

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN PADA POLSEK
KAYU ARO**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana

Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh

Reissa Giana Azaria

21.12.1878

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2025

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN
PADA POLSEK KAYU ARO**

SKRIPSI

untuk memenuhi salah satu syarat mencapai derajat Sarjana

Program Studi Sistem Informasi



disusun oleh

Reissa Giana Azaria

21.12.1878

Kepada

**FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN PADA POLSEK KAYU
ARO**

yang disusun dan diajukan oleh

Reissa Giana Azaria

21.12.1878

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Skripsi
pada tanggal 10 April 2025

Dosen Pembimbing,



Norhikmah, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302245

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN PADA POLSEK KAYU
ARO**

yang disusun dan diajukan oleh

Reissa Gianna Azaria

21.12.1878

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 22 April 2025

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Tanda Tangan

Lukman, M.Kom.

NIK. 190302151

Dr. Dony Ariyus., M.Kom.

NIK. 190302128

Norhikmah, S.Kom., M.Kom.

NIK. 190302245



Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer
Tanggal 22 April 2025

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusriani, M.Kom.

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Reissa Giana Azaria

NIM : 21.12.1878

Menyatakan bahwa Skripsi dengan judul berikut:

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN PADA POLSEK
KAYU ARO

Dosen Pembimbing : Norhikmah, S.Kom., M.Kom

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, 22 April 2025



nyatakan,

Reissa Giana Azaria

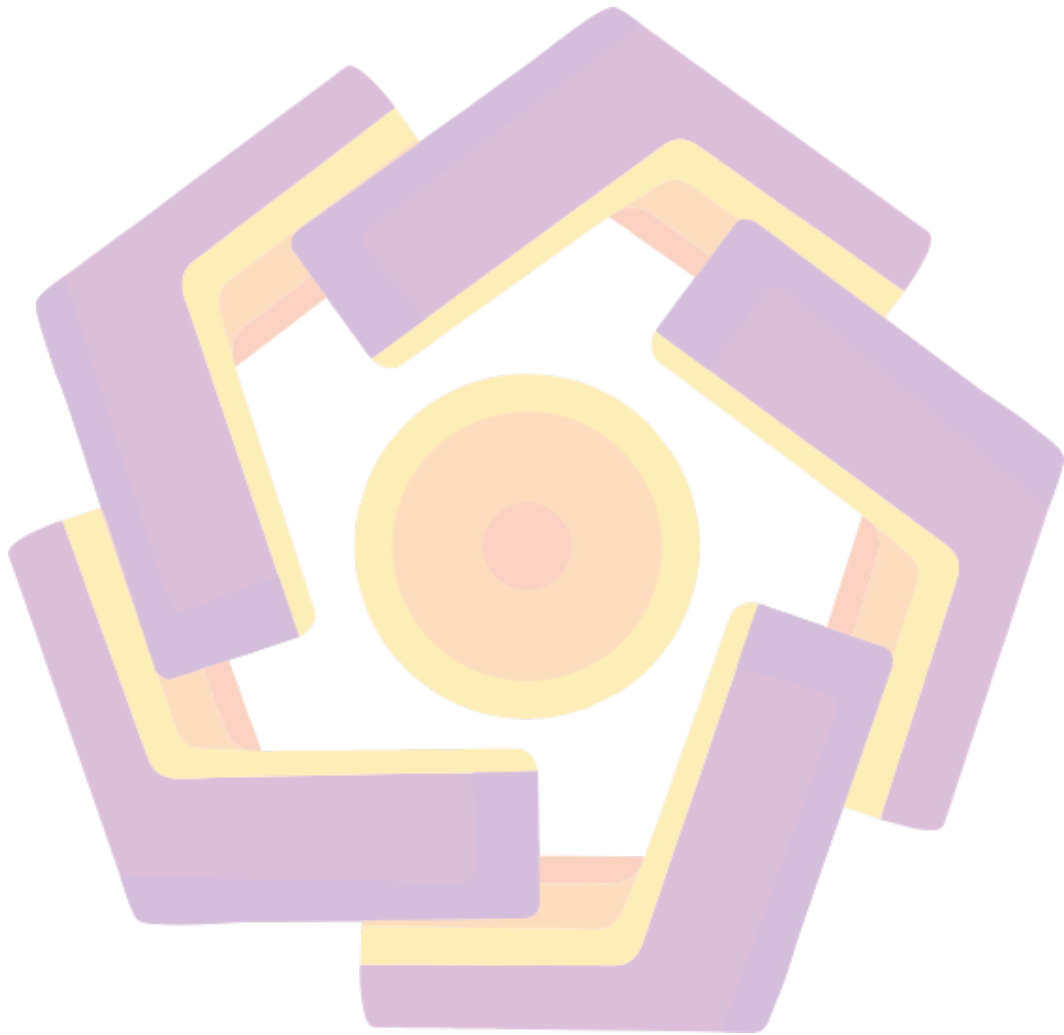
HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan terima kasih, skripsi ini saya persembahkan kepada orang-orang yang telah memberikan saya kekuatan dan dukungan, baik dalam suka maupun duka dalam perjalanan yang penuh tantangan ini.

