

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PERANCANGAN APLIKASI PENGADUAN DAN PELAYANAN
MASYARAKAT PADA KELURAHAN DEMANG LEBAR
DAUN BERBASIS *WEBSITE***



Diajukan oleh:

PUTRI INDAWATI

011210044

**Diajukan Sebagai Syarat Menyelesaikan Mata Kuliah Praktik Kerja
Lapangan dan Syarat Penyusunan Skripsi**

PALEMBANG

2024

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : PUTRI INDAWATI
NOMOR POKOK : 011210044
PROGRAM STUDI : INFORMATIKA
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PERANCANGAN APLIKASI PENGADUAN
DAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA
KELURAHAN DEMANG LEBAR DAUN
BERBASIS *WEBSTE*.

Tanggal: 27 Mei 2024

Pembimbing



M Jhonsen Syaftriandi, S.Kom., M.Kom

NIDN: 0229069301

Mengerahui,

Rektor



Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP: 09.PCT.13

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

NAMA : PUTRI INDAWATI
NOMOR POKOK : 011210044
PROGRAM STUDI : INFORMATIKA
JENJANG PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PERANCANGAN APLIKASI PENGADUAN
DAN PELAYANAN MASYARAKAT PADA
KELURAHAN DEMANG LEBAR DAUN
BERBASIS *WEBSITE*.

Tanggal: 14 Juni 2024

Penguji



Rendy A.A. Pratama, S.Kom., M.Kom.

NIDN: 0223059302

Menyetujui,

Rektor



Benedictus Effendi, S.T., M.T.

NIP: 09.PCT.13

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“sesungguhnya bersama kesukaran itu ada kemudahan. Karena itu bila kau telah selesai (mengerjakan) dan kepada tuhan, berharaplah.”

(Q.S Al Insyirah :68)

“kamu tidak bisa mengubah apa yang telah kamu pilih maka jangan sesali dan tetap lihat kedepan jangan hiraukan sesuatu yang telah menyakitimu dimasalalu dan pokus pada masa depan.”

(penulis)

Kupersembahkan Kepada:

-  Allah SWT, yang telah memberi kemudahan dalam segala urusan
-  Kedua orang tua, terima kasih atas dukungan disetiap jalan yang telah dilalui.
-  Pembimbing praktik kerja lapangan yang telah memberi arahan.
-  Teman-teman seperjuangan yang saya sayangi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT beserta Nabi Muhammad SAW beserta para sahabat yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan petunjuk sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Laporan Praktik Kerja Lapangan dengan judul **“Perancangan Aplikasi Pengaduan dan Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Demang Lebar Daun *Website*”**, sebagai salah satu syarat menyelesaikan mata kuliah praktik kerja lapangan dan syarat penyusunan skripsi.

Penulis menyadari dalam penyusunan laporan ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari beberapa pihak. karena dari itu penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., Selaku Rektor Institut Teknologi Dan Bisnis Palcomtech.
2. Bapak Eka Prasetya Adhy Sugara, S.T., M.Kom., selaku Kaporodi Teknik Informatika.
3. Bapak Muhammad Jhonsen Syafriandi, S.Kom., M.Kom., selaku dosen pembimbing, yang telah memberikan motivasi, arahan, dan saran yang berharga untuk menyelesaikan laporan ini dengan baik.
4. Kepada pihak Kelurahan Demang Lebar Daun yang telah memberikan informasi yang membantu saya dalam mengerjakan praktik kerja lapangan ini.
5. Kedua orang tua, yang senantiasa memberikan doa dan semangat dalam proses penyelesaian Laporan Praktik Kerja Lapangan ini.

Penulis juga ingin menyampaikan permohonan maaf atas segala kesalahan yang mungkin terdapat dalam laporan ini. Kritik dan saran dari pembaca sangat

diharapkan guna meningkatkan kualitas laporan ini. Semoga laporan Praktik Kerja Lapangan ini tidak hanya bermanfaat bagi saya sebagai penulis, tetapi juga bagi pembaca yang memerlukannya.

Palembang, 12 Maret 2024

Penulis

DAFTAR ISI

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING PRAKTIK KERJA LAPANGAN

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI PRAKTIK KERJA LAPANGAN

HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR GAMBAR.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Ruang Lingkup.....	2
1.3 Tujuan dan Manfaat PKL.....	3
1.3.1 Tujuan.....	3
1.3.2 Manfaat.....	3
1.4 Waktu Dan Tempat Pelaksanaan PKL.....	4
1.5 Teknik Pengumpulan Data.....	4
1.5.1 Wawancara.....	4
1.5.2 Observasi.....	5
1.5.3 Dokumentasi.....	5
1.5.4 Studi Pustaka.....	5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori.....	6
2.1.1 <i>Website</i>	6
2.1.2 Aplikasi.....	6

2.1.3 Database	7
2.1.4 MySQL	7
2.1.5 Pengaduan	7
2.1.6 Layanan Masyarakat	8
2.1.7 Flowchart	8
2.1.8 ERD (Entity Relationship Diagram).....	9
2.1.9 Data Flow Diagram (DFD)	11
2.2 Gambaran Umum Kelurahan Demang Lebar Daun	13
2.2.1 Sejarah Umum	13
2.2.3 Organisasi Dan Uraian Tugas Wewenang	14
BAB III PEMBAHASAN	
3.1 Hasil Pengamatan	19
3.1.1 Flowchart	19
3.1.2 Flowchart Yang Diusulkan	21
3.2 Evaluasi Dan Pembahasan.....	23
3.2.1 Evaluasi.....	24
3.2.2 Pembahasan	24
BAB IV PENUTUP	
4.1 Kesimpulan.....	40
4.2 Saran.....	40
DAFTAR PUSTAKA.....	xii
HALAMAN LAMPIRAN.....	viiiiv

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi.....	39
Gambar 3. 1 <i>Flowchart</i> Pengaduan Sedang berjalan.....	20
Gambar 3. 2 <i>Flowchart</i> Yang Diusulkan	23
Gambar 3. 3 Diagram <i>Konteks</i>	25
Gambar 3. 4 Diagram <i>Konteks Level 0 1</i>	26
Gambar 3. 5 <i>Entity Relationship Diagram</i>	28
Gambar 3.6 Desain <i>Form Login</i>	32
Gambar 3. 7 Desain <i>Interface Dashboard Admin</i>	32
Gambar 3. 8 Desain <i>Interface Chart</i>	32
Gambar 3. 9 Desain <i>Interface Menu Daftar Semua Laporan</i>	33
Gambar 3. 10 Desain <i>Interface Menu Daftar Laporan Masuk</i>	34
Gambar 3. 11 Desain <i>Interface Menu Daftar Sedang Diperoses</i>	34
Gambar 3. 12 Desain <i>Interface Menu Laporan Selesai</i>	35
Gambar 3. 13 Desain <i>Interface Menu Laporan Ditolak</i>	35
Gambar 3. 14 Desain <i>Interface Menu Daftar User</i>	36
Gambar 3. 15 Desain <i>Interface Menu Register</i>	37
Gambar 3. 16 Desain <i>Interface Menu Login</i>	37
Gambar 3. 17 Desain <i>Interface Menu About</i>	38
Gambar 3. 18 Desain <i>Interface Menu Laporan</i>	38
Gambar 3. 19 Desain <i>Interface Menu History</i>	39
Gambar 3. 20 Desain <i>Interface Menu Status Laporan</i>	39

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol Dan Keterangan <i>Flowchart</i>	8
Tabel 2. 2 Simbol pada <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	9
Tabel 2. 3 <i>Data Flow Diagram (DFD)</i>	12
Table 3. 1 Tabel <i>User</i>	29
Table 3. 2 Tabel <i>Post</i>	30
Table 3. 3 Tabel <i>Status</i>	30
Table 3. 4 Tabel <i>Category</i>	31
Table 3. 5 Tabel <i>Comment</i>	31

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. Form Topik dan Judul (Fotokopi)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (Fotokopi)
3. Lampiran 3. Form Konsultasi (Fotokopi)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (Fotokopi)
5. Lampiran 5. Form Nilai dari Perusahaan (Fotokopi)
6. Lampiran 6. Form Absensi dari Perusahaan (Fotokopi)
7. Lampiran 7. Form Kegiatan Harian (Fotokopi)
8. Lampiran 8. Form Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pengaduan merupakan mekanisme untuk menerima, mengelola, dan menanggapi keluhan atau laporan mengenai berbagai permasalahan, bertujuan menyelesaikan masalah, memberikan solusi, dan meningkatkan kualitas pelayanan serta kesejahteraan masyarakat.

Pelayanan masyarakat yang efektif harus berfokus pada kepuasan pelanggan, sehingga tanggapan dari masyarakat sangat penting untuk mengetahui keluhan terhadap pelayanan publik. Oleh karena itu, pemerintah perlu menjalankan tata kelola pelayanan publik yang baik, melibatkan seluruh pihak terkait.

Di Kelurahan Demang Lebar Daun, penggunaan media elektronik untuk pengaduan pelayanan masih belum umum. Antusiasme masyarakat dalam menyampaikan keluhan masih rendah karena kurangnya pemahaman mengenai mekanisme pengaduan. Pengaduan masih dilakukan dengan mendatangi kantor kelurahan untuk mengisi formulir yang diserahkan kepetugas pelaksana, kemudian diperiksa oleh sekretaris lurah sebelum ditindaklanjuti. Proses manual ini memakan waktu lama dan mengakibatkan pelayanan menjadi tidak efisien, sehingga masyarakat harus menunggu lebih lama untuk mendapatkan solusi, menyebabkan ketidakpuasan.

Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan perancangan sistem pengaduan yang lebih efisien melalui bantuan teknologi internet. Sistem

pengaduan *online* memungkinkan berbagai jenis urusan diselesaikan dengan mudah tanpa tatap muka dengan petugas, sehingga mempercepat proses pelayanan. Berdasarkan masalah tersebut, penulis memilih judul **“Perancangan Aplikasi Pengaduan dan Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Demang Lebardaun Berbasis Website”**.

1.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini meliputi:

1. Aplikasi yang dibuat merupakan aplikasi berbasis *web* ini dapat digunakan oleh *user* admin, *user* petugas, dan *user* masyarakat.
2. *User admin* memiliki peran untuk mengelola, memelihara data pengaduan seperti melihat, mengedit, menerima, menolak dan menghapus data pengaduan serta menambahkan data petugas. *User admin* juga menyediakan dukungan teknis bagi pengguna lainnya dan mengelola akses pengguna serta perizinan.
3. *User* petugas dapat mengunggah, mengedit, menghapus data pengaduan dan menyimpan dokumen-dokumen penting yang terkait dengan pelayanan yang ada di kelurahan.
4. *User* masyarakat adalah warga yang menggunakan aplikasi untuk mengajukan pengaduan terkait dengan masalah lingkungan, *infrastruktur*, keamanan, dan layanan publik lainnya. *User* Masyarakat dapat mengirim data laporan pengaduan.

