

**PEMBUATAN WEBSITE LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
ONLINE MENGGUNAKAN 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
ONLINE MENGGUNAKAN 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 Agustyawan	23.02.0992

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

HALAMAN PERSETUJUAN

HALAMAN PERSETUJUAN

TUGAS AKHIR

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

yang dipersiapkan dan disusun oleh

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

HALAMAN PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

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

yang disusun dan diajukan oleh
Muhammad Karno Agustyawan 23.02.0992
Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji
pada tanggal 19 Februari 2026

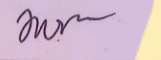
Susunan Dewan Penguji

Nama Penguji

Akhmad Dahlan, S.Kom., M.Kom
NIK. 190302174

Dewi Anisa Istiqomah, S. Pd., M.Cs
NIK. 190302483

Tanda Tangan



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer
Tanggal 19 Februari 2026

DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER



Prof. Dr. Kusrini, M.Kom.
NIK. 190302106

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini,

Nama mahasiswa : **Muhammad Karno Agustyawan**
NIM : **23.02.0992**

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, 19 Februari 2026
Yang Menyatakan,



Muhammad Karno Agustyawan

HALAMAN MOTTO

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

— (QS. Al-Insyirah: 6)

“Ingatlah, hanya dengan mengingat Allah hati menjadi tenang.”

— (QS. Ar-Ra’d: 28)

"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

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 Karno Agustyawan

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:

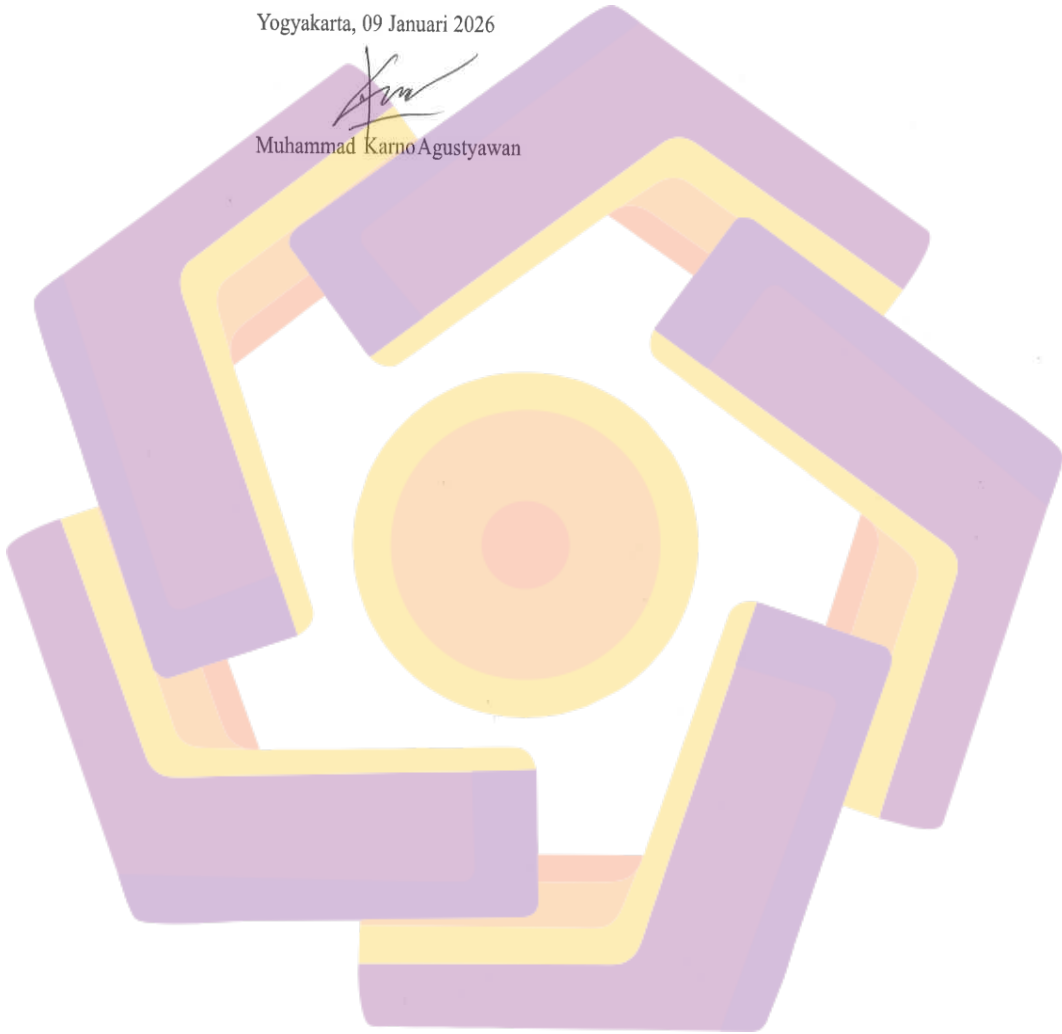
1. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, M.M., selaku Rektor Universitas Amikom Yogyakarta.
2. Ibu Prof. Dr. Kusrini, M.Kom., selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Akhmad Dahlan, M.Kom., selaku Ketua Program Studi D-3 Manajemen Informatika Universitas Amikom Yogyakarta.
4. 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