1. Untuk kedua orang tua peneliti , cinta pertama peneliti dan panutan peneliti ayahanda Aiptu Purgiyono dan sumber kekuatan peneliti ibunda nofrita yang tak henti-hentinya memberikan cinta tanpa syarat, yang selalu menjadi tiang penyangga hidupku. Terimakasih atas doa dan pengorbananmu yang tak terhitung. Papa dan mama adalah alasan peneliti terus bertahan meskipun jalan yang peneliti tempuh penuh dengan keraguan dan ketakutan. peneliti ingin kalian tahu bahwa setiap langkah kecil peneliti adalah untuk kalian dan peneliti berjanji untuk membanggakanmu.
2. Untuk adik-adik peneliti, Muhammad Rakha Gian Raksyaka dan Raquel Gio Arasy, yang selalu memberikan warna dalam hidup peneliti. Terimakasih telah menjadi teman sejati yang menemani perjalanan panjang ini, meski kadang peneliti harus berjalan sendiri, peneliti tahu kalian selalu ada disisi peneliti, mendukung dengan cara kalian yang sederhana namun penuh makna.
3. Untuk saudara-saudara dan sepupu peneliti, saudara kandung peneliti Annisa Mardhatul Afra, S.Pd, Muhammad Wafa Az-zaky dan Muhammad nazel al-ifky, kalian adalah keluarga peneliti yang membuat merasa selalu diterima dimana dan kapanpun kalian adalah alasan peneliti tahu arti kata keluarga. Sepupu peneliti Lisia Zahwa Alifa, terimakasih atas perjuangan bersamanya, tawa dan dukungannya.
4. Untuk menjadi wali peneliti di saat peneliti jauh dari orangtua peneliti, oom Dr.Dony Ariyus M.Kom dan tante Hamidah, terimakasih telah membantu ku selama peneliti mengejar gelar sarjana ini.
5. Untuk seluruh kerabat dekat peneliti yang selalu merangkut peneliti disaat peneliti sedang merasa kebingungan, Nenek, Mbah, Bude, Bulek-bulek Oom, Kakak-kakak dan Abang-abang peneliti yang tidak bisa peneliti jelaskan satupersatu, terimakasih atas dukungan dan perhatiannya selama peneliti menjalankan mengejar gelar sejarna ini

