

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB

DI DPRD KOTA PALEMBANG

ELDA YOSTINA

221210016

**Tugas Akhir ini diajukan sebagai syarat memperoleh gelar Ahli
Madya pada Program Studi Manajemen Informatika**



PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025



**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB
DI DPRD KOTA PALEMBANG**

ELDA YOSTINA

221210016

**Telah diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar
Ahli Madya Pada Program Studi Manajemen Informatika**

PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA

FAKULTAS VOKASI

UNIVERSITAS BINA DARMA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI DPRD KOTA PALEMBANG

ELDA YOSTINA

221210016

Telah diterimasebagai salah satu syarat untuk mengikuti ujian komprehensif pada
program studi manajemen informatika

Pembimbing,

Palembang, Agustus 2025

Fakultas Vokasi

Universitas Bina Darma

Dekan,

Universitas

Bina
Darma

Fakultas Vokasi

Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom



Vivi Sanfitri, S.Kom., M.M.

HALAMAN PERSETUJUAN

Tugas Akhir Berjudul "SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI DPRD KOTA PALEMBANG" Oleh "ELDA YOSTINA" telah dipertahankan didepan komisi penguji pada hari RABU tanggal 30 JULI 2025.

Komisi Penguji

- | | | |
|--------------------------------|------------|---------|
| 1. Vivi Sahfitri, S.Kom., M.M. | Pembimbing | (.....) |
| 2. Imam Solikin, M.Kom. | Penguji I | (.....) |
| 3. Helda Yudiastuti, M.Kom. | Penguji II | (.....) |

Mengetahui,
Program Studi Manajemen
Informatika
Fakultas Vokasi Diploma III
Universitas Bina Dharma

Ketua,

Universitas Bina Dharma
Fakultas Vokasi

(Vivi Sahfitri, S.Kom., M.M.)

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama: Elda Yostina

NIM : 221210016

Dengan ini menyatakan:

1. Tugas Akhir ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar sarjana di Universitas Bina Darma atau di Perguruan Tinggi lain;
2. Tugas Akhir ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri dengan arahan dan bimbingan dari pembimbing;
3. Didalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan ke dalam daftar rujukan;
4. Saya bersedia Tugas Akhir yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiatrism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat diakses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpanan atau ketidakbenaran dalam pernyataan ini. Saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa seluruh data dan informasi yang disajikan dalam tugas akhir ini, kecuali yang disebutkan dengan jelas sumbernya hasil investigasi saya sendiri dan belum pernah atau tidak sedang diajukan sebagai syarat memperoleh sebutan profesional lain atau sebutan yang sama ditempat lain.

Palembang,


Elda Yostina

221210016

MOTO DAN PERSEMBAHAN

Motto

- “Mustahil allah membawamu sejauh ini hanya untuk gagal”
- “Project yang baik itu adalah project yang selesai bukan project yang sempurna.”

Persembahan

1. Allah SWT yang telah memberi kemudahan kebaikan serta kesuksesan dalam setiap langkah hidupku dan Rasulullah Muhammad SAW sebagai teladan.
2. Kedua orang tua saya, Bapak Zulkarnain dan Ibu Elfitina, serta saudara-saudari saya, telah menjadi sumber kekuatan melalui doa, dukungan moral, dan materi yang tak henti mengiringi langkah saya. Saya juga menyampaikan terima kasih kepada Muhammad Farhan, S.Kom., yang selalu mendampingi dan memberi semangat dalam setiap proses yang saya jalani. Segala bentuk kebaikan mereka tidak akan pernah cukup dibalas hanya dengan ucapan terima kasih.
3. Dosen Pembimbing saya, ibu Vivi Sahfitri, S.kom, M.Kom. telah dengan sabar meluangkan waktu dan memberikan arahan selama proses pengerjaan tugas akhir ini.
4. Kepada Bapak/Ibu Dosen manajemen Informatika dan seluruh Civitas Akademika Universitas Bina Darma.
5. Teman seperjuangan Manajemen Informatika 2022 khususnya Blackpanthersix.

