

**PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
WEBSITE MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL PADA
KALURAHAN PURWOBINANGUN**

TUGAS AKHIR



Disusun oleh:

HAJAR SUGIARSI	22.02.0805
MOHAMMAD DICKY DARMAWAN	22.02.0808
MOHD ASRUDI	22.02.0824

**PROGRAM DIPLOMA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2025

**PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
WEBSITE MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL PADA
KALURAHAN PURWOBINANGUN**

TUGAS AKHIR

Diajukan kepada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya Komputer pada jenjang Program Diploma – Program Studi Manajemen Informatika



Disusun oleh:

HAJAR SUGIARSI	22.02.0805
MOHAMMAD DICKY DARMAWAN	22.02.0808
MOHD ASRUDI	22.02.0824

**PROGRAM DIPLOMA
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA
YOGYAKARTA**

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL PADA KALURAHAN PURWOBINANGUN

yang dipersiapkan dan disusun oleh

Hajar Sugiarsi	22.02.0805
Mohammad Dicky Darmawan	22.02.0808
Mohd Asrudi	22.02.0824

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir
pada tanggal 09 Juni 2025

Dosen Pembimbing,



Dina Maulina, M.Kom

NIK. 190302250

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

PERANCANGAN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL PADA KALURAHAN PURWOBINANGUN

yang disusun dan diajukan oleh

Hajar Sugiarsi

22.02.0805

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada tanggal 29 Juli 2025

Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Lukman, S.Kom., M.Kom

NIK. 190302151

Yoga Pristyanto, S.Kom., M.Kom.

NIK. 190302412

Tanda Tangan



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer
Tanggal 29 Juli 2025

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusrini, M.Kom.

NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : Hajar Sugiarsi
NIM : 22.02.0805

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

**Perancangan Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Website
Menggunakan Framework Laravel Pada Kalurahan Purwobinangun**

Dosen Pembimbing : Dina Maulina, 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, 29 Juli 2025
Yang Menyatakan,



Hajar Sugiarsi
22.02.0805

HALAMAN MOTTO

Hajar Sugiarsi

“Allah tidak mengatakan hidup ini mudah. Tetapi Allah berjanji, bahwa

sesungguhnya Bersama kesulitan ada kemudahan

(QS. Al-Insyirah : 5-6)”.

Pada Akhirnya ini semua hanyalah permulaan

(Nadin Amizah)

Mohammad Dicky Darmawan

"No One Is Coming To Save You. This Life Is 100% Your Responsibility."

Mohd Asrudy

“It Does Not Matter How Slowly You Go As Long As You Do Not Stop”.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan syukur saya panjatkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya. Berkat izin dan pertolongan-Nya, Tugas Akhir ini akhirnya dapat saya selesaikan dengan baik. Dengan penuh rasa cinta, hormat, dan terima kasih, saya mempersembahkan karya ini kepada:

1. Kepada Allah SWT, sumber dari segala kekuatan, harapan, dan keteguhan hati. Atas limpahan rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, saya mampu melewati setiap tantangan, keraguan, dan kelelahan selama proses penyelesaian Tugas Akhir ini. Tanpa petunjuk dan izin-Nya, karya ini tidak akan pernah terwujud.
2. Kepada yang teristimewa papa dan mama yang tercinta yakni Papa Siho dan mama Hj.Wungai, yang namanya selalu saya sebut dalam setiap doa dan perjuangan. Terima kasih atas kasih sayang yang tulus, pengorbanan tanpa batas, dan doa yang tak pernah putus dari pagi hingga malam. Segala pencapaian ini adalah buah dari kerja keras dan cinta kalian yang tak ternilai. Semoga karya sederhana ini bisa menjadi persembahan kecil atas segala jerih payah dan cinta kalian selama ini.
3. Kepada dosen pembimbing saya Ibu Dina Maulina, M.Kom., yang luar biasa, atas bimbingan, arahan, dan kesabaran dalam membimbing saya selama proses pengerjaan Tugas Akhir ini. Terima kasih telah meluangkan waktu, pikiran, dan tenaga untuk membantu penulis berkembang dan menyempurnakan karya ini. Semoga ilmu dan bimbingan yang telah diberikan menjadi amal jariyah yang terus mengalir.
4. Kepada saudara-saudari Penulis Winiarsi, Sunarsi dan Nurul Fauzi serta keluarga besar, yang tak henti-hentinya memberikan semangat, perhatian, serta menjadi tempat saya kembali setiap kali semangat mulai goyah. Kehadiran kalian adalah penguat dan pengingat akan pentingnya arti kebersamaan dalam setiap langkah hidup.
5. Kepada Keponakan-keponakan tercinta Annora Rizqiah Ishak dan Annora Faizah Ishak, terimakasih atas kelucuan-kelucuan kalian yang membuat

