

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS  
WEBSITE DI DESA GUNUNGREJO**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana  
Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh

**DHANU EKO PRAMONO**

**19.12.1333**

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2023**

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS  
WEBSITE DI DESA GUNUNGREJO**

**SKRIPSI**

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana  
Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh

**DHANU EKO PRAMONO**

**19.12.1333**

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA**

**YOGYAKARTA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**SKRIPSI**

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS  
WEBSITE DI DESA GUNUNGREJO**

yang disusun dan diajukan oleh

**Dhanu Eko Pramono**

**19.12.1333**

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi  
pada tanggal 21 November 2023

**Dosen Pembimbing,**



**Hastari Utama, M.Cs**

**NIK. 190302230**

**HALAMAN PENGESAHAN**  
**SKRIPSI**  
**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS**  
**WEBSITE DI DESA GUNUNGREJO**

yang disusun dan diajukan oleh

**Dhanu Eko Pramono**

**19.12.1333**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 21 November 2023

**Susunan Dewan Penguji**

**Nama Penguji**

**Tanda Tangan**

**Muhammad Tofa Nurcholis, M.Kom**

**NIK. 190302281**

**Ika Nur Fajri, M.Kom**

**NIK. 190302268**

**Hastari Utama, M.Cs**

**NIK. 190302230**



Handwritten signatures of the examiners: Muhammad Tofa Nurcholis, Ika Nur Fajri, and Hastari Utama.

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer  
Tanggal 21 November 2023



**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER.**

**Hanif Al Fatta, S.Kom., M.Kom.**

**NIK. 190302096**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : **Dhanu Eko Pramono**

NIM : **19.12.1333**

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

**Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di Desa Gunungrejo**

Dosen Pembimbing : **Hastari Utama, M.Cs**

1. Karya tulis ini adalah benar-benar **ASLI** dan **BELUM PERNAH** diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas AMIKOM Yogyakarta maupun di Perguruan Tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini merupakan gagasan, rumusan dan penelitian **SAYA** sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dari **Dosen Pembimbing**.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan **nama pengarang** dan disebutkan dalam Daftar Pustaka pada karya tulis ini.
4. Perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab **SAYA**, bukan tanggung jawab Universitas AMIKOM Yogyakarta.
5. Pernyataan ini **SAYA** buat dengan sesungguhnya, apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka **SAYA** bersedia menerima **SANKSI AKADEMIK** dengan pencabutan gelar yang sudah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Yogyakarta, 21 November 2023

Yang Menyatakan,



Dhanu Eko Pramono

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Pertama-tama Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, serta kesehatan untuk saya bisa menyelesaikan skripsi ini dengan lancar. Sholawat serta salam penulis curahkan kepada baginda Rasulullah Muhammad SAW yang telah menjadi suri tauladan kepada kehidupan manusia sampai hari kiamat. Dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa syukur serta terimakasih kepada:

1. Allah SWT dan Baginda Nabi Agung Muhammad SAW, atas rahmat dan kasih sayang kepada penulis.
2. Ibu dan bapak yang selalu support dan memberikan yang terbaik untuk penulis agar menjadi manusia yang berguna bagi nusa, bangsa, dan agama.
3. Bapak Hastari Utama, M. Cs selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan penelitian ini hingga selesai.
4. Bapak kepala Desa Gunungrejo yang telah mengijinkan penulis melakukan penelitian di Perusahaan tersebut.


## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, Karena berkat Rahmat dan karunia-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di Desa Gunungrejo” tanpa ada halangan yang berarti. Nama Dalam pembuatan skripsi ini tidak lepas dari bantuan pihak-pihak, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Kedua Orang tua yang selalu memberikan doa, dukungan dan motivasi serta materi selama penelitian dilakukan.
2. Bapak Prof. Dr. Suyanto, MM selaku Rektor Universitas AMIIKOM Yogyakarta.
3. Bapak Hastari Utama, M.Cs selaku dosen pembimbing penyusunan skripsi ini.
4. Bapak Warsito selaku kepala Desa Gunungrejo.
5. Mahmudhah yang selalu menemani penulis dalam pengerjaan skripsi ini.
6. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam bentuk apapun.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, untuk itu kritik dan saran dari pembaca sangat diperlukan untuk menyempurnakan skripsi ini.