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi mendorong lembaga pemerintah untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan publik, salah satunya melalui digitalisasi sistem pengaduan masyarakat. DPRD Kota Palembang, khususnya Komisi I, belum memiliki sistem pengaduan berbasis web sehingga proses pengelolaan keluhan masih dilakukan secara manual dan berisiko menyebabkan keterlambatan penanganan serta kehilangan data. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web yang dapat memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan laporan secara online dan memudahkan pihak DPRD dalam menindaklanjuti laporan secara cepat dan terorganisir. Metode pengembangan sistem menggunakan model *Waterfall* yang terdiri dari tahapan analisis, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Sistem ini dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa sistem mampu meningkatkan kecepatan proses pelaporan, keakuratan penyimpanan data, dan transparansi dalam penanganan aduan. Dengan demikian, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan akuntabilitas dan pelayanan publik di DPRD Kota Palembang.

Kata kunci: DPRD, Pengaduan Masyarakat, Sistem Informasi, Waterfall, Web

ABSTRACT

The development of information technology has encouraged government institutions to improve the efficiency and quality of public services, one of which is through the digitalization of public complaint systems. The Regional House of Representatives (DPRD) of Palembang City, particularly Commission I, does not yet have a web-based complaint system, so the complaint management process is still carried out manually, which poses risks of delays in handling and potential data loss. This research aims to design and develop a web-based public complaint information system that facilitates citizens in submitting reports online and assists the DPRD in following up on reports quickly and in an organized manner. The system development method applies the Waterfall model, consisting of analysis, design, implementation, testing, and maintenance stages. The system is developed using the PHP programming language and a MySQL database. The results of this research show that the system can improve the speed of reporting, the accuracy of data storage, and transparency in complaint handling. Therefore, this system is expected to enhance accountability and public service in the DPRD of Palembang City.

Keywords: *DPRD, Public Complaints, Information System, Waterfall, Web*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat. Hidayah, dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul "**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *WEB* DI DPRD KOTA PALEMBANG**" dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Manajemen Informatika di Universitas Bina Darma.

Tidak lupa Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Kerja Praktek ini kepada:

1. Prof. Dr. Sunda Ariana, M.Pd., M.M Selaku Rektor Universitas Bina Darma Palembang.
2. Prof. Dr. Edi Surya Negara, M.Kom. sebagai Dekan Fakultas vokasi.
3. Vivi Sahfitri, S.Kom., M.M Selaku ketua Program Studi Manajemen Informatika. Sekaligus Selaku pembimbing yang telah memberikan petunjuk arahan dan bantuan dalam penyusunan tugas akhir ini.
4. Seluruh dosen dan staf pengajar Program Studi Manajemen Informatika Universitas Bina Darma Palembang.
5. Ananda Putri Oktarinda, SH staf wakil II DPRD Kota Palembang yang telah memberi izin dan dukungan dalam melaksanakan kerja praktek.
6. Ketua dan Staf di bagian Komisi I yang senantiasa memberi bimbingan dan dukungan dalam melaksanakan kerja praktek.
7. Orang tua, saudara- saudari saya dan kepada semua pihak yang membantu dalam penyusunan Tugas akhir ini. Semoga amal baik yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT

8. Teman-teman seperjuangan prodi Manajemen Informatika angkatan 2022.
9. Muhammad Farhan S.Kom yang senantiasa memberi dukungan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan kerja praktek ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik dari pembaca demi perbaikan kerja praktek ini. Akhir kata, semoga kerja praktek ini dapat bermanfaat bagi penulis dan orang lain.

Palembang,

Elda Yostina

DAFTAR ISI

| | |
|--|-----------|
| HALAMAN PENGESAHAN..... | ii |
| HALAMAN PERSETUJUAN | iii |
| PERNYATAAN..... | iv |
| MOTO DAN PERSEMBAHAN | v |
| ABSTRAK | vi |
| ABSTRACT..... | vii |
| KATA PENGANTAR..... | viii |
| DAFTAR ISI..... | x |
| DAFTAR GAMBAR..... | xiv |
| DAFTAR TABEL | xvi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN..... | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah..... | 3 |
| 1.3 Batasan Masalah | 3 |
| 1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.4.1 Tujuan Penelitian | 4 |
| 1.4.2 Manfaat Penelitian | 4 |
| 1.5 Metodologi Penelitian..... | 5 |
| 1.5.1 Lokasi dan Waktu Penelitian | 5 |
| 1.5.2 Metode Pengumpulan Data..... | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 8 |
| BAB II LANDASAN TEORI | 10 |
| 2.1 Tinjauan Umum | 10 |
| 2.1.1 Sejarah singkat DPRD Kota Palembang..... | 10 |

