

TUGAS AKHIR

APLIKASI SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN TINGKAT PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE *TECHNIQUE FOR ORDER PREFERENCE BY SIMILARITY* *TO IDEAL SOLUTION* PADA DINAS SOSIAL KOTA PALEMBANG



**Disusun sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan pada
Jurusan Manajemen Informatika
Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informatika**

**Oleh:
Serli Monica
062140830473**

**MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**APLIKASI SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN TINGKAT PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE
TECHNIQUE FOR ORDER PREFERENCE BY SIMILARITY
TO IDEAL SOLUTION PADA DINAS SOSIAL
KOTA PALEMBANG**



OLEH :

**SERLI MONICA
062140830473**

Palembang, Juli 2025

**Disetujui oleh,
Pembimbing I**

**Nita Novita, S.E., M.M
NIP 197411232008012008**

Pembimbing II

**Kurniati, M.Kom
NIP 199104062022032009**

**Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika**

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

**APLIKASI SISTEM PENDUKUNG KEPUTUSAN TINGKAT PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE
TECHNIQUE FOR ORDER PREFERENCE BY SIMILARITY
TO IDEAL SOLUTION PADA DINAS SOSIAL
KOTA PALEMBANG**

Telah diuji dan dipertahankan di depan dewan penguji Sidang Tugas Akhir
pada hari Jumat tanggal 25 bulan Juli tahun 2025

Ketua Penguji

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

Tanda Tangan



Anggota Penguji

Nita Novita, S.E.M.M.
NIP. 197411232008012008



Fitrianto Puja Kesuma, M.Kom.
NIP. 199403142022031009



Aurantia Marina, S.P., M.M.
NIP. 197410122023212009



Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA

Jalan Sriwijaya Negara Bukit Besar - Palembang 30139 Telepon (0711) 353414

Laman : <http://polsri.ac.id>, Pos El : info@polsri.ac.id

PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

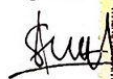
Nama : Serli Monica
NIM : 062140830473
Program Studi : D4 Manajemen Informatika
Jurusan : Manajemen Informatika
Perguruan Tinggi : Politeknik Negeri Sriwijaya

Dengan ini menyatakan bahwa karya ilmiah yang berjudul **"Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Menggunakan Metode Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution pada Dinas Sosial Kota Palembang"** ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga pendidikan tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang atau lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Saya menyatakan bahwa Tugas Akhir ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Tugas Akhir ini, saya bersedia menerima sanksi akademik dan atau sanksi hukum sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2025


Serli Monica

NIM 062140830473



Mengetahui,

Pembimbing I

Nita Novita, S.E., M.M.
NIP 197411232008012008

Pembimbing II

Kurniati, S.Kom., M.Kom.
NIP 199104062022032009

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul "Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Pengaduan Masyarakat Berbasis *Website* Menggunakan Metode TOPSIS Pada Dinas Sosial Kota Palembang". Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Sarjana Terapan Manajemen Informatika di Politeknik Negeri Sriwijaya.

Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bimbingan, dukungan, dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Ir. Irawan Rusnadi, M.T. selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Dr. Yusri, S.Pd, M.Pd selaku Pembantu Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Husni Mubarak, S.E., M.Si,Ak. selaku Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Dicky Seprianto, S.T., M.T. IPM selaku Pembantu Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Ibu Dr. Irma Salamah, S.T.,M.T.I selaku Pembantu 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 Sulistiyanto, S.Kom., M.T.I. selaku Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
8. Ibu Herlinda Kusmiati, S.Kom., M.Kom. Selaku Ketua Program Studi Sarjana Terapan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang .
9. Ibu Nita Novita, S.E., M.M. Selaku Dosen Pembimbing I penulis yang telah membimbing penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir sampai selesai;
10. Ibu Kurniati, M.Kom. Selaku Dosen Pembimbing II penulis yang telah membimbing penulis untuk menyelesaikan laporan tugas akhir sampai selesai.
11. Semua Dosen dan Staff *Admin* (Pegawai) *Administrasi* Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

