

**APLIKASI LAYANAN PENGADUAN DAN KEPULANGAN PEKERJA MIGRAN
INDONESIA (PMI) BERBASIS *WEB* PADA UPT BP2MI PROVINSI LAMPUNG**



LAPORAN AKHIR

**Laporan Ini Disusun Untuk Memenuhi Persyaratan
Mata Kuliah Kerja Praktik
Pada Jurusan Manajemen Informatika**

Oleh :

**Zaprila Argaghea
0619 3080 1699**

**JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2022



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

Jalan Srijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414
Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Zapriela Argaghea
NPM : 061930801699
Jurusan : DIII Manajemen Informatika
Program Studi : Manajemen Informatika
Judul Laporan Akhir : Aplikasi Layanan Pengaduan dan Kepufangan Pekerja Migran
Indonesia (PMI) Berbasis *Web* Pada UPT BP2MI Provinsi
Lampung

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir, tanggal 2 Agustus 2022

Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya

Tim Pembimbing :

Palembang, Agustus 2022

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Ridwan Effendi, S.E., M.Si.
NIP 196003111989031005

Indra Griha Tofik Isa, S.T., M.Kom.
NIP 198905012019031014

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si.
NIP 197306032008012008

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada kehadiran Allah SWT. yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir Program Diploma III Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya yang berjudul **“APLIKASI LAYANAN PENGADUAN DAN KEPULANGAN PEKERJA MIGRAN INDONESIA (PMI) BERBASIS WEB PADA UPT BP2MI PROVINSI LAMPUNG”** Ini dengan tepat waktu. Laporan Akhir ini merupakan deskripsi kegiatan mahasiswa selama melakukan penelitian di UPT BP2MI Provinsi Lampung.

Dengan tersusunnya Laporan Akhir ini, penulis mengucapkan terimakasih kepada para pihak yang telah membimbing dan membantu dalam pelaksanaan penelitian maupun dalam penyusunan Laporan Akhir ini, khususnya kepada :

1. Bapak Dr. Ing Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Carlos RS, S.T., M.T. selaku Pembantu Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Nelly Masnila, S.E., M.Si., Ak., CA., AAPA. selaku Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Ahmad Zahmeri, S.T., M.T. selaku Pembantu Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.pd. selaku Pembantu Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
6. Ibu Dr. Indri Aryanti, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Bapak Ridwan Effendi, S.E., M.Si. selaku Dosen Pembimbing I Laporan Akhir di Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah memberikan bimbingan, bantuan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Akhir.
9. Bapak Indra Griha Tofik Isa, S.T., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing II Laporan Akhir di Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya yang

telah memberikan bimbingan, bantuan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan Laporan Akhir.

10. Bapak Waydinsyah, S.Sos. selaku Koordinator Bidang Perlindungan dan Pemberdayaan pada UPT BP2MI Provinsi Lampung.
11. Bapak Andrew SB Gumay, S.I.Kom. selaku Petugas Perlindungan dan Pemberdayaan PMI.
12. Ibu Agustia Argarini, S.E. selaku Pembimbing Penelitian pada UPT BP2MI Provinsi Lampung.
13. Seluruh Pegawai UPT BP2MI Provinsi Lampung yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada penulis pada saat melakukan penelitian.
14. Kedua orang tua penulis tercinta yang selalu memberikan doa serta dukungannya agar penulis dapat melakukan yang terbaik.
15. Teman-Teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika khususnya kelas 6ID.
16. Kakak Tingkat yang telah memberikan penulis masukan dalam menegerjakan Laporan Akhir.
17. Semua pihak yang telah banyak membantu yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih banyak terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran demi kesempurnaan penulis untuk masa yang akan datang

Penulis berharap semoga laporan ini dapat berguna dan bermanfaat khususnya kepada penulis dan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Manajemen Informatika serta dapat memberikan masukan pikiran dalam pembelajaran.

Palembang, Agustus 2022

Penulis

ABSTRACT

The purpose of writing this Final Report is to build a web-based application for complaints and return services for Indonesian Migrant Workers (PMI) at UPT BP2MI Lampung Province, which currently still makes conventional complaints by receiving complaints face-to-face, telephone, and mail. This is considered inefficient because it can lead to various risks such as loss of data on problematic PMI complaints and complaints that are ignored so that it takes a long time to be followed up by officers. The data were collected through an interview method with one of the staff in the field of protection and empowerment and observation of complaints activities. This application includes the Complaint Page, Complaint Search Page, Login Page, Account Register Page, User Data Page, PMI Data Page, Complaint Data Page, Complaint Details Page, Mediation Call Letter Data Page, Return Data Page, Complaint Report Page, and Report Page Homecoming. With the construction of this application, it is hoped that it can reduce the risk of ignoring complaints and damage to problematic PMI data and making it easier for PMI / PMI families to submit complaints and those who follow up on complaints.