6. Untuk seseorang yang menyembuhkan luka peneliti dan datang disaat peneliti dalam kondisi yang penuh trauma dan ketakutan, Achmad Sayuti yang telah menjadi rumah kedua peneliti dengan penuh cinta yang penuh kesabaran dan pengertian yang telah menemani peneliti melalaui masamasa terberat peneliti dalam mengerjakan skripsi ini, setiap kata dan ketenanganmu telah memberikan peneliti kekuatan untuk bangkit kembali ketika peneliti hampir jatuh. Kamu adalah alasan peneliti belajar untuk mencintai diri sendiri lagi. Terimakasih telah menjadi cahaya di saat-saat gelap dalam kehidupan peneliti.
7. Untuk Orma Himasi tahun 2023/2024 dan BEM 2023/2024 yang telah menjadi tempat peneliti belajar lebih banyak tentang diri ini. Disana peneliti menemukan banyak orang luar biasa yang memberikan inspirasi dan membentuk siapa peneliti sekarang. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan panjang ini, mengajarkanku tentang kerja keras, persahabatan dan bagaimana menghadapi tantangan dengan kepala tegak. . Untuk Orma Himasi tahun 2023/2024 dan BEM 2023/2024, yang telah menjadi tempat peneliti belajar lebih banyak tentang diri ini. Disana peneliti menemukan banyak orang luar biasa yang memberikan inspirasi dan membentuk siapa peneliti sekarang. Terimakasih telah menjadi bagian dari perjalanan panjang ini, mengajarkan peneliti tentang kerja keras, persahabatan dan bagaimana menghadapi tantangan dengan kepala tegak.
8. Untuk Richpeople, teman-teman yang telah menemani perjalanan akademik ini dengan segala canda, tawa dan dukungan yang tak ternilai. Kita telah melewati begitu banyak momen bersama dan setiap kenangan itu akan selalu menjadi bagian tak terpisahkan dalam hidup peneliti. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalana yang luar biasa ini
9. Untuk diri peneliti sendiri Reissa Giana Azaria, yang sering kali ragu, terluka dan merasa terjebak dalam bayang-bayang masa lalu. Kamu yang pernah merasa tak cukup baik, tak cukup kuat dan merasa dunia ini terlalu berat. Tapi, kamu tetap bertahan. Setiap luka dan air mata menjadi saksi perjuanganmu. Terima kasih sudah terus berjalan meski terjatuh berulang kali, terima kasih sudah bangkit meski dengan segala takut yang mengikutimu. Kamu layak merasa bangga dengan dirimu sendiri, karena kamu adalah pahlawan dalam hidupmu sendiri.

Semoga Skripsi ini bisa me,beri manfaat dan dapat dijadikan sebagai pedoman Langkah awal untuk perjalanan yang lebih baik dan cerah dimasa depan.



KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, serta karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini dengan lancar. Tugas akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan Program Sarjana pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.

Selain itu penulis dengan segala kerendahan hati ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah berjasa memberikan dukungan dan bantuan untuk menyelesaikan laporan tugas akhir ini. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. *Prof. Dr. M. Suyanto, M.M*, selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta
2. *Prof. Dr. Kusrini, M.Kom* selaku Dekan Program Fakultas Ilmu Komputer
3. *Anggit Dwi Hartanto, M.Kom.*, selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi
4. *Ibu Norhikmah S.Kom., M.Kom*, selaku dosen pembimbing yang memberikan arahan, saran, dan motivasi terhadap penulis
5. *Kepada Kapolsek, Seluruh Anggota Kapolsek*, yang telah memberikan izin dan kesempatan untuk saya sebagai objek penelitian saya dan Masyarakat yang juga sudah berpartisipasi dengan penelitian ini.