12. Bapak Khoiri Syamsi, SP., Dan seluruh pegawai Dinas Sosial Kota Palembang yang sudah membantu penulis dalam pengambilan data.
13. Kedua orangtua penulis, Ayah tercinta yang selalu mendukung dan mengusahakan segalanya untuk penulis, serta Almarhumah Ibunda tercinta yang telah membesarkan sampai penulis bisa dewasa seperti sekarang.
14. Sudara kandung tercinta satu-satunya, Sheila Tania yang telah menggantikan peran Ibu mengurus penulis selama 3 tahun ini.
15. Saudara sekaligus sahabat penulis dari kecil Hesti Kurnia yang selalu selalu mengusahakan keinginan penulis.
16. Saudara Rozi Danuarta yang senantiasa memberi semangat, dukungan, kekuatan, dan selalu menjadi pendengar yang setia dalam menghadapi suka duka penulis.
17. Teman seperjuangan penulis Azzahra Karindiva dan Zahrany Mega Lestari yang telah senantiasa bersama sama bimbingan dan mengerjakan laporan sampai selesai.
18. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika terkhusus kelas 8 MIB.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi perbaikan di masa mendatang. Semoga Tugas Akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, khususnya bagi Dinas Sosial Kota Palembang dalam meningkatkan efisiensi pelayanan pengaduan masyarakat.

Palembang, Juli 2025

Serli Monica

ABSTRAK

Dinas Sosial Kota Palembang menghadapi tantangan dalam penanganan masalah sosial yang kompleks, diperparah oleh keterbatasan sumber daya dan metode penanganan pengaduan yang masih manual, yang seringkali menyebabkan respons lambat dan potensi kesalahan data. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pendukung keputusan pengaduan masyarakat berbasis *website* menggunakan metode TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*) di Dinas Sosial Kota Palembang. Metode TOPSIS dipilih karena kemampuannya dalam menentukan prioritas berdasarkan kriteria yang terukur, sehingga memberikan solusi yang objektif dalam penentuan urgensi pengaduan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat melalui sistem yang lebih efisien, mempercepat proses penanganan keluhan, mengotomatisasi pengolahan data pengaduan secara akurat, dan membantu Dinas Sosial mengidentifikasi pola permasalahan sosial untuk intervensi yang lebih tepat sasaran. Selain itu, sistem ini juga akan mendorong partisipasi masyarakat yang lebih aktif dan menyediakan informasi terstruktur untuk mendukung pengambilan keputusan serta alokasi sumber daya yang lebih efektif.

Kata kunci: Sistem Pendukung Keputusan, Pengaduan Masyarakat, TOPSIS, Dinas Sosial, *Website*

ABSTRACT

The Social Affairs Office of Palembang City faces challenges in handling complex social issues, exacerbated by limited resources and manual complaint handling methods, which often lead to slow response times and potential data errors. This research aims to design a web-based decision support system for public complaints using the TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) method at the Social Affairs Office of Palembang City. The TOPSIS method was chosen for its ability to determine priorities based on measurable criteria, providing an objective solution for assessing the urgency of complaints. The results of this study are expected to improve the quality of public complaint services through a more efficient system, accelerate the complaint handling process, automate the accurate processing of complaint data, and help the Social Affairs Office identify patterns of social problems for more targeted interventions. Furthermore, this system will encourage more active public participation and provide structured information to support decision-making and more effective resource allocation.

