

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *E-COMPLAINT* PADA
PELAYANAN ADMINISTRASI DISDUKCAPIL METRO BERBASIS
WEB MOBILE**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

Tamara Oktaviani

1611050081

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2021

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *E-COMPLAINT* PADA
PELAYANAN ADMINISTRASI DISDUKCAPIL METRO BERBASIS
WEB MOBILE**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mencapai Gelar
SARJANA KOMPUTER
Pada Program Studi Sistem Informasi
IIB Darmajaya Bandar Lampung



Disusun Oleh :

Tamara Oktaviani

1611050081

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA
BANDAR LAMPUNG**

2021



PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya ajukan ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi atau karya pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggung jawaban sepenuhnya berada dipundak saya.

Bandar Lampung, 09 Oktober 2020

Tamara Oktaviani
1611050081

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : **Perancangan Sistem Informasi E-Complaint Pada Pelayanan Administrasi Disdukcapil Metro Berbasis Web Mobile**

Nama Mahasiswa : **Tamara Oktaviani**

No. Pokok Mahasiswa : **1611050081**

PROGRAM STUDI : **Sistem Informasi**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang Tugas Penutup Study guna memperoleh gelar **SARJANA KOMPUTER** Pada PROGRAM STUDI **SISTEM INFORMASI IIB DARMAJAYA**.

Bandar Lampung, 12 Oktober 2020

Menyetujui:

Dosen Pembimbing

Ketuan Jurusan Sistem Informasi

Deppi Linda, S.Kom., M.T.I
NIK. 0202097001

Dr. Handoyo Widi Nugroho, S.Kom., M.T.I
NIK. 0205077201

HALAMAN PENGESAHAN

Telah diuji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Sistem Informasi IIB Darmajaya dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya Komputer

Mengesahkan,

1. Tim Penguji

Tanda Tangan

Penguji 1 : **Melda Agarina S.Kom., M.T.I**
Nik.0225038504

.....

Penguji 2 : **Anggi Andriyadi S.Kom., M.T.I**
Nik.0209108703

.....

2. Dekan Fakultas Ilmu Komputer, IIB Darmajaya

Zaidir Jamal,S.T.,M.Eng.
NIK. 00590203

Tanggal Lulus Ujian Skripsi 09 Oktober 2020

RIWAYAT HIDUP

Nama : Tamara Oktaviani
Tempat, tanggal lahir : Metro, 12 Oktober 1997
Jenis kelamin : Perempuan
Agama : Islam
Alamat rumah : Jalan Alamsyah Rpn Gg Merdeka Kauman Bawah
Metro Pusat
Nomer telfon : 0852 7343 7989
Email : Tamaraoktaviani0@gmail.com

Penulis dari keluarga Bapak M.yusuf dan Ibu Yulianti. Penulis adalah anak ketiga dari tiga bersaudara. Adapun pendidikan yang pernah di tempuh oleh penulis adalah :

1. TK Perwanida Metro Pusat pada tahun 2003-2004
2. SD N 1 Metro Pusat pada tahun 2004-2010
3. SMP N 3 Metro Pusat pada tahun 2010-2013
4. SMA N 2 Metro Barat pada tahun 2013-2016

Dan pada Tahun 2016, penulis terdaftar sebagai Mahasiswa Jurusan Manajemen pada jenjang Strata Satu di Institut Informatika Dan Bisnis (IIB) Darmajaya. Kemudian Penulis melakukan Praktek Kerja Pengabdian Masyarakat di desa Branti Raya, Kecamatan Natar, Kabupaten Lampung Selatan pada tahun 2019.

PERSEMBAHAN

Dengan mengucapkan Alhamdulillah

Karya ini penulis persembahkan kepada :

1. Kedua orang tuaku, Alm. Ayahku tercinta M.YUSUF dan Ibuku tercinta YULIANTI yang telah membesarkan dan mendidiku dengan penuh limpahan cinta dan kasih sayang yang tiada hentinya memberikan do'a yang selalu mengiringi langkahku dan tak pernah bosan memberiku semangat, bimbingan dan nasehat di setiap langkahku.
2. Kakakku Tercinta Aprini Yusniar Sari,S.E,Shinta Mita Sari, Ricky Angga Wijaya, S.Pd ,dan Bondan,S.E. yang senantiasa selalu memberikan doa dan motivasinya.
3. Seluruh keluargaku yang selalu mendukung dan selalu mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
4. Dan skripsi ini saya persembahkan untuk orang-orang yang sering nanya "kapan wisuda"?
5. Dan secara khusus saya persembahkan juga untuk pendamping hidup saya (kelak).

