

LAPORAN AKHIR

**APLIKASI PELAYANAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
MOBILE PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
PALEMBANG**



**Disusun Sebagai Salah Satu Syarat Menyelesaikan Pendidikan Pada
Jurusan Manajemen Informatika
Program Studi Diploma III Manajemen Informatika**

OLEH:

TEGAR AYANG PRAYITNO

062230801768

**JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
20205**

LEMBAR PERSETUJUAN

LEMBAR PERSETUJUAN

**APLIKASI PELAYANAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS
MOBILE PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA
PALEMBANG**



OLEH:

TEGAR AYANG P
062230801768

Palembang, Juli 2025

**Disetujui oleh,
Pembimbing I**


Surahmat, M.kom
NIP 198705172022031008

Pembimbing II


Ravi Kurnia Laday, S.Kom., M.Kom
NIP 198811272024211020

Mengetahui,

Ketua Jurusan Manajemen Informatika


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

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

APLIKASI PELAYANAN DAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE PADA DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA KOTA PALEMBANG

Telah Diuji dan dipertahankan di depan penguji Sidang Laporan Akhir
pada hari Kamis, 17 Juli 2025

Ketua penguji

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

Tanda tangan



Anggota penguji

Ravi Karsia Ladox, S.Kom., M.Kom.
NIP. 198811272024211920



Ahmad Zarkasih, M.Kom.
NIP. 198911072024211901



M. Aris Ganiardi, S.Si., M.T.
NIP. 198101142012121001



Mengetahui,
Ketua jurusan manajemen Informatika


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

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tegar Ayang Prayitno
NIM : 062230801768
Program Studi : Diploma III Manajemen informatika
Politeknik Negeri Sriwijaya

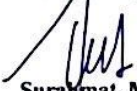
Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul **"Aplikasi Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang"** bebas dari unsur plagiarisme yang membuat bagian-bagian dari karya ilmiah lain yang pernah diajukan dan diterbitkan untuk memperoleh 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.

Pak. mhang. 28 Juli 2025

Tegar Ayang Prayitno
NIM 062230801768

Mengetahui,
Pembimbing I,


Surahmat, M.Kom
NIP 198705172022031008

Pembimbing II,


Ravi Kurnia Laday, S.Kom., M.Kom
NIP 198811272024211020

KATA PENGANTAR



Puji dan syukur kami kepada Allah SWT dan juga Kedua orang tua kami yang senantiasa memberikan doa dan dukungan kepada kami, Karena berkat rahmat dan hidayah yang diberikan-Nya kepada kita semua sehingga Laporan Akhir dengan judul ***“Aplikasi Pelayanan dan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang ”*** dapat diselesaikan.

Laporan ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mata kuliah laporan akhir pada Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya. Dalam penulisan Laporan Akhir ini penulis banyak mendapatkan bantuan dari berbagai pihak, baik bimbingan, masukan, bantuan, dan dukungan. Sehingga Laporan Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Bapak / ibu

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

8. Sulistiyanto, S.Kom., M.TI selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya
9. Surahmat, M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 1
10. Ravie Kurnia Laday, S.Kom., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing 2
11. Seluruh Dosen dan Staf Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya
12. Seluruh Pegawai di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
13. Kepada kedua orang tua saya Ibu Mariana dan Bapak Imam Budiono, Beliau mampu memotivasi dan memberikan dukungan do'a maupun materi, sehingga penulis mampu menyelesaikan studinya sampai Ahli Madya. Beliau orang yang hebat selalu menjadi penyemangat penulis, sandaran terkuat dari kerasnya dunia. Yang tidak henti-hentinya memberikan kasih sayang dengan penuh cinta. Terimakasih selalu berjuang untuk kehidupan penulis serta terimakasih untuk semua berkat do'a dan dukungan Ibu Mariana dan Bapak Imam Budiono bisa berada dititik ini. Sehat selalu dan hiduplah lebih lama lagi, terimakasih sudah ada disetiap peroses dan pencapaian hidup penulis. *I Love more*

” Setiap tetes keringat orang tuaku yang keluar, ada seribu langkah untuk maju ”
14. Kepada diri saya sendiri Tegar Ayang Prayitno. Terimakasih sudah bertahan sampai detik ini. Terimakasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, walau sering kali merasa putus asa atas apa yang diusahakan dan belum berhasil, namun terimakasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terimakasih karena memutuskan tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan Laporan Akhir, ini merupakan pencapaian yang patut di apresiasi untuk diri kita sendiri. Berbahagialah selalu dimana berada, Tegar. Adapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri.

