

**PEMBUATAN WEBSITE LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MENGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL DI KALURAHAN  
SINDUMARTANI**

**TUGAS AKHIR**



Disusun oleh:

**Muhammad Akhyaru Fatah Al Bahjah      23.02.0932**

**Muhammad Karno Agustyawan      23.02.0992**

**PROGRAM DIPLOMA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2026**

**PEMBUATAN WEBSITE LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MENGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL DI KALURAHAN  
SINDUMARTANI**

**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:

**Muhammad Akhyaru Fatah Al Bahjah      23.02.0932**

**Muhammad Karno Agustyan                23.02.0992**

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

**2026**

## HALAMAN PERSETUJUAN

### TUGAS AKHIR

#### PEMBUATAN WEBSITE LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MENGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL DI KALURAHAN SINDUMARTANI

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Muhammad Akhyaru Fatah Al Bahjah** 23.02.0932

**Muhammad Karno Agustyawan** 23.02.0992

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir  
pada tanggal 09 Januari 2026

**Dosen Pembimbing,**



**M. Nuraminudin, M.Kom**  
**NIK. 190302408**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

**PEMBUATAN WEBSITE LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MENGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL DI KALURAHAN  
SINDUMARTANI**

yang disusun dan diajukan oleh

**Muhammad Akhyaru Fatah Al Bahjah**

**23.02.0932**

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 18 februari 2026

**Susunan Dewan Penguji**

**Nama Penguji**

**Lilis Dwi Farida, S.Kom., M.Eng.**

**NIK. 190302288**

**Melany Mustika Dewi, S.Kom., M.Kom.**

**NIK. 190302455**

**Tanda Tangan**



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer  
Tanggal 18 februari 2026

**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER**



**Prof. Dr. Kusrini, M.Kom.**

**NIK. 190302106**

## HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

**Nama mahasiswa : Muhammad Akhyaru Fatah Al Bahjah**  
**NIM : 23.02.0932**

Menyatakan bahwa Tugas Akhir dengan judul berikut:

### **PEMBUATAN WEBSITE LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT ONLINE MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL DI KALURAHAN SINDUMARTANI**

Dosen Pembimbing : M. NurAminudin, 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, <tanggal ujian tugas akhir>

Yang Menyatakan,



Muhammad Akhyaru Fatah Al Bahjah

## HALAMAN MOTTO

*“Sesungguhnya setelah kesulitan pasti ada kemudahan. Maka, tenanglah dan terus melangkah.”*

(QS. Al-Insyirah: 6)

*“Mereka yang tidak mampu mengakui dirinya sendiri, pada akhirnya akan gagal.”*

— Uchiha Itachi

*“Ketika seseorang belajar mencintai, ia juga harus siap menanggung kebencian.”*

*“Hal yang paling berharga yang bisa Anda miliki adalah kemampuan untuk mengendalikan waktu Anda sendiri.”*

— Warren Buffet

*“Jangan takut gagal, takutlah jika Anda tidak mencoba sama sekali. Kegagalan hanya menyisakan pelajaran, tapi penyesalan akan menghantui selamanya.”*

— Jeff Bezos

*“Tak peduli seberapa gelap malamnya, pada akhirnya fajar akan tetap datang.”*

— Uchiha Itachi

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur ke hadirat Allah SWT atas limpahan rahmat, kesehatan, dan kekuatan-Nya, sehingga karya ini dapat terselesaikan dengan baik. Karya ini saya persembahkan kepada:

1. Ayah dan Ibu tercinta, yang selalu menjadi alasan terbesar untuk tidak menyerah. Doa dan cinta kalian adalah bahan bakar utama dalam setiap langkah saya.
2. Diri saya sendiri, yang terus berjuang di saat dunia terasa berat — terima kasih telah bertahan sejauh ini.
3. Bapak NurAminudin, M.Kom., selaku dosen pembimbing, atas bimbingan, ilmu, dan kesabarannya selama proses penyusunan karya ini.
4. Rekan satu tim dan sahabat dekat, yang tidak hanya membantu, tetapi juga mengingatkan arti kolaborasi dan persahabatan sejati.
5. Almamater dan seluruh dosen Manajemen Informatika, tempat saya belajar arti inovasi, dan tanggung jawab.
6. Setiap orang yang pernah memberi inspirasi, dukungan, dan doa, yang mungkin tak sempat disebut satu per satu — karya ini adalah bentuk terima kasih saya kepada kalian semua.