penulis semangat dan selalu membuat penulis senang sehingga penulis semangat mengerjakan Tugas Akhir Ini sampai selesai.

6. Kepada seluruh dosen dan staf akademik di lingkungan kampus, yang telah memberikan ilmu, inspirasi, serta pengalaman belajar yang sangat berharga selama masa studi saya. Setiap mata kuliah, diskusi, dan bimbingan menjadi bagian penting dari proses tumbuh dan berkembang saya sebagai seorang mahasiswa.
7. Kepada teman-teman seperjuangan, Mohammad Dicky Darmawan dan Mohd Asrudi yang telah berjalan bersama, saling mendukung dalam suka dan duka. Terima kasih atas tawa, air mata, Kerja sama, serta semangat yang tak pernah padam. Kalian adalah bagian dari perjalanan luar biasa ini.
8. Kepada seseorang yang tak kalah penting yaitu Agil Nur Alam yang telah hadir sebagai teman berbagi dalam setiap langkah perjuangan ini, yang menjadi salah satu penyemangat karena selalu ada dalam suka maupun duka. Terimakasih telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal menemani dan mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengarkan keluh kesah, memberikan semangat untuk pantang menyerah.
9. Kepada bestie Penulis Dimas Yusuf Candra Mustofa dan Sukma Indah Rahmawati, yang tidak pernah berhenti menghibur dan selalu menyemangati.
10. Kepada diriku sendiri, Terima kasih telah bertahan. Untuk tidak menyerah meski terkadang ingin berhenti. Untuk terus bangkit meskipun jatuh berkali-kali. Perjalanan ini telah membentuk saya menjadi pribadi yang lebih kuat, lebih sabar, dan lebih menghargai setiap proses.

Hormat Saya,

Hajar Sugiarsi

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis haturkan ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, karunia, serta pertolongan-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Perancangan Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Menggunakan Framework Laravel Pada Kelurahan Purwobinangun.”**

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program D-3 Manajemen Informatika, Universitas Amikom Yogyakarta.

Penyelesaian Tugas Akhir ini tentu tidak lepas dari dukungan berbagai pihak yang telah memberikan dorongan moral, spiritual, serta bimbingan dan ilmu pengetahuan yang sangat berarti bagi penulis. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, MM selaku rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Kusrini, M.Kom. selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Akhmad Dahlan, M.Kom. selaku ketua program studi D-3 Manajemen Informatika Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Dina Maulina, M.Kom. selaku dosen pembimbing yang telah membantu dan membimbing penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.
5. Bapak Yudy Ary Wardana, SE selaku selaku Kamituwa atas bimbingannya.
6. Teman-teman yang telah memberikan saran, motivasi, dan dukungan.
7. Semua pihak yang bersangkutan yang telah membantu dalam penyusunan tugas akhir ini baik secara langsung maupun tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih memiliki banyak kekurangan. Keterbatasan dalam hal pengetahuan dan kemampuan menjadi salah satu faktor utama yang mempengaruhi ketidaksempurnaan tersebut. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan adanya saran dan kritik yang membangun guna perbaikan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat serta menjadi dasar untuk pengembangan lebih lanjut.