1.3 Tujuan dan Manfaat PKL

1.3.1 Tujuan

Tujuan dibuatnya laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) untuk membuat aplikasi pengaduan dan pelayanan masyarakat pada kelurahan demang lebardaun berbasis *website*.

1.3.2 Manfaat

1.3.2.1 Manfaat Bagi Mahasiswa

Adapun manfaat bagi mahasiswa dari praktik kerja lapangan ini adalah:

1. Menambah kemampuan penulis dalam meningkatkan pengembangan perangkat lunak berbasis aplikasi *website*.
2. Memberikan pengalaman bagi penulis tentang dunia kerja dan berinteraksi dengan berbagai pihak.

1.3.2.2 Manfaat Bagi Kelurahan Demang Lebar Daun

Adapun manfaat bagi kelurahan demang lebardaun dari PKL ini adalah:

1. Mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan atau permintaan layanan tanpa perlu datang langsung ke kantor kelurahan, sehingga meningkatkan layanan masyarakat.
2. Memungkinkan kelurahan untuk melakukan analisis data secara lebih efisien, sehingga dapat mengidentifikasi pola-pola

pengaduan dan kebutuhan masyarakat dengan lebih baik, yang pada gilirannya dapat membantu dalam perencanaan dan pengambilan keputusan yang lebih tepat.

1.3.2.3 Manfaat Bagi Akademik

Adapun manfaat bagi akademik dari praktik kerja lapangan ini adalah:

1. Sebagai bahan referensi dalam membuat laporan Praktik Kerja Lapangan yang akan mendatang dan agar dapat meningkatkan sebuah pengetahuan dan pemahaman dalam penelitian terkait dengan Aplikasi Pengaduan dan Pelayanan masyarakat.
2. Memperkenalkan keberadaan akademik ditengah-tengah dunia kerja.

1.4 Waktu Dan Tempat Pelaksanaan PKL

Waktu pelaksanaan Praktik Kerja Lapangan (PKL) ini akan mengikuti ketentuan yang telah disepakati dengan pihak Kelurahan Demang Lebar Daun yaitu mulai dari 5 Februari 2024 sampai dengan 6 Maret 2024.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

1.5.1 Wawancara

Menurut Sugiyono (2020:123), wawancara adalah salah satu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara berkomunikasi langsung antara peneliti dan narasumber. Metode ini bertujuan untuk menggali informasi yang lebih mendalam dan tidak dapat diperoleh melalui teknik pengumpulan data lainnya. Melalui wawancara, peneliti dapat memahami

pandangan, pengalaman, dan pendapat narasumber secara lebih kompresif.

1.5.2 Observasi

Menurut Moleong (2021:65), Observasi merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati, mendengarkan, dan mencatat berbagai fenomena yang terjadi dalam konteks penelitian, dengan tujuan memperoleh informasi yang akurat dan dapat dipercaya.

1.5.3 Dokumentasi

Menurut Arikunto (2019:95), Dokumentasi merujuk pada teknik pengumpulan data yang melibatkan penggunaan arsip, laporan, catatan, serta berbagai dokumen lain yang terkait dengan subjek penelitian. Metode ini memungkinkan peneliti untuk memperoleh informasi yang relevan dan mendalam dari beragam sumber dokumen yang berkaitan dengan topik penelitian yang sedang dijalankan.

1.5.4 Studi Pustaka

Menurut Nawawi (2019:40), Studi pustaka adalah langkah pertama dalam proses penelitian di mana peneliti melakukan pencarian, membaca, dan menganalisis berbagai referensi pustaka yang relevan dengan topik penelitian untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang akan diselidiki.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Website

Menurut Wibawanto (2017:6), *website* merupakan konsep yang mencakup seluruh rangkaian halaman *web* yang ditemukan dalam suatu domain. Lebih dari sekedar kumpulan halaman, *website* menyediakan wadah untuk beragam informasi yang berkaitan, mulai dari artikel, gambar, hingga video. Dalam konteks domain tertentu, *website* menjadi sarana untuk menyampaikan pengetahuan, mempromosikan produk atau layanan, serta berinteraksi dengan pengunjung melalui berbagai fitur seperti formulir kontak atau komentar. Dengan demikian, *website* tidak hanya menjadi representasi *online* dari suatu entitas atau individu, tetapi juga merupakan pintu gerbang digital yang memungkinkan akses menuju sumber informasi yang luas. (Fitriah, 2023; Fitro, 2023; Fransisca, 2023; Fratama, 2023; Ghopur, 2023; Ningrum, 2022; Ningsi, 2022; Ningsih, 2022; Novanto, 2022; Novianty, 2022; Prayogi, 2021; Prayogi & Albizzar, 2021; Purbaya, 2021; H. K. Putra, 2021; K. A. Putra & Yany, 2021; Putri, 2021)

2.1.2 Aplikasi

Menurut Syani & Werstantia (2019:88), Aplikasi adalah bentuk perangkat lunak yang mengandung serangkaian kode atau instruksi yang bisa diperbarui sesuai dengan preferensi atau kebutuhan pengguna. Dengan kata lain, aplikasi merupakan kumpulan digital yang memungkinkan pengguna

untuk mengadaptasi dan memodifikasi fungsinya agar sesuai dengan tujuan tertentu. Kemampuan untuk mengubah kode atau perintah dalam aplikasi.

(Fernando, 2023; Fikri, 2023; Fiola, 2023; Firnando & Muhaimin, 2023; Fitra, 2023; Nabilla & Abni, 2022; Nadiyah, 2022b, 2022a; Nanda, 2022; Nawawi, 2022; M. A. P. Pratama, 2021; R. Pratama, 2021; S. K. Y. Pratama, 2021; Pratamah, 2021)

memberikan fleksibilitas bagi pengguna untuk menyesuaikan pengalaman dan kinerja aplikasi sesuai dengan kebutuhan spesifik mereka.

2.1.3 Database

Menurut Fitri (2020:1), *database* atau pangkalan data adalah kumpulan data yang terorganisir yang biasanya disimpan dan diakses secara elektronik melalui suatu sistem komputer. Saat *database* menjadi lebih kompleks, pengembangannya menggunakan teknik perancangan dan pemodelan formal. Perangkat lunak yang digunakan untuk mengelola *database* disebut sebagai sistem manajemen basis data. (Febriansyah & Usamah, 2023; Mulyono & Feriri, 2022; Mutia, 2022; A. P. Pratama, 2021; G. R. Pratama, 2021)

2.1.4 MySQL

Menurut Buana (2014:2), *MySQL* adalah *database server* yang umum digunakan dalam pengembangan aplikasi berbasis *PHP*. Fungsinya adalah untuk menyimpan data dalam *database* dan melakukan manipulasi data yang diperlukan, seperti menambah, mengubah, dan menghapus data yang ada dalam *database*. (Fauzi, 2023; Febiola, 2023; Febiola & Al-Adawiyah, 2023; Muhaimin, 2022; Mulyani, 2022b, 2022a; Prasanca, 2021; Prasetya, 2021; Prasetya, 2021; Prasetyo, 2021)

2.1.5 Pengaduan

Menurut Anwar di (2020:22) Pengaduan adalah ungkapan dari pelanggan yang tidak puas dengan layanan yang diberikan oleh suatu sistem, baik secara lisan maupun tertulis. Selain itu, pengaduan juga dapat

mencakup laporan terhadap berbagai bentuk kejahatan kriminal dan hal lain yang dianggap penting.

(Fannyszah, 2023; Fareza & Samsudin, 2023; Farhan & Kurniawan, 2023; Fatah, 2023; Fatdillah & Fahlevi, 2023; Fatrianto, 2023; Martino, 2022; M. Meilinda, 2022; T. Meilinda, 2022b, 2022a; Melenia, 2022; Pradana, 2021; Pradina, 2021b, 2021a; Prakasa, 2021)

2.1.6 Layanan Masyarakat

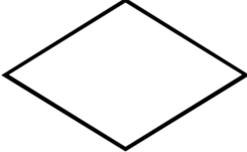
Menurut Moenir (2015:27), pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian kegiatan yang membentuk sebuah proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara teratur dan berkelanjutan, melibatkan seluruh organisasi dalam suatu masyarakat. Dengan demikian, pelayanan dapat dianggap sebagai kegiatan yang terjadi melalui interaksi antara penerima dan penyedia layanan, yang didukung oleh struktur organisasi atau lembaga perusahaan. (Fahredza, 2023; Priagus, 2023; Zulyansyah, 2023)

2.1.7 Flowchart

Menurut Whitten & Bentley (2014:18), *Flowchart* adalah menguraikan *flowchart* sebagai sebuah alat sesuai untuk merepresentasikan secara grafis langkah-langkah dan urutan proses yang terjadi dalam suatu sistem atau program. *Flowchart* memungkinkan para profesional sistem untuk menggambarkan dengan jelas dan sistematis setiap tahap dalam pengembangan atau pemodelan sistem, memberikan gambaran tampilan yang memudahkan dalam analisis, desain, dan pemahaman proses kerja yang kompleks. (Wulan, 2023)

Tabel 2. 1 Simbol Dan Keterangan *Flowchart*

SIMBOL	KETERANGAN
<p data-bbox="411 394 639 427"><i>Terminl(start,end)</i></p> 	<p data-bbox="794 394 1299 584">Simbol <i>Terminl(start,end)</i> digunakan untuk menandai pada awal dan akhir dari suatu proses dalam <i>flowchart</i>.</p>

Simbol	Keterangan
<p data-bbox="422 465 592 499"><i>Input/Output</i></p> 	<p data-bbox="799 465 1311 645">Simbol yang menunjukkan operasi <i>input</i> atau <i>output</i>, terlepas dari perangkat kerasnya.</p>
<p data-bbox="373 689 571 723"><i>Manual Input</i></p> 	<p data-bbox="799 689 1311 943">Simbol <i>manual input</i> menjelaskan titik dalam proses di mana data dimasukkan secara manual ke dalam sistem oleh pengguna atau operator.</p>
<p data-bbox="432 985 571 1019"><i>Document</i></p> 	<p data-bbox="799 985 1311 1167">Simbol <i>Document</i> yang menunjukkan bahwa <i>input</i> adalah dokumen fisik atau output yang harus dicetak.</p>
<p data-bbox="448 1209 628 1243"><i>Data Storage</i></p> 	<p data-bbox="799 1209 1311 1462">Simbol <i>data storage</i> dalam <i>flowchart</i> merepresentasikan penyimpanan data, seperti file atau basis data, yang diperlukan dalam proses tertentu.</p>
<p data-bbox="472 1505 592 1538"><i>Decision</i></p> 	<p data-bbox="799 1505 1311 1686">Simbol <i>decision</i> menunjukkan kondisi yang menghasilkan dua kemungkinan jawaban: ya atau tidak.</p>
<p data-bbox="480 1729 584 1762"><i>Process</i></p> 	<p data-bbox="799 1729 1311 1910">Simbol <i>proses</i> yang mewakili proses yang berjalan di komputer adalah simbol proses (<i>process symbol</i>).</p>

