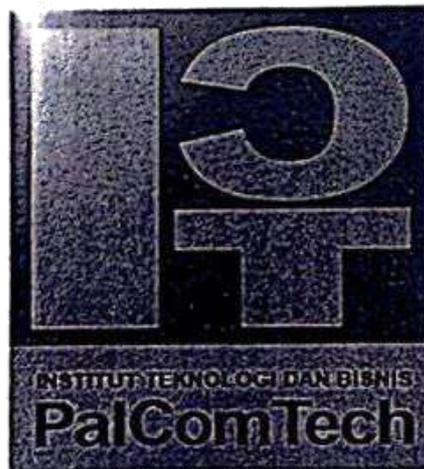


**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
INSTITUT TEKNOLOGI DAN BISNIS PALCOMTECH**

PRAKTIK KERJA LAPANGAN

**PENGEMBANGAN APLIKASI PELAYANAN PENGADUAN
PUBLIK “LAPOR MANG” BERBASIS *WEB* PADA BALAI
BESAR WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII**



**Diajukan Oleh:
RESTU HANDAYANI PUTRI
021210046**

**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 : RESTU HANDAYANI PUTRI
NOMOR POKOK : 021210046
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENIS PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGEMBANGAN APLIKASI PELAYANAN
PENGADUAN PUBLIK "LAPOR MANG"
BERBASIS *WEB* PADA BALAI BESAR
WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII

Tanggal: 22 Mei 2024
Pembimbing

Mengetahui,
Rektor



Yesi Sriyeni, S.Kom, M.Kom.
NIDN: 0218038904



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 : RESTU HANDAYANI PUTRI
NOMOR POKOK : 021210046
PROGRAM STUDI : SISTEM INFORMASI
JENIS PENDIDIKAN : STRATA SATU
JUDUL : PENGEMBANGAN APLIKASI PELAYANAN
PENGADUAN PUBLIK "LAPOR MANG"
BERBASIS *WEB* PADA BALAI BESAR
WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII

Tanggal: 24 Juni 2024

Penguji

gall

28/6/2024

Menyetujui,

Rektor



Yayuk Ike Meilani, S. Kom., M. Kom.

NIDN: 0224059102

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

NIP: 09.PCT.13

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO:

“adek jangan takut ya, kita berjuang sama-sama” -masM

“Orang tua di rumah menanti kepulanganmu dengan hasil yang membanggakan, jangan kecewakan mereka. Simpan keluhmu, sebab letihmu tak sebanding dengan perjuangan mereka menghidupimu.” - *unknown*

Kupersembahkan Kepada :

- *Allah SWT*
- *Ibu dan Babeh yang penulis hormati, sayangi dan cintai.*
- *Ibu Yesi Sriyeni, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing PKL.*
- *Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Prodi Sistem Informasi.*
- *Yang Tercinta.*
- *Teman-teman seperjuangan.*
- *Seluruh Tim Perencanaan Sisda Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.*

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji syukur kita panjatkan atas kehadiran Allah SWT dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan Praktik Kerja Lapangan (PKL) yang berjudul **“Pengembangan Aplikasi Pelayanan Pengaduan Publik “Lapor Mang” Berbasis Web Pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII”**. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat penulis untuk memenuhi tugas dan tanggung jawab dalam menyelesaikan mata kuliah Praktik Kerja Lapangan.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Benedictus Effendi, S.T., M.T., selaku Rektor Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Palembang.
2. Ibu Dini Hari Pertiwi, S.Kom., M.Kom., selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech Palembang.
3. Ibu Yesi Sriyeni, S.Kom., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Praktik Kerja Lapangan yang telah memberikan waktu, bimbingan serta pengarahan kepada penulis.
4. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis.
5. Kepala Balai dan Staff Kantor, serta Tim PPK Perencanaan dan Program Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.

6. Yang tercinta dan terkasih yang penulis sayangi, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup, terima kasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan ini, baik tenaga, waktu, maupun materi kepada penulis. Terima kasih telah menjadi pendamping dalam segala hal yang menemani, mendukung ataupun menghibur dalam kesedihan, mendengar keluh kesah, dan memberi semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberkahi keberkahan dalam segala hal yang kita lalui.
7. Kepada Ibu dan Babeh tercinta yang doa-doanya tidak pernah berhenti sedikitpun untuk selalu mendukung penuh penulis.

Penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi perbaikan dan penyempurnaan laporan ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya, khususnya bagi penulis dan bagi rekan-rekan mahasiswa/i sebagai referensi dalam melaksanakan PKL di masa yang akan datang.

Palembang, 19 Juni 2024

Restu Handayani Putri

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	Error! Bookmark not defined.
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	Error! Bookmark not defined.
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup PKL	4
1.3 Tujuan dan Manfaat PKL	5
1.3.1 Tujuan	5
1.3.2 Manfaat	5
1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL	6
1.4.1 Tempat PKL	6
1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL	6
1.5 Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.1 Metode Observasi	6
1.5.2 Metode Wawancara	7
1.5.3 Studi Kepustakaan	8
1.5.4 Dokumentasi	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Landasan Teori	11

2.1.1 Aplikasi	11
2.1.2 Pelayanan	11
2.1.3 Pengaduan Publik	12
2.1.4 Website	13
2.1.5 MySQL	13
2.1.6 PHP (<i>Hypertext Preprocessor</i>)	14
2.1.7 DFD (<i>Data Flow Diagram</i>)	15
2.1.8 <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	16
2.1.9 <i>Flowchart</i> (Bagan Alir)	17
2.2 Gambaran Umum Perusahaan	18
2.2.2 Sejarah Perusahaan	18
2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan	19
2.2.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang	20
BAB III PEMBAHASAN	
3.1 Hasil Pengamatan	33
3.2 Evaluasi dan Pembahasan	34
BAB IV PENUTUP	
4.1 Simpulan	61
4.2 Saran	61
DAFTAR PUSTAKA	xiii
HALAMAN LAMPIRAN	xvi

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi	21
Gambar 3. 1 Flowchart sistem yang berjalan	33
Gambar 3. 2 Flowchart Admin	29
Gambar 3. 3 Flowchart Pimpinan	31
Gambar 3. 4 Flowchart sistem kelola data masyarakat	33
Gambar 3. 5 Diagram Konteks	36
Gambar 3. 6 Diagram Level 0	38
Gambar 3. 7 Entity Relationship Diagram (ERD).....	40
Gambar 3. 8 Rancangan Halaman Beranda	45
Gambar 3. 9 Rancangan Halaman <i>Faq</i>	46
Gambar 3. 10 Rancangan Halaman Registrasi	46
Gambar 3. 11 Rancangan Halaman <i>Login</i>	47
Gambar 3. 12 Rancangan Halaman Pengaduan	48
Gambar 3. 13 Rancangan Halaman Status Pengaduan	48
Gambar 3. 14 Rancangan Halaman <i>Login</i>	49
Gambar 3. 15 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i>	50
Gambar 3. 16 Rancangan Halaman Kategori Pengaduan	50
Gambar 3. 17 Rancangan Halaman Pengaduan	51
Gambar 3. 18 Rancangan Halaman Verifikasi Pengaduan	52
Gambar 3. 19 Rancangan Halaman Laporan Pengaduan.....	52
Gambar 3. 20 Rancangan Halaman <i>Login</i>	53
Gambar 3. 21 Rancangan Halaman <i>Dashboard</i>	54
Gambar 3. 22 Rancangan Halaman Pengaduan	54
Gambar 3. 23 Rancangan Halaman Laporan Pengaduan.....	55
Gambar 3. 24 Halaman Beranda	57
Gambar 3. 25 Halaman <i>Faq</i>	57
Gambar 3. 26 Halaman Registrasi	58
Gambar 3. 27 Halaman <i>Login</i>	58
Gambar 3. 28 Halaman Pengaduan	59
Gambar 3. 29 Halaman Status Pengaduan	60

Gambar 3. 30 Halaman <i>Login</i>	60
Gambar 3. 31 Halaman <i>Dashboard</i>	61
Gambar 3. 32 Halaman Kategori Pengaduan	61
Gambar 3. 33 Halaman Pengaduan	62
Gambar 3. 34 Halaman Laporan Pengaduan	63
Gambar 3. 35 Halaman <i>Login</i>	64
Gambar 3. 36 Halaman <i>Dashboard</i>	64
Gambar 3. 39 Halaman Laporan Pengaduan	65