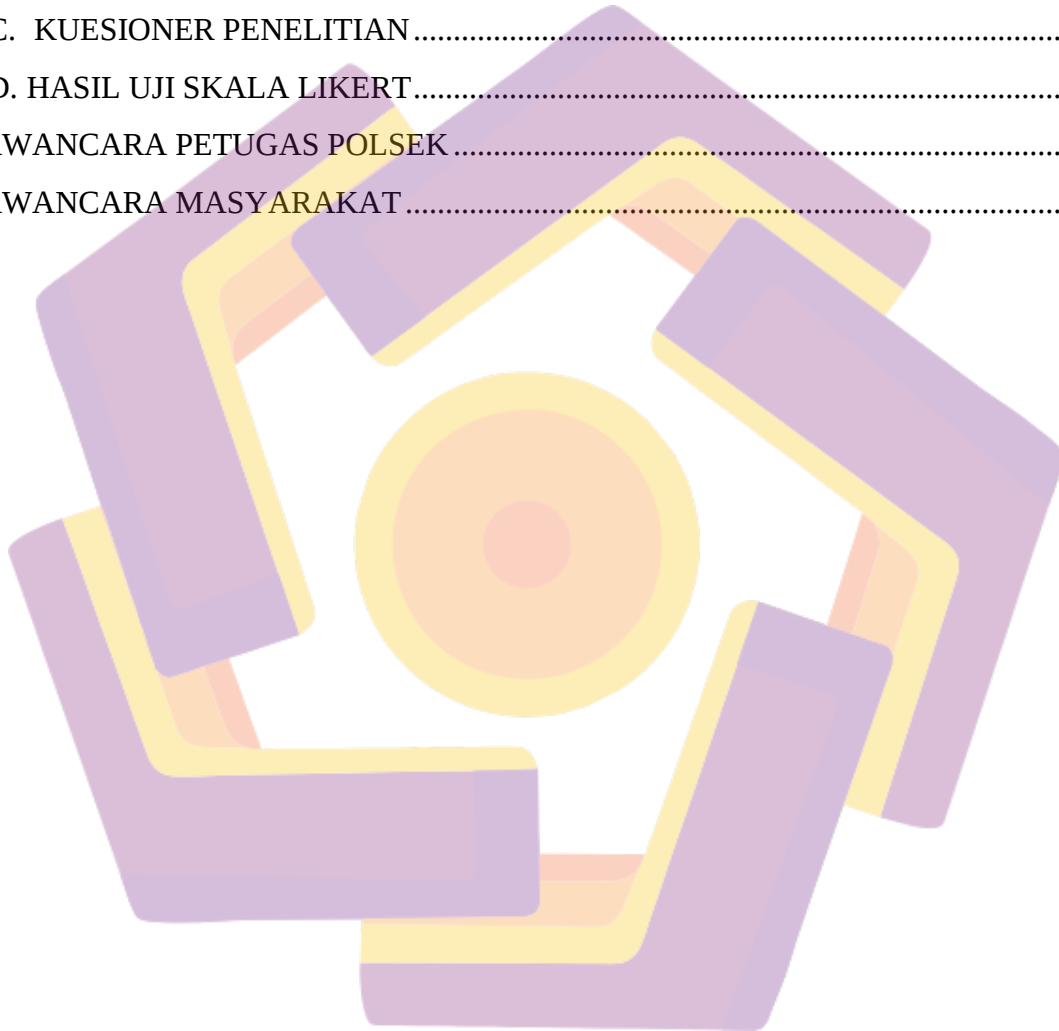
Yogyakarta, 10 April 2025

Penulis

DAFTAR ISI

COVER.....	1
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR SINGKATAN	xvi
INTISARI	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	24
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Studi Literatur.....	6
2.2 Dasar Teori	12
BAB III	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Objek Penelitian.....	29
3.2 Alur Penelitian	30
3.3 Alat dan Bahan.....	35
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	39
4.1 Identifikasi Masalah	39
4.2 Analisis Kebutuhan	42
4.3 Perancangan Sistem.....	46
4.4 Implementasi	133
4.5 Pengujian Sistem	144
BAB V	176

PENUTUP.....	176
5.1 Kesimpulan	176
5.2 Saran.....	176
REFERENSI	177
DAFTAR LAMPIRAN.....	180
KUESIONER PENELITIAN.....	181
KUESIONER.....	182
A. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER.....	182
C. KUESIONER PENELITIAN	183
D. HASIL UJI SKALA LIKERT.....	190
WAWANCARA PETUGAS POLSEK	192
WAWANCARA MASYARAKAT	195