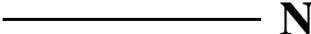
Sumber: Whitten & Bentley (2014:18)

2.1.8 ERD (*Entity Relationship Diagram*)

Menurut Yanto (2016:32), *Entity Relationship Diagram* adalah suatu diagram untuk menggambarkan desain konsep dari model konseptual suatu basis data relasional. *Entity Relationship Diagram* juga merupakan gambaran yang merelasikan antara objek yang satu dengan objek yang lain dari objek di dunia nyata yang sering dikenal dengan hubungan antar entitas. Adapun simbol-simbol yang digunakan pada *ERD* dengan notasi *Chen* adalah sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Simbol-simbol pada *Entity Relationship Diagram (ERD)*

Simbol	Keterangan
<p data-bbox="475 1070 657 1106"><i>Entitas/Entity</i></p> <div data-bbox="440 1140 724 1227" style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p data-bbox="497 1155 667 1191">Nama_entitas</p> </div>	<p data-bbox="833 1070 1361 1323"><i>Entitas/Entity</i> merupakan suatu simbol untuk mewakili suatu objek dengan karakteristik sama yang dilengkapi oleh atribut.</p>
<p data-bbox="523 1366 625 1402"><i>Atribut</i></p> <div data-bbox="437 1413 746 1514" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p data-bbox="507 1442 676 1478">Nama_atribut</p> </div>	<p data-bbox="833 1366 1342 1547"><i>Atribut</i> merupakan <i>Field</i> atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu <i>entitas</i>.</p>
<p data-bbox="494 1590 654 1626"><i>Atribut Key</i></p> <div data-bbox="405 1637 801 1738" style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <p data-bbox="517 1666 686 1702">Nama_atribut</p> </div>	<p data-bbox="833 1590 1348 1917"><i>Atribut Key</i> merupakan <i>Field</i> atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu <i>entitas</i> dan digunakan sebagai kunci akses <i>record</i> berupa <i>id</i>; <i>key primer</i> bersifat unik</p>

Simbol	Keterangan
<p style="text-align: center;"><i>Relasi</i></p> 	<p><i>Relasi</i> yang menghubungkan antar <i>entitas</i>; biasanya diawali dengan kata kerja</p>
<p style="text-align: center;"><i>Asosiasi/association</i></p> 	<p><i>Asosiasi/association</i> merupakan suatu Penghubung antara <i>relasi</i> dan <i>entitas</i> dimana di kedua ujungnya memiliki <i>multiplicity</i> kemungkinan jumlah pemakaian.</p> <p>Kemungkinan jumlah maksimum keterhubungan antara <i>entitas</i> 1 dengan <i>entitas</i> yang lain disebut dengan <i>kardinalitas</i>.</p>

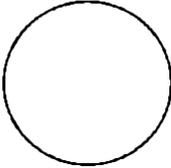
Sumber: Yanto (2016:32)

2.1.9 Data Flow Diagram (DFD)

Menurut Soufitri, (2019:32), *data flow diagram* merupakan suatu model logika data atau proses yang dibuat untuk menggambarkan darimana asal data, kemana tujuan data yang keluar dari sistem, dimana data akan disimpan, proses

apa saja yang dapat menghasilkan data, interaksi antar data yang disimpan dan proses yang dilakukan pada data tersebut.

Tabel 2. 3 Data Flow Diagram (DFD)

Notasi	Keterangan
<p style="text-align: center;"><i>Proses</i></p> 	<p><i>Proses</i> atau fungsi atau prosedur, pada dalam pemodelan perangkat lunak yang akan artikan pada pemrograman yang terstruktur, <i>proses</i> atau fungsi atau prosedur yang digunakan harus dimodelkan dengan <i>notasi</i>.</p>
<p style="text-align: center;">Basis Data</p> 	<p>Basis data atau penyimpanan (<i>storage</i>) dalam pemodelan perangkat lunak yang akan artikan menggunakan suatu pemrograman terstruktur biasanya diberi nama kata benda.</p>
<p style="text-align: center;">Entitas luar</p> 	<p>Entitas luar (<i>external entity</i>) atau masukan (<i>input</i>) atau keluaran (<i>output</i>) atau orang yang menggunakan interaksi dengan perangkat lunak yang dimodelkan.</p>

<p>Aliran Data</p> 	<p>Aliran data adalah data yang dikirimkan antara proses, dari penyimpanan ke proses, atau dari proses ke masukan (<i>input</i>) atau keluaran (<i>output</i>).</p>
--	---

Sumber: Soufitri, (2019:32)

2.2 Gambaran Umum Kelurahan Demang Lebar Daun

2.2.1 Sejarah Umum

Terbentuknya kelurahan demang lebar daun diawali dengan Persiapan berdasarkan surat keputusan Gubernur Provinsi Sumatera Selatan No. SK. 783/SK/1995 tanggal 2 Oktober 1995. Tujuan didirikannya Kelurahan ini adalah meningkatkan pelayanan tugas-tugas pemerintah, pembangunan dan kemasyarakatan, maka berdasarkan keputusan gubernur Sumatera Selatan No. 26/KPTS/1.a/1997 tanggal 13 Februari 1997 kelurahan persiapan definitif.

Kelurahan demang lebar daun ini beralamatkan di jalan tanah merah raya, Siring Agung Palembang dan merupakan salah satu kelurahan di wilayah kota Palembang. Kelurahan demang lebar daun Palembang terdiri dari 56, 13 RT dan 11 RW. Luas wilayah kelurahan demang lebar daun Palembang adalah 2.27 km² yang terdiri dari daratan dan sebagian rawa yang sebagian besar digunakan untuk area perumahan, perkantoran, pertokoan, dan rumah sakit swasta. Kelurahan ini

mempunyai 3 anak sungai satu saluran air yang melewati wilayah kelurahan demang lebar daun.

2.2.1 Visi Dan Misi Kelurahan Demang Lebardaun

1. Visi Kelurahan Demang Lebardaun

“Terwujudnya Kelurahan Demang Lebar Daun yang profesional dalam pelayanan Prima kepada masyarakat menuju Pelmbang Emas Darussalam”.

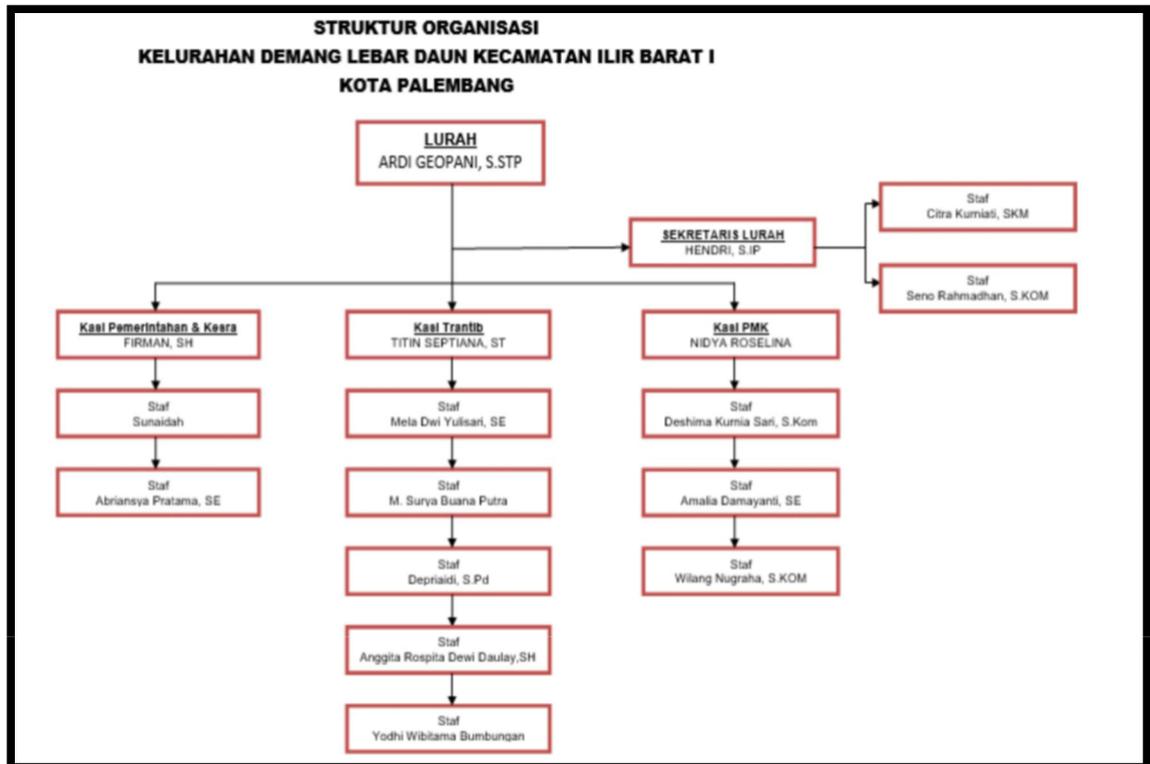
2. Misi Kelurahan Demang Lebardaun

Adapun misi sebagai berikut:

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia kelurahan yang profesional dilandasi dengan iman, taqwa, dan berbudi.
2. Meningkatkan kuantitas dan kualitas pelayanan pada masyarakat dalam pembuatan dokumen secara cepat, tepat dan akurat.
3. Meningkatkan kinerja aparatur kelurahan untuk selalu dapat memberikan pelayanan prima pada masyarakat.
4. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam pembangunan secara swadaya dan mandiri menuju masyarakat sejahtera.

2.2.3 Organisasi Dan Uraian Tugas Wewenang

2.2.3.1 Struktur Organisasi



Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

2.2.3.2 Uraian Tugas Wewenang

1. Lurah

Lurah mempunyai tugas:

1. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas dan fungsi kelurahan.
2. Mengkoordinasikan pelaksanaan tugas sekretariat kelurahan dan staf.
3. Memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan musyawarah perencanaan pembangunan tingkat kelurahan.

4. Bertanggung jawab atas pelaksanaan tugas dan fungsi kelurahan serta melaporkannya.

2. Sekretaris Lurah

Sekretaris mempunyai tugas:

1. mengurus surat-menyurat kelurahan, termasuk surat masuk dan keluar, serta memastikan distribusi informasi yang akurat dan tepat waktu.
2. mengelola administrasi kelurahan, termasuk pengarsipan dokumen, koordinasi dengan instansi terkait, dan memastikan kelancaran operasional.
3. mengumpulkan data dan informasi terkait kegiatan kelurahan, serta menyusun laporan berkala untuk kepala kelurahan.
4. membantu dalam perencanaan dan pelaksanaan musyawarah kelurahan, termasuk mengumpulkan masukan dari warga dan menyusun agenda pertemuan.
5. memberikan pelayanan kepada warga yang datang ke kantor kelurahan, baik dalam bentuk informasi maupun pengajuan permohonan.