ABSTRAK

Laporan ini membahas pengembangan Aplikasi mobile untuk pelayanan dan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Aplikasi ini dibuat untuk menggantikan sistem manual yang lambat dan kurang efisien. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat menyampaikan aduan dan mengakses informasi secara cepat dan mudah melalui ponsel. Pengembangan metode agile dengan tahapan analisi, perancangan, implementasi, dan pengujian. Aplikasi memiliki dua peran pengguna, dan manajemen konten. Hasil pengujian menunjukkan aplikasi dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan.

Kata Kunci : Aplikasi Mobile, Pengaduan, Kominfo Palembang, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This report discusses the development of a mobile application for public services and complaints at the Palembang City Communication and Informatics Office. This application was created to replace a slow and inefficient manual system. With this application, the public can submit complaints and access information quickly and easily via mobile phone. The development used agile methods, including analysis, design, implementation, and testing. The application has two user roles and content management. Test results indicate that the application can improve service efficiency and facilitate public complaints.

Keywords: Mobile Application, Complaints, Palembang Communication and Informatics Office, Public Services.

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Allah memang tidak menjanjikan hidupmu akan selalu mudah, tapi dua kali Allah berjanji bahwa : fa inna ma’al – ‘usri yusra, inna ma’al – usri yusra”

(QS, Al-Insyirah 94:5-6)

● ● ●

“Semua jatuh bangunmu hal yang biasa, angan dan pertanyaan waktu yang menjawabnya, berikan tenggat waktu bersedihlah secukupnya, rayakan perasaanmu sebagai manusia.”

Baskara Putra – (Hindi)

● ● ●

“Jangan takut nak, Bunda selalu ada di sisi Tegar. ”

-Bunda-

● ● ●

Kami Persembahkan untuk :

1. Kedua orang tua
2. Pimpinan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
3. Pegawai Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang
4. Para dosen dan Staf Manajemen Informatika
5. Teman-teman seperjuangan Khususnya Kelas 6 IN KJP 2
6. Almamater Manajemen Informatika

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI.....	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
ABSTRAK	vii
ABSTRACK	viii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan masalah.....	2
1.3 Batasan masalah	2
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	2
1.4.1 Tujuan.....	2
1.4.2 Manfaat	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
2.1 Landasan Teori	4
2.1.1 Aplikasi	4
2.1.2 Pelayanan	4
2.1.3 Pengaduan	5
2.1.4 Pengertian Aplikasi Pelayanan Dan Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>Mobile</i> Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	5
2.1.5 Mobile	5
2.1.6 UML (Unified Modelling Language).....	6
2.1.7 Use Case Diagram.....	8
2.1.8 Activity Diagram.....	9
2.1.9 Sequence Diagram	10
2.1.10 Class Diagram	12
2.1.11 Kamus Data.....	13
2.1.12 Flowchart	14
2.1.13 Figma	15

2.1.14	Draw.io	15
2.1.15	HTML (Hypertext Markup Language)	15
2.1.16	PHP (Hypertext Preprocessor).....	16
2.1.17	XAMPP (Cross Platform, Apache, MySQL, PHP, Perl).....	16
2.1.18	MySQL (My Structured Query Language)	16
2.1.19	Visual Studio Code.....	17
2.1.20	Android Studio	17
2.1.21	React Native	18
2.1.22	Laravel.....	18
2.2	State Of the Art.....	18
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		21
3.1	Tahapan Penelitian.....	21
3.2	Tempat dan Waktu Penelitian	21
3.3	Gambaran Umum	22
3.3.1	Profil Singkat Perusahaan	22
3.3.2	Visi dan Misi Instansi	23
3.3.3	Alur Sistem yang Berjalan	24
3.3.4	Alur Sistem yang Diusulkan	25
3.4	Gambaran Umum	26
3.5.1	From Login	47
3.5.2	Halaman Register.....	47
3.5.3	Halaman Profil.....	48
3.5.4	Halaman <i>Home Screen</i>	48
3.5.5	Halaman Pelayanan.....	49
3.5.6	Halaman Detail Pelayanan.....	49
3.5.7	Halaman Pengaduan	50
3.5.8	Halaman Form Pengaduan.....	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		51
4.1	Requirement Analysis.....	51
4.1.1	Analisis Kebutuhan Fungsional	51
4.1.2	Analisis Kebutuhan Non Fungsional	51
4.2	<i>Impementation</i>	54
4.3	Testing	66
4.3.1	Pengujian Admin.....	66
4.3.2	Pengujian Masyarakat.....	67
4.4	Deployment	67

