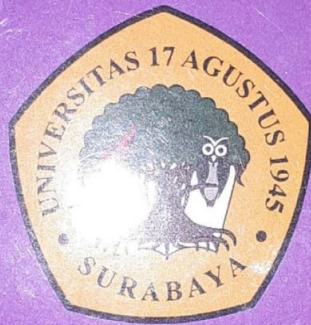


TUGAS AKHIR

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI APLIKASI
PENGADUAN BERBASIS WEB
STUDI KASUS DI DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR**



Disusun Oleh :

IVAN ALAM SANCOKO
NBI : 1461600230

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2020

TUGAS AKHIR

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI APLIKASI PENGADUAN BERBASIS WEB STUDI KASUS DI DINAS SOSIAL PROVINSI JAWA TIMUR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar
Sarjana Komputer di Program Studi Informatika



Oleh :
Ivan Alam Sancoko
1461600230

PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020

FINAL PROJECT
DESIGN OF INFORMATION SYSTEM OF COMPLAINTS
APPLICATION BASED ON WEB CASE STUDY IN EAST
JAVA SOCIAL DEPARTMENT

Prepared as partial fulfilment of the requirement for the degree of
Bachelor of Computer at Informatics Department



By :
Ivan Alam Sancoko
1461600230

INFORMATICS DEPARTMENT
FACULTY OF ENGINEERING
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2020

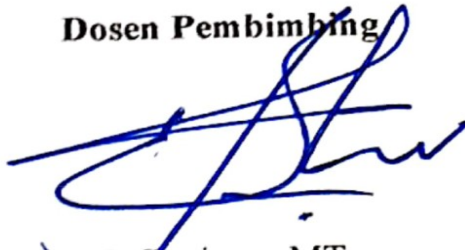
**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Ivan Alam Sancoko
NBI : 1461600230
Prodi : S-1 Informatika
Fakultas : Teknik
Judul : RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI APLIKASI
PENGADUAN BERBASIS WEB STUDI KASUS DI DINAS
SOSIAL JAWA TIMUR


Mengetahui / Menyetujui

Dosen Pembimbing



Ir Sugiono, MT.
NPP. 20460.96.0502

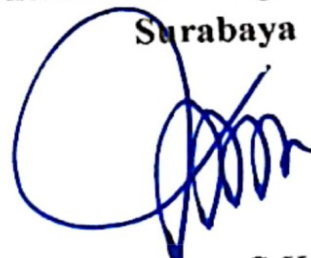
**Dekan Fakultas Teknik
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**



Dr. Ir. H. Sajiyo, M.Kes
NPP. 20410.90.0197



**Ketua Program Studi
Teknik Informatika
Universitas 17 Agustus 1945
Surabaya**



Geri Kusnanto, S.Kom., MM
NPP. 20460.94.0401

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ivan Alam Sancoko
NBI : 1461600230
Fakultas/Program Studi : Teknik/Informatika
Judul Tugas Akhir : Rancang Bangun Sistem Informasi Aplikasi
Pengaduan Berbasis Web Studi Kasus di Dinas
Sosial Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber Informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.
2. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non – material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas Akhir saya secara orisinil dan orientik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas Akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas dengan tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini dan bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi berat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Surabaya, 28 Juni 2020


Materai 6000

Ivan Alam Sancoko
1461600230

**PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Ivan Alam Sancoko
NBI : 1461600230
Fakultas/Program Studi : Teknik/Informatika
Judul Tugas Akhir : Rancang Bangun Sistem Informasi Aplikasi
Pengaduan Berbasis Web Studi Kasus di Dinas
Sosial Jawa Timur

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa :

1. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari Tugas Akhir yang sudah dipublikasikan dan atau pernah dipakai untuk mendapatkan gelar Sarjana Teknik di lingkungan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya maupun di Perguruan Tinggi atau Instansi manapun, kecuali bagian yang sumber Informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.
2. Tugas Akhir dengan judul diatas bukan merupakan plagiarisme, pencurian hasil karya milik orang lain, hasil kerja orang lain untuk kepentingan saya karena hubungan material maupun non - material, ataupun segala kemungkinan lain yang pada hakekatnya bukan merupakan karya tulis tugas Akhir saya secara orisinal dan orientik.
3. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, saya memberikan hak atas Tugas Akhir ini kepada Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya untuk menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
4. Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas dengan tekanan ataupun paksaan dari pihak maupun demi menegakan integritas akademik di institusi ini dan bila kemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi berat berupa pembatalan kelulusan/kesarjanaan.

Surabaya, 28 Juni 2020

Ivan Alam Sancoko
1461600230

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah Yang Maha Esa dan Yang Maha Kuasa yang senantiasa melimpahkan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul "*Rancang Bangun Sistem Informasi Aplikasi Pengaduan Berbasis Web Studi Kasus di Dinas Sosial Jawa Timur*" sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dan mendapatkan gelar Sarjana Teknik dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah bersyukur bila penulis untuk menyelesaikan dengan baik.