Yogyakarta, 21 November 2023



Dhanu Eko Pramono

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR TABEL.....	xi
INTISARI.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1    Latar Belakang .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	2
1.3    Batasan Masalah.....	2
1.4    Tujuan Penelitian.....	3
1.5    Manfaat Penelitian.....	3
<b>1.5.1    Objek Peneliti .....</b>	<b>3</b>
<b>1.5.2    Manfaat peneliti .....</b>	<b>4</b>
1.6    Sistematika Penulisan.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1    Studi Literatur.....	6
2.2    Dasar Teori .....	14
<b>2.2.1    Sistem,Informasi .....</b>	<b>14</b>
<b>2.2.2    Definisi Sistem .....</b>	<b>14</b>



2.2.3	<b>Pengaduan</b> .....	15
2.2.4	<b>Desa</b> .....	16
2.2.5	<b>Website</b> .....	16
2.2.6	<b>CodeIgniter</b> .....	17
2.2.7	<b>Analisi SWOT</b> .....	18
2.2.8	<b>Metode Waterfall</b> .....	19
2.2.9	<b>Alat Bantu Prancangan Pengembangan Sistem Informasi</b> .....	21
2.2.10	<b>Bahasa Pemrograman</b> .....	31
2.2.11	<b>Alat Bantu Software</b> .....	32
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....		34
3.1	<b>Objek Penelitian</b> .....	34
3.1.2	<b>Visi Dan Misi</b> .....	34
3.4	<b>Teknik Pengumpulan Data</b> .....	35
3.4.1	<b>Observasi</b> .....	35
3.4.2	<b>Studi Pustaka</b> .....	36
3.4.3	<b>Wawancara</b> .....	36
3.4.4	<b>Analisis SWOT</b> .....	37
3.5	<b>Tahapan Alur Penelitian</b> .....	38
3.5.1	<b>Perencanaan Kebutuhan (Requirements Planning)</b> .....	39
3.5.2	<b>Desain Pengguna (User Design)</b> .....	39
3.5.3	<b>Membangun Sistem (Build System)</b> .....	40
3.5.4	<b>Implementasi (Implementation)</b> .....	40
3.7	<b>Proses Bisnis Berjalan</b> .....	40
3.8	<b>Proses Bisnis Usulan</b> .....	42
3.8.1	<b>Analisa Kebutuhan</b> .....	42

<b>3.8.2 Studi Kelayakan</b> .....	44
<b>3.8.2 Use Case Diagram</b> .....	51
<b>3.8.3 Activity Diagram</b> .....	67
<b>3.8.4 Class Diagram</b> .....	68
<b>3.8.5 Sequence Diagram</b> .....	69
<b>3.8.5 Relasi Antar Tabel</b> .....	73
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b> .....	74
4.1 Implementasi Sistem .....	74
<b>4.1.1 Implementasi Perangkat Lunak</b> .....	74
<b>4.1.2 Implementasi Perangkat Keras</b> .....	76
<b>4.1.3 Implementasi Antar Muka</b> .....	76
<b>4.1.4 Implementasi MVC ( Model – View – Controller</b> .....	84
4.2 Pengujian Sistem.....	93
<b>4.2.1 Pengujian Fitur</b> .....	93
<b>BAB V</b> .....	101
<b>PENUTUP</b> .....	101
5.1 Kesimpulan .....	101
5.2 Saran.....	102