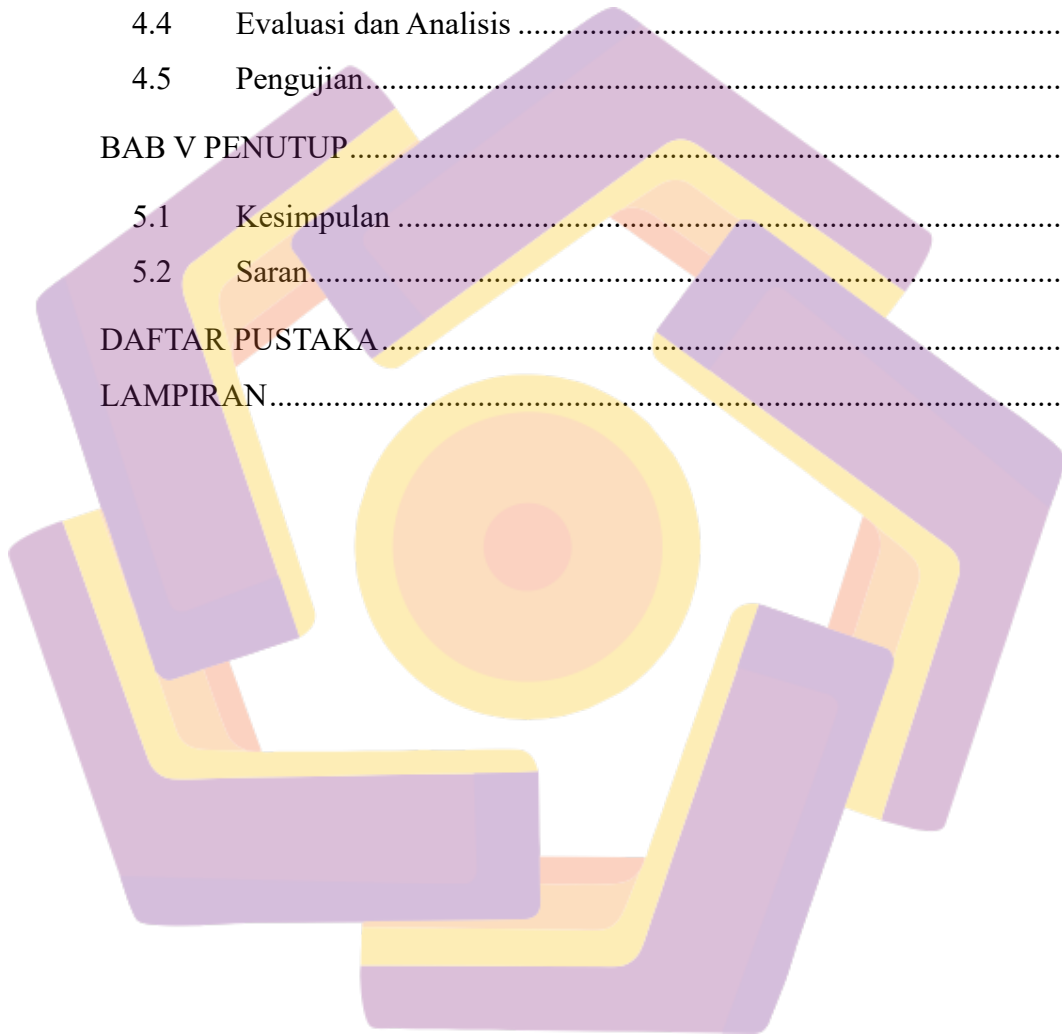

Muhammad Karno Agustyawan



DAFTAR ISI

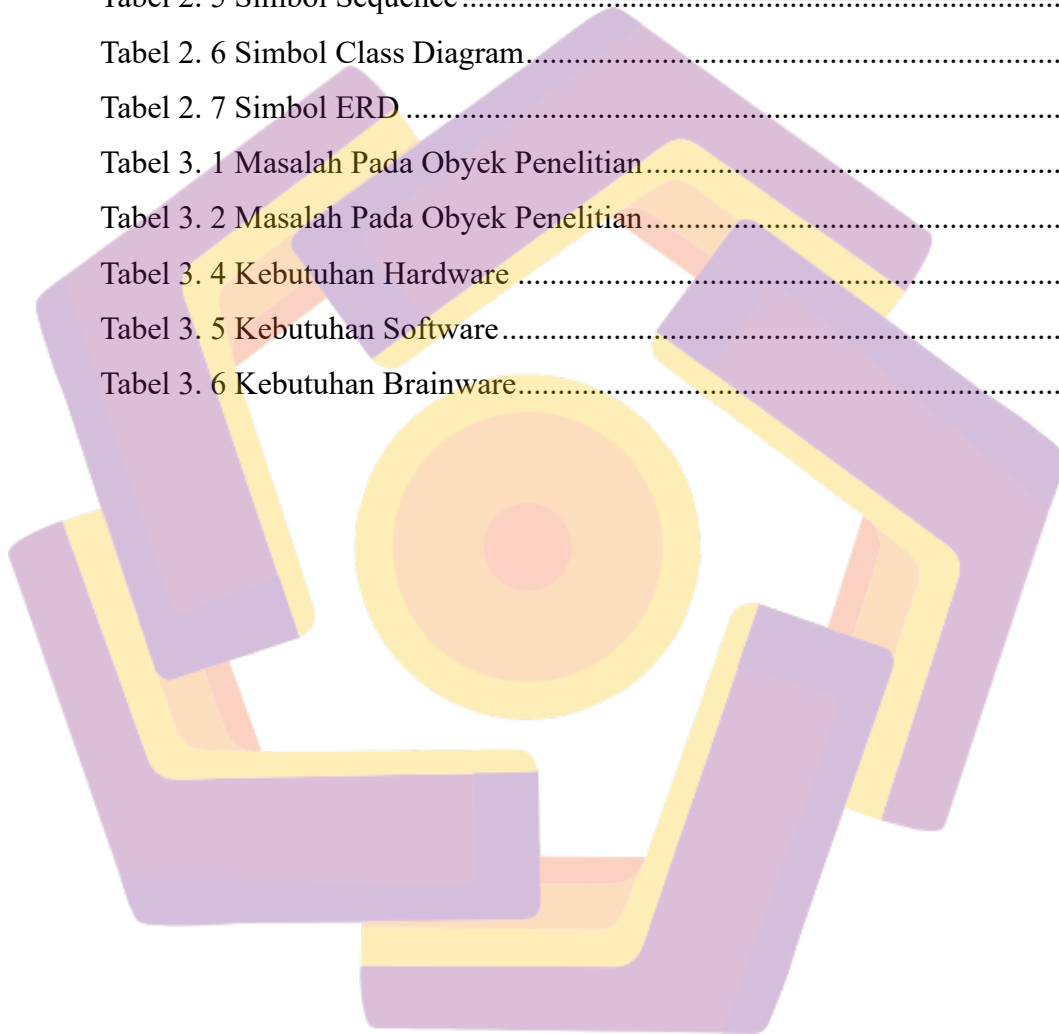
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR.....	v
HALAMAN MOTTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL.....	xv
INTISARI.....	xvi
ABSTRACT.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Tujuan Penelitian.....	2
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	8
2.3 Black-Box Testing.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	19
3.1 Pendefinisian Permasalahan.....	19
3.2 Visi dan Misi	23
3.1 Analisis Kebutuhan	25
3.3 Alur Penelitian	28