Yogyakarta, 09 Juni 2025

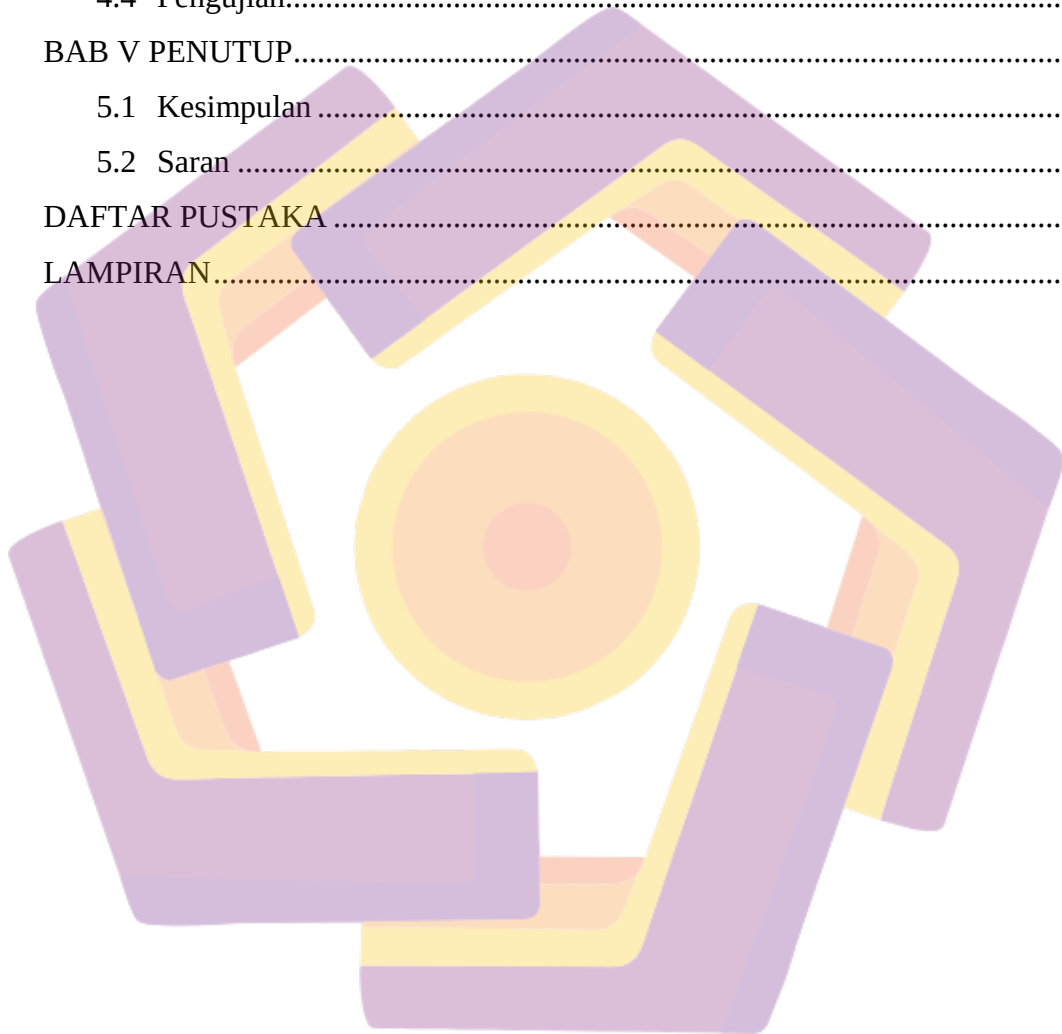
Hajar

Sugiarsi

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN PENGESAHAN.....	v
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	vi
HALAMAN MOTTO	vii
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	viii
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR Singakatan.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
INTISARI.....	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Batasan Masalah	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1 Referensi	5
2.2 Landasan Teori.....	9
BAB III Metodologi penelitian	22
3.1 Pendefinisian Permasalahan.....	22
3.2 Analisis Kebutuhan.....	32
3.3 Perancangan system.....	36