*“Karya ini bukan akhir dari perjalanan, melainkan awal dari babak baru untuk terus belajar, tumbuh, dan memberi manfaat.”*

Hormat saya,



Muhammad Akhyaru Fatah Al Bahjah

## KATA PENGANTAR

Segala puji serta rasa syukur penulis panjatkan ke hadirat **Allah SWT** atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya. Berkat pertolongan-Nya, penulis akhirnya dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“Pembuatan Website Layanan Pengaduan Masyarakat Online Menggunakan Framework Laravel Di Kalurahan Sindumartani”**.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat guna menyelesaikan studi pada **Program Diploma III Manajemen Informatika, Universitas Amikom Yogyakarta**.

Penyelesaian karya ini tentu tidak lepas dari dukungan, doa, dan bantuan dari berbagai pihak yang telah memberikan semangat, arahan, serta ilmu yang sangat berharga bagi penulis. Dengan penuh rasa hormat dan kerendahan hati, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M., selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Kusri, 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. Bapak Nuraminudin, M.Kom., selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan, dan arahan berharga selama proses penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Ibu Murni, S.E., selaku *Carik*, atas arahan dan dukungan yang telah diberikan.
6. Rekan-rekan seperjuangan, atas semangat, motivasi, serta bantuan yang turut memperlancar penyusunan karya ini.
7. Seluruh pihak lain yang secara langsung maupun tidak langsung telah membantu dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Keterbatasan pengalaman dan wawasan menjadi salah satu kendala dalam penyusunannya. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan di masa mendatang.

Akhir kata, penulis berharap semoga karya ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan menjadi dasar pengembangan penelitian berikutnya.

Yogyakarta, 09 Januari 2026



Muhammad Akhyaru Fatah Al Bahjah



## DAFTAR ISI

|                                            |      |
|--------------------------------------------|------|
| HALAMAN PERSETUJUAN.....                   | ii   |
| HALAMAN PENGESAHAN .....                   | iii  |
| HALAMAN MOTTO .....                        | v    |
| HALAMAN PERSEMBAHAN .....                  | vi   |
| KATA PENGANTAR.....                        | vii  |
| DAFTAR ISI .....                           | viii |
| DAFTAR TABEL.....                          | xi   |
| DAFTAR GAMBAR.....                         | xii  |
| DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL.....           | xiii |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                       | xiv  |
| INTISARI .....                             | xv   |
| ABSTRACT.....                              | xvi  |
| 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.....                | 4    |
| 1.6 Sistematika Penulisan .....            | 4    |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....               | 6    |
| 2.1 Referensi.....                         | 6    |
| 2.2 Landasan Teori .....                   | 9    |
| 2.2.1 Sistem Informasi .....               | 9    |
| 2.2.2 Pelayanan Publik .....               | 9    |
| 2.2.3 Website .....                        | 10   |
| 2.2.4 Sistem Pengaduan Masyarakat .....    | 10   |
| 2.2.6 Framework Laravel .....              | 11   |
| 2.2.7 Database MySQL .....                 | 11   |
| 2.2.8 Unified Modeling Language (UML)..... | 11   |