3.4	Perancangan system	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		49
4.1	Implementasi Database	49
4.2	Implementasi Tabel	49
4.3	Keterbatasan Sistem	57
4.4	Evaluasi dan Analisis	58
4.5	Pengujian.....	58
BAB V PENUTUP		63
5.1	Kesimpulan	63
5.2	Saran.....	63
DAFTAR PUSTAKA.....		65
LAMPIRAN.....		67



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbandingan penelitian	6
Tabel 2. 2 Simbol Use Cse Diagram	11
Tabel 2. 3 Simbol Activity Diagram	12
Tabel 2. 4 Simbol Flowchart	13
Tabel 2. 5 Simbol Sequence	14
Tabel 2. 6 Simbol Class Diagram.....	16
Tabel 2. 7 Simbol ERD	18
Tabel 3. 1 Masalah Pada Obyek Penelitian	19
Tabel 3. 2 Masalah Pada Obyek Penelitian	24
Tabel 3. 4 Kebutuhan Hardware	26
Tabel 3. 5 Kebutuhan Software	27
Tabel 3. 6 Kebutuhan Brainware.....	27

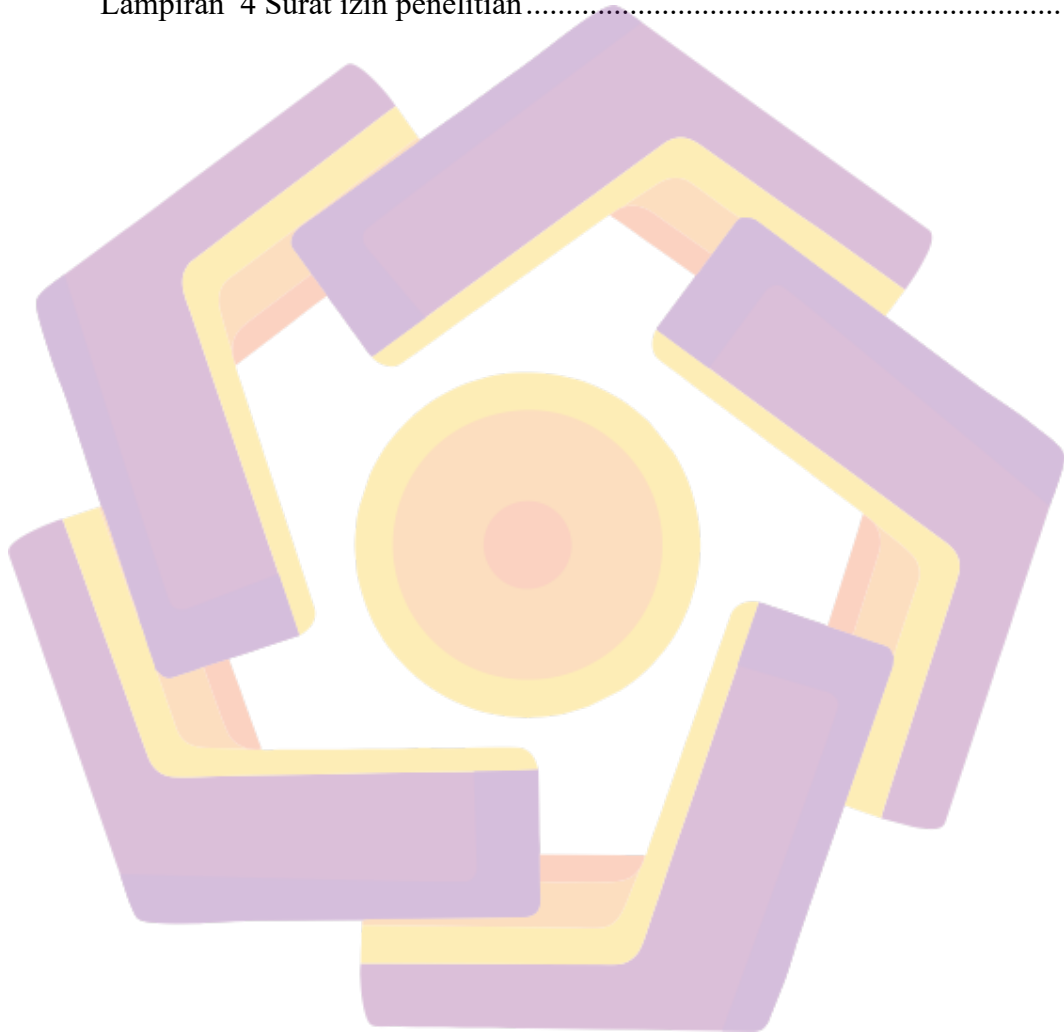


DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Metode Waterfall.....	10
Gambar 3. 1 Struktur Organisasi kalurahan Sindumartani	21
Gambar 3. 2 Logo Kalurahan Sindumartani	22
Gambar 3. 3 Alur Penelitian.....	28
Gambar 3. 4 Use Case Diagram.....	30
Gambar 3. 5 Flowchart Admin.....	33