MOTTO

*“”AllAh tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai
dengan kesanggupan”*

(Q.S.Al-Baqarah :286)

*“Lakukan apa yang kamu bisa, dengan apa yang kamu
miliki, di mana pun kamu berada”*

-Penulis-

ABSTRAK

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI *E-COMPLAINT* PADA PELAYANAN ADMINISTRASI DISDUKCAPIL METRO BERBASIS WEBMOBILE

Oleh

Tamara Oktaviani

Kota Metro merupakan sebuah daerah yang di kategorikan telah maju di provinsi Lampung. Selaku pelaksanaan pengembangan daerah khususnya pada dinas disdukcapil melaksanakan administrasi kependudukan pembuatan ktp, akta kelahiran, akta kematian, akta perkawinan, kartu identitas anak dan surat pindah. Dalam segi pelayanan memiliki kekurangan masyarakat mengeluh terhadap layanan yang ada. Pemerintah menyediakan beberapa sarana untuk pengaduan masyarakat dengan menyediakan kotak saran. Tahapan untuk perancangan sistem e-complain pada pelayanan administrasi disdukcapil berbasis web mobile dengan tahapan: Observasi, Wawancara, Studi Pustaka, Dokumentasi. Serta menggunakan metode Prototype: Pengumpulan Kebutuhan, Membuat Prototype, Evaluasi, Pengkodean Sistem, Pengujian sistem dan menggunakan sistem. Tools yang digunakan yaitu Sublim Text sebagai editor penulis code, bahasa pemrograman, dan Database MySQL dengan tools Xampp serta menggunakan Web Mobile sebagai desain Program. Hasil perancangan e-complain berbasis web mobile untuk mempermudah masyarakat menyampaikan keluhan. jika ada yang complain masyarakat dapat complain secara online dapat di respon langsung dan mendapat balasan dan Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kata Kunci : Sistem Informasi, complaint Masyarakat. UML, Web Mobile.

ABSTRACT

DESIGN OF E-COMPLAINT INFORMATION SYSTEM IN DISDUKCAPIL ADMINISTRATION SERVICES OF METRO BASED ON MOBILE-WEB

By:

Tamara Oktaviani

Metro City is categorized as an advanced area in Lampung. As the regional development, the Department of Population and Civil Registration (*Bahasa: Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil)*) office carries out population administration, making ID cards, birth certificates, death certificates, marriage certificates, child identity cards, and residence permit. In terms of service, people have a shortage of complaining about existing services. The government provides several means for public complaints by providing a suggestion box. The stages for designing an e-complain information system at Disdukcapil were based on mobile web with the stages of Observation, Interview, Literature Study, Documentation. The method in this study used the Prototype method, namely Requirements Collection, Making Prototypes, Evaluation, System Coding, System Testing, and Using the System. The system design used Unified Modeling Language(UML) which consisted of Use Case Diagrams, Sequence Diagrams, Activity Diagrams, and Class Diagrams. The tools used Sublime Text as a code writer-editor, Programming Language, and MySQL Database with Tolls Xampp and using Web Mobile as the program design. The results of the study concluded that the mobile web-based of e-complain to ease the public to address complaints online in order to get a direct response or reply and improve the quality of service to the community.

Keywords: Information System, Community Complaint. UML, Mobile Web

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT. Karena atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi yang merupakan tugas akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi di jurusan Manajemen IIB Darmajaya Bandar Lampung

Dalam penyusunan skripsi ini penulis banyak memperoleh bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Untuk itu penulis ingin mengucapkan Terimakasih kepada :

1. Bapak Ir.Firmansyah YA, MBA., M.Sc, selaku Rektor IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
2. Bapak Dr. RZ. Abdul Aziz, ST.,MT, selaku Wakil Rektor I Bidang Akademik IIB DARMAJAYA.
3. Bapak Ronny Nazar, SE,M.M, selaku Wakil Rektor II Bidang Administrasi Umum dan Keuangan IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
4. Bapak Muprihan Thaib, S.Sos., M.M, Selaku Wakil Rektor III Bidang Kemahasiswaan dan Sumber Daya IIB DARMAJAYA Bandar Lampung.
5. Bapak Zaidir jamal, S.T M.Eng Selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Institut Informatika Dan Bisnis Darmajaya.
6. Bapak Dr.(Can) Handoyo Widi Nugroho S.Kom., M.T.I selaku Ketua Jurusan Sisten Informasi Institut Informatika Dan Bisnis DARMAJAYA Bandar Lampung.
7. Ibu Deppi Linda,S.kom.,M.T.I selaku Dosen pembimbing yang telah memberikan koreksi dan sarannya.
8. Para Dosen dan Staf Jurusan Sistem Informasi Institut Informatika Dan Bisnis DARMAJAYA Bandar Lampung.
9. Kedua Orang Tuaku, Ayah dan Ibuku yang selalu setia membimbing dan mendoakanku setiap saat.
10. Kakakku tersayang, yang selalu tiada henti memberikan semangat dan motivasi setiap saat.