3. Kasi Pemerintahan

Kasi Pemerintahan mempunyai tugas:

1. Melaksanakan urusan pemerintah umum, administrasi kelurahan, serta mengelola kependudukan dan pembinaan politik.
2. Memberikan bimbingan, supervisi, fasilitas, dan konsultasi terkait pelaksanaan administrasi kelurahan.

3. Mengumpulkan, mensistemasikan, dan menganalisis data terkait pemerintahan dan isu-isu sosial politik di kecamatan.
4. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas sesuai dengan standar yang ditetapkan oleh camat.

4. Kasi Pemberdayaan Masyarakat

Mempunyai tugas:

1. Menyusun rencana program dan kegiatan tahunan di bidang pemberdayaan masyarakat kelurahan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
2. Mengumpulkan bahan penyusunan rencana di bidang pemberdayaan masyarakat kelurahan.
3. Membina dan mengarahkan, bahwa dalam pelaksanaan tugas.
4. Memfasilitasi dan mengordinasikan penyelenggaraan pembangunan masyarakat kelurahan di wilayah kerjanya.

5. Kasi Ketertipan Dan Masyarakat

Mempunyai tugas:

1. Melaksanakan pembinaan pelayanan keluarga berencana dan bantuan sosial.
2. Mempersiapkan bahan-bahan kegiatan dalam rangka pengelolaan penanggulangan dan pertolongan bencana alam.
3. Mengumpulkan, mensistemasikan dan menganalisa data untuk pembinaan kesejahteraan sosial.
4. Memfasilitasi pelaksanaan program jaminan kesehatan masyarakat.
5. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh camat sesuai bidang tugasnya.

6. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan atas pelaksanaan tugas kepada kantor camat sesuai standar yang ditetapkan.

BAB III

PEMBAHASAN

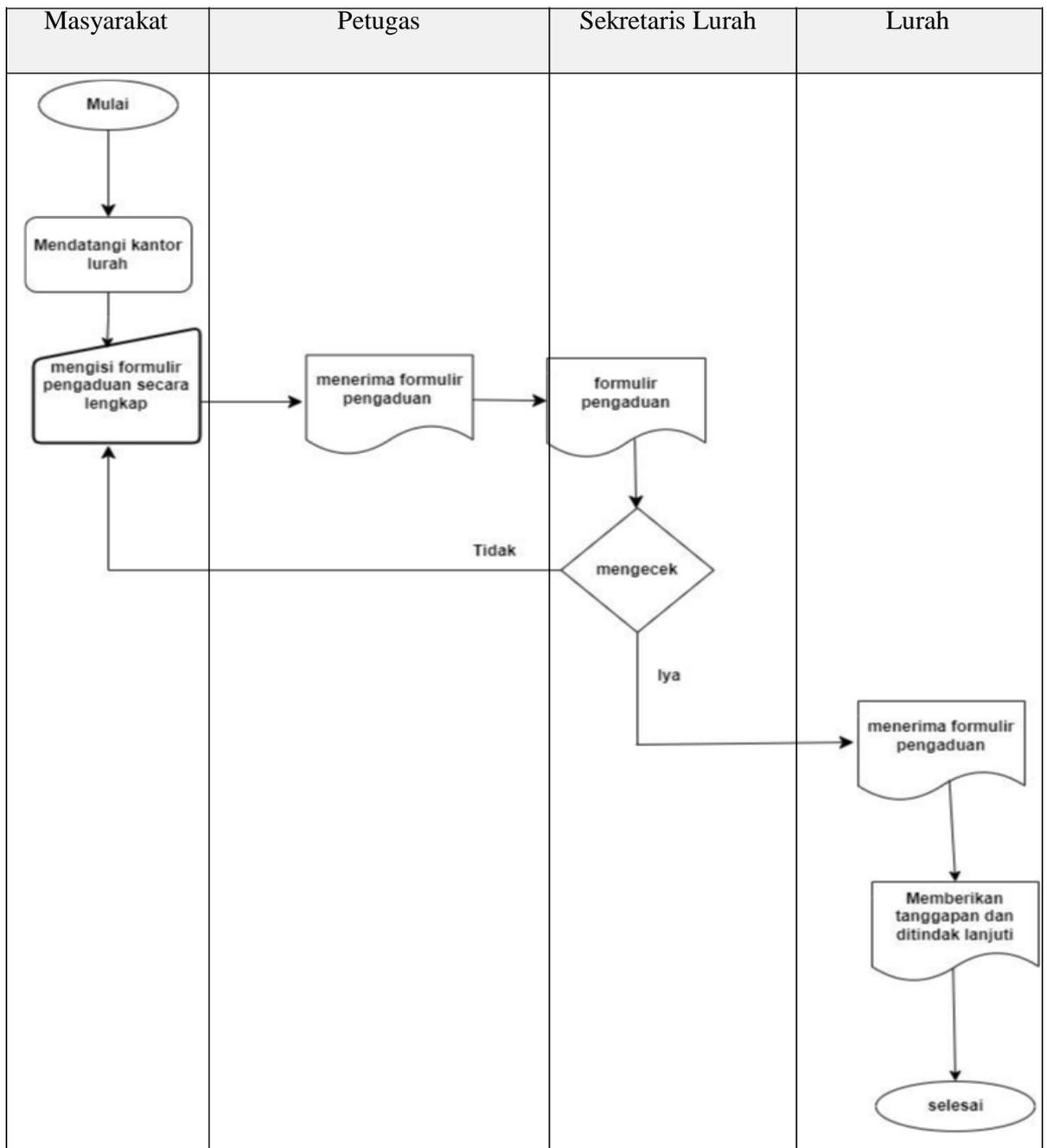
3.1 Hasil Pengamatan

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan oleh penulis selama satu bulan di Kelurahan Demang Lebar Daun, penulis menemukan permasalahan yang dihadapi di kelurahan demang lebardaun saat ini masih melakukan pengaduan dengan mendatangi secara langsung kantor kelurahan untuk mengisi formulir pengaduan sesuai dengan prosedur dan diserahkan ke petugas pelaksana, setelah dilakukan pengecekan pengaduan yang dilakukan masyarakat, petugas pelaksana akan menyerahkan lembar pengaduan kepada sekretaris lurah untuk memeriksa dan dan dipertimbangkan apakah pengaduan tersebut layak, setelah itu akan diserahkan ke petugas untuk ditindak lanjuti. Oleh karena itu proses pelayanan masyarakat memakan waktu yang cukup lama.

Jadi untuk mengatasi permasalahan tersebut adalah dengan membuat aplikasi Pengaduan dan Pelayanan Masyarakat pada Kelurahan Demang Lebar Daun Berbasis *Website*. Aplikasi ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan dan meningkatkan pelayanan masyarakat.

3.1.1 *Flowchart*

Prosedur laporan kegiatan yang berjalan pada Kelurahan Demang Lebar Daun dapat dilihat pada *flowchart* sistem yang sedang berjalan pada gambar 3.1 berikut:



Gambar 3. 1 Flowchart Pengaduan Sedang berjalan

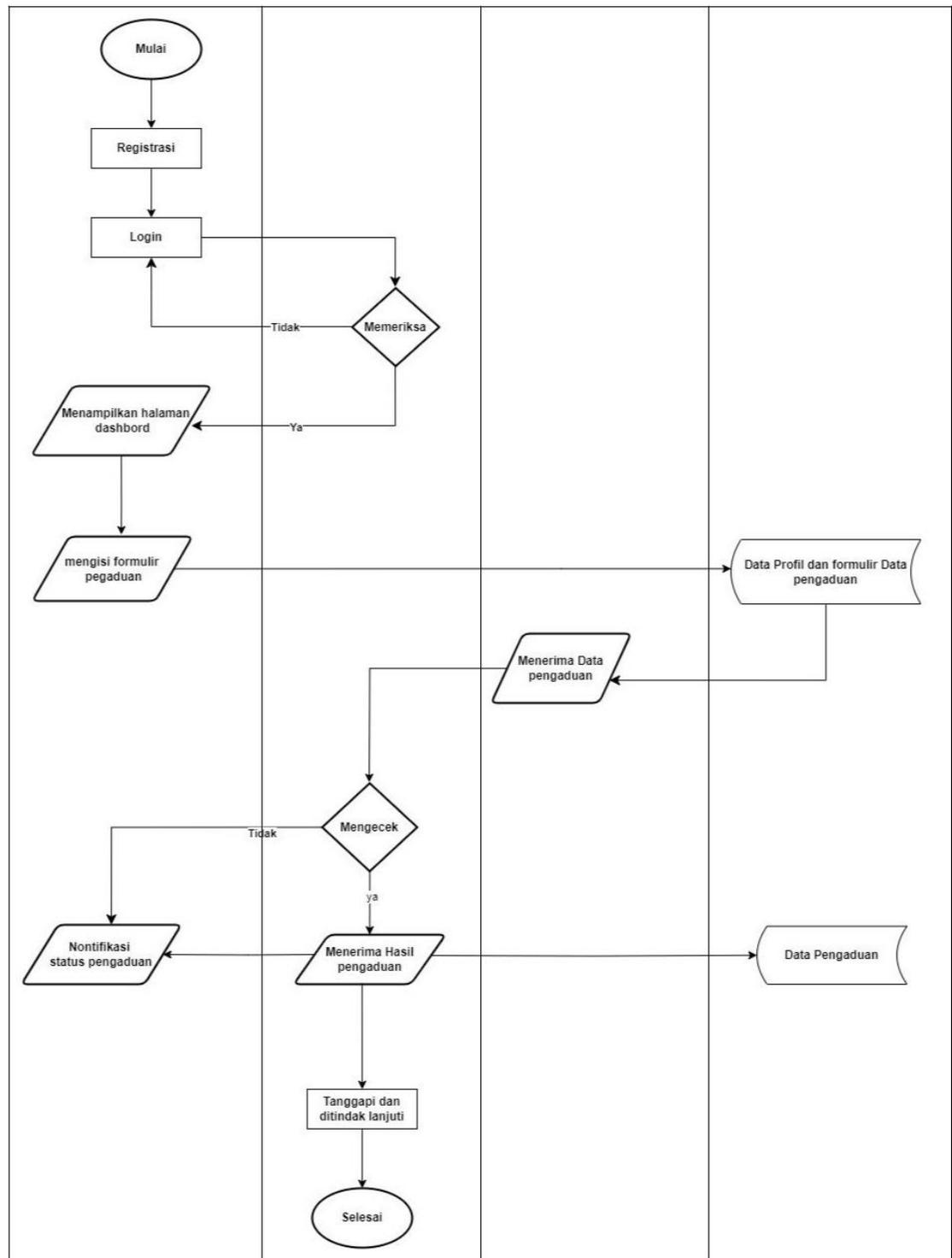
1. Mulai.
2. Masyarakat mendatangi kantor lurah.
3. Masyarakat mengisi formulir pengaduan secara lengkap sesuai dengan prosedurnya
4. Petugas menerima formulir pengaduan dan memberikan ke sekretaris lurah.
5. Sekretaris lurah memeriksa pengaduan apakah layak diproses atau tidak jika layak akan diberikan ke lurah untuk ditindak lanjuti.
6. Selesai

3.1.2 Flowchart Yang Diusulkan

Adapun *flowchart* sistem yang diusulkan dalam proses pelaporan kegiatan di Kelurahan Demang Lebar Daun dijelaskan pada gambar 3.2:

1. Mulai membuka *website*.
2. Masyarakat melakukan *registrasi*.
3. Masyarakat *login*
4. Masyarakat mengisi formulir pengaduan, lalu formulir akan masuk ke *database*
5. Petugas menerima data pengaduan lalu diserahkan ke admin untuk dicek jika iya Masyarakat akan mendapatkan nontifikasi sedang diproses dan jika tidak maka Masyarakat mendapatkan notifikasi ditolak.
6. Lalu pengaduan yang diproses akan ditindak lanjuti.
7. Selesai.