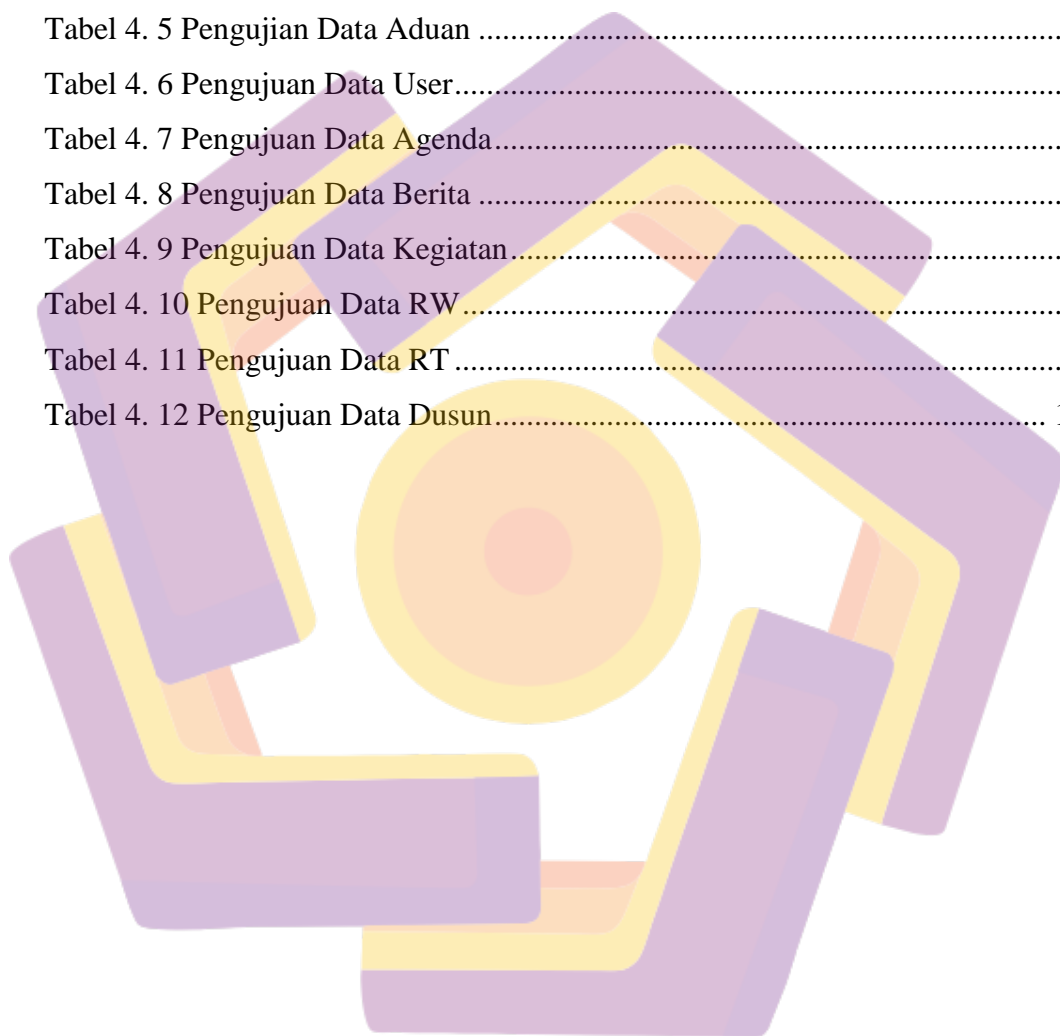
## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Desa Gunungrejo.....	35
Gambar 3. 2 Alur Waterfall .....	39
Gambar 3. 3 Activity Diagram Sistem Berjalan .....	41
Gambar 3. 4 Use Case Diagram Sistem Usulan.....	51
Gambar 3. 5 Activity Diagram Sistem Usulan.....	67
Gambar 3. 6 Class Diagram .....	68
Gambar 3. 7 Sequence Diagram Aduan.....	69
Gambar 3. 8 Sequence Diagram Kelola Aduan.....	70
Gambar 3. 9 Sequence Diagram Cetak Laporan.....	71
Gambar 3. 10 Sequence Diagram Kelola User .....	72
Gambar 3. 11 Relasi Antar Tabel.....	73
Gambar 4. 1 Antar Muka Aduan Admin.....	77
Gambar 4. 2 Antar Muka Edit Aduan .....	77
Gambar 4. 3 Antar Muka Kelola User .....	78
Gambar 4. 4 Antar Muka Tambah User.....	78
Gambar 4. 5 Antar Muka Edit User .....	78
Gambar 4. 6 Antar Muka Kelola Dusun .....	79
Gambar 4. 7 Antar Muka Tambah Dusun.....	79
Gambar 4. 8 Antar Muka Edit Dusun .....	80
Gambar 4. 9 Antar Muka Kelola RW .....	80
Gambar 4. 10 Antar Muka Tambah RW.....	81
Gambar 4. 11 Antar Muka Edit RW .....	81
Gambar 4. 12 Antar Muka Kelola RT.....	82
Gambar 4. 13 Antar Muka Tambah RT .....	82
Gambar 4. 14 Antar Muka Edit RT.....	83
Gambar 4. 15 Antar Muka Kelola Agenda .....	83
Gambar 4. 16 Antar Muka Tambah Agenda.....	84
Gambar 4. 17 Antar Muka Edit Agenda .....	84

