

**APLIKASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT
DI RSUD PRABUMULIH BERBASIS *WEBSITE***



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Jurusan Manajemen Informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Disusun Oleh :

**ADITYA FERSTA ALWI
062030801864**

**JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2023**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET, DAN TEKNOLOGI
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

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 : Aditya Fersta Alwi
NPM : 062030801864
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : DIII - Manajemen Informatika
Judul Laporan Akhir : Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di
RSUD Prabumulih Berbasis *Website*

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir, tanggal 18 Agustus 2023

Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika

Politeknik Negeri Sriwijaya

Tim Pembimbing :

Palembang, Agustus 2023

Pembimbing I,

Yusniarti, S.Kom., M.Kom
NIP 197909212005012003

Pembimbing II,

Deri Darfin, S.Sos., M.Si.
NIP 197411202002121001

Mengetahui,
Ketua Jurusan
Manajemen Informatika

Dr. Indri Ariyanti, SE., M.Si
NIP 197306032008012008

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

"Selesaikan apa yang sudah kamu mulai."

"Karyamu akan menempati bagian tersendiri dalam hidupmu."

Laporan Akhir Ini Saya Persembahkan Untuk :

- ❖ Diri Sendiri
- ❖ Ayah dan Ibu Tercinta Yang Senantiasa Selalu Ada Untuk Mensupport dan Mendoakan Saya
- ❖ Keluarga Besar Saya
- ❖ Teman Dekat Saya
- ❖ Sahabat – sahabat Saya
- ❖ Dosen Pembimbing Laporan Akhir
- ❖ Teman – teman Seperjuangan Khususnya Kelas 6IN
- ❖ Teman – teman Jurusan Manajemen Informatika Angkatan 2020
- ❖ Almamater Kebanggaan Politeknik Negeri Sriwijaya

Abstrak

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah untuk membuat suatu Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD Prabumulih Berbasis *Website*, yang dimana untuk proses pengaduan khusus bagi pasien/masyarakat untuk menyampaikan keluhan kepada pihak rumah sakit. Aplikasi ini nantinya hanya dapat diakses oleh 3 user yaitu admin, pasien, dan petugas. Admin dapat mengelola aplikasi seperti menginputkan data petugas, Pasien dapat memberikan aduan kepada pihak rumah sakit, bisa melihat status aduan, dan Petugas dapat mengelola data pasien, dan layanan pengaduan. Aplikasi ini dibangun dengan menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman, *MySQL* sebagai database, *drawio* sebagai desain diagramnya. Akhirnya dengan dibuatnya aplikasi ini, diharapkan dapat mempermudah petugas dalam melakukan cek pengaduan dengan efektif dan efisien.

Kata Kunci : Aplikasi, *Website*, PHP, *MySQL*, *Drawio*.

Abstract

The purpose of writing this Final Report is to create a Website-Based Community Complaint Service Application at Prabumulih Hospital, which is for a special complaint process for patients/the public to convey complaints to the hospital. This application will only be accessible by 3 users, namely admin, patient, and officer. Admins can manage applications such as entering officer data, patients can submit complaints to the hospital, can see the status of complaints, and officers can manage patient data, and referral services. This application was built using PHP as a programming language, MySQL as a database, drawio as a diagram design. Finally, by making this application, it is hoped that it will make it easier for officers to check complaints effectively and efficiently.

Keywords: Application, Website, PHP, MySQL, Drawio.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul “Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD Prabumulih” ini sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah untuk memenuhi syarat Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

Dalam penyusunan Laporan Akhir ini, penulis sangat banyak mendapat bantuan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Carlos RS, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Nelly Masnila, S.E., Msi.Ak. selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Azmberi, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.T. selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Indri Ariyanti, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.Si. selaku Kepala Program Studi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
8. Ibu Yusniarti, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1.
9. Bapak Deri Darfin, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing 2.