3.4 Perancangan Tampilan.....	50
BAB IV hasil DAN PEMBAHASAN	58
4.1 Implementasi Database	58
4.2 Implementasi Tabel.....	58
4.3 Implementasi Interface.....	60
4.4 Pengujian.....	76
BAB V PENUTUP.....	81
5.1 Kesimpulan	81
5.2 Saran	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	86



DAFTAR TABEL

<i>Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian.....</i>	6
<i>Tabel 2. 2 Simbol ERD.....</i>	15
<i>Tabel 2. 3 Simbol Use Case Diagram.....</i>	17
<i>Tabel 2. 4 Simbol Activity Diagram.....</i>	17
<i>Tabel 2. 5 Simbol Sequence Diagram.....</i>	18
<i>Tabel 2. 6 Simbol Class Diagram.....</i>	20
<i>Tabel 3. 1 Wawancara.....</i>	22
<i>Tabel 3. 2 Arti Slogan Kalurahan Purwobinangun.....</i>	25
<i>Tabel 3. 3 Masalah Pada Obyek Penelitian.....</i>	31
<i>Tabel 3. 4 Daftar Solusi.....</i>	31
<i>Tabel 3. 5 Kebutuhan Fungsional.....</i>	33
<i>Tabel 3. 6 Kebutuhan Hardware.....</i>	33
<i>Tabel 3. 7 Kebutuhan Software.....</i>	33
<i>Tabel 3. 8 Kebutuhan Brainware.....</i>	34
<i>Tabel 3. 9 Pengaduan.....</i>	37
<i>Tabel 3. 10 User.....</i>	38
<i>Tabel 3. 11 Tanggapan.....</i>	38
<i>Tabel 4. 1 Pengujian.....</i>	83

DAFTAR GAMBAR

<i>Gambar 2. 1 Metode Waterfall</i>	<i>13</i>
<i>Gambar 3. 1 Logo Kalurahan Purwobinangun</i>	<i>24</i>
<i>Gambar 3. 2 Struktur Organisasi kalurahan Purwobinangun</i>	<i>30</i>
<i>Gambar 3. 3 Alur Penelitian.....</i>	<i>34</i>
<i>Gambar 3. 4 Entity Relationship Diagram</i>	<i>36</i>
<i>Gambar 3. 5 Use Case Diagram.....</i>	<i>39</i>
<i>Gambar 3. 6 Activity Diagram Admin Login</i>	<i>42</i>
<i>Gambar 3. 7 Activity Daigram input tanggapan</i>	<i>43</i>
<i>Gambar 3. 8 Activity Daigram Delete data admin</i>	<i>44</i>
<i>Gambar 3. 9 Activity Daigram Login user.....</i>	<i>45</i>
<i>Gambar 3. 10 Activity Daigram input data laporan user</i>	<i>46</i>
<i>Gambar 3. 11 Sequence Diagram Login Admin</i>	<i>47</i>
<i>Gambar 3. 12 Sequence Diagram Admin</i>	<i>48</i>
<i>Gambar 3. 13 Sequence Diagram Login User.....</i>	<i>49</i>
<i>Gambar 3. 14 Sequence Diagram User</i>	<i>50</i>
<i>Gambar 3. 15 Class Diagram</i>	<i>51</i>
<i>Gambar 3. 16 Low fidelity home.....</i>	<i>51</i>
<i>Gambar 3. 17 Low fidelity halaman home "Tentang Kami"</i>	<i>52</i>
<i>Gambar 3. 18 Low fidelity halaman home "tata cara"</i>	<i>52</i>
<i>Gambar 3. 19 Low fidelity ragister user.....</i>	<i>53</i>
<i>Gambar 3. 20 Low fidelity login user dan admin</i>	<i>53</i>
<i>Gambar 3. 21 Low fidelity form laporan user</i>	<i>54</i>
<i>Gambar 3. 22 Low fidelity halaman data pengaduan (user)</i>	<i>54</i>
<i>Gambar 3. 23 Low fidelity halaman detail pengaduan (user)</i>	<i>55</i>
<i>Gambar 3. 24 Low fidelity dasbiard (user role admin)</i>	<i>55</i>
<i>Gambar 3. 25 Low fidelity halaman detail pengaduan (user role admin).....</i>	<i>56</i>
<i>Gambar 3. 26 Low fidelity halaman detail pengaduan (user role admin).....</i>	<i>56</i>
<i>Gambar 3. 27 Low fidelity halaman data masyarakat (user role admin).....</i>	<i>57</i>