Masyarakat	Admin	Petugas	Database
------------	-------	---------	----------



Gambar 3. 2 Flowchart Yang Diusulkan

3.2 Evaluasi Dan Pembahasan

3.2.1 Evaluasi

Berdasarkan pengamatan yang telah dilakukan, penulis menemukan bahwa permasalahan yang ada pada kelurahan demang lebar daun adalah belum adanya program *website* ataupun aplikasi untuk pengaduan dan pelayanan masyarakat.

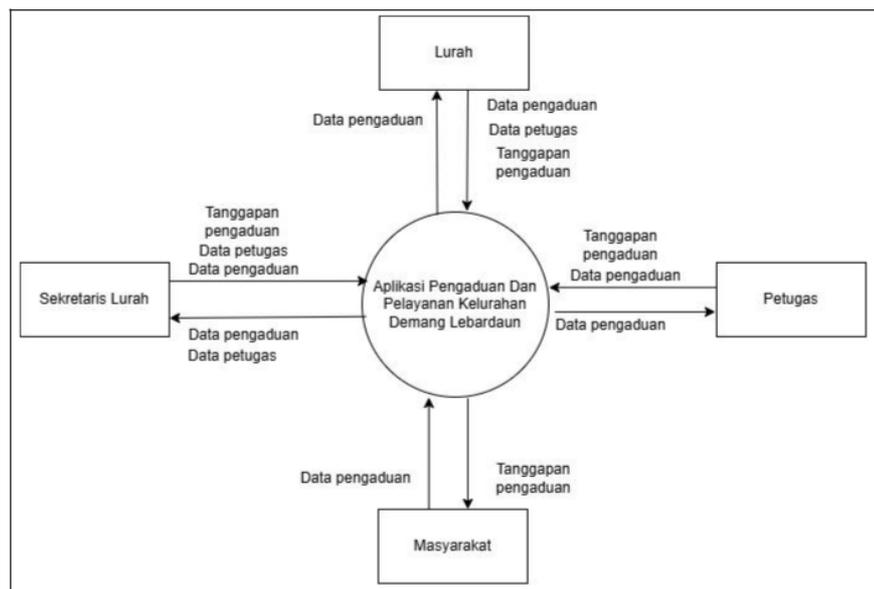
Sehingga diperlukanlah aplikasi pengaduan dan pelayanan untuk mempermudah masyarakat demang lebardaun melakukan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor lurah dan meningkatkan pelayanan di kelurahan demang lebar daun.

3.2.2 Pembahasan

3.2.2.1 *Data Flow Diagram (DFD)*

Data Flow Diagram merupakan gambaran *grafis* yang menggambarkan dan memperlihatkan aliran data yang berasal dari sumbernya dari suatu objek. Berdasarkan hasil Analisa, penulis memberikan gambaran arus data terhadap sistem yang akan direncanakan dimana dijelaskan sebagai berikut.

1. Diagram Konteks



Gambar 3. 3 Diagram Konteks

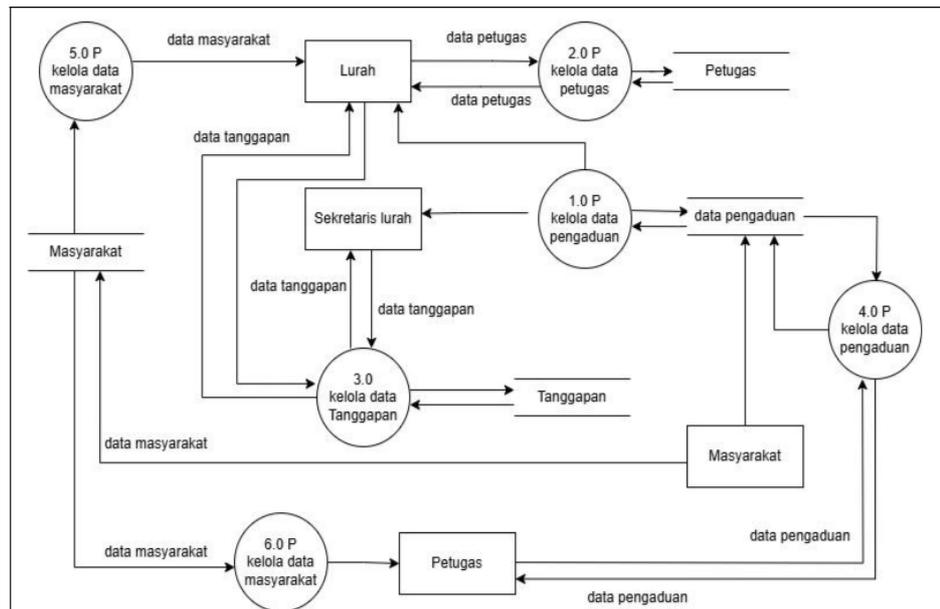
Berdasarkan gambar 3.3 *Diagram Konteks* Aplikasi pengaduan dan pelayanan masyarakat pada kelurahan demang lebar daun mempunyai struktur alur sebagai berikut:

1. Masyarakat melakukan pengaduan dengan Mengisi data formulir pengaduan dan folmulir akan masuk ke database.
2. petugas *menginput* data pengaduan Masyarakat dan memberikan *output* status seperti diterima, diproses dan dibatalkan.
3. Kekertaris lurah *menginput* tanggapan pengaduan, data petugas, dan data pengaduan dan memberikan *output* status seperti diterima, diproses dan dibatalkan sama seperti petugas.
4. Lurah hanya bisa melihat tanggapan pengaduan, data petugas, dan data pengaduan.

2. Diagram Konteks Level 0

Adapun Diagram *Konteks level 0* dapat dilihat pada gambar

3.4 yang dijelaskan dibawah ini:



Gambar 3. 4 Diagram Konteks Level 0 1

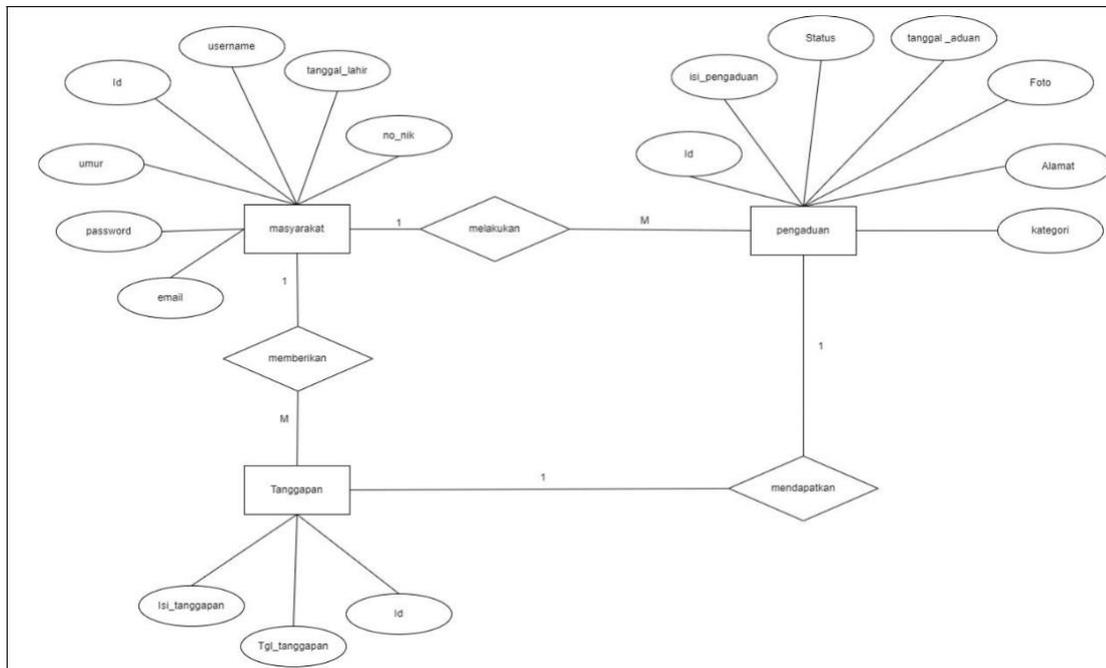
1. Proses 1.0: *output* Data Pengaduan Masyarakat lurah menerima data pengaduan yang telah tersimpan di *database*.
2. Proses 2.0: lurah dapat menginput dan menerima *ouput* dari data petugas yang dikirim dan tersimpan didalam tabel petugas.
3. Proses 3.0: Sekretaris lurah menginput dan menerima *ouput* tanggapan dari data pengaduan yang dikirim dan tersimpan didalam tabel tanggapan.
4. Proses 4.0: Petugas dapat menerima *ouput* data Masyarakat yang telah melengkapi data.

5. Proses 5.0: Lurah dapat menerima dapat menerima *output* data Masyarakat yang telah melakukan *registrasi* dapat menerima *output* data Masyarakat yang telah melengkapi data
6. Proses 6.0: Petugas dapat menerima dapat menerima *output* data Masyarakat yang telah melakukan *registrasi* dapat menerima *output* data Masyarakat yang telah melengkapi data hasil pengaduan mereka dan *admin* mendapatkan penilaian dari pengaduan yang telah *diproses*.

3.2.2.2 Entity Relationship Diagram (ERD)

Entity Relationship Diagram aplikasi pengaduan dan pelayanan di kelurahan Demang Lebar Daun menggambarkan yaitu Masyarakat, Pengaduan, dan Tanggapan. Masyarakat dapat membuat banyak pengaduan dan memberikan banyak tanggapan, sementara setiap pengaduan hanya menerima satu tanggapan.