11. Kepada keluarga besar dari Bapak dan Ibu yang selalu menegur, membimbing dan tiada henti memberikan semangatnya.
12. Mella, Desti, Marta, Melinda, Putri, teman bertuju di kelas selama ngampus 4 tahun dalam suka dan duka.
13. Ekki, Della, Amel Putri, Refti, Putu, Lesi, Zizah, fajar, yang selalu menemani dan memberi motivasi dan semangatnya.
14. Teman teman PKPM yanui, sela, william, Mida, yantoi, Meila, Indri, Virna, maul, yang sudah menjadi keluarga keduaku selama 1 bulan.
15. Yuapa, Wahyu, Rangga, Farhan, Yohanes, Diyan, Silvi dan Ranni sahabat SMA.
16. Seluruh Karyawan pada Karyawan Disukcapil Metro Lampung.
17. Teman-teman satu perjuangan bimbingan yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu.
18. Almamater tercinta IIB Darmajaya.

Bandar Lampung, 09 Oktober 2020

Penulis

Tamara Oktaviani
1611050081

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL DEPAN	i
HALAMAN JUDUL BELAKANG	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PERSETUJUAN	iv
HALAMAN PENGESAHAN	v
RIWAYAT HIDUP	vi
PERSEMBAHAN	vii
MOTTO	viii
ABSTRAK	ix
KATA PENGHANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah	2
1.3 Ruang Lingkup Penelitian.....	2
1.4 Tujuan Penelitian	2
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	3
Bab I Pendahuluan	3
Bab II Landasan Teori.....	3
Bab III Metode Penelitian	3
Bab IV Hasi Dan Pembahasan	3
Bab V Kesimpulan Dan Saran	3

Daftar Pustaka	3
Lampiran.....	3
BAB II Tinjauan Pustaka	
2.1 Perancangan	4
2.2 Sistem.....	4
2.3 Informasi	4
2.4 Sistem Informasi	5
2.5 Web	5
2.6 Mobile	5
2.7 E-Complaint	6
2.8 PHP	6
2.9 UML.....	6
2.9.1 Use Case Diagram.....	7
2.9.2 Activity Diagram	8
2.9.3 Squence Diagram	9
2.9.4 Class Diagram	10
2.10 XAMPP	10
2.11 Basis Data.....	10
2.12 HTML	11
2.13 Pengembangan Sistem	12
2. 14 Penelitian Terkait	13
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Tahapan Penelitian.....	15
3.1.1 Tahapan –Tahpan Pengembangan Sistem.....	15
3.1.2 Tahapan- Tahpan Pengumpulan Data	17
3.2 Analisis	18
3.2.1 Analisa Permasalahan	18
3.2.2 Analisa Kebutuhan	18
3.3 Analisis Sistem Yang Berjalan	19
3.4 Analisis Sistem Yang Diusulkan	20

3.4.1 Use Case Diagram.....	20
3.4.2 Activity Diagram	27
3.4.3 Sequence Diagram	36
3.4.4 Class Diagram	44
3.5 Kamus Data	44
3.6 Rancangan Input dan Output	48
3.6.1 Rancangan Output.....	48
3.6.2 Rancangan Input	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1 Impelementasi Sistem	58
4.1.1 Tampilan Menu Daftar.....	58
4.1.2 Tampilan Menu Login	59
4.1.3 Tampilan Menu Complain.....	60
4.1.4 Tampilan Buat Complain	61
4.1.5 Tampilan Complaint Belum Ditanggapi	62
4.1.6 Tampilan Complain Ditanggapi	62
4.1.7 Tampilan List Complaint	63
4.1.8 Tampilan Detail Complaint	63
4.1.9 Tampilan Menu Login	64
4.1.10 Tampilan Complaint Masuk	65
4.1.11 Tampilan Complain Ditanggapi	65
4.1.12 Tampilan Complaint Masuk	66
4.1.13 Tampilan Pelaporan Percomplain.....	66
4.1.14 Tampilan Daftar Pelapor	67
4.1.15 Tampilan Grafik Jumlah Complain Perbulan	67
4.1.16 Tampilan Complain Perkategori	68
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Simpulan	61
5.2 Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
2.1 Simbol Use Case Diagram	4
2.2 Simbol Use Case Diagram (Lanjutan)	5
2.3 Simbol Activity Diagram	10
2.4 Simbol Class Diagram.....	28
3.1 Penjelasan Use Case Daftar	33
3.2 Penjelasan Use Case Login	36
3.3 Penjelasan Use Case List Complain.....	38
3.4 Penjelasan Use Case Membuat Complain.....	41
3.5 Penjelasan Use Case Melihat Tanggapan Complain.....	38
3.6 Penjelasan Use Case Melihat Tanggapan	41
3.7 Penjelasan Use Case Melihat Grafik Complain	38
3.8 Penjelasan Use Case Mendownload Complain	41
3.9 Penjelasan Use Case Logout	42
3.10 Kamus Data Tbl_Daftar	42
3.11 Kamus Data Tbl_Pelapor	45
3.12 Kamus Data Tbl_Laporan	45
3.11 Kamus Data Tbl_Pelapor	45
3.13 Kamus Data Tbl_Tanggapan.....	45
3.14 Kamus Data Tbl_Complain.....	45
3.12 Kamus Data Tbl_Laporan	45