|                                                                           |    |
|---------------------------------------------------------------------------|----|
| 2.2.9 Black-Box Testing.....                                              | 20 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....                                       | 22 |
| 3.1 Pendefinisian Permasalahan .....                                      | 22 |
| 3.1.1 Visi dan Misi.....                                                  | 23 |
| Visi.....                                                                 | 23 |
| 3.1.2 Struktur Organisasi.....                                            | 23 |
| 3.1.3 Wawancara .....                                                     | 24 |
| 3.1.4 Solusi yang Diusulkan.....                                          | 25 |
| 3.1.5 Pengamatan (Observasi) .....                                        | 25 |
| 3.1.6 Studi Literatur.....                                                | 26 |
| 3.1.7 Tinjauan umum .....                                                 | 26 |
| 3.1.8 Deskripsi Masalah .....                                             | 27 |
| 3.2 Analisis Kebutuhan.....                                               | 28 |
| 3.2.1 Kebutuhan Fungsional.....                                           | 28 |
| 3.2.2 Kebutuhan Non Fungsional .....                                      | 29 |
| 3.3 Alur penelitian.....                                                  | 31 |
| 3.4 Perancangan system.....                                               | 32 |
| 3.4.1 Use Case Diagram .....                                              | 33 |
| 3.4.2 Flowchart.....                                                      | 35 |
| 3.4.3 Activity Diagram .....                                              | 36 |
| 3.4.4 Sequence Diagram.....                                               | 38 |
| 3.5 Aktor yang Terlibat dalam Sistem.....                                 | 40 |
| 3.5.1 Warga .....                                                         | 40 |
| 3.5.2 Admin .....                                                         | 40 |
| 3.5.3 Pelaksana .....                                                     | 41 |
| 3.6 Use Case yang Terdapat pada Sistem.....                               | 41 |
| 3.6.1 Login.....                                                          | 41 |
| 3.6.2 Mengirim Aduan (Warga) .....                                        | 41 |
| 3.6.3 Melihat Status Aduan (Pantau Aduan) - (Warga) .....                 | 41 |
| 3.6.4 Mengelola User (Admin & Pelaksana) - (Admin).....                   | 41 |
| 3.6.5 Melihat Daftar Aduan (Admin).....                                   | 42 |
| 3.6.6 Mengubah Status Aduan (diproses/selesai) - (Admin & Pelaksana)..... | 42 |
| 3.6.7 Memberi Tanggapan (Admin & Pelaksana) .....                         | 42 |
| 3.6.8 Mengunduh Laporan Aduan (PDF) - (Admin).....                        | 42 |

|                                                       |    |
|-------------------------------------------------------|----|
| 3.6.9 Melihat Aduan yang Dibebankan (Pelaksana) ..... | 42 |
| 3.5.5 Rancangan Tampilan Antarmuka.....               | 42 |
| 3.6 Implementasi Teknis .....                         | 43 |
| 3.7 Pengujian Sistem .....                            | 43 |
| BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....                     | 44 |
| 4.1 Implementasi Database.....                        | 44 |
| 4.2 Implementasi Tabel .....                          | 44 |
| 4.2.1 Tabel User.....                                 | 44 |
| 4.2.2 Tabel Aduan.....                                | 46 |
| 4.2.3 Tabel Tanggapans.....                           | 47 |
| 4.3 Implementasi wireframe.....                       | 48 |
| 4.3.1 Wireframe halaman Home.....                     | 48 |
| 4.3.2 Wireframe halaman Pantau.....                   | 49 |
| 4.3.2 Wireframe halaman Pengaduan.....                | 50 |
| 4.4 Tampilan hasil implementasi.....                  | 52 |
| 4.4.1 Implementasi halaman login.....                 | 52 |
| 4.4.2 Implementasi halaman home .....                 | 53 |
| 4.4.3 Implementasi halaman pengaduan .....            | 54 |
| 4.4.4 Implementasi halaman pantau aduan.....          | 55 |
| 4.4.5 Implementasi halaman aduan .....                | 56 |
| 4.5 Keunggulan Sistem .....                           | 56 |
| 4.6 Keterbatasan Sistem .....                         | 56 |
| 4.7 Evaluasi dan Analisis .....                       | 57 |
| 4.8 Pengujian.....                                    | 57 |
| BAB V .....                                           | 61 |
| PENUTUP .....                                         | 61 |
| 5.1 Kesimpulan.....                                   | 61 |
| 5.2 Saran.....                                        | 61 |
| DAFTAR PUSTAKA.....                                   | 62 |
| LAMPIRAN .....                                        | 65 |