Keywords: Decision Support System, Public Complaints, TOPSIS, Social Affairs Office, Website

DAFTAR ISI

Lembar Pengesahan Pembimbing	ii
Lembar Pengesahan Penguji	iii
Surat Pernyataan Bebas Plagiat.....	iv
KATA PENGANTAR.....	ii
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian dan Manfaat Penelitian	3
1.4.1 Tujuan Penelitian.....	3
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Sistematika Penulisan	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 Landasan Teori	6
2.1.1 Sistem Pendukung Keputusan.....	6
2.1.2 Pengaduan	6
2.1.3 <i>Website</i>	6
2.1.4 Metode TOPSIS (<i>Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution</i>).....	7
2.1.5 Aplikasi Sistem Pendukung Keputusan Tingkat Pengaduan Masyarakat Berbasis <i>Website</i> Menggunakan Metode <i>Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution</i> pada Dinas Sosial Kota Palembang	9
2.2 State Of The Art	9
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	15
3.1 Tahapan Penelitian	15
3.2 Waktu dan Tempat Penelitian.....	14
3.3 Metode Pengumpulan Data	14
3.4 Metode Pengembangan Sistem dan Metode Pemecahan Masalah ..	16
3.4.1 Metode Pengembangan Sistem	16
3.4.2 Metode Pemecahan Masalah.....	18
3.5 Analisis Data / Analisis Kebutuhan Sistem.....	26
3.5.1 Sistem Yang Berjalan	26
3.5.2 Sistem Yang Diusulkan	28
3.5.3 Spesifikasi Kebutuhan <i>Hardware/Software</i>	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	15
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	15
4.2 Analisis Kebutuhan Sistem	33
4.2.1 Kebutuhan Fungsional	34
4.2.2 Kebutuhan Non-Fungsional	35

4.3	Rancangan Sistem	36
4.3.1	Diagram Konteks	36
4.3.2	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	37
4.3.3	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	39
4.3.4	Kamus Data	39
4.3.5	Struktur Tabel	40
4.4	Perancangan <i>User Interface</i>	41
4.4.1	Perancangan Halaman Beranda <i>User</i>	42
4.4.2	Perancangan Halaman Beranda <i>User</i> – Tentang Dinas Sosial dan Visi Misi	43
4.4.3	Perancangan Formulir Pengaduan	43
4.4.4	Perancangan Halaman <i>Login Admin</i> dan Kepala Bidang	45
4.4.5	Perancangan Halaman Beranda <i>Admin</i>	46
4.4.6	Perancangan Halaman Pengaduan Masuk	46
4.4.7	Perancangan Halaman Jenis Keluhan	47
4.4.8	Perancangan Halaman Laporan	48
4.4.9	Perancangan Halaman Manajemen Pengguna	49
4.4.10	Perancangan Halaman Beranda Kepala Bidang	50
4.5	Implementasi Sistem	51
4.5.1	Halaman Beranda <i>User</i> (Masyarakat)	51
4.5.2	Halaman Beranda <i>User</i> – Tentang dan Visi Misi	52
4.5.3	Halaman <i>Footer</i>	53
4.5.4	Halaman Ajukan Pengaduan	53
4.5.5	Halaman <i>Login Admin</i> dan Kepala Bidang	54
4.5.6	Halaman Beranda <i>Admin</i>	55
4.5.7	Halaman Pengaduan Masuk	56
4.5.8	Halaman Jenis Keluhan	56
4.5.9	Halaman Laporan	57
4.5.10	Halaman Cetak Laporan	58
4.5.11	Halaman Perhitungan dengan Metode TOPSIS	58
4.5.12	Halaman Manajemen Pengguna	59
4.5.13	Halaman Beranda Kepala Bidang	59
4.6.1	<i>Black Box Testing</i>	60
4.8	Hasil Pembahasan	66
BAB V PENUTUP		69
5.1	Kesimpulan	69
5.2	Saran	69
DAFTAR PUSTAKA		70
LAMPIRAN		69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Tahapan Penelitian	15
Gambar 3.2	Metode Pengembangan Sistem	16
Gambar 3.3	Gambaran Alur Sistem Yang Berjalan	26
Gambar 3.4	Flowchart Sistem Yang Berjalan	27
Gambar 3.5	Gambaran Alur Sistem Yang Diajukan	28
Gambar 3.6	Flowchart Sistem Yang Diusulkan	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi	33
Gambar 4.2	Diagram Konteks	36
Gambar 4.3	<i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	37
Gambar 4.4	<i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	39
Gambar 4.5	Perancangan Halaman Beranda – <i>User</i>	42
Gambar 4.6	Perancangan Halaman Beranda Tentang Dinas Sosial dan Visi Misi	43
Gambar 4.7	Perancangan Formulir Pengaduan	44
Gambar 4.8	Perancangan Halaman Login <i>Admin</i> dan Kepala Bidang	45
Gambar 4.9	Perancangan Halaman Beranda <i>Admin</i>	46
Gambar 4.10	Perancangan Halaman Pengaduan Masuk	47
Gambar 4.11	Perancangan Halaman Jenis Keluhan	48
Gambar 4.12	Perancangan Halaman Laporan	49
Gambar 4.13	Perancangan Halaman Manajemen Pengguna	50
Gambar 4.14	Perancangan Halaman Beranda Kepala Bidang	51
Gambar 4.15	Halaman Beranda <i>User</i>	52
Gambar 4.16	Halaman Beranda <i>User</i> – Tentang dan Visi Misi	53
Gambar 4.17	Halaman Footer	53
Gambar 4.18	Halaman Ajukan Pengaduan	54
Gambar 4.19	Halaman Login <i>Admin</i> dan Kepala Bidang	55
Gambar 4.20	Halaman Beranda <i>Admin</i>	55
Gambar 4.21	Halaman Pengaduan Masuk	56