Gambar 3. 28 Low fidelity halaman data petugas (user role admin)..... 57

Gambar 3. 29 Low fidelity halaman data laporan (user role admin)..... 58

Gambar 4. 1 Pembuatan Database 64

Gambar 4. 2 Tabel Users 65

Gambar 4. 3 Tabel Pengaduan 65

Gambar 4. 4 Tabel Tanggapan 66

Gambar 4. 5 Tampilan Home 66

Gambar 4. 6 Tampilan Tentang Kami 67

Gambar 4. 7 Tampilan Tata Cara 68

Gambar 4. 8 Tampilan Register User 69

Gambar 4. 9 Tampilan Login User dan Admin 70

Gambar 4. 10 Tampilan Form Laporan 71

Gambar 4. 11 Tampilan Data Pengaduan (User Masyarakat) 72

Gambar 4. 12 Tampilan Detail Pengaduan (User Masyarakat) 73

Gambar 4. 13 Detail Pengaduan (User Masyarakat)..... 74

Gambar 4. 14 Tampilan Dashboard (User Role Admin)..... 75

Gambar 4. 15 Tampilan Detail Pengaduan (User Role Admin)..... 77

Gambar 4. 16 Tampilan Detail Pengaduan (User Role Admin)..... 77

Gambar 4. 17 Tampilan Detail Pengaduan (User Role Admin)..... 78

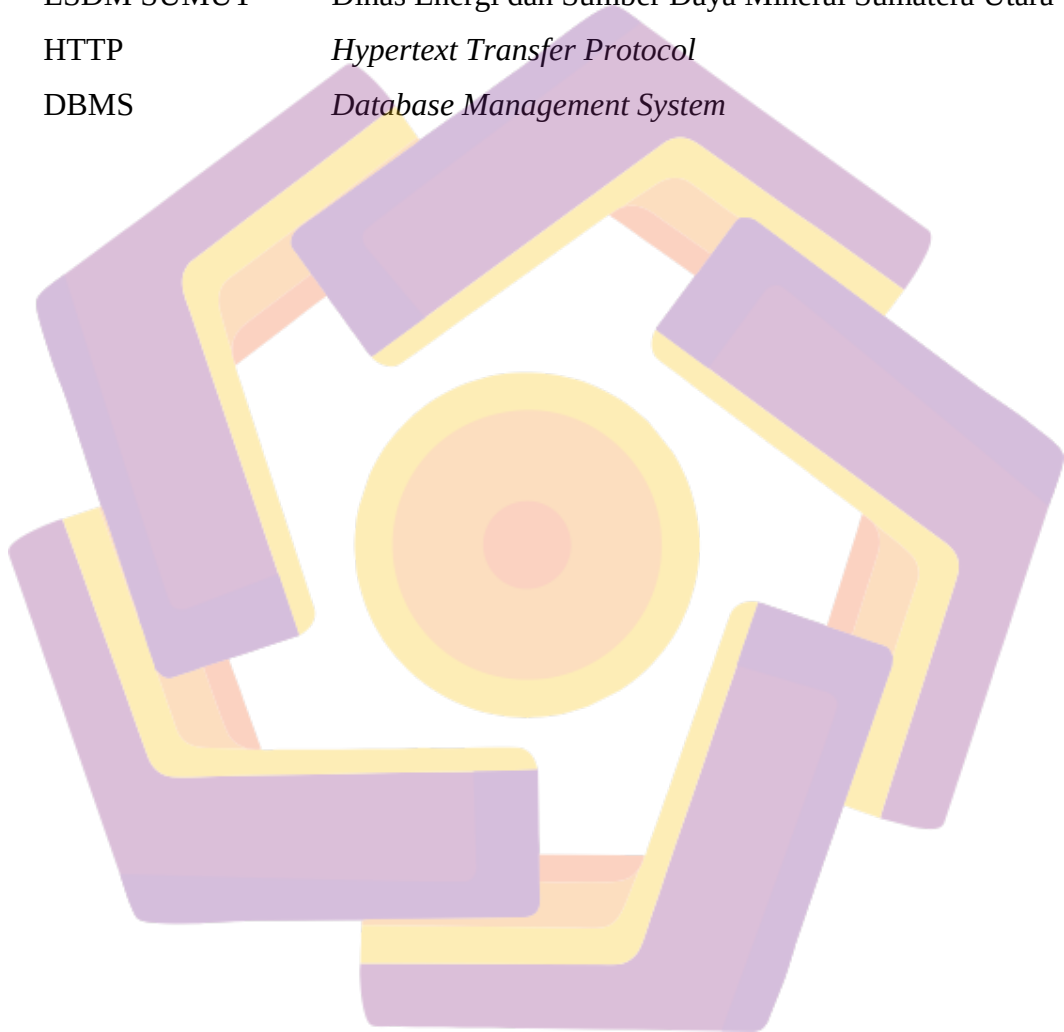
Gambar 4. 18 Tampilan Data Masyarakat..... 79