10. Seluruh Tenaga Kesehatan dan Staf pada RSUD Prabumulih, terutama pada bagian yang terkait.
11. Kedua orang tua kami tercinta yang senantiasa memberikan doa, semangat, dan dukungan agar terus melakukan yang terbaik.
12. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika, terutama kelas 6IN.
13. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam Laporan Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar dapat lebih baik lagi kedepannya. Akhir kata, penulis berharap agar Laporan Akhir ini bermanfaat bagi pembaca, khususnya kepada mahasiswa Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya dan untuk menambah wawasan, sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai. Aamiin.

Palembang, Juli 2023

Penulis

DAFTAR ISI

Motto.....	ii
Abstrak.....	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan dan Manfaat Penulisan	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
1.5 Metodologi Pelaksanaan	4
1.5.1 Waktu Penelitian.....	4
1.5.2 Lokasi Penelitian.....	4
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	4
1.6 Sistematika Penulisan	4
BAB II.....	6
TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Teori Umum	6
2.1.1 Pengertian Komputer	6
2.1.2 Pengertian Perangkat Lunak (Software).....	6
2.1.3 Pengertian Data	6
2.1.5 Pengertian Internet.....	7
2.1.6 Pengertian Perangkat Keras (Hardware).....	7
2.1.7 Pengertian Basis Data (Database)	7
2.1.8 Metode Pengembangan Sistem Waterfall	8

2.2	Teori Khusus	10
2.2.1	Kamus Data.....	10
2.2.3	Klasifikasi Diagram UML (Undefined Modelling Language).....	11
2.2.4	Jenis-Jenis Diagram Unified Modeling Language (UML)	12
2.3	Teori Judul	22
2.3.1	Pengertian Aplikasi.....	22
2.3.2	Pengertian Aduan	23
2.3.3	Pengertian Layanan	23
2.3.4	Pengertian Website	23
2.3.5	Pengertian Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat di RSUD Prabumulih Berbasis Website	24
2.4	Teori Program.....	24
2.4.1	Pengertian HTML.....	24
2.4.2	Pengertian JavaScript.....	25
2.4.3	Pengertian CSS	25
2.4.4	Pengertian PHP.....	26
2.4.5	Pengertian Bootstrap.....	26
2.4.6	Pengertian XAMPP	27
2.4.7	Pengertian MySQL	28
2.4.8	Pengertian Sublime Text.....	28
BAB III.....		29
GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN		29
3.2	Logo Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih	30
3.3.3	Motto.....	31
3.3.4	Tujuan	31
3.3.5	Sasaran	31
3.4	Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih	33
3.5	Uraian Tugas Struktur Organisasi Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih.....	34
3.5.1	Direktur	34
3.5.2	Kepala Bagian Umum dan Sumber Daya Manusia	34

3.5.3	Kasubag Hukum, Humas Dan Pemasaran	34
3.5.4	Kasubag Rekam Medik Dan Informatika	35
3.5.5	Kasubag Kepegawaian Dan Diklat	36
3.5.6	Komite Keperawatan	36
3.5.7	Komite Medik.....	37
3.5.8	SPI (Satuan Pengawas Intern)	37
3.5.9	Kabid Bina Pelayanan Medik Dan Penunjang	37
3.5.10	Kasi Bina Pelayanan Asuhan Dan Profesi Medik Dan Penunjang .	38
3.5.11	Kasi Bina Pelayanan Logistik Medik Dan Penunjang	38
3.5.12	Kabid Bina Pelayanan Keperawatan.....	38
3.5.13	Kasi Bina Pelayanan Asuhan Dan Profesi Keperawatan	38
3.5.14	Kasi Bina Pelayanan Logistik Keperawatan	39
3.5.17	Kabid Bina Keuangan.....	39
3.5.17	Kasi Bina Program Dan Anggaran	39
3.5.18	Kasi Bina Pembendaharaan Dan Akuntansi.....	40
3.6	Sistem Yang Sedang Berjalan Pada Rumah Sakit Umum Daerah Kota Prabumulih.....	42
BAB IV		43
HASIL DAN PEMBAHASAN		43
4.1	Penyelidikan Awal.....	43
4.1.1	Prosedur Sistem yang Akan Diterapkan	44
4.2	Studi Kelayakan.....	44
4.3	Tempat dan Waktu Penelitian	45
4.4	Alat dan Bahan	46
4.4.1	Alat	46
4.4.2	Bahan	47
4.5	Analisis Kebutuhan.....	47
4.5.1	Kebutuhan Fungsional	47
4.5.2	Kebutuhan Non Fungsional.....	48
4.6	Rancangan Desain Sistem.....	48
4.6.1	Use Case Diagram	49