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Menentukan Kriteria	18
Tabel 3.2	Menentukan Bobot.....	19
Tabel 3.3	Menentukan Nilai Alternatif	19
Tabel 3.4	Menentukan Nilai Normalisasi	20
Tabel 3.5	Nilai Minimum dan Maksimum	23
Tabel 3.6	Spesifikasi Kebutuhan Hardware	30
Tabel 3.7	Spesifikasi Kebutuhan Software	31
Tabel 4.1	Struktur Tabel Pengaduan.....	40
Tabel 4.2	Struktur Tabel Jenis Keluhan.....	41
Tabel 4.3	Struktur Tabel <i>User</i>	41
Tabel 4.4	Tabel Pengujian Halaman <i>User</i>	61
Tabel 4.5	Tabel Pengujian Halaman <i>Admin</i>	61
Tabel 4.6	Tabel Pengujian Halaman Kepala Bidang	64

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kesepakatan Bimbingan Tugas Akhir (TA) Dosen Pembimbing I.....	69
Lampiran 2. Kesepakatan Bimbingan Tugas Akhir (TA) Dosen Pembimbing II	70
Lampiran 3. Pengajuan Judul Tugas Akhir (TA) Dosen Pembimbing I	71
Lampiran 4. Pengajuan Judul Tugas Akhir (TA) Dosen Pembimbing II	72
Lampiran 5. Pengesahan Judul Tugas Akhir (TA) Dosen Pembimbing I	73
Lampiran 6. Pengesahan Judul Tugas Akhir (TA) Dosen Pembimbing II	74
Lampiran 7. Surat Balasan Penerimaan Izin Pengambilan Data.....	75
Lampiran 8. Lembar Bimbingan TA Dosen Pembimbing I	76
Lampiran 9. Lembar Bimbingan TA Dosen Pembimbing II	78
Lampiran 10. Rekomendasi Sidang Tugas Akhir (TA)	80
Lampiran 11. Rekapitulasi Revisi TA	81
Lampiran 12. Revisi Perdosen	82
Lampiran 13. Lembar Persentase Hasil Pengecekan Plagiasi.....	86
Lampiran 14. Lembar Link Listing Kode	94