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Simbol-Simbol DFD	15
Tabel 2. 2 Simbol-Simbol Desain <i>Entity Relationship Diagram</i> (ERD)	16
Tabel 2. 3 Simbol-Simbol Desain <i>Flowchart</i>	17
Tabel 3. 1 Stuktur Data Tabel Pengguna	42
Tabel 3. 2 Stuktur Data Tabel Pengaduan	42
Tabel 3. 3 Stuktur Data Tabel Kategori Pengaduan	43
Tabel 3. 4 Stuktur Data Tabel Masyarakat	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran 1. *Form* Topik dan Judul (*Fotocopy*)
2. Lampiran 2. Surat Balasan dari Perusahaan (*Fotocopy*)
3. Lampiran 3. *Form* Konsultasi (*Fotocopy*)
4. Lampiran 4. Surat Pernyataan (*Fotocopy*)
5. Lampiran 5. *Form* Nilai dari Perusahaan (*Fotocopy*)
6. Lampiran 6. *Form* Absesnsi dari Perisahaan (*Fotocopy*)
7. Lampiran 7. *Form* Kegiatan Harian PKL (*Fotocopy*)
8. Lampiran 8. *Form* Revisi (Asli)

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari di masyarakat menjadi hal biasa saat sekarang ini. Teknologi telah menjadi kebutuhan utama banyak masyarakat beberapa tahun belakangan yang sebelumnya bukan menjadi kebutuhan penting dalam mempermudah aktifitas sehari-hari. Perkembangan teknologi saat ini yang begitu pesat sehingga sangat dibutuhkannya penyesuaian terhadap teknologi demi menunjang kegiatan sehari-hari, pemerintah sebagai pemberi layanan dalam masyarakat juga harus mampu memanfaatkan teknologi demi menunjang kegiatan pelayanan. Digitalisasi yang telah masuk ke kehidupan sehari-hari juga banyak di manfaatkan oleh sektor swasta untuk mendapatkan keuntungan saat ini dengan mempermudah memberikan pelayanan yang bisa kita lihat di berbagai aplikasi mulai dari pengantar makanan, ojek, pesan antar baran dan jasa juga telah banyak memanfaatkan kemajuan teknologi (Wiranti, N. E., & Frinaldi, A., 2023).

Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII atau biasa disingkat menjadi BBWS Sumatera VIII, adalah unit pelaksana teknis dari Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang bertugas mengelola sumber daya air di Wilayah Sungai (WS) Musi-Sugihan-Banyuasin-Lemau. Tugas Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII yaitu pengelolaan sumber daya air di wilayah sungai yang 1

meliputi perencanaan, pelaksanaan konstruksi, operasi dan pemeliharaan dalam rangka konservasi dan pendayagunaan sumber daya air dan pengendalian daya rusak air pada sungai, pantai, bendungan, danau, situ, embung, dan tampungan air lainnya, irigasi, rawa, tambak, air tanah, dan air baku serta pengelolaan drainase utama perkotaan. Saat ini Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII memiliki sebuah aplikasi pelayanan publik berbasis *website* yang diberi nama ‘Lapor Mang’ yang dapat diakses pada alamat <https://lapormangbbwss8.com/>, dimana aplikasi tersebut merupakan wadah yang dapat menampung pengaduan seperti pengaduan Aset, Pengaduan LSM, Pengaduan Terkait PJB, Pengaduan Bencana, dan Pengaduan Pelayanan Publik. Prosedur pengaduan pada aplikasi “Lapor Mang” saat ini ketika membuka aplikasi masyarakat langsung dihadapkan pada halaman yang berisi informasi profile Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII, kemudian tombol menu pengaduan terdapat pada bagian bawah dimana jika diklik maka akan menuju ke halaman input pengaduan. Pada halaman input pengaduan masyarakat diharuskan menginput data diri dan perihal pengaduan serta file pendukung pengaduan.