Keywords: Application, Complaints, Return, Indonesian Migrant Workers.

ABSTRAK

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk membangun sebuah aplikasi layanan pengaduan dan keputungan Pekerja Migran Indonesia (PMI) berbasis web pada UPT BP2MI Provinsi Lampung dimana saat ini masih melakukan pengaduan secara konvensional dengan menerima aduan secara tatap muka, telepon, dan surat. Hal tersebut dianggap kurang efisien karena dapat memunculkan berbagai resiko seperti hilangnya data pengaduan PMI bermasalah serta pengaduan yang terabaikan sehingga memakan waktu yang lama untuk ditindaklanjuti oleh petugas. Data-data dikumpulkan melalui metode wawancara bersama salah satu staff bidang perlindungan dan pemberdayaan dan observasi kegiatan pengaduan. Aplikasi ini meliputi Halaman Pengaduan, Halaman Search Pengaduan, Halaman Login, Halaman Register Akun, Halaman Data User, Halaman Data PMI, Halaman Data Pengaduan, Halaman Detail Pengaduan, Halaman Data Surat Panggilan Mediasi, Halaman Data Keputungan, Halaman Laporan Pengaduan, dan Halaman Laporan Keputungan. Dengan dibangunnya aplikasi ini diharapkan dapat mengurangi resiko diabaikannya pengaduan dan kerusakan data-data PMI bermasalah serta mempermudah PMI/keluarga PMI dalam menyampaikan pengaduan dan pihak yang menindaklanjuti pengaduan..

Kata kunci : Aplikasi, Pengaduan, Keputungan, Pekerja Migran Indonesia.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya. (Al-Baqarah:286)”

“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. (Q.S Al-Insyirah: 5-6)”

“When you can think of yesterday without regret and tomorrow without fear you are well on the road to success”

Kami persembahkan kepada:

- 1. Kedua orang tua dan keluarga besar kami.***
- 2. Dosen-dosen yang telah membimbing dan mengajari kami selama ini.***
- 3. Keluarga besar UPT BP2MI Provinsi Lampung.***
- 4. Teman-teman seperjuangan.***
- 5. Almamater kami.***

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN DEPAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	4
1.4 Tujuan	4
1.5 Manfaat	4
1.6 Metode Penelitian	5
1.6.1 Lokasi dan Waktu Penelitian	5
1.6.2 Metode Pengumpulan data	5
1.7 Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	8
2.1 Teori Umum	8
2.1.1 Pengertian Komputer	8
2.1.2 Pengertian Internet	8
2.1.3 Pengertian Data	8

2.1.4	Pengertian Basis Data	9
2.1.5	Metode Pengembangan Sistem	9
2.2	Teori Judul	11
2.2.1	Pengertian Aplikasi	11
2.2.2	Pengertian Layanan	11
2.2.3	Pengertian Pengaduan	12
2.2.4	Pengertian Kepulangan	12
2.2.5	Pengertian Pekerja Migran Indonesia	12
2.2.6	Pengertian Website	13
2.2.7	Pengertian Aplikasi Layanan Pengaduan dan Kepulangan Pekerja Migran Indonesia (PMI) Pekerja Migran Indonesia Berbasis Web Pada UPT BP2MI Provinsi Lampung	13
2.3	Teori Khusus	13
2.3.1	Pengertian DFD (Data Flow Diagram)	13
2.3.2	Pengertian Blokchart	15
2.3.3	Pengertian Flowchart	17
2.3.4	Pengertian ERD (Entity Relationship Diagram)	18
2.4	Teori Program	19
2.4.1	Pengertian HTML	19
2.4.2	Pengertian CSS	20
2.4.3	Pengertian PHP	20
2.4.3.1	Penulisan Program PHP	20
2.4.4	Pengertian JavaScript	21
2.4.4.1	Penulisan Program JavaScript	21
2.4.5	Pengertian MySQL	22
2.4.6	Pengertian Bootstrap	22
2.4.7	Pengertian XAMPP	22
2.4.8	Pengertian PhpMyAdmin	23
2.4.9	Pengertian Adobe Dreamweaver	23
2.4.10	Pengertian Canva	23

