

LAPORAN AKHIR
APLIKASI SISTEM PENGADUAN ONLINE DI
DINAS SOSIAL KOTA PALEMBANG



Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan Pada Jurusan
Manajemen Informatika
Program Studi Diploma III Manajemen Informatika

OLEH:

Defri Ansyah
062230801646

MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG

2025

LEMBAR PESETUJUAN PEMBIMBING

LEMBAR PERSETUJUAN
APLIKASI SISTEM PENGADUAN ONLINE DI DINAS SOSIAL KOTA
PALEMBANG



OLEH:

Defri Ansyah
062230801646

Palembang, 25 Juli 2025

Disetujui oleh,
Pembimbing I

Ida Wahyuningrum, S.E., M.Si.
NIP 198010112005012003

Pembimbing II

Lailatur Rahmi, M.Kom.
NIP 199007182022032007

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika

Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom.
NIP 197510272008121001

LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI

APLIKASI SISTEM PENGADUAN ONLINE DI DINAS SOSIAL KOTA PALEMBANG

Telah Diuji dan dipertahankan di depan penguji Sidang Laporan Akhir
Pada hari Rabu, 16 bulan Juli Tahun 2025

Ketua Penguji

Tanda Tangan

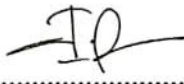
Robinson, S.Kom., M.Kom.
NIP 197503172002121003


.....

Anggota Penguji I

Tanda Tangan

Ienda Meiriska, S.Kom., M.Kom.
NIP 197905172002122001


.....

Anggota Penguji II

Tanda Tangan

Lailatur Rahmi, M.Kom.
NIP 19900782022032007


.....

Anggota Penguji III

Tanda Tangan

Fitrianto Puja Kesuma, M.Kom.
NIP 199403142022031009


.....

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Informatika


f Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom.
NIP 197510272008121001

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Defri Ansyah
NIM : 062230801646
Program Studi : Diploma III Manajemen informatika

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul “**Aplikasi Sistem Pengaduan Online Di Dinas Sosial Kota Palembang**” bebas dari unsur plagiarisme yang membuat bagian-bagian dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan dan diterbitkan untuk memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi manapun selain karya ilmiah atau pendapat milik orang lain yang dicantumkan dan diakui sumbernya secara benar dalam daftar pustaka (terlampir).

Demikianlah pernyataan ini saya buat dan apabila di kemudian hari terbukti terdapat unsur plagiarisme atau penyalahgunaan karya/pemikiran orang lain tanpa izin, saya bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Palembang, Juli 2025



Defri Ansyah
NIM 062230801646

Mengetahui,
Pembimbing I,

Ida Wahyuningrum, S.E., M.Si
NIP 198010112005012003

Pembimbing II,

Lailatur Rahmi, M.kom
NIP 199007182022032007

KATA PENGANTAR



Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan Laporan Akhir dengan judul “**Aplikasi Sistem Pengaduan Online Di Dinas Sosial Kota Palembang**” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu yang telah ditentukan. Sholawat serta salam tentunya kami haturkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW dan para sahabat serta keluarganya, yang telah memberikan teladan baik sehingga akal dan pikiran penyusun yang kelak mendapatkan syafa’at dalam menuntut ilmu.

Dalam kesempatan ini kami mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan dan penyusunan Laporan Kerja Praktik ini, diantaranya:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Yusri, S.Pd., M.Pd. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak M. Husni Mubarak, S.E., M.Si., Ak. selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Dicky Seprianto, S.T., M.T., IPM. selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Dr. Irma Salamah, S.T., M.T.I. selaku Wakil Direktur IV Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
6. Bapak Sony Oktapriandi, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Bapak Sulistyanto, S.kom., M.T.I selaku Sekertaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Ibu Herlinda Kusmiati, S.Kom., M.Kom. selaku Ketua Program Studi jueManajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.

9. Ibu Ida Wahyuningrum, S.E.,M.Si dan Ibu Lailatur Rahmi, M.Kom selaku Pembimbing 1 dan 2 yang telah banyak memberi arahan, masukan serta membimbing dalam pengerjaan laporan akhir ini.
10. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
11. Bapak M. Ichsanul Akmal, S.Sos, M.Si selaku Kepala Dinas Sosial Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan izin dalam pelaksanaan Penelitian ini.
12. Ibu Hj Junaianah, SH., M.M selaku Sekretaris Dinas Sosial Kota Palembang Provinsi Sumatera Selatan yang telah memberikan arahan dan dukungan administratif selama Penelitian ini.
13. Bapak Khoiri Syamsi, S.P.,M.Si selaku pembimbing pada saat penelitian di Dinas Sosial Kota Palembang.
14. Teruntuk Kedua orang tua Saya yang senantiasa memberikan doa dan semangat, dukungan serta saran untuk terus melakukan yang terbaik.
15. Teman seperjuangan yang telah memberikan motivasi bagi saya dalam penyusunan Laporan Akhir ini.