Saat ini angka pengaduan yang masuk pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII per tahun 2023 yaitu berjumlah 115 kasus pengaduan dengan rata-rata 10 kasus pengaduan tiap bulan yang bersumber dari pemohon Institusi dan LSM. Dalam penerapannya aplikasi ‘Lapor Mang’ tersebut masih terdapat kekurangan dimana kekurangan seperti aplikasi tidak dapat memberikan informasi notifikasi jika ada pengaduan yang

masuk, kemudian aplikasi tidak dapat mengelompokkan setiap pengaduan yang masuk sehingga laporan menumpuk menjadi satu dan sulit menentukan kategori mana laporan tersebut masuk, kemudian belum maksimalnya panel admin untuk kontrol data dalam pengelolaan pengaduan serta tidak dapat memberikan informasi kepada masyarakat perihal pengaduan yang telah di kirimkan. Oleh karena itu diperlukan suatu pengembangan dari aplikasi yang ada guna untuk menutupi kekurangan yang sudah penulis jelaskan diatas, agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan pemerintah serta yang selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat.

Dari permasalahan diatas maka solusi yang baik adalah melakukan pengembangan dari aplikasi “Lapor Mang”, dengan perbaikan dari segi tampilan, dan formulir pengaduan layanan publik. Halaman pengelola level admin juga akan dibuat untuk menerima laporan pengaduan publik yang dapat memberikan notifikasi setiap pengaduan yang masuk serta memberikan laporan secara otomatis setiap pengaduan yang masuk. Sehingga dapat mempermudah dan mempercepat dalam mengelola data pengaduan pelayanan publik.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik membuat laporan praktik kerja lapangan dengan judul **“PENGEMBANGAN APLIKASI PELAYANAN PENGADUAN PUBLIK 'LAPOR MANG' BERBASIS WEB PADA BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII”**

1.2 Ruang Lingkup PKL

Dalam penyusunan laporan praktik kerja lapangan, penulis memberikan ruang lingkup permasalahan yaitu pengembangan aplikasi pelayanan pengaduan publik 'Lapor Mang' berbasis web pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.

1. Aplikasi ini akan dibuat menggunakan Bahasa Pemrograman *PHP* versi 8 dan *Database MySQL*.
2. Data yang diolah terdiri dari data pengelola, data pengadu, data kategori pengaduan, data halaman input pengaduan serta laporan pengaduan berdasarkan periode serta kategori pengaduan.
3. User pada aplikasi ini terdiri dari 3 level pengguna antara lain Admin, Masyarakat dan Pimpinan.
4. Admin memiliki hak akses aplikasi ini untuk mengelola semua fitur yang terdiri dari data kategori pengaduan, data pengaduan, data laporan pengaduan, dan data pengguna. Serta dapat memverifikasi laporan pengaduan.
5. Pimpinan memiliki hak akses aplikasi ini hanya untuk melihat data laporan pengaduan.
6. Fitur aplikasi ini yaitu terdiri dari halaman beranda, halaman *Faq*, halaman kontak, halaman *Login*, dan halaman registrasi. Terdapat 5 menu kategori pengaduan pada halaman beranda. Masyarakat dapat mengecek status pengaduan ketika selesai *Login*.

7. Alat bantu perancangan sistem menggunakan *Flowchart*, DFD (*Data Flow Diagram*) Konteks, DFD (*Data Flow Diagram*) Level Nol, dan ERD (*Entity Relationship Diagram*).

1.3 Tujuan dan Manfaat PKL

1.3.1 Tujuan

Tujuan yang ingin dicapai dalam pembuatan laporan praktek kerja lapangan ini adalah untuk mengembangkan aplikasi pelayanan pengaduan publik 'Lapor Mang' berbasis web pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.

1.3.2 Manfaat

1. Manfaat Bagi Mahasiswa

- a. Mampu menerapkan dan meningkatkan ilmu pengetahuan yang telah didapatkan setelah menempuh pendidikan di Palcomtech dan dapat mengembangkan keterampilan berpikir kritis dan analitis yang penting dalam memecahkan masalah pada lingkungan kerja yang sesungguhnya.
- b. Mampu memanfaatkan perkembangan teknologi untuk kemudian memberikan solusi yang lebih baik.