4.6.2	Activity Diagram	57
4.6.3	Sequence Diagram	71
4.6.4	Class Diagram	83
4.6.5	Kamus Data	84
4.6.6	Struktur Tabel.....	86
4.7	Rancangan Program.....	89
4.7.1	Desain Halaman Admin Rumah Sakit	90
4.7.1.1	Desain Halaman Login	90
4.7.3	Desain Halaman Petugas.....	100
4.7.3.1	Desain Halaman Login	100
4.7.4	Desain Halaman Pasien/Masyarakat.....	112
4.7.5	Hasil Tampilan Aplikasi	115
4.7.6	Pengujian Aplikasi.....	130
4.7.7	Pengujian Aplikasi Halaman Admin Rumah Sakit	131
4.7.8	Pengujian Aplikasi Halaman Petugas.....	132
4.7.9	Pengujian Aplikasi Halaman Pengaduan Pasien/Masyarakat	134
4.7.10	Pengujian Aplikasi Halaman Cek Pengaduan Pasien/Masyarakat.....	135
4.7.11	Pemeliharaan Sistem.....	135
4.7.12	Pembahasan.....	135
BAB V	137
KESIMPULAN DAN SARAN	137
5.1	Kesimpulan	137
5.2	Saran	138
DAFTAR PUSTAKA	139

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol-Simbol pada Kamus Data	10
Tabel 2. 2 Simbol-simbol Use Case Diagram	13
Tabel 2. 3 Lanjutan Simbol-Simbol Use Case Diagram	14
Tabel 2. 4 Lanjutan Simbol-Simbol Use Case Diagram	15
Tabel 2. 5 Lanjutan Simbol-Simbol Use Case Diagram	16
Tabel 2. 6 Simbol-Simbol Class Diagram.....	16
Tabel 2. 7 Simbol-simbol Activity Diagram	18
Tabel 2. 8 Lanjutan Simbol-simbol Activity Diagram.....	19
Tabel 2. 9 Simbol-Simbol Sequence Diagram	20
Tabel 2. 10 Lanjutan Simbol-Simbol Sequence Diagram.....	21
Tabel 2. 11 Lanjutan Simbol-Simbol Sequence Diagram.....	22
Tabel 4. 1 Studi Kelayakan	45
Tabel 4. 2 Definisi Aktor.....	50
Tabel 4. 3 Definisi <i>Use Case</i>	50
Tabel 4. 4 Lanjutan Definisi <i>Use Case</i>	51
Tabel 4. 5 Lanjutan Definisi <i>Use Case</i>	52
Tabel 4. 6 Skenario Use Case Login.....	52
Tabel 4. 7 Skenario Use Case Pengelolaan Data Kategori.....	53
Tabel 4. 8 Skenario Use Case Pengelolaan Data Artikel	53
Tabel 4. 9 Skenario Use Case Data pengaduan	54
Tabel 4. 10 Skenario Use Case Data Petugas.....	55
Tabel 4. 11 Skenario Use Case Data Pasien.....	55
Tabel 4. 12 Skenario Use Case Memberikan saran dan masukan	56
Tabel 4. 13 Skenario Use Case Logout.....	57
Tabel 4. 14 Tabel Admin.....	87
Tabel 4. 15 Tabel Kategori.....	87
Tabel 4. 16 Tabel Pasien	87
Tabel 4. 17 Tabel Pengaduan	88
Tabel 4. 18 Tabel Petugas	88

Tabel 4. 19 Tabel Posting.....	89
Tabel 4. 20 Pengujian Aplikasi Halaman Admin Rumah Sakit	131
Tabel 4. 21 Pengujian Aplikasi Halaman Petugas.....	132
Tabel 4. 22 Pengujian Aplikasi Halaman Pengaduan Pasien/Masyarakat	134
Tabel 4. 23 Pengujian Aplikasi Halaman Cek Pengaduan Pasien/Masyarakat ...	135