Saya berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat khususnya bagi saya dan Bagi Mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Manajemen Informatika pada umumnya serta dapat memberikan masukan pikiran dalam rangka dalam meningkatkan mutu dalam pembelajaran. Kami menyadari bahwa dalam penulisan ini laporan Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu saya mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis yang akan datang .

Palembang

Penulis

ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi informasi memberikan peluang yang signifikan bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan publik. Salah satu kendala yang sering dihadapi masyarakat adalah terbatasnya sarana penyampaian pengaduan pelayanan publik secara cepat, mudah, dan transparan. Dinas Sosial Kota Palembang berperan krusial dalam menangani berbagai permasalahan sosial, seperti penyaluran bantuan sosial, perlindungan anak, pemberdayaan penyandang disabilitas, dan penanggulangan kemiskinan. Namun, mekanisme pengaduan yang ada saat ini masih manual, mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor. Hal ini mengakibatkan waktu pemrosesan yang lambat, dokumentasi yang kurang optimal, serta transparansi dan efisiensi yang rendah. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan merancang serta mengembangkan sistem pengaduan online berbasis website untuk Dinas Sosial Kota Palembang. Proses pengembangan sistem menerapkan model waterfall, yang terdiri dari tahap analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, hingga pemeliharaan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara daring, mengunggah bukti pendukung, dan memantau status pengaduan secara real-time. Sementara itu, administrator Dinas Sosial mendapatkan manfaat berupa dasbor yang memungkinkan mereka mengelola, memverifikasi, dan menindaklanjuti pengaduan. Uji coba yang dilakukan menunjukkan bahwa sistem dapat beroperasi dengan baik, memiliki kemudahan penggunaan, dan memperbaiki efektivitas proses pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, sistem ini diharapkan menjadi solusi inovatif yang mendukung layanan publik yang lebih transparan dan akuntabel di Dinas Sosial Kota Palembang.

Kata Kunci: Aplikasi Pengaduan Online, Dinas Sosial, Website, Waterfall, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

The rapid development of information technology provides significant opportunities for government institutions to improve the efficiency, effectiveness, and transparency of public services. One of the common obstacles faced by the community is the limited facilities for submitting public service complaints quickly, easily, and transparently. The Social Service Office of Palembang City plays a crucial role in addressing various social issues, such as distributing social assistance, protecting children, empowering persons with disabilities, and tackling poverty. However, the existing complaint mechanism is still manual, requiring citizens to visit the office in person. This results in slow processing times, suboptimal documentation, and low transparency and efficiency. This research aims to design and develop an online complaint system based on a website for the Social Service Office of Palembang City. The system development process applies the waterfall model, which consists of requirement analysis, system design, implementation, testing, and maintenance stages. Through this application, citizens can submit complaints online, upload supporting evidence, and monitor the status of their complaints in real-time. Meanwhile, administrators at the Social Service Office benefit from a dashboard that allows them to manage, verify, and follow up on complaints. The conducted trials show that the system operates properly, is easy to use, and improves the effectiveness of complaint management. Therefore, this system is expected to be an innovative solution that supports more transparent and accountable public services at the Social Service Office of Palembang City.

Keywords: Online Complaint Application, Social Service, Website, Waterfall, Public Service.

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PESETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PENGUJI	iii
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Dan Manfaat Penelitian.....	3
1.4.1 Tujuan.....	3
1.4.2 Manfaat	3
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Pengertian Komputer	6
2.1.2 Pengertian Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	6
2.1.3 Pengertian Data	7
2.1.4 Pengertian Internet (<i>interconnected Network</i>)	8
2.1.5 Penegrtian Basis Data (<i>Database</i>)	8
2.1.6 Pengertian Pengembangan Sistem	9
2.1.7 Pengertian Aplikasi	10
2.1.8 Pengertian Sistem.....	11