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	24
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	24
3.2 Visi dan Misi	25
3.2.1 Visi	25
3.2.2 Misi	25
3.3 Struktur Organisasi	26
3.4 Tugas dan Wewenang	27
3.5 Sistem yang Sedang Berjalan.....	30
3.6 Data Pengaduan PMI Pada UPT BP2MI Provinsi Lampung.....	31
3.7 Data Kepulangan PMI Pada UPT BP2MI Provinsi Lampung.....	32
3.8 Usulan Sistem yang Akan Dibangun.....	33
3.9 Kebutuhan Fungsional	33
3.10 Kebutuhan Non-Fungsional	34
3.10.1 Kebutuhan Perangkat Lunak	34
3.10.2 Kebutuhan Perangkat Keras	34
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	36
4.1 Penyelidikan Awal	36
4.2 Diagram Konteks	36
4.3 Data Flow Diagram (DFD) Level 1	37
4.4 Blockchart	39
4.5 Flowchart	40
4.6 Entity Relationship Diagram (ERD)	43
4.7 Kamus Data (Data Dictionary).....	43
4.8 Desain Tabel.....	46
4.8.1 Tabel Kepulangan	46
4.8.2 Tabel Pengaduan	46
4.8.3 Tabel PMI	47
4.8.4 Tabel Surat	48
4.8.5 Tabel User	48
4.9 Desain Rancangan.....	49

4.9.1 Rancangan Halaman Beranda	49
4.9.2 Rancangan Halaman Search Pengaduan	49
4.9.3 Rancangan Halaman Form Pengaduan	50
4.9.4 Rancangan Halaman Login	51
4.9.5 Rancangan Halaman Register Akun	51
4.9.6 Rancangan Halaman Dashboard	52
4.9.7 Rancangan Halaman Data PMI.....	52
4.9.8 Rancangan Halaman Tambah Data PMI.....	53
4.9.9 Rancangan Halaman Data Pengaduan	53
4.9.10 Rancangan Halaman Detail Pengaduan	54
4.9.11 Rancangan Halaman Data Surat Panggilan Mediasi.....	55
4.9.12 Rancangan Halaman Tambah Surat Panggilan Mediasi	55
4.9.13 Rancangan Halaman Data Kepulangan.....	55
4.9.14 Rancangan Halaman Tambah Data Kepulangan	56
4.9.15 Rancangan Halaman Laporan Pengaduan.....	57
4.9.16 Rancangan Halaman Hasil laporan Pengaduan	57
4.9.17 Rancangan Halaman Laporan Kepulangan.....	57
4.9.18 Rancangan Halaman Hasil Laporan Kepulangan	58
4.9.19 Rancangan Halaman Profil Akun	58
4.9.20 Rancangan Halaman Ubah Password	59
4.10 Tampilan Aplikasi	59
4.10.1 Tampilan Halaman Beranda.....	59
4.10.2 Tampilan Halaman Search Pengaduan	60
4.10.3 Tampilan Halaman Form Pengaduan.....	60
4.10.4 Tampilan Halaman Login	61
4.10.5 Tampilan Halaman Register Akun.....	61
4.10.6 Tampilan Halaman Dashboard.....	62
4.10.7 Tampilan Halaman Data PMI	62
4.10.8 Tampilan Halaman Tambah Data PMI	63
4.10.9 Tampilan Halaman Data Pengaduan.....	63
4.10.10 Tampilan Halaman Detail Pengaduan	64

4.10.11 Tampilan Halaman Data Surat Panggilan Mediasi	65
4.10.12 Tampilan Halaman Tambah Surat Panggilan Mediasi	65
4.10.13 Tampilan Halaman Data Kepulangan	66
4.10.14 Tampilan Halaman Tambah Data Kepulangan	66
4.10.15 Tampilan Halaman Laporan Pengaduan	67
4.10.16 Tampilan Halaman Hasil laporan Pengaduan	67
4.10.17 Tampilan Halaman Laporan Kepulangan	68
4.10.18 Tampilan Halaman Hasil Laporan Kepulangan	68
4.10.19 Tampilan Halaman Profil Akun	69
4.10.20 Tampilan Halaman Ubah Password	69
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	70
5.1 Kesimpulan	70
5.2 Saran	70
DAFTAR PUSTAKA	71
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1 Simbol-Simbol <i>Data Flow Diagram</i>	14
Tabel 2.2 Simbol-Simbol <i>Blockchart</i>	16
Tabel 2.3 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	17
Tabel 2.4 Simbol-Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i>	18
Tabel 3.1 Data Pengaduan PMI.....	31
Tabel 3.2 Data Kepulangan PMI.....	32
Tabel 3.3 Kebutuhan Perangkat Lunak	34
Tabel 3.4 Kebutuhan Perangkat Keras	35
Tabel 4.1 Tabel Kepulangan.....	46
Tabel 4.2 Tabel Pengaduan	46
Tabel 4.3 Tabel PMI.....	47
Tabel 4.4 Tabel Surat	48
Tabel 4.5 Tabel User	48