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Alur Metode Waterfall	15
Gambar 2. 2 UML Diagram	18
Gambar 2. 3 Simbol Class Diagram	19
Gambar 3. 1 Alur Penelitian	29
Gambar 4. 1 Use Case Super Admin	48
Gambar 4. 2 Use Case Admin dan Masyarakat	49
Gambar 4. 3 Activity Diagram Login	85
Gambar 4. 4 Activity Diagram Data Desa	86
Gambar 4. 5 Activity Diagram Data Bhabin	88
Gambar 4. 6 Activity Diagram Data Laporan Bhabin	90
Gambar 4. 7 Activity Diagram Galeri	92
Gambar 4. 8 Activity Diagram Informasi-Edukasi	94
Gambar 4. 9 Activity Diagram FAQ	96
Gambar 4. 10 Activity Diagram Review	98
Gambar 4. 11 Activity Diagram Beranda	99
Gambar 4. 12 Activity Diagram Notifikasi Pengaduan	101
Gambar 4. 13 Activity Diagram Kategori Informasi	103
Gambar 4. 14 Activity Diagram Logout	104
Gambar 4. 15 Sequence Diagram Login	105
Gambar 4. 16 Sequence Diagram Tambah Data Desa	106
Gambar 4. 17 Sequence Diagram Cek Data Desa	107