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Ilustrasi Model Waterfall	8
Gambar 2. 2 Logo UML.....	10
Gambar 2. 3 Klasifikasi Diagram UML (Undefined Modelling Language)	12
Gambar 2. 4 Logo HTML	24
Gambar 2. 5 Logo <i>Javascript</i>	25
Gambar 2. 6 Logo CSS	25
Gambar 2. 7 Logo PHP	26
Gambar 2. 8 Logo <i>Bootstrap</i>	26
Gambar 2. 9 Logo XAMPP	27
Gambar 2. 10 Logo MySQL.....	28
Gambar 2. 11 Logo <i>Sublime Text</i>	288
Gambar 4. 1 <i>Use Case Diagram</i>	49
Gambar 4. 2 Activity Diagram Admin Rumah Sakit Login.....	58
Gambar 4. 3 Activity Diagram Admin Rumah Sakit Mengelola Data Kategori ...	59
Gambar 4. 4 Activity Diagram Admin Rumah Sakit Mengelola Data Artikel.....	60
Gambar 4. 5 Activity Diagram Admin Rumah Sakit Mengecek Data Pasien.....	61
Gambar 4. 6 Activity Diagram Admin Rumah Sakit Mengelola Data Petugas ...	62
Gambar 4. 7 Activity Diagram Admin Rumah Sakit Mengelola Data Pengaduan Layanan	63
Gambar 4. 8 Activity Diagram Admin Rumah Sakit Logout.....	64
Gambar 4. 9 Activity Diagram Petugas Login	65
Gambar 4. 10 Activity Diagram Petugas Mengelola Data Pasien	66
Gambar 4. 11 Activity Diagram Petugas Mengecek Data Petugas.....	67
Gambar 4. 12 Activity Diagram Petugas Mengelola Data Pengaduan Layanan ...	68
Gambar 4. 13 Activity Diagram Petugas Logout	69
Gambar 4. 14 Activity Diagram Pasien Melakukan Pengaduan	70
Gambar 4. 15 Activity Diagram Kepala Badan Mengelola Data NPPD.....	71
Gambar 4. 16 Sequence Diagram Admin Rumah sakit Login	72

Gambar 4. 17 Sequence Diagram Admin Rumah Sakit Mengelola Data Kategori	73
Gambar 4. 18 Sequence Diagram Admin Rumah Sakit Mengelola Data Artikel.	74
Gambar 4. 19 Sequence Diagram Admin Rumah Sakit Mengecek Data Pasien..	75
Gambar 4. 20 Sequence Diagram Admin Rumah Sakit Mengelola Data Petugas	76
Gambar 4. 21 Sequence Diagram Admin Rumah Sakit Mengecek Data Pengaduan layanan	77
Gambar 4. 22 Sequence Diagram Admin Rumah Sakit Logout.....	77
Gambar 4. 23 Sequence Diagram Petugas Login	78
Gambar 4. 24 Sequence Diagram Petugas Mengelola Data Pasien.....	79
Gambar 4. 25 Sequence Diagram Petugas Mengecek Data Petugas	80
Gambar 4. 26 Sequence Diagram Petugas Mengelola Data Pengaduan Layanan	81
Gambar 4. 27 Sequence Diagram Petugas Logout	82
Gambar 4. 28 Sequence Diagram Pasien/Masyarakat Melakukan Pengaduan	82
Gambar 4. 29 Sequence Diagram Pasien/Masyarakat Melakukan Cek Pengaduan	83
Gambar 4. 30 Class Diagram.....	84
Gambar 4. 31 Desain Halaman Login.....	90
Gambar 4. 32 Desain Halaman Dashboard Admin Rumah Sakit.....	91
Gambar 4. 33 Desain Halaman Data kategori	92
Gambar 4. 34 Desain Halaman Tambah Kategori.....	92
Gambar 4. 35 Desain Halaman Edit Kategori	93
Gambar 4. 36 Desain Halaman Artikel	93
Gambar 4. 37 Desain Halaman Tambah Artikel	94
Gambar 4. 38 Desain Halaman Edit Artikel.....	95
Gambar 4. 39 Desain Halaman Data Pasien.....	96
Gambar 4. 40 Desain Halaman Data Petugas.....	96
Gambar 4. 41 Desain Halaman Tambah Data Petugas	97
Gambar 4. 42 Desain Halaman Edit Data Petugas	98
Gambar 4. 43 Desain Halaman Data Pengaduan Layanan.....	99
Gambar 4. 44 Desain Halaman Ganti Password.....	99