Gambar 3. 6 Activity Diagram User Login.....	34
Gambar 3. 7 Activity Diagram Membuat Aduan.....	35
Gambar 3. 8 Activity Diagram Pantau Aduan.....	36
Gambar 3. 9 Activity Diagram Edit User (Admin & Pelaksana).....	37
Gambar 3. 10 Activity Diagram Melihat Daftar Aduan.....	38
Gambar 3. 11 Activity Diagram Mengubah Status Aduan.....	39
Gambar 3. 12 Activity Diagram Memberi Tanggapan.....	40
Gambar 3. 13 Activity Diagram Mengunduh Laporan Aduan.....	41
Gambar 3. 14 Sequence Diagram Login.....	42
Gambar 3. 15 Sequence Diagram Aduan.....	43
Gambar 3. 16 Sequence Diagram Laporan.....	44
Gambar 3. 17 Entity Relationship Diagram.....	45
Gambar 3. 18 Wireframe Halaman Pengaduan.....	46
Gambar 3. 19 Wireframe Halaman Pantau.....	47
Gambar 3. 20 Wireframe Halaman Pengaduan.....	48
Gambar 4. 1 Pembuatan Database	49
Gambar 4. 2 Tabel User	50
Gambar 4. 3 Tabel Aduan.....	51
Gambar 4. 4 Tanggapans.....	52
Gambar 4. 5 Tampilan Login Admin dan Pelaksana.....	52
Gambar 4. 6 Tampilan Home	53
Gambar 4. 7 Pengaduan Masyarakat.....	55
Gambar 4. 8 Tampilan Pantau Aduan	56
Gambar 4. 9 Tampilan Aduan Warga	57