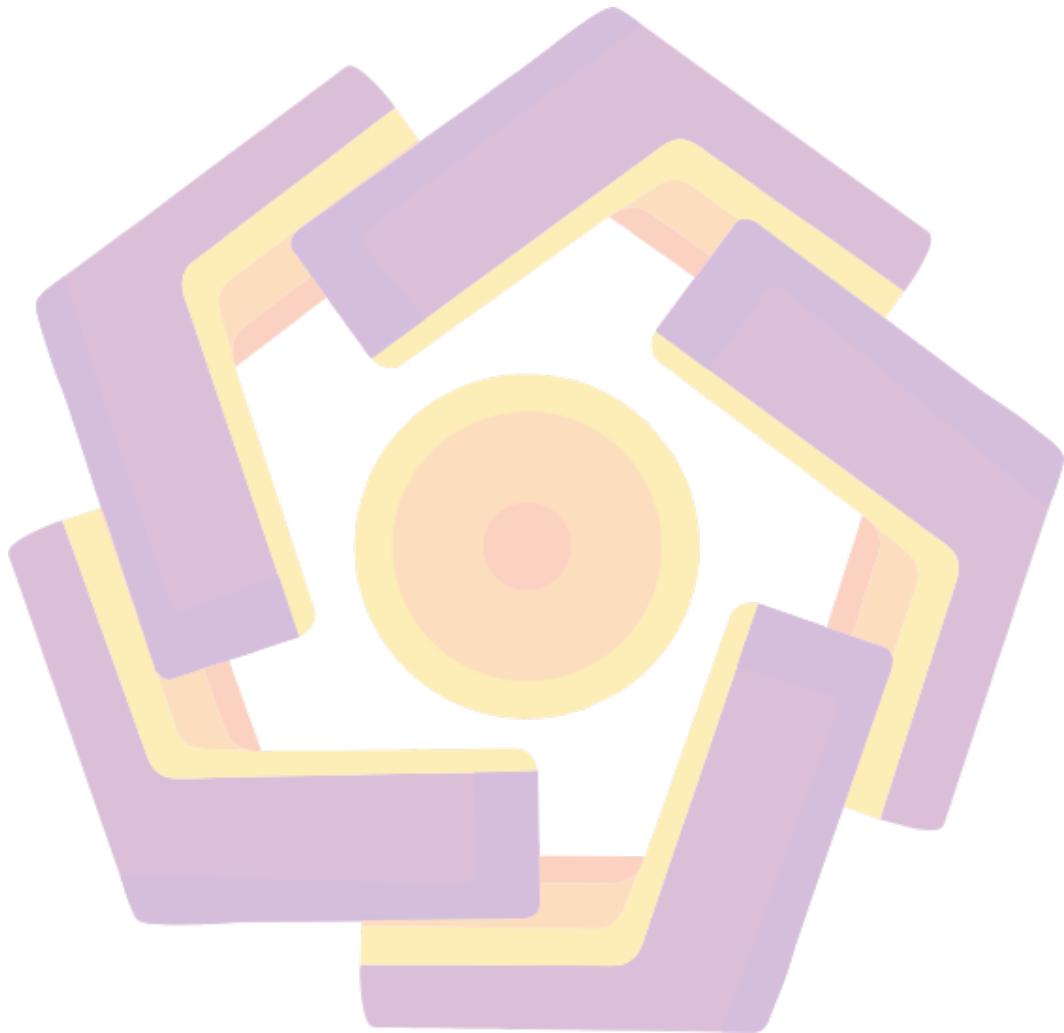
Gambar 4. 18 Sequence Diagram Ubah Data Desa	108
Gambar 4. 19 Sequence Diagram Hapus Data Desa	110
Gambar 4. 20 Sequence Diagram Data Bhabin	111
Gambar 4. 21 Sequence Diagram Cek Data Bhabin	112
Gambar 4. 22 Sequence Diagram Ubah Data Bhabin	114
Gambar 4. 23 Sequence Diagram Hapus Data Bhabin	115
Gambar 4. 24 Sequence Diagram Pengaduan Masyarakat	117
Gambar 4. 25 Sequence Diagram Tanggapan Pengaduan Masyarakat	118
Gambar 4. 26 Sequence Diagram Statistik Desa	119
Gambar 4. 27 Sequence Diagram Logout	120
Gambar 4. 28 Class Diagram	121
Gambar 4. 29 Database Tabel Desa	122
Gambar 4. 30 Database Tabel Bhabin	123
Gambar 4. 31 Database Tabel Pengaduan	124
Gambar 4. 32 Database Tabel Bhabin	125
Gambar 4. 33 Database Tabel User	126
Gambar 4. 34 Relasi Database	127
Gambar 4. 35 Perancangan Antarmuka Login	128
Gambar 4. 36 Perancangan Antarmuka Dashboard	129
Gambar 4. 37 Perancangan Antarmuka Tambah Data Desa	130
Gambar 4. 38 Perancangan Antarmuka Tambah Data Bhabin	131
Gambar 4. 39 Perancangan Antarmuka Laporan Bhabin	133
Gambar 4. 40 Perancangan Antarmuka Data Pengaduan Masyarakat	134
Gambar 4. 41 Perancangan Antarmuka Notifikasi Pengaduan Masyarakat	135
Gambar 4. 42 Perancangan Antarmuka Pengaduan Masyarakat	136
Gambar 4. 43 Perancangan Antarmuka Notifikasi Pengaduan Masyarakat	137
Gambar 4. 44 Perancangan Antarmuka Statistik Desa	138
Gambar 4. 45 Kode Program Desa	139
Gambar 4. 46 Kode Program Bhabin	140
Gambar 4. 47 Kode Program Pengaduan Masyarakat	141
Gambar 4. 48 Kode Program Laporan Bhabin	143

Gambar 4. 49 Halaman Beranda	144
Gambar 4. 50 Halaman Formulir Pengaduan	145
Gambar 4. 51 Halaman Cek Status Pengaduan	146
Gambar 4. 52 Halaman Login	147
Gambar 4. 53 Halaman Dashboard	147
Gambar 4. 54 Halaman Formulir Data Desa	149
Gambar 4. 55 Halaman Formulir Data Bhabin	151
Gambar 4. 56 Halaman Formulir Laporan Bhabin	152
Gambar 4. 57 Halaman Data Pengaduan Masyarakat	153
Gambar 4. 58 Perhitungan Presentase dan Mean Petugas	166
Gambar 4. 59 Presentase dan Mean Masyarakat	166
Gambar 4. 60 Presentase dan Mean Keseluruhan	166



