

**APLIKASI PELAYANAN MASYARAKAT DAN PENGADUAN
TINDAK KRIMINAL BERBASIS WEBSITE PADA
KEPOLISIAN BAGIAN SUMATRA SELATAN RESOR OGAN
KOMERING ILIR SEKTOR JEJAWI**



LAPORAN AKHIR

**Disusun Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan Pendidikan Dipolma III
Pada Jurusan Manajemen Informatika Program Studi D-III Manajemen
Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya**

Oleh

Ahmad Septian Pratama

062130801889

**JURUSAN MANAJEMEN INFORMATIKA
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2024



MOTTO PERSEMBAHAN

"...Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah keadaan suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri..."

(Q.S Ar Ra'ad ayat 11)

"You don't have to be great to start, but you have to start to be great."

(Zig Ziglar)

"Permata tidak akan pernah bisa berkilau tanpa gesekan. Begitu juga manusia, tidak ada manusia yang luar biasa tanpa cobaan"

Ahmad Septian Pratama

Kami persembahkan kepada:

- ❖ **Orang tua kami tercinta**
- ❖ **Saudara-saudari kami**
- ❖ **Almamater Politeknik Negeri Sriwijaya**
- ❖ **Dosen Pembimbing**
- ❖ **Keluarga Besar Kepolisian Bagian Sumatra Selatan Resor Ogan Komering Ilir Sektor Jejawi**
- ❖ **Teman seperjuangan 6 IE 2019**
- ❖ **Sahabat yang telah membantu penyusunan laporan ini Devinda yang selalu ada dan memberikan semangat.**



ABSTRAK

Aplikasi Pelayanan Masyarakat dan Tindak Kriminal Berbasis *Website* Pada Kepolisian Bagian Sumatra Selatan Resor Ogan Komering Ilir Sektor Jejawi bertujuan untuk masyarakat agar mudah mengakses situs dengan melakukan pengaduan laporan. Pengaduan laporan dilakukan dengan cara masyarakat *login* dengan *username* dan *password* masing-masing, serta masyarakat melihat *Dashboard* pengaduan laporan. Masyarakat melakukan pengisian *form* pendaftaran atau pengaduan laporan. Admin masuk kedalam aplikasi menggunakan *username* dan *password*, kemudian admin menerima info data masyarakat yang melakukan pembuatan pengaduan laporan, selanjutnya admin memberikan konfirmasi pengaduan laporan, aplikasi ini menghasilkan output Pengaduan Laporan yang dapat dicetak oleh masyarakat dan laporan masyarakat yang dapat di unduh dan dicetak oleh admin.

Kata kunci: Pelayanan, Pengaduan Masyarakat, Informasi Pengaduan, dan Website.



ABSTRACT

Website-Based Community Service and Crime Application at the South Sumatra Police Department, Ogan Komering Ilir Resort, Jejawi Sector, aims for the public to easily access the site by making complaints. Complaint reports are made by the public logging in with their respective username and password, and the public viewing the complaint complaint Dashboard. The public fills in the registration form or reports complaints. The admin enters the application using the username and password, then the admin receives data information from the community who made the report complaint, then the admin provides confirmation of the complaint report, this application produces a Complaint Report output which can be printed by the public and a public report which can be downloaded and printed by the admin .

Keywords: Services, Public Complaints, Complaint Information, and Website.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT yang atas Rahmat-Nya, yang telah memberi kemudahan dan kelancaran bagi penulis dalam menyelesaikan laporan akhir ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga senantiasa tercurah kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan bagi seluruh umat Islam hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar Dipolma III Pada Jurusan Manajemen Informatika Program Studi D-III Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya. Skripsi ini berjudul **“Aplikasi Pelayanan Masyarakat dan Tindak Kriminal Pada Kepolisian Bagian Sumatra Selatan Resor Ogan Komering Ilir Sektor Jejawi”**. Pada kesempatan kali ini pula, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih penulis kepada pihak-pihak yang telah mendukung dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini, rasa terima kasih sebesar-besarnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Beny Banadanadjaja, S.T., M.T selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Carlos RS, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Ibu Nelly Masnila, S.E., M.Si., Ak. selaku Wakil Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T. selaku Wakil Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd. selaku Pelaksana Bidang Kerjasama Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Dr.Indri Aryanti, S.E., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
7. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom. Selaku Plt. Seketaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya



8. Bapak Ahmad Ari Gunawan Sepriansyah, S.Kom., M., Kom selaku Pembimbing I (Satu) yang telah banyak sekali memberikan bimbingan dalam penyusunan laporan akhir ini.
9. Ibu Rika Sadariawati, S.E., M.S.i selaku Dosen Pembimbing II (Dua) yang telah banyak memberikan bimbingan dan saran dalam penyusunan laporan akhir ini.
10. Seluruh Dosen, staf, administrasi dan karyawan Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang
11. Kepolisian Bagian Sumatra Selatan Resor Ogan Komering Ilir Sektor Jejawi yang telah memberikan arahan dan bimbingan kepada saya serta telah membantu menyelesaikan laporan akhir ini.
12. Kedua orang tua tercinta yang senantiasa memberikan doa dan semangat, dukungan serta saran yang sangat bermanfaat agar terus melakukan yang terbaik.
13. Devinda yang selalu ada setiap saya meminta pertolongannya serta telah memberi semangat, dukungan, bantuan dan doa.
14. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika terkhusus kelas 6 IF

Dalam penyusunan laporan akhir ini sangat disadari bahwa masih banyak kesalahan, kekurangan serta kekeliruan dalam penulisan maupun maksud tujuan dari penulisan laporan akhir ini, hal itu karena penulis adalah manusia biasa yang tidak luput dari kekurangan dan kesalahan. Untuk itu diharapkan kritik dan saran yang membangun dari semua pihak, guna memperbaiki kesalahan dan kesempurnaan laporan akhir ini

Penulis berharap laporan akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan bagi mahasiswa Politeknik Negeri Sriwijaya Jurusan Manajemen Informatika pada umumnya serta dapat memberikan masukan pikiran dalam rangka meningkatkan mutu dalam pembelajaran

Palembang, Juli 2024



DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR.....	Error! Bookmark not defined.
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 Penelitian.....	4
1.4.1 Tujuan	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Lokasi Pengumpulan Data dan Waktu Penelitian	5
1.5.2 Metode Pengumpulan Data	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
BAB I PENDAHULUAN	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	7
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	7
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	7
BAB II.....	8
TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Teori Umum	8
2.1.1 Pengertian Komputer.....	8



2.1.2 Pengertian Perangkat Lunak (<i>Software</i>).....	8
2.1.4 Pengertian Data	9
2.1.5 Pengertian Basis Data.....	10
2.1.6 Metode Pengembangan Sistem	10
2.2 Teori Judul.....	11
2.2.1 Pengertian Aplikasi	11
2.2.2 Pengertian Pelayanan.....	12
2.2.3 Kriminal.....	12
2.2.4 Pengertian Website	13
2.3 Teori Khusus	14
2.3.1 Diagram UML (Unified Modelling Language).....	14
2.3.2 Klasifikasi Diagram Uml (<i>Unified Modelling Language</i>).....	15
2.3.2 Jenis-Jenis Diagram <i>Unified Modeling Language</i> (UML).....	16
2.3.3 Pengertian Class Diagram	20
2.3.4 <i>Sequence</i> Diagram	24
BAB III.....	35
GAMBARAN UMUM INSTANSI	35
3.1 Sejarah Singkat Instansi	35
3.2 Logo Polsek Jejawi Jajaran Polres OKI Kayu Agung.....	37
3.3 Struktur Organisasi dan Kewenangan Uraian Tugas	37
3.4 Sistem yang Sedang Berjalan	46
BAB IV	48
PEMBAHASAN	48
4.1 Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak	48
4.1.1 Penyelidikan Awal	48