2. Manfaat Bagi Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII Balai

Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII dapat memanfaatkan hasil pengembangan aplikasi yang dapat mengelola laporan pengaduan publik menjadi lebih baik agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat dan

pemerintah serta yang selanjutnya dapat dilakukan dengan lebih mudah dan cepat.

3. Manfaat Bagi Akademik

Sebagai pedoman dan acuan bagi para penulis berikutnya agar dapat melakukan penelitian untuk membuat aplikasi yang lebih baik lagi.

1.4 Tempat dan Waktu Pelaksanaan PKL

1.4.1 Tempat PKL

Praktek kerja lapangan ini dilakukan di Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII yang berlokasi di Jalan Soekarno-Hatta No. 869, Palembang, Sumatera Selatan 30151.

1.4.2 Waktu Pelaksanaan PKL

Praktek kerja lapangan ini dilakukan mulai dari 1 Februari 2024 Sampai Bulan 1 Maret 2024, jam kerja mengikuti ketentuan yang telah berlaku di perusahaan tersebut.

1.5 Teknik Pengumpulan Data

Data merupakan sekumpulan informasi yang diperoleh dari lapangan dan digunakan untuk bahan penelitian (Sujarweni, 2020). teknik pengumpulan data antara lain:

1.5.1 Metode Observasi

Observasi bertujuan untuk mendapatkan informasi dan mendeskripsikan suatu aktivitas, individu, serta kejadian berdasarkan sudut pandang individu (Christian, 2020).

Dalam penulisan laporan ini penulis mengumpulkan data dengan pengamatan langsung terhadap sistem berbasis *website* ‘Lapor Mang’, serta pengelola aplikasi yang bertanggung jawab pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII. Dari hasil observasi didapatkan bahwa aplikasi ‘Lapor Mang’ terdapat kekurangan dimana kekurangan seperti aplikasi tidak dapat memberikan informasi notifikasi jika ada pengaduan yang masuk, kemudian aplikasi tidak dapat mengelompokkan setiap pengaduan yang masuk sehingga laporan menumpuk menjadi satu dan sulit menentukan kategori mana laporan tersebut masuk, kemudian belum maksimalnya panel admin untuk kontrol data dalam pengelolaan pengaduan serta tidak dapat memberikan informasi kepada masyarakat perihal pengaduan yang telah di kirimkan

1.5.2 Metode Wawancara

Menurut True (1983) dalam (Fadhallah, 2020) Wawancara merupakan percakapan yang dilakukan antara dua orang tentang subjek yang spesifik.

Dalam penulisan laporan ini wawancara dilakukan dengan langsung berbicara kepada bagian pengelola aplikasi ‘Lapor Mang’ di Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII. Dari hasil wawancara didapatkan bahwa diperlukan suatu pengembangan dari aplikasi ‘Lapor Mang’ dimana pengembangan itu meliputi perbaikan dari segi tampilan, dan formulir pengaduan layanan publik, halaman pengelola level admin juga akan dibuat untuk menerima laporan pengaduan publik yang dapat

memberikan notifikasi setiap pengaduan yang masuk serta memberikan laporan secara otomatis setiap pengaduan yang masuk yang dapat disajikan berdasarkan periode yang ditentukan kepada pimpinan.

1.5.3 Studi Kepustakaan

Studi pustaka merupakan informasi yang berasal dari berbagai referensi serta hasil penelitian sebelumnya guna mendapatkan landasan teori tentang masalah yang diteliti (Yuliza Putri Utami, Derius Alan Dheri Cahyono, 2020).

Dengan mengadakan studi terhadap literatur yang telah ada mengadakan penelitian dengan cara mempelajari dan membaca literatur yang ada hubungannya dengan permasalahan yang menjadi objek penelitian.

1. Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website.

Dari jurnal ini dapat disimpulkan bahwa sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis website sebagai ruang aspirasi yang dapat diakses dengan mudah. Perancangan website menggunakan metode Waterfall, dibangun dengan bahasa skrip Sublime Text3, PHP serta Xampp 7.4.6 sebagai database-nya, dan pengujian sistem menggunakan blackbox testing sehingga membuat sistem informasi berbasis website sebagai sarana untuk memenuhi aspirasi publik yang relevan dan tersedia di Internet.

