandung materi yang ditulis oleh orang lain kecuali pengutipan sebagai referensi yang sumbernya telah saya tuliskan secara jelas sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Apabila dikemudian hari ditemukan adanya kecurangan dalam karya ini, saya bersedia menerima sanksi dari Universitas Bhayangkara Jakarta Raya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Saya mengizinkan skripsi ini dipinjam dan digandakan melalui Perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Saya memberikan izin kepada perpustakaan Universitas Bhayangkara Jakarta Raya untuk menyimpan skripsi ini dalam bentuk digital dan mempublikasikannya melalui internet selama publikasi tersebut melalui portal Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.

Bekasi, 20 Juli 2020

Yang Membuat Pernyataan,



Ahmad Bakkara Evan Ghalib

201610225238

ABSTRAK

Ahmad Bakkara Evan Ghalib. 201610225238. Rancangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada PT Profit Wilis

Pemberian pelayanan publik oleh unit-unit kerja pemerintah kepada masyarakat merupakan perwujudan fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat. Dalam hal ini PT. Profit Wilis adalah Konsultan dibidang IT dan juga terlibat dalam hal pengaduan dibidang jalan, irigasi dan jembatan. Banyaknya keluhan yang masuk meliputi jalan rusak, saluran air, pembanguan yang disebabkan faktor tangan manusia atau faktor alam. Saat ini, masyarakat mengadukan keluhannya melalui surat ke kotak pengaduan dan telfon ke layanan pengaduan yang kemudian diteruskan ke unit kerja lainnya sampai keluhan tersebut di proses/tindaklanjuti. Pelapor tidak diketahui kevalidan datanya. Dalam hal ini dibuatlah layanan pengaduan berbasis web untuk mempermudah masyarakat memberikan laporan. Dibuatlah rancangan sistem dengan metode pengembang *Extreme Programming*. *Extreme Programming* adalah adalah suatu model yang termasuk dalam pendekatan agile yang diperkenalkan oleh Kent Back. Menurut penjelasannya, definisi XP adalah sebagai berikut: “Extreme Programming (XP) adalah metode pengembangan software yang cepat, efisien, beresiko rendah, fleksibel, terprediksi, scientific, dan menyenangkan.”

Kata Kunci : Sistem Informasi, Pemesanan, *Extreme Programming* (XP)

ABSTRACT

Ahmad Bakkara Evan Ghalib. 201610225238. Design of a Web-Based Public Complaint Service System at PT Profit Wilis.

The provision of public services by government work units to the community is a manifestation of the function of the state apparatus as public servants. In this case PT. Profit Wilis is a consultant in the IT field and is also involved in complaints in the fields of roads, irrigation and bridges. The number of complaints that have entered includes damaged roads, waterways, developments caused by human factors or natural factors. Currently, the community has complained by mail to the complaint box and telephone to the complaint service which is then forwarded to other work units until the complaint is processed / followed up. The validity of the reporting data is unknown. In this case a web-based complaint service was created to make it easier for the public to report. The system design was created using the Extreme Programming developer method. Extreme Programming is a model that is included in the agile approach introduced by Kent Back. According to his explanation, the definition of XP is as follows: "Extreme Programming (XP) is a method of developing software that is fast, efficient, low risk, flexible, predictable, scientific, and fun."

Keyword : Information Systems, Ordering, Extreme Programming (XP)

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai siswa akademik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Ahmad Bakkara Evan Ghalib

Nomo Pokok Mahasiswa : 201610225238

Program Studi/Fakultas : Teknik Informatika/Teknik

Jenis Karya : Skripsi

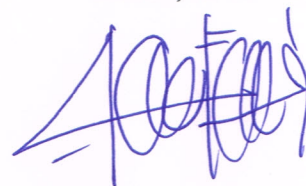
Demi Kepentingan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bhayangkara Jakarta Raya Hak Bebas Royalti Non-Eklusif (*Non- Eklusive Royalti – Free Right*), atas karya ilmiah saya yang berjudul :

“RANCANGAN SISTEM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA PT. PROFIT WILIS”

Beserta perangkat yang ada (bila diperlukan). Dengan hak bebas royalti Non- Eklusif ini Universitas Bhayangkara Jakarta Raya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatik-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data, mendistribusikan dan menampilkan/mempublikasikanya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama menyantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 20 Juli 2020