Selain itu, penulis juga menyampaikan terima kasih kepada pihak-pihak berikut:

1. Bapak Ir, Sugiono, MT, selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan petunjuk, pengarahan, semangat serta bimbingan dari awal pembuatan sistem.
2. Bapak Dosen Wali yang telah membimbing dan mengarahkan saya selama studi di Untag Surabaya ini.
3. Keluarga saya, Bapak dan Ibu sebagai orang tua, yang selalu mendoakan, memotivasi, memperhatikan dan melengkapi segala keperluan penulis hingga terselesaikannya Tugas Akhir ini.
4. Teman-Teman dan satu Angkatan yang telah melewati proses Tugas Akhir bersama, mulai dari briefing dan bimbingan bersama..
5. Sahabat-sahabat yang rajin berbagi dan saling menyemangati.

ABSTRAK

Nama : Ivan Alam Sancoko
Program Studi : Teknik Informatika
Judul : Rancang Bangun Sistem Informasi Aplikasi Pengaduan Berbasis Web Studi Kasus di Dinas Sosial Jawa Timur

Pengaduan masyarakat sangat dibutuhkan pada sebuah instansi untuk mengetahui keberhasilan kerja, memperbaiki kekurangan serta menerima saran dari tugas-tugas yang sudah dijalankan. Pengaduan masyarakat biasanya sering terjadi pada bidang sarana fasilitas dan pelayanan umum yang ditangani oleh Dinas Sosial. Pengaduan masyarakat tersebut belum tersampaikan dengan baik sehingga membuat masyarakat kebingungan harus menyampaikan keluhan kepada siapa. Maka pada penelitian ini membahas mengenai mengembangkan sebuah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web pada Dinas Sosial guna memudahkan masyarakat dalam melaporkan keluhannya serta meminta permintaan pelayanan sosial.

Kata kunci : Pengaduan Masyarakat, Web

ABSTRACT

Name : Ivan Alam Sancoko
Department : Informatics
Title : Design of Information System of Complaints Application
Based on Web Case Study in East Java Social Department

Community complaints are urgently needed in negotiations to get success from work. Correcting deficiencies by accepting suggestions from tasks that have been carried out. Public complaints usually occur in the field of public facilities and services carried out by the Social Service. Public complaints have not been conveyed properly, making people confused about having to ask anyone for complaints. So this research discusses about developing a public complaints application at the Social Service in order to facilitate the public in responding to their complaints and requesting social service requests.

Keywords : Public Complaints , Web

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR.....	i
PERNYATAAN KEASLIAN DAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	1
1.3. Batasan Masalah.....	2
1.4. Tujuan	2
1.5. Manfaat	2
1.6. Sistematika Penulisan.....	2
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI.....	3
2.1. Web Service	3
2.2. Pengaduan Masyarakat.....	4
2.3. Website.....	4
2.4. MySQL	4
2.5. Sistem.....	4
2.6. Sistem Informasi	5
2.7. Penelitian Terdahulu	5
BAB 3 METODOLOGI PENELITIAN	7
3.1. Obyek Penelitian	7
3.2. Analisis Kebutuhan	7
3.2.1. Kebutuhan Fungsional.....	7
3.2.2. Kebutuhan Non-Fungsional	8

3.2.3.	Rencana Proses	9
3.3.	Analisa Kebutuhan Perangkat Keras	11
3.4	Analisa Kebutuhan Perangkat Lunak.....	11
3.5.	Perancangan Interaksi Sistem.....	11
3.5.1	Use case Diagram	11
3.5.2.	Use Case Scenario	14
3.5.3	Sequence Diagram.....	28
3.5.4	Activity Diagram	36
3.6.	Perancangan Skema Basis Data.....	45
3.6.1.	Conceptual Data Model (CDM)	45
3.6.2.	Physical Data Model (PDM)	46
3.7	Perancangan User Interface.....	46
3.8.	Skenario Pengujian.....	49
BAB 4	HASIL DAN PEMBAHASAN	51
4.1.	Implementasi Rancangan Antar Muka	51
4.3.	Uji Coba Sistem.....	64
BAB 5	PENUTUP	67
5.1.	Kesimpulan	67
5.2.	Saran.....	67
DAFTAR PUSTAKA		68