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
2.1 Model Prototype.....	12
2.3 Rancangan Sementara	15
3.1 <i>Use case</i> Diagram Sistem Yang Berjalan.....	19
3.2 <i>Use case</i> Diagram Yang Diusulkan.....	20
3.3 <i>Activiy Diagram</i> Pendaftaran	27
3.4 <i>Activiy Diagram</i> Login.....	28
3.5 <i>Activiy Diagram</i> Melihat List Complain	29
3.6 <i>Activiy Diagram</i> Membuat Complain	30
3.7 <i>Activiy Diagram</i> Memberikan Tanggapan/ Balasan	31
3.8 <i>Activiy Diagram</i> Melihat Tanggapan	32
3.9 <i>Activiy Diagram</i> Melihat Grafik.....	33
3.10 <i>Activiy Diagram</i> Mendownload Laporan	34
3.11 <i>Activiy Diagram</i> Logout.....	35
3.12 <i>Squence Diagram</i> Proses Daftar.....	36
3.13 <i>Squence Diagram</i> Proses Login	36
3.14 <i>Squence Diagram</i> Proses Kominfo	37
3.15 <i>Squence Diagram</i> Proses Login Disdukcapil.....	38
3.16 <i>Squence Diagram</i> Membuat Complain	39
3.18 <i>Squence Diagram</i> Proses Melihat Tanggapan.....	40
3.19 <i>Squence Diagram</i> Proses Grafik	41
3.20 <i>Squence Diagram</i> Mendownload Laporan.....	42
3.21 <i>Squence Diagram</i> Logout.....	42
3.22 <i>Class Diagram</i>	44
3.22 Rancangan Output Pelaporan Percomplain.....	48
3.23 Rancangan Output Laporan Pelapor	48
3.24 Rancangan Output Login Admin	49
3.25 Rancangan Output Menu Administrator	49
3.26 Rancangan Output Complain Masuk	50

3.27 Rancangan Complain Ditanggapi.....	50
3.28 Rancangan Complain Selesai	50
3.29 Rancangan Input Menu	51
3.30 Rancangan Input Login	52
3.31 Rancangan Input Daftar	53
3.32 Rancangan Input List Complain.....	54
3.33 Rancangan From Complain	55
3.34 Rancangan Pelapor	56
3.35 Rancangan Complain Belum Di Tanggapi Pelapor	56
3.36 Rancangan Complain Belum Di Tanggapi.....	56
3.37 Rancangan Complain Selesai	57
4.1 Tampilan Menu Daftar	58
4.2 Tampilan Menu Login.....	59
4.3 Tampilan Menu Complain.....	60
4.4 Tampilan Menu Buat Complain	61
4.5 Tampilan Menu Belum Di Tanggapi.....	62
4.6 Tampilan Menut Complain Di Tanggapi	62
4.7 Tampilan List Complain.....	63
4.8 Tampilan Detail Complain	63
4.9 Tampilan Login Admin	64
4.10 Tampilan Complain Masuk	65
4.11 Tampilan Complain Ditanggapi	65
4.12 Tampilan Complain Selesai	66
4.13 Tampilan Complain Pelaporan	66
4.14 Tampilan Daftar Pelaporan	66
4.15 Tampilan Complain Perbulan	67
4.16 Tampilan Jumlah Pengaduan Berdasarkan Kategori	68

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Coding Program

Lampiran 2 From Bimbingan

Lampiran 3 Surat izin Penelitian

Lampiran 4 Sk Judul

Lampiran 5 Notulen Seminar