Ahmad Bakkara Evan Ghalib

NPM 201610225238

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala pencipta seluruh alam semesta yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi berjudul **“RANCANGAN SISTEM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA PT PROFIT WILIS”** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Strata Satu (S1) Universitas Bhayangkara Jakarta Raya. Penulis menyadari bahwa dalam penyelesaian skripsi ini masih terdapat banyak kesalahan dan kekurangan, akan tetapi semoga segala usaha yang telah dilakukan dapat bermanfaat bagi semua, sebagai ilmu yang bermanfaat dan barokah.

Penulis juga menyadari bahwa selama berlangsungnya penelitian, penyusunan sampai pada tahap penyelesaian skripsi ini tak lepas dari dukungan serta bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu teriring do'a dan ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada :

1. Ibunda Mimin selaku orang tua dan keluarga saya yang senantiasa memberikan perhatian dan kasih sayang serta doa dan dukungannya kepada saya.
2. Ibu Ismaniah, S.Si., M.M. selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya
3. Bapak Sugiyatno, S.Kom, M.Kom. selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Bhayangkara Jakarta Raya.
4. Bapak Ahmad Fathur Rozi, M.MSi. dan Bapak R. Wisnu Prio Pamungkas, S.Kom.,M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah memberikan banyak arahan, masukan, serta motivasi dalam membimbing penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
5. Terimakasih kepada Meong teman yang memberikan dukungan kepada saya.

6. Serta semua pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu dan tidak mengurangi rasa hormat penulis sedikitpun.

Penulis menyadari bahwa penyusunan Laporan Skripsi ini mungkin masih terdapat kekurangan baik penulisan maupun isi karena keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari semua pihak terutama pembaca untuk penyempurnaan isi laporan magang kerja ini.

Akhir kata penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga laporan magang kerja ini dapat berguna dan semoga dapat bermanfaat bagi pembaca serta dapat menambah ilmu pengetahuan bagi penulis.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Bekasi, 20 Juli 2020



Ahmad Bakkara Evan Ghalib

201610225238

DAFTAR ISI

Halaman

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	i
LEMBAR PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	2
1.3 Rumusan Masalah	2
1.4 Batasan Masalah.....	2
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Tempat dan Waktu Penelitian	3
1.7 Metode Penelitian.....	3
1.8 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1 Tinjauan Pustaka	6
2.2 Landasan Teori	6
2.2.1 Perancangan	7
2.2.2 Aplikasi	7
2.2.3 Perancangan Aplikasi.....	7
2.3 Definisi Sistem Informasi.....	7
2.3.1 Sistem.....	7

2.3.2	Informasi	7
2.3.3	Sistem Informasi	8
2.4	Definisi Layanan Pengaduan Masyarakat	8
2.4.1	Layanan	8
2.4.2	Pengaduan	9
2.4.3	Masyarakat	9
2.4.4	Layanan Pengaduan Masyarakat	9
2.5	<i>Unified Modeling Language</i>	9
2.5.1	<i>Use Case Diagram</i>	10
2.5.2	<i>Class Diagram</i>	11
2.5.3	<i>Activity Diagram</i>	13
2.5.4	<i>Sequence Diagram</i>	14
2.6	Perangkat Bantu	17
2.6.1	Pre Hypertext Preprocessor (PHP)	17
2.6.2	XAMPP	17
2.6.3	MySQL	17
2.7	Metode XP (<i>Extreme Programming</i>)	18
2.8	Metode Pengujian Black Box	20
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		22
3.1	Objek Penelitian	22
3.1.1	Profil PT. Profit Wilis	22
3.1.2	Struktur Organisasi	22
3.2	Kerangka Berfikir	23
3.2.1	Kerangka Berfikir	23
3.3	Analisa Sistem Berjalan	28
3.3.1	<i>Use Case Diagram</i> Sistem Berjalan	28
3.3.2	<i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan	28
3.3.3	<i>Sequence Diagram</i> Sistem Berjalan	29
3.4	Analisis Permasalahan	30
3.5	Analisis Usulan Sistem	30
3.6	Analisis Kebutuhan Sistem	31
3.6.1	Kebutuhan Perangkat Keras	31