1. Masyarakat memiliki atribut seperti *Id*, *username*, *tanggal_lahir*, *no_nik*, *umur*, *password*, dan *email*. Pengaduan memiliki *atribut Id*, *Status*, *tanggal_aduan*, *Foto*, *Alamat*, *kategori*, dan *isi_pengaduan*.
2. Tanggapan memiliki *atribut Id*, *Isi_tanggapan*, dan *Tgl_tanggapan*. Hubungan utama dalam diagram ini adalah masyarakat melakukan pengaduan, pengaduan mendapatkan tanggapan, dan masyarakat memberikan tanggapan.



Gambar 3.5 Entity Relationship Diagram

3.2.2.3 Perancangan Database

Desain *database* (basis data) bertujuan untuk menentukan struktur tabel-tabel yang akan dibuat, termasuk nama-nama *field*, *tipe field*, dan ukurannya. Tabel-tabel ini digunakan untuk menyimpan data. Berikut adalah tabel-tabel yang dijelaskan di bawah ini:

3.2.2.3.1 Struktur Tabel

1. Tabel user

Tabel 3.1 Struktur pada penyimpanan data *user* pada Aplikasi Pengaduan Dan Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Demang Lebar Daun sebagai berikut :

Nama Tabel: *User*

Primary Key: *id**

Foreign Key: -

Tabel 3. 1 User

<i>Field</i>	<i>Type Data</i>	<i>Length</i>	<i>Keterangan</i>
<i>id</i>	<i>bigint</i>	20	<i>Primary key</i>
<i>name</i>	<i>Varchar</i>	25	
<i>nik</i>	<i>Varchar</i>	16	
<i>Username</i>	<i>Varchar</i>	25	
<i>Password</i>	<i>Vharchar</i>	25	
<i>Tgl_lahir</i>	<i>Varchar</i>	25	
<i>umur</i>	<i>vharchar</i>	25	
<i>Email</i>	<i>Vharchar</i>	25	
<i>Field</i>	<i>Type Data</i>	<i>Length</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Level</i>	<i>enum</i>	<i>Admin, masyarakat, petugas</i>	

3. Tabel *Post* (Pengaduan)

Tabel 3.2 *Post* pada Aplikasi Pengaduan Dan Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Demang Lebar Daun sebagai berikut :

Nama Tabel: *Post*

Primary Key: *id* *

Foreign Key: -

Tabel 3. 2 Post

<i>Field</i>	<i>Type Data</i>	<i>Length</i>	<i>Keterangan</i>
<i>id</i>	<i>Bigint</i>	20	<i>Primary key</i>
<i>Status_id</i>	<i>Bigint</i>	20	
<i>User_id</i>	<i>Bigint</i>	20	
<i>Category_id</i>	<i>Bigint</i>	20	
<i>judul</i>	<i>Vharchar</i>	25	
<i>Image</i>	<i>Varchar</i>	25	
<i>isi</i>	<i>Isi</i>		

4. Tabel Status

Tabel 3.3 *Status* pada Aplikasi Pengaduan Dan Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Demang Lebar Daun sebagai berikut :

Nama Tabel: *Status*

*Primary Key: id **

Foreign Key: -

Tabel 3. 3 Status

<i>Field</i>	<i>Type Data</i>	<i>Length</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Id</i>	<i>Bigint</i>	20	Primary key
<i>Name</i>	<i>Vharchar</i>	25	
<i>Slug</i>	<i>vharchar</i>	25	

5. Tabel *Category*

Tabel 3.4 *Category* pada Aplikasi Pengaduan Dan Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Demang Lebar Daun sebagai berikut :

Nama Tabel: *category*

*Primary Key: id **

Foreign Key: -

Tabel 3. 4 *Category*

<i>Field</i>	<i>Type Data</i>	<i>Length</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Id</i>	<i>Bigint</i>	20	<i>Primary key</i>
<i>Name</i>	<i>Vharchar</i>	25	
<i>Slug</i>	<i>vharchar</i>	25	

6. Tabel *Comment*

Tabel 3.5 *Comment* pada Aplikasi Pengaduan Dan Pelayanan Masyarakat Pada Kelurahan Demang Lebar Daun sebagai berikut :

Nama Tabel: *comment*

*Primary Key: id **

Foreign Key: -

Tabel 3. 5 *Comment*

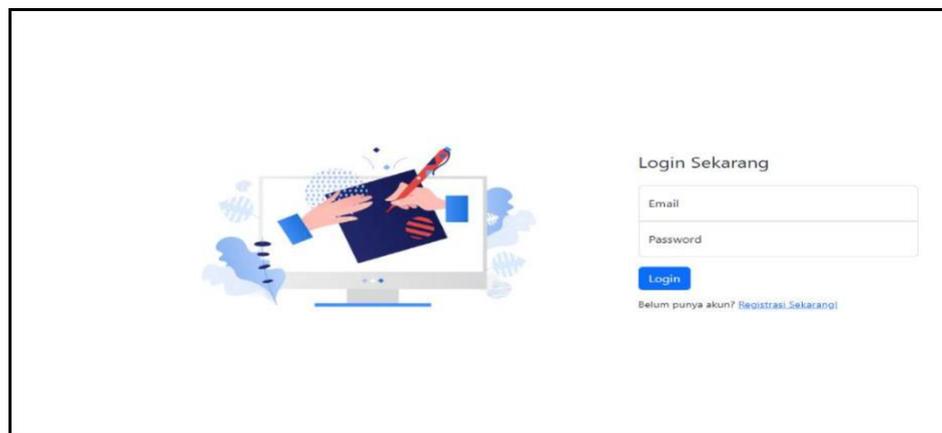
<i>Field</i>	<i>Type Data</i>	<i>Length</i>	<i>Keterangan</i>
<i>Id</i>	<i>Bigint</i>	20	<i>Primary key</i>
<i>Post_id</i>	<i>Bigint</i>	25	
<i>User_id</i>	<i>Bigint</i>	25	
<i>comment</i>	<i>vharchar</i>	25	

3.2.2.4 Desain Interface

3.2.2.5. Implementasi Desain Tampilan Admin

1. Desain Interface Login

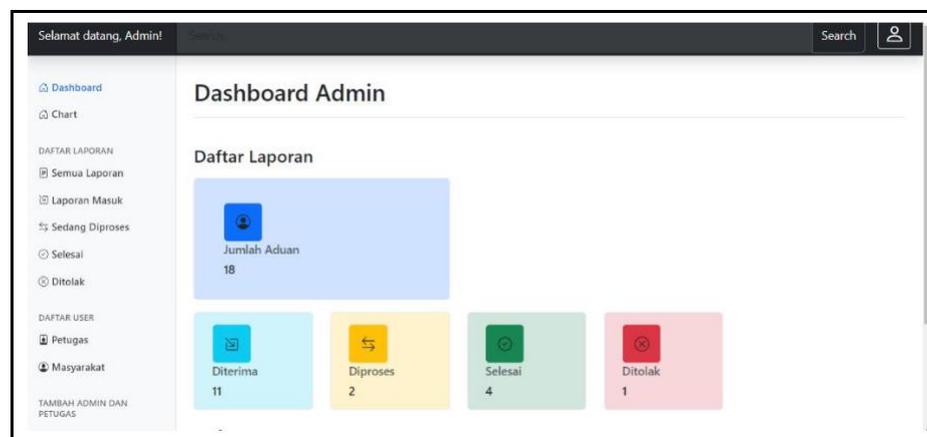
Adapun Desain *form login Admin* yang digunakan untuk masuk kedalam sistem. Desain *form* dilihat pada gambar 3.6:



Gambar 3.6 Desain Form Login

2. Desain Interface Dashboard Admin

Berikut adalah desain *Interface Dashboard Admin*, dapat dilihat pada gambar 3.7:



Gambar 3.7 Desain Interface Dashboard Admin

3. Desain *Interface* Menu *Chart*

Berikut adalah desain *Interface* Menu *Chart*, dapat dilihat pada gambar 3.8:



Gambar 3. 8 Desain *Interface* Menu *Chart*

4. Desain *Interface* Menu Daftar Semua Laporan

Berikut adalah desain *Interface* Menu Daftar Semua Laporan, dapat dilihat pada gambar 3.8:

The dashboard interface displays a table of reports. The table has columns for Judul, Nama, Gambar, Isi, Tanggal Aduan, Status, Action, and Verifikasi. The table lists three reports: 'kekurangan tenaga medis', 'jalan rusak', and 'Bantuan sosial tidak merata'.

Judul	Nama	Gambar	Isi	Tanggal Aduan	Status	Action	Verifikasi
kekurangan tenaga medis	rianti marsellah	Gambar tidak ada	Puskesmas di daerah kami kekurangan tenaga medis...	26 May 2024	Diproses	Detail Hapus	Verifikasi Selesai Ditolak
jalan rusak	yanto		Jalan di depan rumah kami berlubang dan sering men...	26 May 2024	Selesai	Detail Hapus	Verifikasi Selesai Ditolak
Bantuan sosial tidak merata	gimyanto	Gambar tidak ada	Bantuan sosial tidak merata pada rt24 kami	27 May 2024	Diproses	Detail Hapus	Verifikasi Selesai Ditolak

Gambar 3. 9 Desain *Interface* Menu Daftar Semua Laporan

5. Desain *Interface* Menu Daftar Laporan Masuk

Berikut adalah desain *Interface* Menu Daftar Laporan Masuk, dapat dilihat pada gambar 3.10:

Judul	Nama	Gambar	Isi	Tanggal Aduan	Status	Action	Verifikasi
Pelayanan puskesmas	rilly dwi	Gambar tidak ada	Pelayanan puskesmas mata merah sangat lambat dan k...	27 May 2024	Diterima	[Refresh] [Delete]	[Verify] [Cancel] [Reject]
Kurangnya tenaga medis	Budi Hartono	Gambar tidak ada	Kurangnya tenaga medis di puskesmas sukarama sehin...	27 May 2024	Diterima	[Refresh] [Delete]	[Verify] [Cancel] [Reject]
Buku pelajaran tidak tersedia dan kurangnya fasilitas	nurli sulastri	Gambar tidak ada	Buku pelajaran tidak tersedia dan kurangnya fasili...	27 May 2024	Diterima	[Refresh] [Delete]	[Verify] [Cancel] [Reject]
Kurangnya guru di sekolah dasar	Siti Aminah	Gambar tidak ada	Kurangnya guru di sdn 16 ilir membuat siswa sering...	27 May 2024	Diterima	[Refresh] [Delete]	[Verify] [Cancel] [Reject]
Balapan liar di malam hari	Agus	Gambar tidak ada	Balapan liar di malam hari di	27 May 2024	Diterima	[Refresh] [Delete]	[Verify] [Cancel] [Reject]

Gambar 3. 10 Desain *Interface* Menu Daftar Laporan

Masuk 6. Desain *Interface* Menu Sedang Diproses

Berikut adalah desain *Interface* Menu Daftar Sedang Diproses, dapat dilihat pada gambar 3.11:

Judul	Nama	Gambar	Isi	Tanggal Aduan	Status	Action	Verifikasi
kekurangan tenaga medis	rianti marsellah	Gambar tidak ada	Puskesmas di daerah kami kekurangan tenaga medis...	26 May 2024	Diproses	[Refresh] [Delete]	[Verify] [Cancel] [Reject]
Bantuan sosial tidak merata	gimyanto	Gambar tidak ada	Bantuan sosial tidak merata pada rt24 kami meminta...	27 May 2024	Diproses	[Refresh] [Delete]	[Verify] [Cancel] [Reject]

Gambar 3. 11 Desain *interface* Menu Daftar Sedang Diproses

7. Desain *Interface* Menu Laporan Selesai

Berikut adalah desain *Interface* Menu Laporan Selesai, dapat dilihat pada gambar 3.12:

Judul	Nama	Gambar	Isi	Tanggal Aduan	Status	Action	Verifikasi
jalan rusak	yanto		Jalan di depan rumah kami berlubang dan sering men...	26 May 2024	Selesai		
Trotoar rusak	fitri ayunda	Gambar tidak ada	Trotoar rusak, membahayakan pejalan kaki	27 May 2024	Selesai		

Gambar 3. 12 Desain *Interface* Menu Laporan Selesai

8. Desain *Interface* Menu Laporan Ditolak

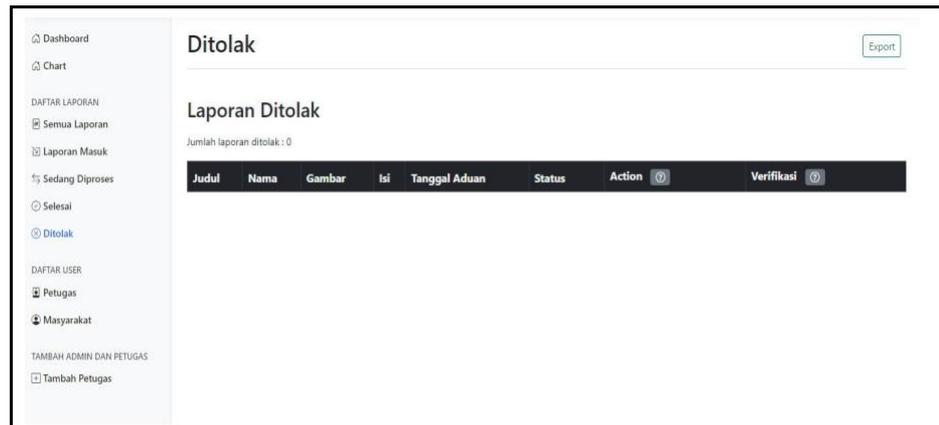
Berikut adalah desain *Interface* Menu Laporan Ditolak, dapat dilihat pada gambar 3.13:

Judul	Nama	Gambar	Isi	Tanggal Aduan	Status	Action	Verifikasi
-------	------	--------	-----	---------------	--------	--------	------------

Gambar 3. 13 Desain *Interface* Menu Laporan Ditolak

9. Desain *Interface* Menu Daftar User

Berikut adalah desain *Interface* Menu Daftar *User*, dapat dilihat pada gambar 3.14:



Gambar 3. 14 *Desain Interface* Menu Daftar *User*

3.2.2.5. Implementasi Desain Tampilan User Masyarakat

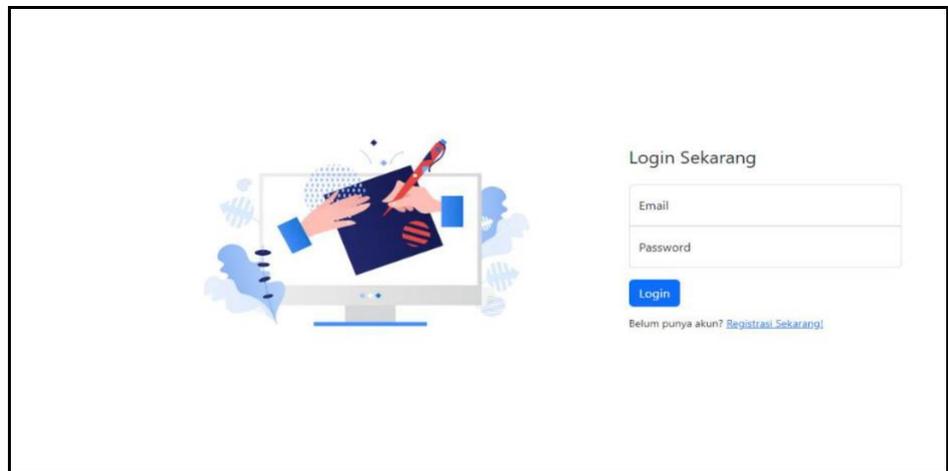
1. Desain *Interface* Menu Register

Berikut adalah desain *Interface* Menu Register dapat dilihat pada gambar 3.15:

Gambar 3. 15 Desain *Interface Menu Register*

2. Desain *Interface Menu Login*

Berikut adalah desain *Interface Menu Login* dapat dilihat pada gambar 3.16:



Gambar 3. 16 Desain *Interface Menu Login*

3. Desain *Interface Menu About*

Berikut adalah desain *Interface Menu About* dapat dilihat pada gambar 3.17:



Gambar 3. 17 Desain *Interface* Menu About

4. Desain *Interface* Menu Laporan

Berikut adalah desain *Interface Menu Laporan* dapat dilihat pada gambar 3.18:

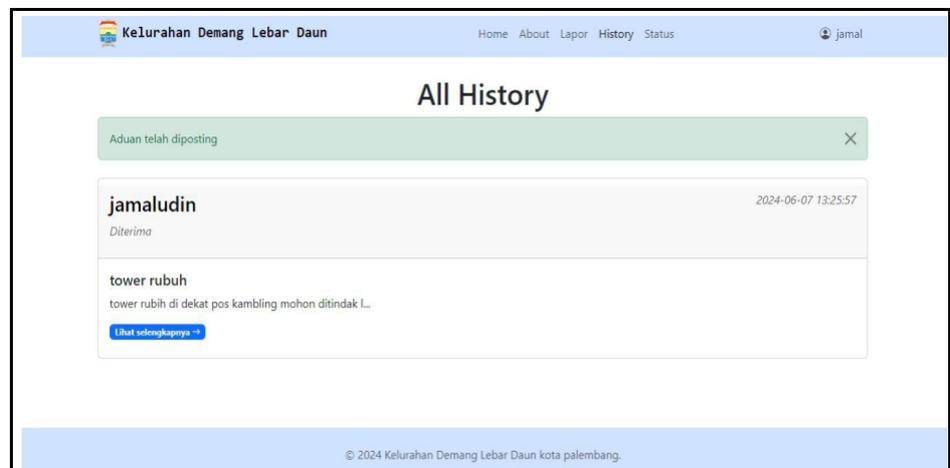


The screenshot shows a web interface for 'Kelurahan Demang Lebar Daun'. The header includes navigation links: Home, About, Laporan, History, Status, and a user profile 'jamal'. The main heading is 'Laporan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat' with the subtitle 'Sampaikan laporan anda ke pemerintah dan pihak wewenang'. Below this is a 'FORM PENGADUAN MASYARAKAT' with three input fields: 'Isi 16 digit Nomor NIK*', 'Isi Nama Lengkap*', and 'Alamat' with a sub-field 'Isi Alamat Lengkap'. A footer contains the copyright notice '© 2024 Kelurahan Demang Lebar Daun kota Palembang.'

Gambar 3. 18 Desain *Interface* Menu Laporan

5. Desain *Interface* Menu History

Berikut adalah desain *Interface Menu History* dapat dilihat pada gambar 3.19:



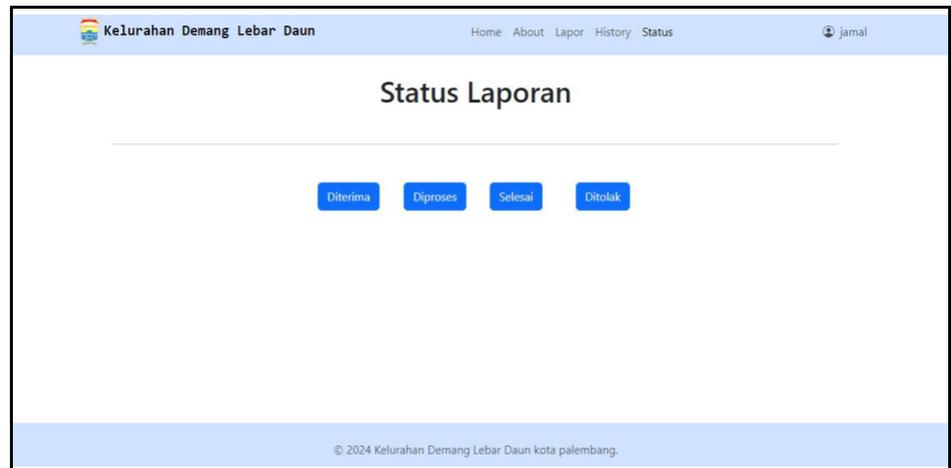
The screenshot shows the 'All History' page on the same website. A green notification bar at the top says 'Aduan telah diposting'. Below it, a card for user 'jamaludin' (2024-06-07 13:25:57) shows a 'Diterima' status. The issue title is 'tower rubuh' with the description 'tower rubuh di dekat pos kamlbing mohon ditindak L...'. A blue button labeled 'Lihat selengkapnya ->' is at the bottom of the card. The footer is the same as in the previous image.

Gambar 3. 19 Desain *Interface Menu History*

6. Desain *Interface Menu Status Laporan*

Berikut adalah *desain Interface Menu Status Laporan*

dapat dilihat pada gambar 3.20:



Gambar 3. 20 Desain *Interface Menu Status Laporan*

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Dengan penerapan sistem pengaduan dan pelayanan masyarakat di Kelurahan Demang Lebar Daun, kinerja pegawai kelurahan dalam menanggapi pengaduan masyarakat dapat ditingkatkan menjadi lebih efektif dan efisien. Hal ini dikarenakan sistem ini memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduannya dengan lebih mudah dan lebih cepat dibandingkan dengan cara datang langsung dan mengisi formulir secara manual. Terlebih lagi, adanya fitur kategori pengaduan membuat proses pengaduan lebih terstruktur, memudahkan dalam penanganan, dan memastikan setiap pengaduan ditangani sesuai dengan prioritas dan kategorinya. Aplikasi kelurahan demang lebar daun dibuat berdasarkan *flowchart*, *Entity Relationship Diagram*, *Data Flow Diagram*, dan *database* yang telah dibahas pada bab sebelumnya.

4.2 Saran

Terkait pengembangan aplikasi pengaduan dan pelayanan masyarakat kelurahan demang lebar daun, berikut beberapa saran yang ingin penulis sampaikan:

1. Meskipun aplikasi berbasis *website* untuk pengaduan dan pelayanan masyarakat sudah ada, masih terdapat ruang untuk pengembangan lebih lanjut, terutama dalam hal peningkatan antarmuka agar lebih menarik.