| | |
|---|-----------|
| 2.1.2 Visi dan Misi..... | 11 |
| 2.1.3 Lambang DPRD Kota Palembang | 12 |
| 2.1.4 Struktur Organisasi DPRD Kota Palembang | 15 |
| 2.2 Tinjauan Pustaka | 17 |
| 2.2.1 Sistem Informasi | 17 |
| 2.2.2 <i>Web</i> | 17 |
| 2.2.3 <i>Waterfall</i> | 18 |
| 2.2.4 <i>Sublime Text</i> | 19 |
| 2.2.5 PHP | 19 |
| 2.2.6 MySQL | 20 |
| 2.2.7 <i>XAMPP</i> | 20 |
| 2.2.8 <i>Database</i> | 20 |
| 2.2.9 <i>Use Case Diagram</i> | 21 |
| 2.2.10 <i>Class Diagram</i> | 22 |
| 2.2.11 <i>Activity Diagram</i> | 23 |
| 2.3 Penelitian Terdahulu..... | 24 |
| BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM..... | 26 |
| 3.1 Analisis | 26 |
| 3.1.1 Analisis Sistem yang Sedang Berjalan | 26 |
| 3.1.2 Solusi yang disarankan | 26 |
| 3.1.3 Kebutuhan Perangkat Lunak..... | 27 |
| 3.1.4 Kebutuhan Perangkat Keras..... | 27 |
| 3.2 Desain Sistem | 28 |
| 3.2.1 Usecase Diagram | 28 |
| 3.2.2 Class Diagram..... | 29 |
| 3.2.3 Activity Diagram | 30 |
| 3.3 Desain Database..... | 32 |
| 3.3.1 Tabel Masyarakat..... | 32 |

| | |
|--|-----------|
| 3.3.2 Tabel Pengaduan..... | 33 |
| 3.3.3 Tabel Petugas..... | 33 |
| 3.3.4 Tabel Tanggapan..... | 34 |
| 3.4 Desain Antar Muka Sistem..... | 34 |
| 3.4.1 Tampilan Dashboard Utama..... | 35 |
| 3.4.2 Tampilan Form Registrasi..... | 35 |
| 3.4.3 Tampilan Form Login User..... | 36 |
| 3.4.4 Tampilan Form Login Admin..... | 36 |
| 3.4.5 Tampilan Dashboard User..... | 37 |
| 3.4.6 Tampilan Buat Laporan..... | 37 |
| 3.4.7 Tampilan Laporan Masyarakat..... | 38 |
| 3.4.8 Tampilan Tanggapan..... | 38 |
| 3.4.9 Tampilan Generate Report..... | 39 |
| 3.4.10 Tampilan Cetak PDF..... | 39 |
| 3.4.11 Tampilan Dashboard Admin..... | 40 |
| 3.4.12 Tampil Dashboard Petugas..... | 40 |
| 3.4.13 Tampilan Laporan Masyarakat bagian Admin..... | 41 |
| 3.4.14 Tampilan Verifikasi..... | 41 |
| 3.4.15 Tampilan Laporan Terverify..... | 42 |
| 3.4.16 Tampilan Tanggapan..... | 42 |
| 3.4.17 Tampilan Data Petugas..... | 43 |
| 3.4.18 Tampilan Tambah Petugas..... | 43 |
| 3.4.19 Tampilan validasi akun Masyarakat..... | 44 |
| Gambar 3.24 Tampilan Akun Masyarakat..... | 44 |
| 3.4.20 Tampilan Logout..... | 44 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 45 |
| 4.1 Hasil..... | 45 |
| 4.2 Pembahasan..... | 45 |