3.6.2	Kebutuhan Perangkat Lunak.....	31
BAB IV PERANCANGAN SISTEM DAN IMPLEMENTASI		32
4.1	Pemodelan Proses (<i>Process Modelling</i>).....	32
4.1.1	<i>Use Case</i> Diagram.....	32
4.1.2	<i>Activity</i> Diagram.....	34
4.1.3	<i>Sequence</i> Diagram.....	44
4.1.4	<i>Class</i> Diagram	46
4.2	Pemodelan Data (<i>Process Data</i>)	47
4.2.1	Tabel Pengaduan	48
4.2.2	Tabel Pelapor	48
4.2.3	Tabel Admin.....	49
4.2.4	Tabel Bagian	49
4.2.5	Tabel Dukcapil	50
4.3	Tampilan <i>Interface</i>	50
4.3.1	Tampilan <i>Interface Home</i> Rancangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada PT. Profit Wilis.....	51
4.3.2	Tampilan <i>Interface</i> Admin.....	51
4.3.3	Tampilan <i>Interface</i> Pelapor.....	56
4.3.4	Tampilan <i>Interface</i> Verifikator	58
4.3.5	Tampilan <i>Interface</i> Moderator	61
4.3.6	Tampilan <i>Interface</i> Pejabat	63
4.3.7	Tampilan <i>Interface</i> SPV/MGT.....	65
4.4	Pengujian <i>Black Box</i>	66
BAB V PENUTUP		69
5.1	Kesimpulan.....	69
5.2	Saran.....	69

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

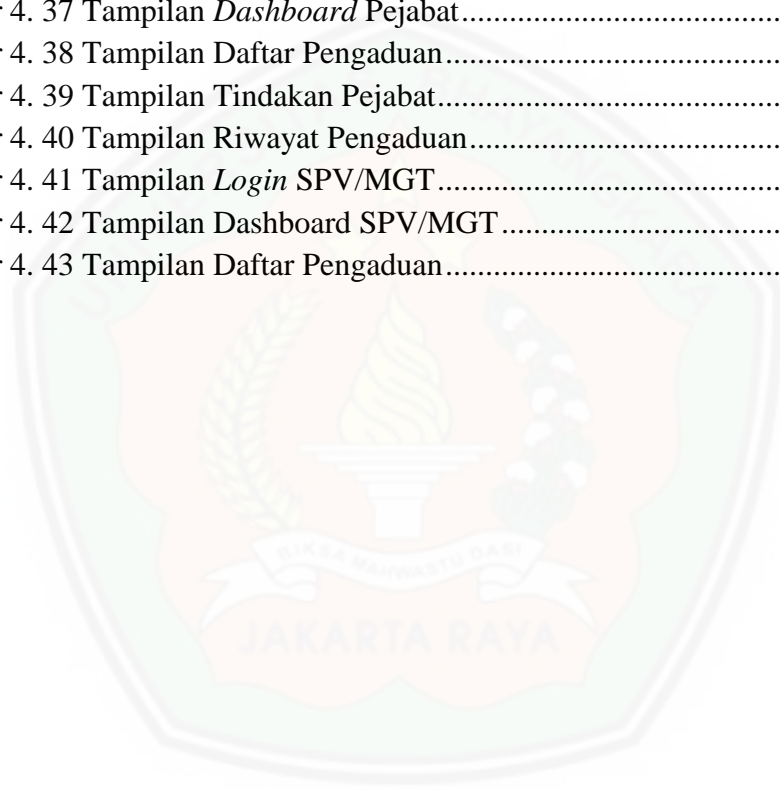
Halaman

Tabel 2. 1 Simbol <i>Use Case Diagram</i>	11
Tabel 2. 2 Simbol <i>Class Diagram</i>	12
Tabel 2. 3 <i>Activity Diagram</i>	13
Tabel 2. 4 Simbol <i>Sequence Diagram</i>	14
Tabel 3. 1 Pertanyaan dan Jawaban Wawancara	25
Tabel 4. 1 Deskripsi Use Case	33
Tabel 4. 2 Skenario <i>Use Case</i> Pengaduan.....	36
Tabel 4. 3 Skenario <i>Use Case</i> Verifikasi	38
Tabel 4. 4 Skenario Use Case Pengelompokan.....	41
Tabel 4. 5 Skenario Use Case Review	43
Tabel 4. 6 Tabel Pengaduan.....	48
Tabel 4. 7 Tabel Pelapor	48
Tabel 4. 8 Tabel Admin	49
Tabel 4. 9 Tabel Bagian	50
Tabel 4. 10 Tabel Dukcapil.....	50
Tabel 4. 11 Tabel Pengujian	67