## DAFTAR TABEL

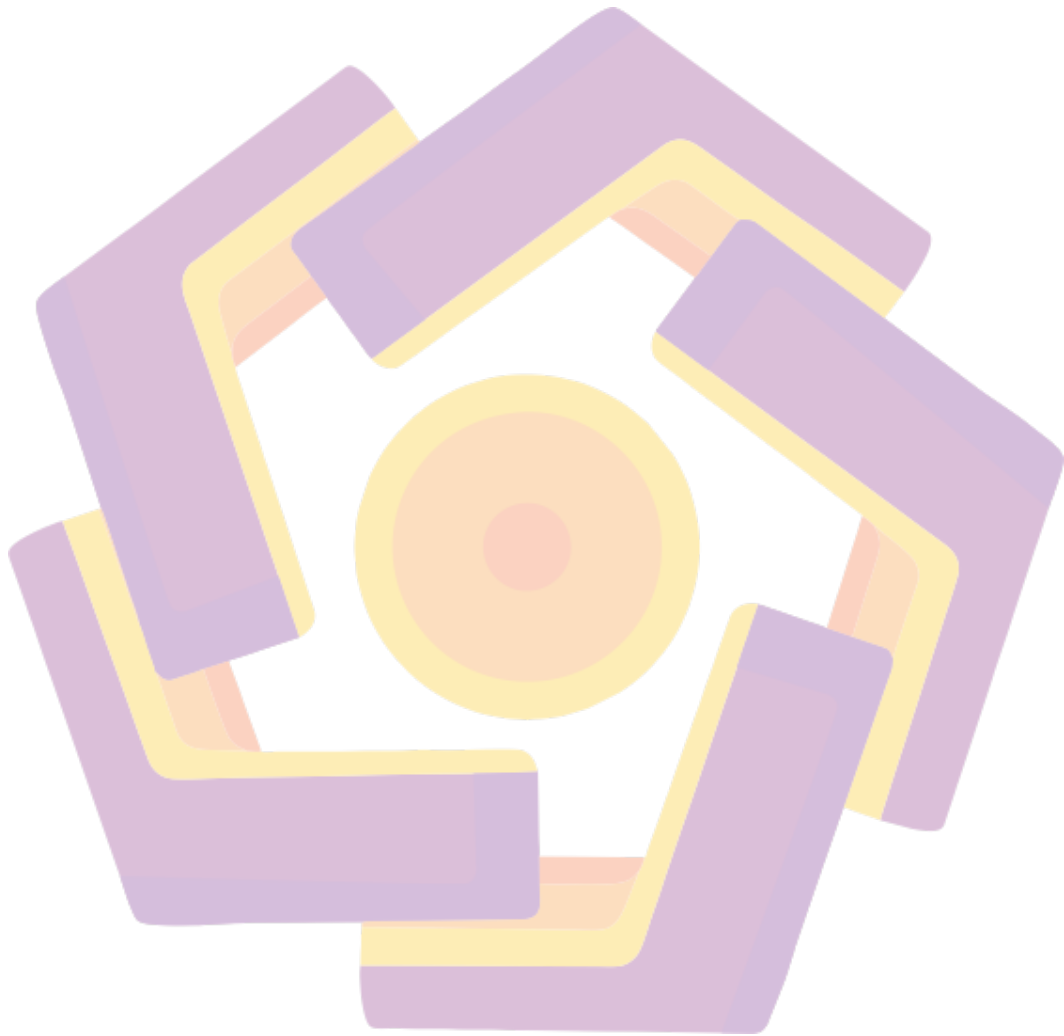
|                                               |    |
|-----------------------------------------------|----|
| Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian.....       | 7  |
| Tabel 2. 2 Simbol Use Cse Diagram.....        | 12 |
| Tabel 2. 3 Simbol Activity Diagram.....       | 13 |
| Tabel 2. 4 Simbol Flowchart.....              | 15 |
| Tabel 2. 5 Simbol Sequence.....               | 16 |
| Tabel 2. 6 Simbol ERD .....                   | 18 |
| Tabel 2. 7 Simbol Class Diagram .....         | 19 |
| Tabel 3. 1 Masalah Pada Obyek Penelitian..... | 24 |
| Tabel 3. 2 Daftar Solusi .....                | 25 |
| Tabel 3. 3 Masalah Pada Obyek Penelitian..... | 28 |
| Tabel 3. 4 Kebutuhan Hardware .....           | 29 |
| Tabel 3. 5 Kebutuhan Software.....            | 29 |
| Tabel 3. 6 Kebutuhan Brainware .....          | 30 |
| Tabel 4. 1 Pengujian.....                     | 57 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                              |    |
|--------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3. 1 Logo Kalurahan Sindumartani .....                | 22 |
| Gambar 3. 2 Struktur Organisasi kalurahan Sindumartani ..... | 23 |
| Gambar 3. 3 Alur Penelitian.....                             | 31 |
| Gambar 3. 4 Entity Relationship Diagram.....                 | 33 |
| Gambar 3. 5 Use Case Diagram.....                            | 34 |
| Gambar 3. 6 Flowchart Admin.....                             | 35 |
| Gambar 3. 7 Activity Diagram User Login.....                 | 36 |
| Gambar 3. 8 Activity Diagram Membuat Aduan.....              | 37 |
| Gambar 3. 9 Sequence Diagram Login.....                      | 38 |
| Gambar 3. 10 Sequence Diagram Warga.....                     | 39 |
| Gambar 4. 1 Pembuatan Database .....                         | 44 |
| Gambar 4. 2 Tabel User .....                                 | 45 |
| Gambar 4. 3 Tabel Aduan .....                                | 46 |
| Gambar 4. 4 Tabel Tanggapans .....                           | 47 |
| Gambar 4. 5 Wireframe Halaman Penghaduan.....                | 48 |
| Gambar 4. 6 Wireframe Halaman Pantau .....                   | 50 |
| Gambar 4. 7 Wireframe Halaman Pengaduan.....                 | 51 |
| Gambar 4. 8 Tampilan Login Admin dan Pelaksana .....         | 52 |
| Gambar 4. 9 Tampilan Home.....                               | 53 |
| Gambar 4. 10 Pengaduan Masyarakat.....                       | 54 |
| Gambar 4. 11 Tampilan Pantau Aduan .....                     | 55 |
| Gambar 4. 12 Tampilan Aduan Warga .....                      | 56 |