| | |
|--|-----------|
| 4.2.1 Tampilan Dashboard Utama | 46 |
| 4.2.2 Tampilan Form Registrasi | 46 |
| 4.2.3 Tampilan Form Login User | 47 |
| 4.2.4 Tampilan Form Login Admin dan Petugas..... | 48 |
| 4.2.5 Tampilan Dashboard User | 48 |
| 4.2.6 Tampilan Buat Laporan | 49 |
| 4.2.7 Tampilan Laporan Masyarakat halaman User | 49 |
| 4.2.8 Tampilan Tanggapan halaman user | 50 |
| 4.2.9 Tampilan Generate Report..... | 50 |
| 4.2.10 Tampilan Cetak PDF | 51 |
| 4.2.11 Tampilan Dashboard Admin..... | 51 |
| 4.2.12 Tampilan Dashboard Petugas | 52 |
| 4.2.13 Tampilan Laporan Masyarakat halaman Admin dan petugas..... | 52 |
| 4.2.14 Tampilan Tolak pada halaman Admin dan Petugas..... | 53 |
| 4.2.15 Tampilan Laporan Terverify halaman Admin dan Petugas | 53 |
| 4.2.16 Tampilan Form untuk Menanggapi pada halaman Admin dan Petugas..... | 54 |
| 4.2.17 Tampilan Tanggapan | 54 |
| 4.2.18 Tampilan Data Petugas halaman admin..... | 55 |
| 4.2.19 Tampilan Tambah Petugas halaman admin | 55 |
| 4.2.20 Tampilan Verifikasi akun Masyarakat..... | 56 |
| 4.2.21 Tampilan Logout..... | 56 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN..... | 57 |
| 5.1 Kesimpulan | 57 |
| 5.2 Saran..... | 57 |
| DAFTAR PUSTAKA | |
| LAMPIRAN | |

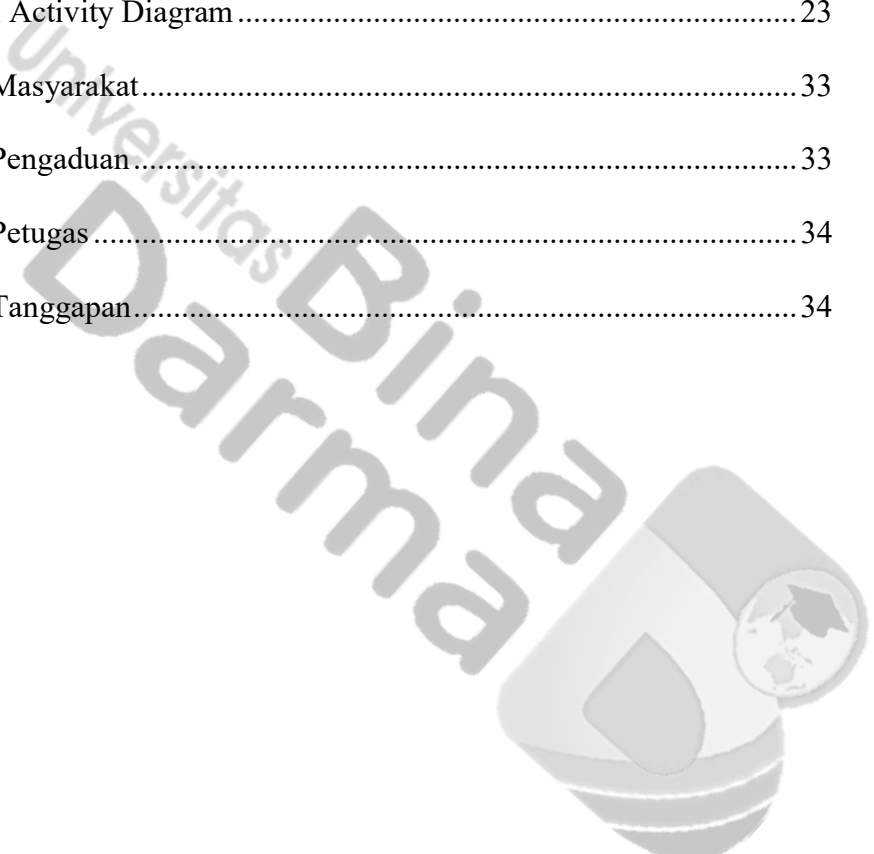
DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Tahapan Metode Waterfall..... | 8 |
| Gambar 2.1 Lambang DPRD Kota Palembang..... | 12 |
| Gambar 3.1 Usecase Diagram..... | 29 |
| Gambar 3.2 Class Diagram | 30 |
| Gambar 3.3 Activity Diagram Masyarakat | 31 |
| Gambar 3.4 Activity Diagram Admin & Petugas | 32 |
| Gambar 3.5 Tampilan Dashboard Utama..... | 35 |
| Gambar 3.6 Tampilan Form Registrasi..... | 36 |
| Gambar 3.7 Form Login User | 36 |
| Gambar 3.8 Form Login Admin | 37 |
| Gambar 3.9 Tampilan Dashboard User..... | 37 |
| Gambar 3.10 Tampilan Buat laporan | 38 |
| Gambar 3.11 Tampilan Laporan | 38 |
| Gambar 3.12 Tampilan Tanggapan..... | 39 |
| Gambar 3.13 Tampilan Generate Report | 39 |
| Gambar 3.14 Tampilan Cetak PDF | 40 |
| Gambar 3.15 Tampilan Dashboard Admin | 40 |
| Gambar 3.16 Tampilan Dashboard Petugas..... | 41 |
| Gambar 3.17 Tampilan Laporan masyarakat bagian Admin | 41 |
| Gambar 3.18 Tampilan Verify | 42 |
| Gambar 3.19 Tampilan Laporan terverifly | 42 |
| Gambar 3.20 Tampilan Tanggapan..... | 43 |
| Gambar 3.21 Tampilan Data Petugas..... | 43 |