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1.....	18
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi.....	22
Gambar 3. 2 Kerangka Berfikir	24
Gambar 3. 3 <i>Use Case</i> Sistem Berjalan	28
Gambar 3. 4 <i>Activity Diagram</i> Sistem Berjalan.....	29
Gambar 3. 5 <i>Sequence</i> Sistem Berjalan	29
Gambar 4. 1 <i>Use Case</i> Diagram Rancangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada PT. Profit Wilis	32
Gambar 4. 2 <i>Activity Diagram</i> Pengaduan.....	35
Gambar 4. 3 <i>Activity Diagram</i> Verifikasi	38
Gambar 4. 4 <i>Activity Diagram</i> Pengelompokan	40
Gambar 4. 5 <i>Activity Diagram</i> Review	42
Gambar 4. 6 <i>Sequence Diagram</i> Pengaduan.....	44
Gambar 4. 7 <i>Sequence Diagram</i> Verifikasi	45
Gambar 4. 8 <i>Sequence Diagram</i> Pengelompokan.....	45
Gambar 4. 9 <i>Sequence Diagram</i> Review	46
Gambar 4. 10 <i>Class Diagram</i>	47
Gambar 4. 11 Rancangan Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada PT. Profit Wilis	51
Gambar 4. 12 Tampilan <i>Login</i> Admin	51
Gambar 4. 13 Tampilan <i>Dashboard</i> Admin	52
Gambar 4. 14 Tampilan Data Sub Bidang Admin	52
Gambar 4. 15 Tampilan Pengguna.....	53
Gambar 4. 16 Tampilan Data Dukcapil	53
Gambar 4. 17 Tampilan Laporan Sub Bidang	54
Gambar 4. 18 Tampilan Laporan Pengguna	54
Gambar 4. 19 Tampilan Laporan Pelapor	55
Gambar 4. 20 Tampilan Laporan Pengaduan.....	55
Gambar 4. 21 Tampilan <i>Login</i> Pelapor	56
Gambar 4. 22 Tampilan <i>Dashboard</i> Pelapor	56
Gambar 4. 23 Tampilan Daftar Pengaduan Pelapor.....	57
Gambar 4. 24 Tampilan Tambah Pengaduan	57
Gambar 4. 25 Tampilan Riwayat Pengaduan.....	58
Gambar 4. 26 Tampilan <i>Login</i> Verifikator	58

Gambar 4. 27 Tampilan <i>Dashboard</i> Verifikator.....	59
Gambar 4. 28 Tampilan Daftar Pengaduan.....	59
Gambar 4. 29 Tampilan Verifikasi Pengaduan.....	60
Gambar 4. 30 Tampilan Riwayat Pengaduan.....	60
Gambar 4. 31 Tampilan <i>Login</i> Moderator.....	61
Gambar 4. 32 Tampilan <i>Dashboard</i> Moderator.....	61
Gambar 4. 33 Tampilan Daftar Pengaduan.....	62
Gambar 4. 34 Tampilan Moderator Pengaduan.....	62
Gambar 4. 35 Tampilan Riwayat Pengaduan.....	63
Gambar 4. 36 Tampilan <i>Login</i> Pejabat.....	63
Gambar 4. 37 Tampilan <i>Dashboard</i> Pejabat.....	64
Gambar 4. 38 Tampilan Daftar Pengaduan.....	64
Gambar 4. 39 Tampilan Tindakan Pejabat.....	64
Gambar 4. 40 Tampilan Riwayat Pengaduan.....	65
Gambar 4. 41 Tampilan <i>Login</i> SPV/MGT.....	65
Gambar 4. 42 Tampilan Dashboard SPV/MGT.....	66
Gambar 4. 43 Tampilan Daftar Pengaduan.....	66



DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keterangan Riset