Gambar 4. 19 Tampilan Data Petugas 80

Gambar 4. 20 Tampilan Data Laporan 81

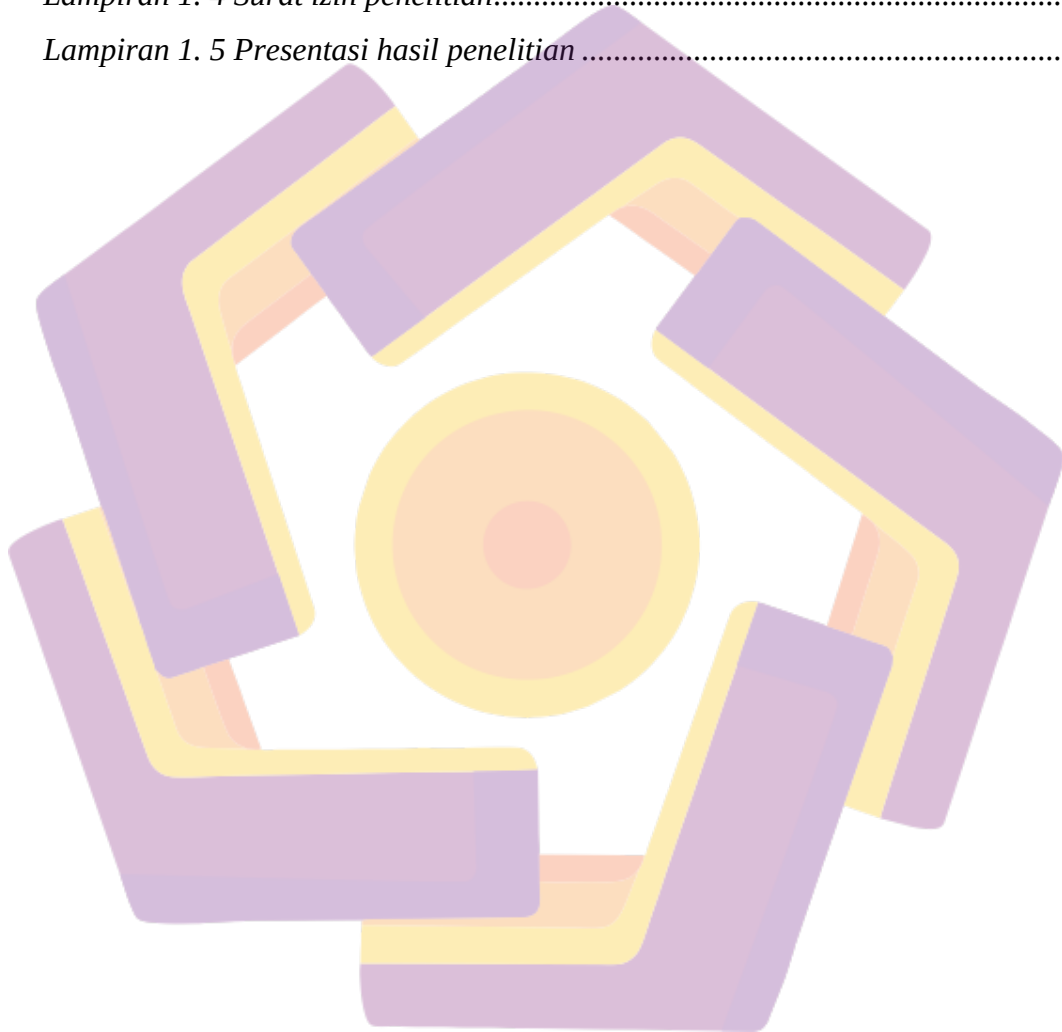
DAFTAR SINGKATAN

UML	<i>Unified Modeling Language</i>
ERD	<i>Entity Reational Diagram</i>
UMKM	Usaha Mikro, Kecil, dan Menengah
ESDM SUMUT	Dinas Energi dan Sumber Daya Mineral Sumatera Utara
HTTP	<i>Hypertext Transfer Protocol</i>
DBMS	<i>Database Management System</i>



DAFTAR LAMPIRAN

<i>Lampiran 1. 1 Pengaduan Melalui Whathapp</i>	87
<i>Lampiran 1. 2 Surat penunjukkan dosen.....</i>	88
<i>Lampiran 1. 3 Surat penunjukan dosen</i>	88
<i>Lampiran 1. 4 Surat izin penelitian.....</i>	89
<i>Lampiran 1. 5 Presentasi hasil penelitian</i>	90



INTISARI

Kalurahan Purwobinangun menghadapi permasalahan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang masih bersifat manual, seperti penggunaan WhatsApp dan pencatatan kertas, sehingga berdampak pada efisiensi pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pengaduan masyarakat berbasis website sebagai solusi digital yang lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Waterfall Model, yang terdiri dari tahapan analisis kebutuhan, desain sistem, implementasi, dan pengujian. Sistem dikembangkan menggunakan framework Laravel sebagai backend, Tailwind CSS dan Bootstrap sebagai frontend, serta MySQL sebagai basis data. Pengujian dilakukan dengan metode Black Box untuk memastikan fungsi berjalan sesuai dengan rancangan.