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Tinjauan Pustaka .....	9
Tabel 2. 2 Deskripsi Metode Waterfall .....	20
Tabel 2. 3 Use Case.....	22
Tabel 2. 4 Activity Diagram.....	24
Tabel 2. 5 Class Diagram .....	25
Tabel 2. 6 Sequence Diagram .....	27
Tabel 2. 7 Simbol Entity Relationship Diagram .....	30
Tabel 2. 8 Fungsi Fungsi XAMPP .....	33
Tabel 3. 1 Pertanyaan Wawancara .....	36
Tabel 3. 2 Tabel Analisa Kebutuhan.....	42
Tabel 3. 3 Tabel Hardware.....	43
Tabel 3. 4 Tabel Software .....	43
Tabel 3. 5 Perhitungan Biaya dan Manfaat.....	45
Tabel 3. 6 Hasil Kelayakan Ekonomi .....	48
Tabel 3. 7 Jadwal Pengerjaan Sistem Informasi Pengaduan.....	50
Tabel 3. 8 Use Case Buat Aduan .....	52
Tabel 3. 9 Use Case Lihat Aduan.....	54
Tabel 3. 10 Use Case Login .....	56
Tabel 3. 11 Use Case Kelola Aduan .....	57
Tabel 3. 12 Use Case Kelola Aduan .....	58
Tabel 3. 13 Use Case Kelola RW.....	59
Tabel 3. 14 Use Case Kelola RT .....	60
Tabel 3. 15 Use Case Kelola Agenda.....	61
Tabel 3. 16 Use Case Kelola Berita .....	62
Tabel 3. 17 Use Case Kelola Kegiata.....	63
Tabel 3. 18 Use Case Cetak Laporan .....	64
Tabel 3. 19 Use Case Kelola User .....	66

Tabel 4. 1 Implementasi Perangkat Lunak.....	74
Tabel 4. 2 Implementasi Perangkat Keras.....	76
Tabel 4. 3 Pengujian Landing Page.....	93
Tabel 4. 4 Pengujian Login .....	94
Tabel 4. 5 Pengujian Data Aduan .....	94
Tabel 4. 6 Pengujian Data User.....	95
Tabel 4. 7 Pengujian Data Agenda.....	96
Tabel 4. 8 Pengujian Data Berita .....	97
Tabel 4. 9 Pengujian Data Kegiatan.....	97
Tabel 4. 10 Pengujian Data RW.....	98
Tabel 4. 11 Pengujian Data RT .....	99
Tabel 4. 12 Pengujian Data Dusun.....	100



## INTISARI

Pengaduan masyarakat merupakan sarana atau keluhan yang bisa di sampaikan oleh setiap masyarakat. Desa Gunungrejo merupakan salah satu desa di Kecamatan Sudimoro Kabupaten Pacitan yang telah menerapkan pengaduan masyarakat. Dengan adanya pengaduan masyarakat, kantor desa Gunungrejo Kecamatan Sudimoro dapat meningkatkan kinerja dan memajukan Desa Gunungrejo Kecamatan Sudimoro. Hasil analisis sistem lama pada kantor Desa Gunungrejo Kecamatan Sudimoro selama ini masih menggunakan cara konvensional yaitu dengan menerima pengaduan dari masyarakat melalui kotak pengaduan. Dengan cara tersebut dinilai kurang efektif dan efisien karena membutuhkan waktu lama untuk menyampaikan pengaduan masyarakat kepada petugas. Dengan melihat sumber daya manusia dan fasilitas yang sudah mendukung, maka Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di Desa Gunungrejo dirasa sudah layak untuk diimplementasikan. Selain itu faktor pendukung yang mendasari perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di Desa Gunungrejo Kecamatan Sudimoro karena saat ini masyarakat membutuhkan sistem untuk mempermudah pelayanan pengaduan masyarakat. Dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat dipermudah dalam melakukan proses pengaduan kepada petugas, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada desa Gunungrejo. Sistem ini dibuat menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan Framework Codeigniter dan MySQL sebagai database management system. Hak akses pada sistem ini terdiri dari masyarakat desa Gunungrejo sebagai user dan petugas Kantor Desa Gunungrejo sebagai admin.

***kata kunci:*** Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat, Website.

## ABSTRACT

Community complaints are a means or complaint that can be conveyed by every community member. Gunungrejo Village is one of the villages in Sudimoro District, Pacitan Regency that has implemented community complaints. With public complaints, the Gunungrejo Village Office, Sudimoro District, can improve performance and advance Gunungrejo Village, Sudimoro District. The results of the analysis of the old system at the Gunungrejo Village office, Sudimoro District, so far still use the conventional method, namely by receiving complaints from the public through the complaint box. This method is considered less effective and efficient because it takes a long time to convey public complaints to officers. By looking at the human resources and facilities that support it, the Website-Based Public Complaints Information System in Gunungrejo Village is deemed worthy of implementation. Apart from that, the supporting factors that underlie the design of a Website-Based Public Complaints Information System in Gunungrejo Village, Sudimoro District are because currently the community needs a system to facilitate public complaint services. With this research, it is hoped that it will be easier for the community to carry out the complaint process to officers, so that they can improve the quality of service in Gunungrejo village. This system was created using the PHP programming language with the Codeigniter Framework and MySQL as the database management system. Access rights to this system consist of the Gunungrejo village community as users and Gunungrejo Village Office officers as admins.

**Keywords :** Information Systems, Public Complaints, Websites