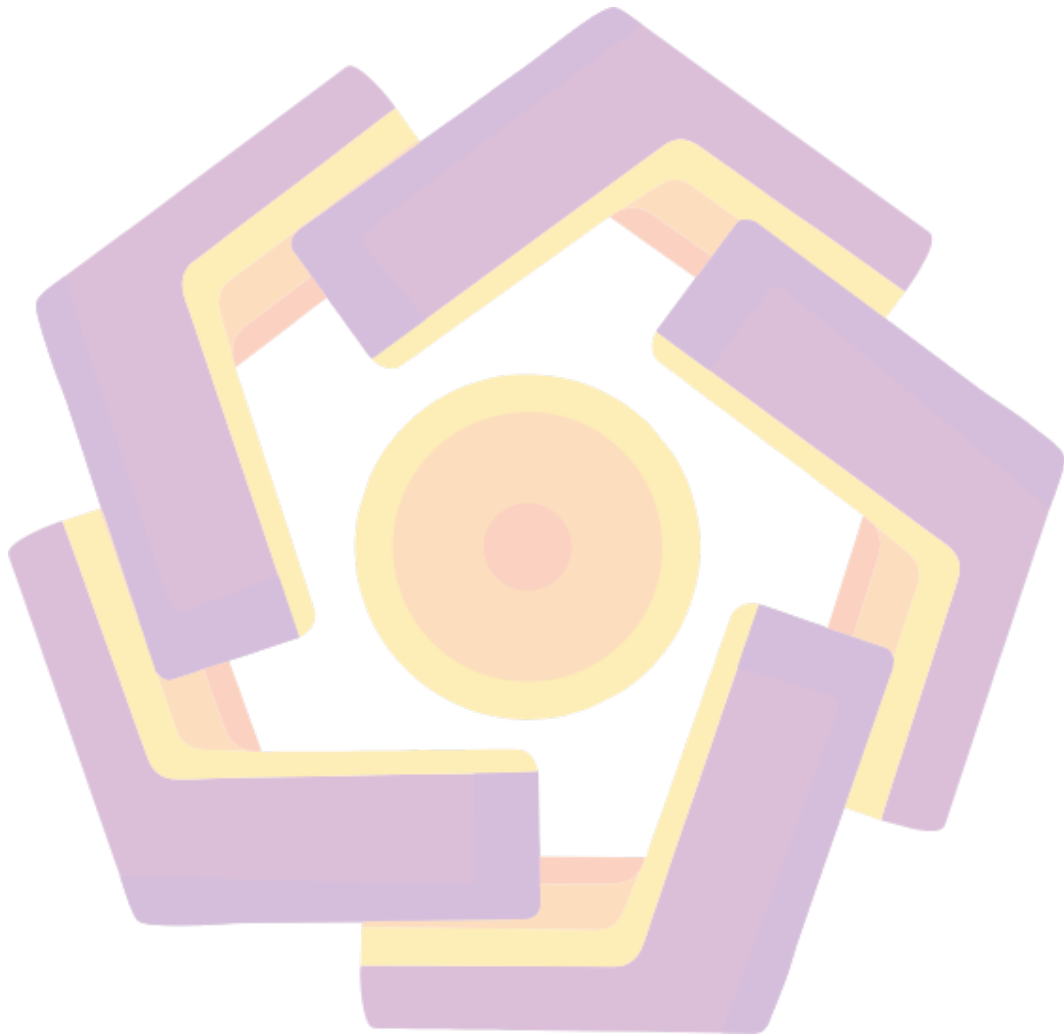
DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Implementasi Coding (Update Status).....	67
Lampiran 2 Presentasi hasil penelitian.....	67
Lampiran 3 Surat Keterangan Penyerahan Produk	68
Lampiran 4 Surat izin penelitian.....	69



DAFTAR SINGKATAN DAN SIMBOL

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



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