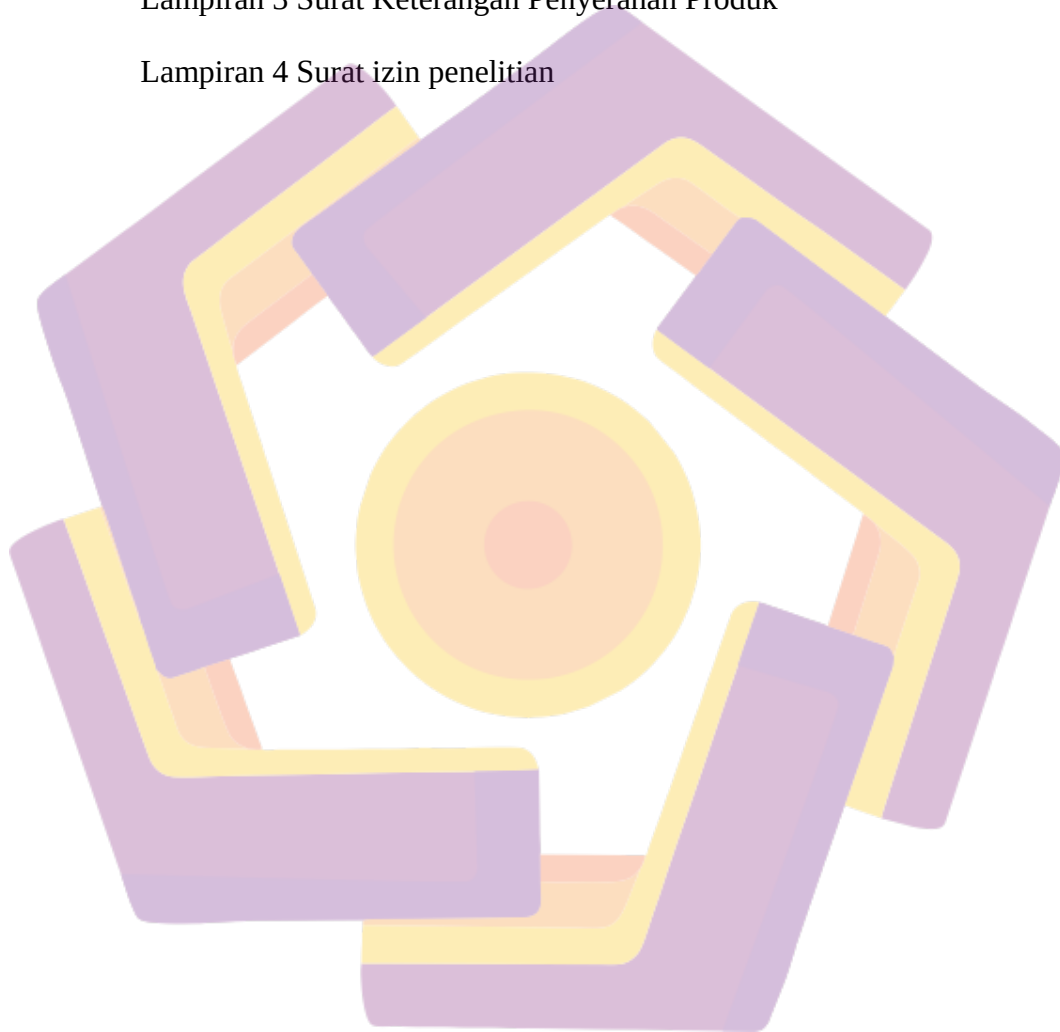
## DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