**2. Anggi Puspita Sari, Dede Dudik Kurnia, Biktra Rudianto. (2021).
Aplikasi Pelayanan Publik Pada Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu
Satu Pintu (PTSP) Berbasis Web**

Dari jurnal ini dapat di simpulkan bahwa pembuatan aplikasi pelayanan publik berbasis web ini dirancang untuk membantu Unit Pelaksana Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kelurahan studi kasus Cengkareng Barat dalam melaksanakan pelayanan kepada warga masyarakat di wilayah Kelurahan Cengkareng Barat. Aplikasi ini dapat mempermudah untuk warga memperoleh surat pengantar yang diinginkan. Aplikasi ini memudahkan petugas dalam menyampaikan informasi jenis-jenis surat pengantar dan persyaratan melalui web browser dan warga dapat mengakses dimanapun selama terhubung ke internet. Selain itu aplikasi ini dapat memberikan kemudahan terhadap warga karena tidak harus datang ke kelurahan untuk bertanya tentang persyaratan Surat Pengantar KPR (Kredit Pemilikan Rumah), Surat Pengantar Izin Pesta dan Surat Keterangan Domisili Tempat Tinggal yang diinginkan karena semuanya sudah terdapat di dalam website.

Berdasarkan dari kedua jurnal di atas dapat disimpulkan bahwa kedua jurnal tersebut memiliki kesamaan pembahasan dengan penelitian yang penulis lakukan, yang mana kedua jurnal tersebut membahas tentang aplikasi, *website* dan pengaduan pelayanan publik.

1.5.4 Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu, dokumentasi banyak bentuknya, bisa berupa tulisan, gambar, atau karya dari seseorang (Abdussamad, 2021). Dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal atau variabel berupa catatan, transkrip, buku-buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen rapat, legger, agenda, dan sebagainya (Arikunto, 2014:274).

Dokumentasi ini penulis lakukan berdasarkan observasi dan wawancara pada kantor Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII. Pada penelitian ini, teknik dokumentasi digunakan untuk mendokumentasikan sistem berjalan aplikasi ‘Lapor Mang’ pada kantor Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII serta setiap prosedur pengelolaan pengaduan publik berupa file Profil BBWS Sumatera VIII tahun 2021, Laporan Kegiatan kerja Bantuan Hukum Per Tahun 2023, Laporan Tahunan Pelaksanaan PPID berbentuk pdf yang mendukung dalam pengelolaan data pengaduan publik. Serta aplikasi “Lapor Mang” dan bukti penerapan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Landasan Teori

2.1.1 Aplikasi

Aplikasi merupakan suatu subkelas perangkat lunak komputer yang memanfaatkan kemampuan komputer langsung untuk melakukan suatu tugas yang diinginkan pengguna. Biasanya dibandingkan dengan perangkat lunak sistem yang mengintegrasikan berbagai kemampuan komputer (Andi Patappari et al., 2021). (M. R. P. Pratama, 2023; L. Pratiwi, 2023; P. Pratiwi, 2023; S. Y. Pratiwi, 2023; Prayoga, 2023; P. Wulandari, 2022; Yakin, 2022; Yansyah, 2022; Yanti, 2022; Yanto, 2022)

Aplikasi merupakan program yang dapat dipakai oleh pengguna buat melaksanakan berbagai macam tugas secara khusus, contohnya seperti untuk dokumentasi, editing gambar ataupun juga dalam pembuatan laporan. serta aplikasi yang dibangun oleh orang lain ataupun programmer yang mempunyai tujuan tertentu buat melaksanakan tugas-tugas tertentu (Dongoran et al., 2020). (Prasetya, 2023; A. R. Pratama, 2023; D. Pratama & Martino, 2023; L. W. Pratama & Wulandari, 2023; M. P. M. Pratama, 2023; N. D. P. Wijaya, 2022; T. S. Wijaya, 2022; A. Wulandari, 2022; E. Wulandari, 2022; E. Wulandari & Wijayanti, 2022)

Berdasarkan pendapat diatas maka penulis menyimpulkan bahwa aplikasi merupakan suatu perangkat lunak yang dapat membantu pengguna dalam melakukan pekerjaan tertentu menjadi lebih mudah.