4.1.2 Studi Kelayakan	49
4.1.3 Alat dan Bahan	51
4.1.3.1 Alat	51
4.1.3.2 Bahan.....	52
4.1.4 Prosedur Aplikasi yang Akan di Bangun	52
4.2 Desain Aplikasi	53
4.2.1 Use Case Diagram	54
4.3 Activity Diagram	56
4.3.2 Sequence Diagram.....	71
4.3.5 Desain Aplikasi	81
4.4.1 Tampilan Aplikasi	92
4.5.2 Metode Pengujian.....	107
BAB V	113
PENUTUP	113



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol <i>Use case</i> Diagram	
Tabel 2.2 Simbol – simbol <i>Class</i> Diagram	
Tabel 2.3 Simbol-Simbol <i>Activity Diagram</i>	
Tabel 2.4 <i>Sequence</i> Diagram.....	
Tabel 4.2. Studi Kelayakan Aplikasi	
Tabel 4.3 Deskripsi <i>Use Case Diagram</i>	55
Tabel 4.4 Tabel <i>User</i>	69
Tabel 4.5 Tabel Pengaduan	69
Tabel 4.7 Tabel Kelurahan	70
Tabel 4.8 Tabel <i>Masyarakat</i>	70
Tabel 4.9 Tabel aktifitas	70
Tabel 4.10 Tabel <i>Saran</i>	70
Tabel 4.12 Pengujian Halaman.....	108
Tabel 4.13 Pengujian Halaman User	110



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Logo HTML	
Gambar 2.4 Logo CSS	
Gambar 2.5 Logo Bootstrap	
Gambar 2.6 Tampilan Logo PHP	
Gambar 2.7 Logo XAMP	
Gambar 2.8 Logo Visual Studi Code	
Gambar 3.1 Logo Polsek Jejawi Jajaran Polres OKI Kayu Agung	37
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Polsek Jejawi	38
Gambar 3.4 Sistem yang Sedang Berjalan	46
Gambar 4.1 <i>Use Diagram Case</i>	54
Gambar 4.2 <i>Activity Diagram Admin, User, Sistem</i>	57
Gambar 4.5 <i>Activity Diagram User Laporan Pengaduan</i>	61
Gambar 4.6 <i>Activity diagram admin Kelola Data Pengaduan</i>	62
Gambar 4.7 <i>Activity Diagram Kelurahan</i>	63
Gambar 4.8 <i>Activity Diagram Kelurahan</i>	64
Gambar 4.9 <i>Activity Diagram Kelurahan</i>	65
Gambar 4.10 <i>Activity Diagram Aktivitas</i>	66
Gambar 4.11 <i>Activity Diagram Saran</i>	67



Gambar 4.11 <i>Sequence Login</i>	72
Gambar 4.12 <i>Sequence Kelola Profil Admin</i>	73
Gambar 4.13 <i>Sequence Admin -Mengelolah Pengaduan Admin</i>	74
Gambar 4.14 <i>Manajemen Data-Mengelolah Data Kecamatan</i>	75
Gambar 4.15 <i>Manajemen Data-Mengelolah Data Kelurahan</i>	77
Gambar 4.16 <i>Manajemen Data-Mengelolah Data Masyarakat</i>	78
Gambar 4.17 <i>Manajemen Data-Mengelolah Data Aktivitas</i>	79
Gambar 4.18 <i>Manajemen Data-Mengelolah Data Saran</i>	80
Gambar 4.19 <i>Class Diagram</i>	81
Gambar 4.20 <i>Desain Halaman Beranda</i>	82
Gambar 4.21 <i>Lanjutan Desain Halaman Beranda</i>	82
Gambar 4.22 <i>Lanjutan Desain Halaman Beranda</i>	83
Gambar 4.24 <i>Desain Halaman Login admin</i>	84
Gambar 4.25 <i>Desain Halaman Login User</i>	84
Gambar 4.26 <i>Desain Halaman Dashboard Admin</i>	85
Gambar 4.27 <i>Desain Halaman Dashboard User</i>	85
Gambar 4.28 <i>Desain Halaman Profil Admin</i>	86
Gambar 4.29 <i>Desain Halaman Profil User</i>	86