4.5 Maintance	68
BAB V PENUTUP	69
5.1 Kesimpulan.....	69
5.2 Saran	69
DAFTAR PUSTAKA.....	70

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol Use Case Diagram.....	8
Tabel 2.2 Simbol-simbol Activity Diagram.....	9
Tabel 2.3 Simbol-simbol Sequence Diagram	11
Tabel 2.4 Simbol-simbol Class Diagram.....	12
Tabel 2.5 Simbol-simbol pada Kamus Data (Data Dictionary).....	13
Tabel 2.6 Simbol-simbol Flowchart	14
Tabel 3.1 Tabel User	37
Tabel 3.2 Tabel Complaint.....	38
Tabel 3.3 Tabel ComplaintAttachment.....	39
Tabel 3.4 Tabel Category	39
Tabel 3.5 Tabel Content.....	40
Tabel 4.1 Pengujian Admin	66
Tabel 4.2 Pengujian Masyarakat.....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Diagram UML	7
Gambar 3.1 Tahap Penelitian.....	21
Gambar 3.2 Sejarah Kelembagaan Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang	21
Gambar 3.3 Sistem Yang Berjalan Saat Ini	24
Gambar 3.4 Sistem Yang Diusulkan	25
Gambar 3.5 Use Case Diagram	27
Gambar 3.6 <i>Sequence</i> Pengaduan (<i>User</i>)	28
Gambar 3.7 <i>Sequence</i> Pengaduan (<i>Admin</i>).....	30
Gambar 3.8 <i>Sequence</i> Akses Pelayanan	30
Gambar 3.9 <i>Sequence</i> Kelola Pelayanan (<i>Admin</i>)	33
Gambar 3.10 <i>Class Diagram</i>	35
Gambar 3.11 <i>Activity Diagram</i> Register.....	41
Gambar 3.12 <i>Activity Diagram</i> Login	42
Gambar 3.13 <i>Activy Diagram</i> Pengaduan	43
Gambar 3.14 <i>Activity Diagram</i> Mengubah Status Pengaduan	44
Gambar 3.15 <i>Activity Diagram</i> Mengakses Pelayanan	45
Gambar 3.16 <i>From Login</i>	47
Gambar 3.17 Halaman <i>Register</i>	47
Gambar 3.18 Halaman <i>Profil</i>	48
Gambar 3.19 Halaman <i>Home Screen</i>	48
Gambar 3.20 Halaman Pelayanan	49
Gambar 3.21 Halaman Detail Pelayanan.....	49
Gambar 3.22 Halaman Pengaduan	50
Gambar 3.23 Halaman <i>Form Input</i>	50
Gambar 4.1 Halaman <i>Login Admin</i>	55
Gambar 4.2 Halaman Dashboard Admin.....	56
Gambar 4.3 Halaman Kategori Admin	56
Gambar 4.4 Halaman Data Pengaduan Admin	57
Gambar 4.5 Halaman Pelayanan Admin.....	58
Gambar 4.6 Dashboard Awal <i>User</i>	58
Gambar 4.7 Halaman Register <i>User</i>	59
Gambar 4.8 Halaman Login <i>User</i>	60
Gambar 4.9 Halaman Dashboard <i>User</i>	61
Gambar 4.10 Halaman Pelayanan <i>User</i>	62

Gambar 4.11 Halaman Pengaduan <i>User</i>	63
Gambar 4.12 Halaman Formulir Pengaduan Baru <i>User</i>	64
Gambar 4.13 Halaman Profile <i>User</i>	65

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1.** Lembar Kesepakatan Bimbingan LA/TA
- Lampiran 2.** Lembar Pengajuan Judul LA/TA
- Lampiran 3.** Lembar Pengesahan Judul LA/TA
- Lampiran 4.** Lembar Permohonan Pengambilan Data Mahasiswa ke Instansi/Industri
- Lampiran 5.** Lembar pengantar pengambilan Data dari lembaga ke Instansi/Industri
- Lampiran 6.** Surat Balasan Penerimaan Izin Pengambilan Instansi/Industri
- Lampiran 7.** Lembar Bimbingan LA/TA
- Lampiran 8.** Lembar Rekomendasi Sidang LA/TA
- Lampiran 9.** Rekapitulasi Revisi LA/TA dan Revisi per dosen
- Lampiran 10.** Lembar Persentase hasil pengecekan plagiasi
- Lampiran 11.** Lembar berisikan Link Listing kode (link gdrive/github/gitlab)