2. Perlu diperhatikan juga integrasi dengan *platform* lain seperti media sosial atau pesan instan agar memudahkan masyarakat dalam mengirimkan pengaduan dan mendapatkan respons lebih cepat.

DAFTAR PUSTAKA

- Fahredza, T. (2023). *Aplikasi Pencatatan Pendapatan Dan Pengeluaran Pada Desa Sumber Mulyo Berbasis Web*. Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
- Fannyszah, Z. G. (2023). *Laporan Kegiatan Administrasi Dan Keuangan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Proyek Sumatera Bagian Selatan* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1911/>
- Fareza, A., & Samsudin, S. (2023). *Sistem Informasi Manajemen Perjalanan Dinas Pada Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik Dan Persandian Menggunakan Metode Prototipe* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1847/>
- Farhan, M. R., & Kurniawan, W. (2023). *Perancangan Video Iklan Sebagai Media Promosi Service Komputer 3n.Com Di Kota Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1667/>
- Fatah, H. H. (2023). *Rancang Bangun Website Company Profile Pada Kelurahan Sako* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1925/>
- Fatdillah, D., & Fahlevi, M. R. (2023). *Sistem Pakar Penentuan Kelas Benih Kedelai Pada Laboratorium Tanaman Pangan Bersertifikasi Berdasarkan Standar Nasional Indonesia* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1722/>
- Fatrianto, M. R. (2023). *Perancangan Desain Ui/Ux Aplikasi Harga Sembako Pada Perumda Pasar Palembang Jaya Berbasis Web Menggunakan Metode Design Thinking* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1493/>
- Fauzi, A. (2023). *Perancangan Aplikasi Pengajuan Cuti Pegawai Berbasis Web Di Inspektorat Kota Palembang Bagian Perencanaan Evaluasi Dan Laporan* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1560/>
- Febiola, E. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Pada Divisi Desain Grafis Museum Balaputra Dewa* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1439/>
- Febiola, E., & Al-Adawiyah, R. (2023). *Perancangan Buku Pop Up Sebagai Media Edukasi Pengenalan Islam Bagi Anak-Anak* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1765/>
- Febriansyah, I., & Usamah, M. (2023). *Sistem Pendukung Keputusan Penentuan Ustadz/Ustadzah Bagi Santri Di Rumah Tahfidz Almeer* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1727/>
- Fernando, A. (2023). *Rancang Dan Bangun Aplikasi Agenda Rapat Pada Dinas Pariwisata Kota Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1913/>
- Fikri, M. F. (2023). *Perancangan Aplikasi Absensi Dan Penggajian Pada Steak Ayam Ami Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1974/>
- Fiola, V. T. P. (2023). *Laporan Kegiatan Sistem Informasi Akuntansi Penerimaan Kas Pada Bagian Asdp Dinas Perhubungan Kota Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1557/>
- Firnando, A., & Muhaimin, F. (2023). *Analisis Pengaruh Kualitas Website Terhadap Kepuasan Pengguna Berdasarkan Metode Webqual 4.0 Pada SMA Negeri 20 Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1623/>
- Fitra, B. F. A. (2023). *Aplikasi Sistem Monitoring Proyek Berbasis Website Di PT. Natika Adillah Berkarya* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1540/>
- Fitriah, K. (2023). *Laporan Kegiatan Analisis Pelaporan Keuangan Pada PT Indojoyaagung Property* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1899/>
- Fitro, W. N. (2023). *Pengolahan Data Kebutuhan Pembelian Barang Pada CV. Panca Textile Sriwijaya Kota Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1984/>
- Fransisca, M. C. (2023). *Aplikasi Penjualan Skincare Somethinc CV Sukses Inti Prima Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1972/>
- Fratama, M. A. (2023). *Aplikasi Penjadwalan Dan Monitoring Hasil Kerja Karyawan TKNO (Tenaga Kerja Nonorganik) Pada PT. Sri Varia Wisata Palembang Berbasis Web*

- [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1394/>
- Ghopur, M. A. A. (2023). *Analisis Usabilitas E-Office Pada PT Pelabuhan Tanjung Priok Cabang Palembang Menggunakan Regresi Linear Berganda* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1827/>
- Martino, M. (2022). *Pengukuran Kualitas Aplikasi Web Pada The 1o1 Hotel Palembang Rajawali Menggunakan Iso 25010* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1243/>
- Meilinda, M. (2022). *Pengukuran Kualitas Kepuasan Pelanggan Terhadap Aplikasi Belanja Online Alflagift Menggunakan Iso 9126* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1244/>
- Meilinda, T. (2022a). *Laporan Peraktik Kerja Lapangan Pada Divisi Desain Grafis Percetakan Citra Grafika* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/926/>
- Meilinda, T. (2022b). *Perancangan Video Dokumenter Tentang Pelecehan Seksual Sebagai Media Edukasi Bagi Anak Muda* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1715/>
- Melenia, R. (2022). *Portal Website PPDB Smk Setianegara Sembawa* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/953/>
- Muhaimin, F. (2022). *Sistem Informasi Penerimaan Siswa Baru MA Aisyiyah Palembang Berbasis Website* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/889/>
- Mulyani, S. (2022a). *Analisis Rasio Keuangan Untuk Menilai Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Kosmetik Yang Terdaftar Di Bursa Efek Indonesia* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1708/>
- Mulyani, S. (2022b). *Laporan Kegiatan Tentang Perhitungan Pajak Reklame Pada Cv. Rhema Advertising* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/918/>
- Mulyono, R., & Feriri, M. I. (2022). *Analisis Kualitas Website Sekolah Pada SMA Negeri 2 Palembang Menggunakan Metode Webqual 4.0* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1664/>
- Mutia, E. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di CV. Pusat Xuping Murah Pada Bagian Admin Penjualan* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/876/>
- Nabilla, R., & Abni, P. K. N. (2022). *Implementasi Metode Waterfall Pada Pengembangan Media Informasi Alumni SMA YP Mantra Mariana* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1587/>
- Nadiyah, N. (2022a). *Buku Ilustrasi Anak Sejarah Singkat Sultan Mahmud Badaruddin II* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1712/>
- Nadiyah, N. (2022b). *Laporan Kegiatan Pkl Pada Divisi Desain Grafis Museum Sultan Mahmud Badaruddin II* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/907/>
- Nanda, M. R. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Toko Chandra Komputer* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/929/>
- Nawawi, H. I. (2022). *Aplikasi Pencatatan Pembayaran SPP SMK Nurul Hidayah Air Gading Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1231/>
- Ningrum, A. W. (2022). *Portal Informasi Keanggotaan Gapensi Provinsi Sumatera Selatan Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1223/>
- Ningsi, P. A. (2022). *Pengukuran Kualitas Website E-Public Dinas Komunikasi Dan Informasi Sumatera Selatan Menggunakan Model End User Computing Satisfaction (EUCS)* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1255/>
- Ningsih, T. W. (2022). *Aplikasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Surat Keluar Berbasis Web Di Dinas Perindustrian Kota Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1262/>
- Novanto, R. S. (2022). *Laporan Kegiatan Pembuatan Konten Berita Website Koran Suara Nusantara* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/932/>
- Novianty, N. (2022). *Optimalisasi Website Repository Perpustakaan Palcomtech* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1187/>
- Pradana, D. (2021). *Rancang Bangun Aplikasi Inventory Barang Berbasis Web Pada SMK Negeri 4 Palembang* [STMIK PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1555/>

- Pradina, O. M. (2021a). *Analisis Hubungan Return On Asset, Debt To Asset Ratio, dan intensitas Aset Tetap dengan penghindaran Pajak Pada Sektor Farmasi di Bursa Efek Indonesia* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/756/>
- Pradina, O. M. (2021b). *Laporan Kegiatan Prosedur Penerimaan Kas Rawat Jalan Pada Rumah Sakit Bunda Palembang* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/403/>
- Prakasa, M. R. V. (2021). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Jasa Digital Printing Pada Percetakan Reobot Emas Makmur* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/391/>
- Prasanca, C. F. (2021). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di Dinas Energi Sumber Daya dan Mineral Provinsi Sumatera Selatan Bagian Pencatatan Surat Keluar* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/844/>
- Prasetia, V. H. (2021). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di CV Palemedia Divisi Desain* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/409/>
- Prasetya, N. (2021). *Perancangan Website Sekolah Madrasah Aliyah Al-Pu?adiyah Banyuasin* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/786/>
- Prasetyo, F. B. (2021). *Rancang Bangun Aplikasi Pengelolaan Jasa Fotografi Berbasis Web Pada PT. Dua Putra Asuro* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/683/>
- Pratama, A. P. (2021). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. Astra Auto 2000 Plaju Pada Bagian PTM* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/396/>
- Pratama, G. R. (2021). *Implementasi Manajemen Bandwidth di Sekolah Islam Terpadu Alfurqon Palembang* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/690/>
- Pratama, M. A. P. (2021). *Aplikasi Penginputan Persediaan Barang Pada PT. Pesta Kuliner Nusantara Berbasis Web* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/824/>
- Pratama, R. (2021). *Website Layanan Informasi Pada SMK Nurul Iman Palembang* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/788/>
- Pratama, S. K. Y. (2021). *Laporan Kegiatan Divisi Desain di PT. Bintang Anugrah Plafonindo* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/682/>
- Pratamah, A. (2021). *Rancang Bangun Website Profile Dinas Sosial Kabupaten Lahat* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/764/>
- Prayogi, R. (2021). *Laporan Kegiatan Praktek Kerja Lapangan di Sub Bagian Kepegawaian di Dinas Pertanian Tanaman Pangan dan Hortikultura Palembang* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/411/>
- Prayogi, R., & Albizzar, A. D. (2021). *Aplikasi Penyediaan Jasa Kontruksi Berbasis Websitapada Cv. Bhiesma Morga Prabumulih Timur* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/676/>
- Priagus, A. (2023). *Aplikasi Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Camat Empat Petulai Dangku Berbasis Website*. Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech.
- Purbaya, S. A. (2021). *Analisis Tax Planning Atas Pajak Pertambahan Nilai Pada Yayasan Kesejahteraan Karyawan PT. Pusri (YKKP) Palembang* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/762/>
- Putra, H. K. (2021). *Analisis Website Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang Dengan Metode Pieces* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/772/>
- Putra, K. A., & Yany, N. F. (2021). *Sistem Pendukung Keputusan Rekomendasi Pemilihan Jurusan Menggunakan Metode Multi Factor Evaluation Process (MFEP) (Studi Kasus Upt SMK Negeri 2 Banyuasin)* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1839/>
- Putri, A. D. (2021). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Layanan Website Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII Menggunakan Metode Green And Pearson* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/806/>
- Wulan, C. A. (2023). *Laporan Kegiatan Sistem Informasi Akuntansi Tentang Perubahan APBD Komisi IV DPRD Kota Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1894/>
- Zulyansyah, R. E. (2023). *Laporan Kegiatan Harian Bagian Administrasi Di Dinas Pendidikan Kota Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1526/>