2.1.9 Pengertian Pengaduan	11
2.1.10 Pengertian Website	12
2.1.11 Pengertian Aplikasi Sistem Pengaduan Online Di Dinas Sosial Kota Palembang	13
2.1.12 Pengertian DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	13
2.1.13 Pengertian ERD (Entity Relationship Diagram)	15
2.1.14 Pengertian Flowchart	18
2.1.15 Pengerian <i>Blockchart</i>	21
2.1.16 Pengertian Kamus Data	22
2.1.17 Pengertian Visual Studio Code	23
2.1.18 Pengertian MySQL	26
2.1.19 Pengertian HTML	27
2.1.20 Pengertian JavaScript	28
2.1.21 Pengertian CSS	29
2.1.22 Pengertian PHP	30
2.1.23 Pengertian XAMPP	31
2.1.24 Tahap Pengembangan Web	32
2.1.25 Metode Pengembangan Sistem	33
2.2 <i>State of the art</i>	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	38
3.1 Tahapan Penelitian	38
3.2 Tempat Dan Waktu Penelitian	40
3.2.1 Tempat	40
3.2.2 Waktu	40
3.3 Gambaran Umum Perusahaan Profil Singkat Perusahaan	40
3.3.1 Sejarah singkat Dinas Sosial Kota Palembang	40
3.3.2 Logo Dinas Sosial	43
3.3.3 Makna Logo	43
3.3.4 Makna Warna	44
3.3.5 Makna Simbolis	44
3.3.6 Visi Dan Misi Dinas Sosial	45

3.3.7 Struktur Organisasi Dinas Sosial	46
3.3.8 Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi Organisasi Dinas Sosial Kota Palembang	47
3.4 Analisis Sistem	53
3.4.1 Alur Sistem Yang Sedang Berjalan	53
3.4.2 Alur sistem Yang di Usulkan	55
3.5 Metode Pengembangan Sistem	56
3.5.1 Perencanaan.....	56
3.5.2 Implementasi	58
3.5.3 Dokumentasi	59
3.5.4 Testing	85
3.5.5 Pemeliharaan	85
BAB IV PEMBAHASAN	87
4.1 Desain Hasil Tampilan Aplikasi.....	87
4.1.1 Tampilan Halaman <i>Landing Page</i>	87
4.1.2 Tampilan Halaman <i>Register</i>	88
4.1.3 Tampilan Halaman <i>Login</i>	88
4.1.4 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Masyarakat.....	89
4.1.5 Tampilan Halaman Pengaduan Masyarakat	89
4.1.6 Tampilan Halaman Status Pengaduan Masyarakat	90
4.1.7 Tampilan Halaman Riwayat Pengaduan Masyarakat.....	91
4.1.8 Tampilan Halaman Akun Masyarakat	92
4.1.9 Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Admin	92
4.1.10 Tampilan Halaman Data Pengaduan Admin	93
4.1.11 Tampilan Halaman Status Pegaduan Admin	94
4.1.12 Tampilan Halaman Riwayat Pengaduan	94
4.1.13 Tampilan Halaman Data Masyarakat	95
4.1.14 Tampilan Halaman Akun Admin.....	95
4.1.15 Tampilan Halaman Dashboard Kepala Dinas	96
4.1.16 Tampilan Halaman Riwayat Pengaduan Masyarakat.....	96
4.1.17 Tampilan Halaman Data Pengaduan Masyarakat.....	97

4.1.18 Tampilan Halaman Akun Kepala Dinas	97
4.2 Pengujian Aplikasi	98
4.2.1 Pengujian Penggunaan Masyarakat.....	99
4.2.2 Pengujian Penggunaan Admin	100
4.3 Pemeliharaan	102
BAB V PENUTUP	104
5.1 Kesimpulan	104
5.2 Saran.....	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	113

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol-Simbol DFD (Data Flow Diagram)	14
Tabel 2.2 Simbol-Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD).....	16
Tabel 2.3 Simbol-Simbol <i>Flowchart</i>	18
Tabel 2.4 Simbol-Simbol <i>Block Chart</i>	21
Tabel 2.5 Simbol-Simbol Kamus Data	23
Tabel 2.6 <i>State of the art</i>	35
Tabel 3.1 Tabel <i>users</i>	75
Tabel 3.2 Tabel Pengaduan	75
Tabel 3.3 Tabel Status Pengaduan	76
Tabel 3.4 Tabel Umpan Balik	76
Tabel 4.1 Penggunaan Masyarakat	99
Tabel 4.2 Penggunaan Admin	100