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar Lampiran	171
Lampiran 2 Kuisisioner Penelitian	172
Lampiran 3 Wawancara Petugas Polsek	181
Lampiran 4 Wawancara Masyarakat	182
Lampiran 5 Dokumentasi	183



DAFTAR TABEL

Table 2. 1 Keaslian Penelitian	8
Table 4. 1 Use Case Login Petugas Polsek	50
Table 4. 2 Use Case Data Desa	53
Table 4. 3 Use Case Data Bhabin	56
Table 4. 4 Use Case Laporan Bhabin	59
Table 4. 5 Use Case Galeri	63
Table 4. 6 Use Case Informasi Edukasi	67
Table 4. 7 Use Case FAQ	70
Table 4. 8 Use Case Slider Beranda	74
Table 4. 9 Use Case Pengaduan Masyarakat	77
Table 4. 10 Use Case Master Informasi	80
Table 4. 11 Use Case Logout	83
Table 4. 12 Black Box Testing Fitur Login	154
Table 4. 13 Black Box Testing Data Desa	156
Table 4. 14 Black Box Testing Data Bhabin	157
Table 4. 15 Black Box Testing Pengaduan	158
Table 4. 16 Black Box Testing Pengaduan Masyarakat	159
Table 4. 17 Black Box Testing Laporan Bhabin	161
Table 4. 18 Black Box Testing Cek Status Pengaduan	162
Table 4. 19 Presentase dan Mean Petugas	165
Table 4. 20 Presentase dan Mean Masyarakat	166