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Use Case Diagram Kelola Akun	12
Gambar 3.2. Use Case Diagram Permintaan Pengaduan	13
Gambar 3.3. Use Case Diagram Super Admin (Master)	14
Gambar 3.4. Sequence Diagram Super Admin menambah Data Instansi	28
Gambar 3.5. Sequence Diagram Super Admin menambah Data Petugas	29
Gambar 3.6. Sequence Diagram Super Admin menambah Jenis Pengaduan	29
Gambar 3.7. Sequence Diagram Super Admin Edit Data Petugas	30
Gambar 3.8. Sequence Diagram Super Admin Edit Data Instansi	30
Gambar 3.9. Sequence Diagram Admin Merespon Data Pelayanan	31
Gambar 3.10. Sequence Diagram Admin Merespon Data Pengaduan	31
Gambar 3.11. Sequence Diagram Admin Instansi Edit Profil	32
Gambar 3.12. Sequence Diagram Masyarakat Login	32
Gambar 3.13. Sequence Diagram Masyarakat Daftar	33
Gambar 3.14. Sequence Diagram Masyarakat Edit Profil	33
Gambar 3.15. Sequence Diagram Masyarakat Menambah Pelayanan	34
Gambar 3.16. Sequence Diagram Masyarakat Menambah Pengaduan	34
Gambar 3.17. Sequence Diagram Masyarakat Cetak Bukti Pengaduan	35
Gambar 3.18. Sequence Diagram Masyarakat Cetak Bukti Pelayanan	35
Gambar 3.19. Activity Diagram super Admin Tambah Data Instansi	36
Gambar 3.20. Activity Diagram super Admin Tambah Data Petugas	37
Gambar 3.21. Activity Diagram super Admin Edit Data Petugas	38
Gambar 3.22. Activity Diagram Admin Instansi Respon Pelayanan	39
Gambar 3.23. Activity Diagram Admin Instansi Respon Pengaduan	40
Gambar 3.24. Activity Diagram Masyarakat Daftar Akun	41
Gambar 3.25. Activity Diagram Masyarakat Edit Profil	42
Gambar 3.26. Activity Diagram Masyarakat Menambah Data Pelayanan	43
Gambar 3.27. Activity Diagram Masyarakat Tambah Data Pengaduan	44
Gambar 3.28. Conceptual Data Model (CDM)	45
Gambar 3.29. Physical Data Model (PDM)	46
Gambar 3.30. Mockup Halaman Super Admin	47
Gambar 3.31. Mockup Halaman Home	48
Gambar 3.32. Mockup Halaman Form Tabel	49
Gambar 4.1. Halaman Login Masyarakat	51
Gambar 4.2. Halaman Daftar Masyarakat	52
Gambar 4.3 Halaman Dashboard Masyarakat	53
Gambar 4.4 Halaman Data Pengaduan Masyarakat	53
Gambar 4.5. Halaman Tambah Data Pengaduan Masyarakat	54

Gambar 4.6. Halaman Cetak Bukti Pengaduan Masyarakat	55
Gambar 4.7. Halaman Data Pelayanan Masyarakat	55
Gambar 4.8. Halaman Tambah Data Pelayanan Masyarakat	56
Gambar 4.9. Halaman Cetak Bukti Pelayanan Masyarakat	57
Gambar 4.10. Halaman Login Petugas dan Super Admin	57
Gambar 4.11. Halaman Dashboard Super Admin	58
Gambar 4.12. Halaman Data Masyarakat Super Admin	58
Gambar 4.13. Halaman Data Petugas Super Admin	59
Gambar 4.14. Halaman Tambah Data Petugas Super Admin	59
Gambar 4.15. Halaman Edit Data Petugas Super Admin	60
Gambar 4.16. Halaman Jenis Pengaduan Super Admin	60
Gambar 4.17. Halaman Data Instansi Super Admin	61
Gambar 4.18. Halaman Tambah Data Instansi Super Admin	61
Gambar 4.19. Halaman Data Pengaduan Super Admin	62
Gambar 4.20. Halaman Data Pelayanan Super Admin	63
Gambar 4.21. Halaman Data Pengaduan Admin Instansi.....	63
Gambar 4.22. Halaman Data Respon Pengaduan Admin Instansi.....	64

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Kebutuhan Non-Fungsional	8
Tabel 3.2. Rencana Proses	9
Tabel 3.3. Use Case Scenario Tambah Data Akun Petugas	15
Tabel 3.4. Use Case Scenario Tambah Data Akun Instansi	16
Tabel 3.5. Use Case Scenario Edit Data Akun Instansi	17
Tabel 3.6. Use Case Scenario Edit Data Akun Petugas	18
Tabel 3.7. Use Case Scenario Tambah Data Jenis Pengaduan	19
Tabel 3.8. Use Case Scenario Edit Data Jenis Pengaduan	20
Tabel 3.9. Use Case Scenario Respon Data Pengaduan	21
Tabel 3.10. Use Case Scenario Respon Data Pelayanan	22
Tabel 3.11. Use Case Scenario Daftar Akun dan Login Masyarakat	23
Tabel 3.12. Use Case Scenario Respon Data Pengaduan	24
Tabel 3.13. Use Case Scenario Respon Data Pelayanan	25
Tabel 3.14. Use Case Scenario Cetak Bukti Pengaduan	26
Tabel 3.15. Use Case Scenario Cetak Bukti Pelayanan	27
Tabel 3.16. Skenario Pengujian	49
Tabel 4.1. Pengujian Blackbox Testing	63