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 <i>Visual Studio Code</i>	24
Gambar 2.2 <i>MySQL</i>	27
Gambar 2.3 <i>HTML</i>	28
Gambar 2.4 <i>JavaScript</i>	29
Gambar 2.5 <i>CSS</i>	30
Gambar 2.6 <i>PHP</i>	31
Gambar 2.7 <i>XAMPP</i>	32
Gambar 2.8 <i>Metode Waterfall</i>	33
Gambar 3.1 <i>Alur Tahapan Rancangan Penelitian</i>	38
Gambar 3.2 <i>Dinas Sosial Kota Palembang</i>	40
Gambar 3.3 <i>Logo Dinas Sosial Kota Palembang</i>	43
Gambar 3.4 <i>Struktur Organisasi Dinas Sosial</i>	46
Gambar 3.5 <i>Diagram Alur Sistem yang Sedang Berjalan</i>	54
Gambar 3.6 <i>Diagram Alur Sistem Yang Di Usulkan</i>	55
Gambar 3.7 <i>Diagram Konteks</i>	60
Gambar 3.8 <i>Data Flow Diagram (DFD) Level 1</i>	62
Gambar 3.9 <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	64
Gambar 3.10 <i>Flowchart Masyarakat</i>	66
Gambar 3.11 <i>Flowchart Admin</i>	68
Gambar 3.12 <i>Blockchart</i>	71
Gambar 3.13 <i>Rancangan Halaman Landing page</i>	77
Gambar 3.14 <i>Rancangan Halaman Register</i>	78
Gambar 3.15 <i>Rancangan Halaman Login</i>	78
Gambar 3.16 <i>Rancangan Halaman Dashboard Masyarakat</i>	79
Gambar 3.17 <i>Rancangan Halaman Pengaduan Masyarakat</i>	79
Gambar 3.18 <i>Rancangan Halaman Status Pengaduan Masyarakat</i>	80
Gambar 3.19 <i>Rancangan Halaman Riwayat Pengaduan Masyarakat</i>	81
Gambar 3.20 <i>Rancangan Halaman Akun Masyarakat</i>	81
Gambar 3.21 <i>Rancangan Halaman Dashboard Admin</i>	82

Gambar 3.22 Rancangan Halaman Data Pengaduan Admin	82
Gambar 3.23 Rancangan Halaman Satatus Pengaduan Admin	83
Gambar 3.24 Rancangan Halaman Riwayat Pengaduan	83
Gambar 3.25 Rancangan Halaman Data Masyarakat	84
Gambar 3.26 Rancangan Halaman Akun Admin.....	84
Gambar 4.1 Halaman <i>Landing Page</i>	87
Gambar 4.2 Halaman <i>Register</i>	88
Gambar 4.3 Halaman <i>Login</i>	89
Gambar 4.4 Halaman <i>Dashboard</i> Masyarakat	89
Gambar 4.5 Halaman Pengaduan Masyarakat.....	90
Gambar 4.6 Halaman Status Pengaduan Masyarakat	91
Gambar 4.7 Halaman Riwayat Pengaduan Masyarakat	91
Gambar 4.8 Halaman Akun Masyarakat.....	92
Gambar 4.9 Halaman <i>Dashboard</i> Admin	93
Gambar 4.10 Halaman Data Pengaduan Admin	93
Gambar 4.11 Halaman Status Pengaduan Admin	94
Gambar 4.12 Halaman Pengaduan Masyarakat.....	94
Gambar 4.13 Halaman Data Masyarakat.....	95
Gambar 4.14 Halaman Akun Admin	95
Gambar 4.15 Gambar Halaman Dashboard Kepala Dinas	96
Gambar 4.16 Halaman Riwayat Pengaduan Masyarakat	97
Gambar 4.17 Halaman Data Pengaduan Masyarakat	97
Gambar 4.18 Halaman Akun Kepala Dinas.....	98

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1: Lembar Kesepakatan Bimbingan LA/TA	113
Lampiran 2: Lembar Pengajuan Judul LA/TA	115
Lampiran 3: Lembar Pengesahan Judul LA/TA (Revisi/Tidak).....	117
Lampiran 4: Lembar Permohonan Penngambilan Data Mahasiswa ke Instansi/Industri.....	118
Lampiran 5: Lembar Pengantar Pengambilan Data dari Lembaga ke ke Instansi/Industri.....	119
Lampiran 6: Surat Balasan Penerimaan Izin Pengambilan Data dari Instansi/Industri.....	120
Lampiran 7: Lembar Bimbingan LA/TA	121
Lampiran 8: Lembar Rekomendasi Sidang LA/TA	125
Lampiran 9: Rekapitulasi Revisi LA/TA dan Revisi per dosen	126
Lampiran 10: Lembar Persentase hasil pengecekan plagiasi	127
Lampiran 11: Listing Program	128