Gambar 4.28 Desain Halaman Pengaduan Admin	87
Gambar 4.29 lanjutan Desain Halaman Pengaduan Admin	87
Gambar 4.30 lanjutan Desain Halaman Pengaduan Admin	88
Gambar 4.31 Desain Halaman Pengaduan User.....	88
Gambar 4.33 Lanjutan Halaman Pengaduan User.....	89
Gambar 4.34 Halaman Tambah Pengaduan User	89
Gambar 4.35 Halaman Tambah Laporan pengaduan.....	90
Gambar 4.36 Halaman Log Aktivitas	91
Gambar 4.36 Halaman Log Saran	92
Gambar 4.38 Lanjutan Halaman beranda.....	93
Gambar 4.39 Lanjutan Halaman Beranda.....	94
Gambar 4.40 Lanjutan Halaman beranda	94
Gambar 4.41 Tampilan Halaman login user.....	95
Gambar 4.42 Tampilan Halaman Login Admin.....	96
Gambar 4.43 Tampilan Halaman Registrasi User	97
Gambar 4.44 Lanjutan Tampilan Halaman.....	98
Gambar 4.45 Tampilan Halaman Dashboard admin Registrasi User.....	98
Gambar 4.46 Tampilan Halaman Dashboard User.....	99



Gambar 4.47 Tampilan Halaman Profil User.....	100
Gambar 4.50 Tampilan Halaman Profil Admin.....	101
Gambar 4.51 Lanjutan Tampilan Halaman Profil admin.....	102
Gambar 4.52 Lanjutan Tampilan Halaman Profil Admin.....	105
Gambar 4.53 Tampilan Halaman Pengaduan.....	109
Gambar 4.53 Tampilan Halaman Pengaduan.....	112
Gambar 4.55 Tampilan Halaman Tambah Pengaduan.....	114
Gambar 4.56 Lanjutan Tampilan Halaman Tambah Pengaduan.....	117
Gambar 4.57 Tampilan Halaman Laporan.....	118



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan komputer sangat penting dalam era globalisasi dan teknologi saat ini. Komputer membantu menyelesaikan masalah dengan efisien dan efektif serta mendukung pengambilan keputusan (Indra Prastiyo Utomo, 2021). Pemerintah memiliki tugas memberikan dan mengatur pelayanan umum. Untuk mencapai tata kelola pemerintahan yang baik, pemerintah memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (TIK). Dengan kemajuan TIK, penyampaian informasi antara pemerintah dan masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien (Setyo, Rizki, Ahmad dan Nur, 2003). Instruksi Presiden RI No. 6 Tahun 2001 tentang Telematika dan No. 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *E-Government* mendukung upaya pemerintah menuju *Good Governance*.

E-Gov atau *Electronic Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi untuk layanan pemerintah kepada publik. Penerapan *e-Gov* bertujuan meningkatkan kualitas layanan publik dengan lebih efisien sesuai prinsip *New Public Management* (NPM). Implementasi *e-Gov* sering dilakukan dengan membuat situs web untuk setiap pemerintah daerah di Indonesia serta dinas atau lembaga yang memberikan layanan publik.

Pelayanan publik adalah fungsi utama pemerintah, mencakup layanan kesehatan, pendidikan, kesejahteraan, keamanan, dan pembangunan nasional. Namun, proses pelayanan publik di Indonesia sering menghadapi berbagai masalah. Masyarakat memiliki hak untuk melaporkan masalah dan menyampaikan aspirasi mereka sebagai bentuk partisipasi. Pengaduan ini membantu pemerintah memperbaiki dan meningkatkan layanan publik. Sayangnya, proses pengaduan sering terhambat oleh faktor seperti waktu yang lama dan kesalahan sistem di laman *web*.