| | |
|---|----|
| Gambar 3.22 Tampilan Tambah Petugas | 44 |
| Gambar 3.23 Tampilan Akun Masyarakat | 44 |
| Gambar 3.24 Tampilan Logout | 44 |
| Gambar 4.1 Tampilan Dashboard Utama..... | 46 |
| Gambar 4.2 Tampilan Form Registrasi | 47 |
| Gambar 4.3 Tampilan Form Login User..... | 47 |
| Gambar 4. 4 Tampilan Form Login Admin | 48 |
| Gambar 4.5 Tampilan Dashboard User..... | 48 |
| Gambar 4.6 Tampilan Buat Laporan..... | 49 |
| Gambar 4.7 Tampilan Laporan Masyarakat..... | 49 |
| Gambar 4. 8 Tampilan Tanggapan..... | 50 |
| Gambar 4. 9 Tampilan Generate Report | 50 |
| Gambar 4. 10 Tampilan Cetak PDF | 51 |
| Gambar 4. 11 Tampilan Dashboard Admin | 51 |
| Gambar 4.12 Tampilan Dashboard Petugas | 52 |
| Gambar 4.13 Tampilan Laporan Masyarakat bagian Admin..... | 52 |
| Gambar 4.14 Tampilan Tolak | 53 |
| Gambar 4.15 Tampilan Laporan Terverify | 53 |
| Gambar 4.16 Tampilan Form untuk Menanggapi..... | 54 |
| Gambar 4.17 Tampilan Tanggapan..... | 54 |
| Gambar 4.18 Tampilan Data Petugas..... | 55 |
| Gambar 4.19 Tampilan Tambah Petugas | 55 |
| Gambar 4.20 Tampilan Akun Masyarakat | 56 |
| Gambar 4.21 Tampilan Logout | 56 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Simbol UseCase Diagram | 21 |
| Tabel 2.2 Simbol Class Diagram | 22 |
| Tabel 2.3 Simbol Activity Diagram | 23 |
| Tabel 3.1 Tabel Masyarakat..... | 33 |
| Tabel 3.2 Tabel Pengaduan..... | 33 |
| Tabel 3.3 Tabel Petugas | 34 |
| Tabel 3.4 Tabel Tanggapan..... | 34 |



DAFTAR LAMPIRAN

- 1. Pengajuan Judul**
- 2. Lembar Konsultasi**
- 3. Penilaian Magang**
- 4. SK Pembimbing**
- 5. Surat Keterangan Lulus Ujian**
- 6. Formulir Perbaikan Tugas akhir**
- 7. Berita Acara Uji Coba Kelayakan Program Tugas akhir**
- 8. Sertifikat**
- 9. Hasil Turnitin Tugas Akhir**
- 10. Form Kelayakan Jilid Tugas Akhir**