|     |                           |
|-----|---------------------------|
| UML | Unfied Modeling Language  |
| ERD | Entity Reational Diagram  |
| MVC | Model-View-Controller     |
| SQL | Structured Query Language |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                |    |
|------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1 Implementasi Coding (Update Status) | 68 |
| Lampiran 2 Presentasi hasil penelitian         | 68 |
| Lampiran 3 Surat Keterangan Penyerahan Produk  | 69 |
| Lampiran 4 Surat izin penelitian               | 70 |



## INTISARI

Kalurahan Sindumartani menghadapi permasalahan dalam pengelolaan pengaduan masyarakat yang masih dilakukan secara manual, seperti melalui WhatsApp dan pencatatan kertas, sehingga menghambat efisiensi dan akurasi pelayanan publik. 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, perancangan sistem, implementasi, dan pengujian. Sistem ini dikembangkan menggunakan framework Laravel 11 sebagai backend, Tailwind CSS sebagai frontend, serta MySQL sebagai basis data. Pengujian dilakukan menggunakan metode Black Box untuk memastikan seluruh fungsi berjalan sesuai dengan rancangan.

Hasil dari penelitian ini berupa website pengaduan masyarakat yang memungkinkan warga Kalurahan Sindumartani untuk menyampaikan laporan secara daring, memantau perkembangan aduan, serta membantu admin kalurahan dalam mengelola tanggapan secara sistematis. Dengan adanya sistem ini, proses pengelolaan aduan menjadi lebih cepat, terdokumentasi, dan dapat meningkatkan kualitas serta kepuasan layanan publik di Kalurahan Sindumartani.

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



## **ABSTRACT**

*Sindumartani Village faces several challenges in managing public complaints, which are still handled manually through platforms such as WhatsApp and paper-based records. This manual process leads to inefficiencies and inaccuracies in public service delivery. Therefore, this study aims to design a web-based public complaint system as a digital solution that is more efficient, transparent, and easily accessible to the community.*

*The research employs the Waterfall Model methodology, consisting of several stages: requirements analysis, system design, implementation, and testing. The system was developed using the Laravel framework for the backend, Tailwind CSS for the frontend, and MySQL as the database. Testing was conducted using the Black Box method to ensure that all features function according to the design specifications.*

*The result of this study is a public complaint website that enables the residents of Sindumartani Village to submit reports online, monitor the progress of their complaints, and allows village administrators to manage responses systematically. The implementation of this system has made the complaint management process faster, more organized, and well-documented, thereby improving the quality and satisfaction of public services in Sindumartani Village.*

*Keywords: Public Complaint, Website, Laravel, Village, Waterfall*