Hasil dari penelitian ini adalah sebuah website pengaduan masyarakat yang memungkinkan masyarakat melakukan pelaporan secara daring, melihat perkembangan aduan, serta memungkinkan admin kalurahan mengelola tanggapan secara sistematis. Dengan adanya sistem ini, proses pengelolaan aduan menjadi lebih cepat, terdokumentasi, dan dapat meningkatkan kepuasan layanan publik di Kalurahan Purwobinangun.

Kata kunci: Pengaduan masyarakat, Website, Laravel, Kalurahan, Waterfall

ABSTRACT

Kalurahan Purwobinangun is facing challenges in managing community complaints, which are still handled manually using WhatsApp and paper records, resulting in inefficiencies in public service. Therefore, this study aims to design a web-based complaint system as a digital solution that is more efficient, transparent, and accessible for citizens.

This research employs the Waterfall Model methodology, consisting of requirement analysis, system design, implementation, and testing. The system is developed using the Laravel framework for the backend, Tailwind CSS and Bootstrap for the frontend, and MySQL as the database. The system functionality was tested using the Black Box method.

The result of this research is a web-based complaint system that enables citizens to submit reports online, track the status of complaints, and allows the village administration to manage responses systematically. This system improves the speed and documentation of complaint handling, thus enhancing public service satisfaction in Kalurahan Purwobinangun.

Keywords: Public complaints, Website, Laravel, Village administration, Waterfall