2.1.2 Pelayanan

Pelayanan publik adalah sub bidang tata pemerintahan yang tentunya tugasnya adalah melayani kebutuhan masyarakat (Sumarno & Mubarak., 2021). (Pranata, 2023; Prasetiadil, 2023; Prasetio, 2023b, 2023a; Triana, 2022; Tutut, 2022; Usamah, 2022; Valentine et al., 2022; Vionita, 2022; A. Wijaya, 2022)

Menurut (Undang-Undang pasal 1 Nomor 25 tahun 2009) Pelayanan Publik adalah suatu rencana tindakan atau gerakan berkenaan dengan pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan kebebasan sosial setiap penduduk dan yang berupa suatu benda, maupun bantuan administrasi.

Berdasarkan pendapat diatas maka penulis menyimpulkan bahwa Pelayanan Publik pada pemerintahan merupakan suatu bentuk kebijakan pemerintah dalam memberikan fasilitas serta kemudahan kepada masyarakat dalam melayani kebutuhan masyarakat.

2.1.3 Pengaduan Publik

Pengaduan adalah penyampaian keluhan dari masyarakat kepada pemerintah atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan (Aldisa & Arofi., 2022). Pengaduan masyarakat merupakan wujud keikutsertaan/partisipasi dalam peningkatan pelayanan publik untuk menciptakan *Good Government* (Hamidani & Etriyanti., 2021).

Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 menjelaskan bahwa pengaduan adalah penyampaian keluhan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan pelaksana yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pendapat diatas maka penulis menyimpulkan bahwa pengaduan adalah suatu bentuk penyampaian keluhan dari masyarakat terhadap suatu kebijakan yang tidak memberikan manfaat atau kebaikan kepada masyarakat itu sendiri.

2.1.4 Website

Website adalah sebuah sistem yang dinamis dan interaktif dan aturan-aturan yang diimplementasikan pada sebuah web dinamis sehingga proses interaksi dapat berjalan dengan baik dan dapat diterima dan di akses oleh pengguna (Yeni Mardi, dkk., 2020). (Pebriansyah, 2023; Pendi, 2023; Permana, 2023; Pernanda, 2023; Pradini, 2023; Pramada, 2023; Tama, 2022; Tamzil, 2022; Tamzil & Mardhotillah, 2022; Taufik & Lie, 2022)

Website adalah suatu media yang terdiri dari beberapa halaman yang saling berkaitan satu sama lain, dan berfungsi sebagai media untuk menampilkan suatu informasi, baik berbentuk gambar, video, teks, suara, ataupun gabungan dari semuanya (Elgamar, 2020). (M, 2023; Oktaviani, 2023; Pancawati, 2023; Paturrahman, 2023; Susanto & Tama, 2022; Suswitasari, 2022; Syafitri, 2022b, 2022a; Syarif, 2022; Syarifudin, 2022)

Berdasarkan pendapat diatas maka penulis menyimpulkan bahwa *website* adalah suatu *multiplatform* yang artinya dapat dibuka dari segala perangkat atau *device* yang terhubung dengan jaringan *internet* yang dapat memberikan informasi atau manfaat bagi penggunaannya.

2.1.5 MySQL

MySQL adalah salah satu jenis *database server* yang sangat terkenal dan banyak digunakan untuk membangun aplikasi web yang menggunakan database sebagai sumber dan pengelolaan datanya. MySQL merupakan database yang pertama kali didukung yang pertama kali didukung oleh bahasa pemrograman *script* untuk internet (PHP dan Perl) (Melda Wahyuni N, dkk.,2019).

MYSQL merupakan salah satu dari aplikasi DBMS (*Database Management System*), yang memungkinkan user dalam mengolah data

seperti menambahkan, menghapus, atau mengubah data yang terdapat pada database (Sonny, S., 2021).

Berdasarkan pendapat diatas maka penulis menyimpulkan bahwa MySQL merupakan suatu perangkat lunak yang digunakan untuk memanajemen data dalam jumlah besar.