DAFTAR SINGKATAN

Polsek Kayu Aro

UI

UML

PHP

MySQL

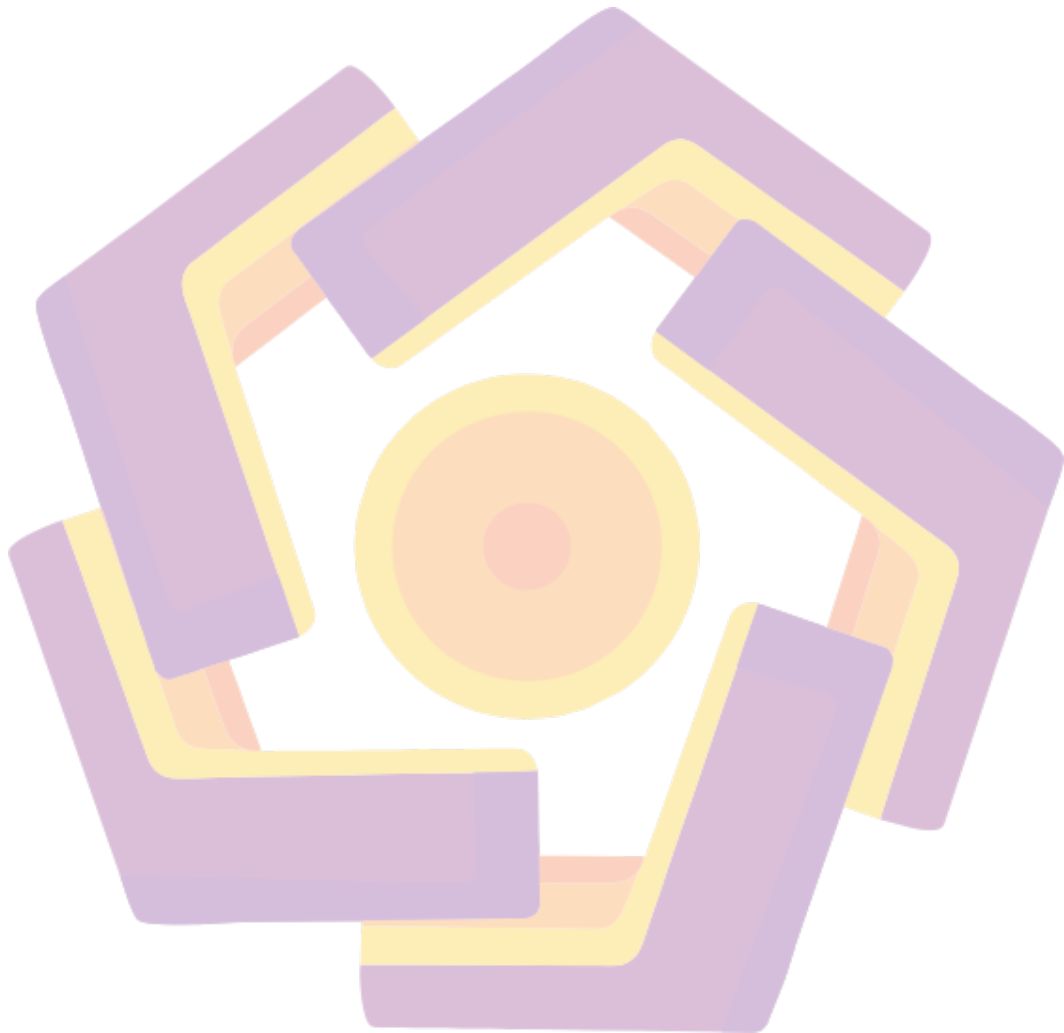
Kepolisian Sektor Kayu Aro

User Interface (Antarmuka Pengguna)

Unified Modeling Language

Hypertext Preprocessor

Structured Query Language (SQL Database)



INTISARI

Polsek Kayu Aro menghadapi tantangan dalam mengelola pengaduan masyarakat yang masih menggunakan cara-cara konvensional, seperti pengaduan langsung atau melalui telepon. Cara tersebut menghambat kecepatan penanganan, mengurangi transparansi dan menyulitkan pelacakan pengaduan. Hal tersebut berdampak pada rendahnya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, diperlukan solusi berupa sistem informasi pengaduan berbasis web yang dapat meningkatkan efisiensi, transparansi dan aksesibilitas dalam proses pengaduan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara, observasi dan dokumentasi untuk mengidentifikasi permasalahan yang ada. Berdasarkan hasil analisis kebutuhan, penelitian ini merancang dan mengembangkan sistem pengaduan berbasis web yang memiliki fitur-fitur utama yaitu Formulir Pengaduan Online, Pelacakan Status Pengaduan, Notifikasi Otomatis dan Statistik Pengaduan. Sistem ini diuji melalui pengujian fungsionalitas dan kepuasan pengguna dengan menggunakan metode Black Box Testing dan Skala Likert.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pengaduan berbasis web dapat meningkatkan efisiensi, mempercepat proses penanganan pengaduan dan memberikan transparansi yang lebih baik kepada masyarakat. Sistem ini dapat digunakan oleh Polsek Kayu Aro untuk mengelola pengaduan masyarakat secara efektif dan dapat diterapkan di instansi kepolisian lainnya. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui teknologi informasi.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pengaduan Berbasis Web, Transparansi, Efisiensi, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

Kayu Aro Police Station faces challenges in managing public complaints that still use conventional methods, such as direct complaints or via telephone. This method inhibits the speed of handling, reduces transparency and makes it difficult to track complaints. This has an impact on low public satisfaction with the services provided. Therefore, a solution is needed in the form of a web-based complaint information system that can improve efficiency, transparency and accessibility in the public complaint process.

This study uses a qualitative approach with interviews, observations and documentation to identify existing problems. Based on the results of the needs analysis, the study designed and developed a web-based complaint system that has the main features, namely, Online Complaint Form, Complaint Status Tracking, Automatic Notification and Complaint Statistics. This system was tested through functionality testing and user satisfaction using the Black Box Testing method and Likert Scale.

The results of the study indicate that the implementation of a web-based complaint system can improve efficiency, speed up the complaint handling process and provide better transparency to the public. This system can be used by Kayu Aro Police Station to manage public complaints effectively and can be applied in other police agencies. This research is expected to contribute to improving the quality of public services through information technology.

Keywords: Information System, Web-Based Complaints, Transparency, Efficiency, Public Services.