DAFTAR GAMBAR

Halaman

Gambar 2.1 Tahapan Metode Waterfall	10
Gambar 2.2 Contoh Penulisan Program PHP	21
Gambar 2.3 Contoh Penulisan Program Javascript	22
Gambar 3.1 Struktur Organisasi UPT BP2MI Provinsi Lampung	26
Gambar 3.2 Sistem yang Sedang Berjalan Pada UPT BP2MI Provinsi Lampung	30
Gambar 3.3 Usulan Sistem yang Akan Dibangun	33
Gambar 3.1 Contoh Penulisan Program PHP	24
Gambar 3.2 Contoh Penulisan Program JavaScript	25
Gambar 4.1 Diagram Konteks	37
Gambar 4.2 <i>Data Flow Diagram</i> (DFD) Level 1	38
Gambar 4.3 <i>Blockchart</i>	39
Gambar 4.4 <i>Flowchart</i> PMI	40
Gambar 4.5 <i>Flowchart</i> Admin	41
Gambar 4.6 <i>Flowchart</i> Validator	41
Gambar 4.7 <i>Flowchart</i> Mediator	42
Gambar 4.8 <i>Entity Relationship Diagram</i>	43
Gambar 4.9 Rancangan Halaman Beranda	49
Gambar 4.10 Rancangan Halaman Search Pengaduan	50
Gambar 4.11 Rancangan Halaman Form Pengaduan	50
Gambar 4.12 Rancangan Halaman Login	51
Gambar 4.13 Rancangan Halaman Register Akun	51
Gambar 4.14 Rancangan Halaman Dashboard	52
Gambar 4.15 Rancangan Halaman Data PMI	52
Gambar 4.16 Rancangan Halaman Tambah Data PMI	53
Gambar 4.17 Rancangan Halaman Data Pengaduan	54
Gambar 4.18 Rancangan Halaman Detail Pengaduan	54
Gambar 4.19 Rancangan Halaman Data Surat Panggilan Mediasi	55

Gambar 4.20	Rancangan Halaman Tambah Surat Panggilan Mediasi.....	55
Gambar 4.21	Rancangan Halaman Data Kepulangan	56
Gambar 4.22	Rancangan Halaman Tambah Data Kepulangan	56
Gambar 4.23	Rancangan Halaman Laporan Pengaduan	57
Gambar 4.24	Rancangan Halaman Hasil laporan Pengaduan	57
Gambar 4.25	Rancangan Halaman Laporan Kepulangan	58
Gambar 4.26	Rancangan Halaman Hasil Laporan Kepulangan	58
Gambar 4.27	Rancangan Halaman Profil Akun	59
Gambar 4.28	Rancangan Halaman Ubah Password	59
Gambar 4.29	Tampilan Halaman Beranda	60
Gambar 4.30	Tampilan Halaman Search Pengaduan	60
Gambar 4.31	Tampilan Halaman Form Pengaduan	61
Gambar 4.32	Tampilan Halaman Login	61
Gambar 4.33	Tampilan Halaman Register Akun	62
Gambar 4.34	Tampilan Halaman Dashboard	62
Gambar 4.35	Tampilan Halaman Data PMI.....	63
Gambar 4.36	Tampilan Halaman Tambah Data PMI.....	63
Gambar 4.37	Tampilan Halaman Data Pengaduan	64
Gambar 4.38	Tampilan Halaman Detail Pengaduan	64
Gambar 4.39	Tampilan Halaman Data Surat Panggilan Mediasi.....	65
Gambar 4.40	Tampilan Halaman Tambah Surat Panggilan Mediasi	65
Gambar 4.41	Tampilan Halaman Data Kepulangan.....	66
Gambar 4.42	Tampilan Halaman Tambah Data Kepulangan.....	66
Gambar 4.43	Tampilan Halaman Laporan Pengaduan.....	67
Gambar 4.44	Tampilan Halaman Hasil laporan Pengaduan.....	67
Gambar 4.45	Tampilan Halaman Laporan Kepulangan.....	68
Gambar 4.46	Tampilan Halaman Hasil Laporan Kepulangan	68
Gambar 4.47	Tampilan Halaman Profil Akun.....	69
Gambar 4.48	Tampilan Halaman Ubah Password.....	69

DAFTAR LAMPIRAN

1. Listing Program
2. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
3. Surat Kesepakatan Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
4. Lembar Pengajuan Judul Laporan Akhir Pembimbing I
5. Lembar Pengajuan Judul Laporan Akhir Pembimbing II
6. Lembar Pengesahan Judul Laporan Akhir
7. Lembar Surat Izin Pengambilan Data
8. Lembar Surat Balasan Instansi
9. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing I
10. Lembar Bimbingan Laporan Akhir Pembimbing II
11. Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
12. Lembar Pelaksanaan Revisi Laporan Akhir