Gambar 4. 45 Desain Halaman Login Petugas.....	100
Gambar 4. 46 Desain Halaman Dashboard Petugas	101
Gambar 4. 47 Desain Halaman Data Pasien	102
Gambar 4. 48 Desain Halaman Tambah Data Pasien	103
Gambar 4. 49 Desain Halaman Edit Data Pasien	104
Gambar 4. 50 Desain Halaman Print Data Pasien	105
Gambar 4. 51 Desain Halaman Cetak Data Pasien.....	106
Gambar 4. 52 Desain Halaman Data Petugas.....	107
Gambar 4. 53 Desain Halaman Data Pengaduan Layanan.....	108
Gambar 4. 54 Desain Halaman Print Data Pengaduan Layanan	109
Gambar 4. 55 Desain Halaman Cetak Data Pengaduan Layanan.....	110
Gambar 4. 56 Desain Halaman Update Data Pengaduan Layanan	111
Gambar 4. 57 Desain Halaman Ganti Password.....	112
Gambar 4. 58 Desain Halaman Pengaduan.....	113
Gambar 4. 59 Desain Halaman Pengaduan.....	113
Gambar 4. 60 Desain Halaman Cek Pengaduan.....	114
Gambar 4. 61 Desain Halaman Cek Pengaduan.....	115
Gambar 4. 62 Tampilan Halaman Login.....	115
Gambar 4. 63 Tampilan Halaman Dashboard Admin Rumah Sakit.....	116
Gambar 4. 64 Tampilan Halaman Data Kategori.....	116
Gambar 4. 65 Tampilan Halaman Tambah Data Kategori.....	117
Gambar 4. 66 Tampilan Halaman Edit Data Kategori.....	117
Gambar 4. 67 Tampilan Halaman Data Artikel.....	118
Gambar 4. 68 Tampilan Halaman Tambah Data Artikel	118
Gambar 4. 69 Tampilan Halaman Edit Data Artikel	119
Gambar 4. 70 Tampilan Halaman Data Pasien	119
Gambar 4. 71 Tampilan Halaman Data Petugas.....	120
Gambar 4. 72 Tampilan Halaman Tambah Data Petugas	120
Gambar 4. 73 Tampilan Halaman Edit Data Petugas	121
Gambar 4. 74 Tampilan Halaman Data Pengaduan.....	121
Gambar 4. 75 Tampilan Halaman Ganti Password	122

Gambar 4. 76 Tampilan Halaman Login.....	122
Gambar 4. 77 Tampilan Halaman Dashboard	123
Gambar 4. 78 Tampilan Halaman Data Pasien	123
Gambar 4. 79 Tampilan Halaman Tambah Data Pasien	124
Gambar 4. 80 Tampilan Halaman Tambah Data Pasien	124
Gambar 4. 81 Tampilan Halaman Print Data Pasien	125
Gambar 4. 82 Tampilan Halaman Cetak Data Pasien.....	125
Gambar 4. 83 Tampilan Halaman Data Petugas.....	126
Gambar 4. 84 Tampilan Halaman Data Pengaduan Layanan	126
Gambar 4. 85 Tampilan Halaman Print Data Pengaduan Layanan	127
Gambar 4. 86 Tampilan Halaman Cetak Data Pengaduan Layanan.....	127
Gambar 4. 87 Tampilan Halaman Update Data Pengaduan Layanan	128
Gambar 4. 88 Tampilan Halaman Ganti Password	128
Gambar 4. 89 Tampilan Halaman Pengaduan	129
Gambar 4. 90 Tampilan Halaman Pengaduan	129
Gambar 4. 91 Tampilan Halaman Cek Pengaduan.....	130
Gambar 4. 92 Tampilan Halaman Cek Pengaduan.....	130