2.1.6 PHP (*Hypertext Preprocessor*)

PHP adalah singkatan dari PHP *Hypertext Preprocessing* merupakan bahasa *scripting* untuk *web* yang cukup populer. Dengan PHP dapat dibuat web dinamis dimana kode PHP diselipkan diantara *script* kode-kode HTML yang merupakan bahasa markup standar untuk dunia web. PHP adalah bahasa script artinya ditanamkan atau disisipkan kedalam HTML, untuk membedakan kode PHP dan kode HTML sebagai wadahnya, digunakan *tag-tag* PHP. PHP sangat populer dan dapat dipakai untuk memprogram situs web dinamis tipe apapun, bahkan PHP dapat digunakan untuk membangun CMS. PHP adalah bahasa *scripting server* dan merupakan *tool yang powerful* untuk membuat *webpage* yang dinamis dan interaktif. PHP banyak digunakan dan merupakan alternatif untuk menggantikan bahasa pemrograman lain seperti ASP dari Microsoft. (Tim EMS:2016) (Tania, 2020).

PHP adalah sebuah bahasa pemrograman yang berjalan dalam sebuah *web-server (serverside)*. PHP diciptakan oleh programmer unix dan Perl yang bernama Rasmus Lerdoft pada bulan Agustus September 1994. *Script*

PHP adalah bahasa program yang berjalan pada sebuah *webserver*, atau sering disebut *serverside* (Wati, N., 2020).

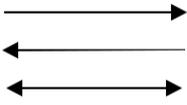
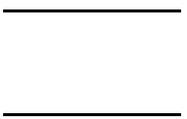
Berdasarkan pendapat diatas maka penulis menyimpulkan bahwa PHP merupakan suatu bahasa pemrograman yang mendukung pengolahan data dinamis berbasis *website*.

2.1.7 DFD (*Data Flow Diagram*)

Data Flow Diagram (DFD) merupakan suatu diagram yang menggambarkan alir data dalam suatu entitas ke sistem atau sistem ke entitas. DFD juga dapat diartikan sebagai teknik grafis yang menggambarkan alir data dan transformasi yang digunakan sebagai perjalanan data dari input atau masukan menuju keluaran atau output (Sukri Adrianto., 2021). Berikut ini adalah simbol *Data Flow Diagram* seperti tabel di bawah ini.

Tabel 2. 1 Simbol-Simbol DFD

No.	Yourdon/De Marco	Nama Simbol	Keterangan
1.		Entitas Luar	Entitas eksternal dapat berupa orang atau unit terkait yang berinteraksi dengan sistem tetapi di luar <i>System</i> .
2.		Proses	Orang, unit yang mempergunakan atau melakukan transformasi data. Komponen fisik tidak diidentifikasi.

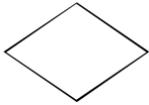
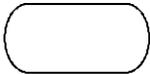
No.	Yourdon/De Marco	Nama Simbol	Keterangan
3.		Aliran Data	Aliran data dengan arah khusus dari sumber ke tujuan
4.		<i>Data Store</i>	Penyimpanan data atau tempat data <i>direfer</i> oleh proses

(Sumber : Sukri Adrianto., 2021)

2.1.8 Entity Relationship Diagram (ERD)

Entity Relationship Diagram (ERD) adalah suatu model untuk menjelaskan mengenai hubungan antar data dalam basis data berdasarkan objek-objek dasar data yang memiliki hubungan antar relasi. *Entity Relationship Diagram* untuk memodelkan struktur data serta hubungan antar data, untuk dapat menggambarannya digunakan beberapa notasi serta simbol (Wardhani, dkk., 2021). Berikut ini adalah simbol *Entity Relationship Diagram* (ERD) seperti tabel di bawah ini.

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

No	Simbol	Fungsi
1	<i>Entitas / entiti</i> 	Entitas merupakan data inti yang akan disimpan; bakal tabel basis data.
2	Relasi 	Relasi yang menghubungkan antar entitas; biasanya diawali dengan kata kerja.
3	Atribut 	<i>Field</i> atau kolom data yang butuh disimpan dalam suatu <i>entiti</i> .

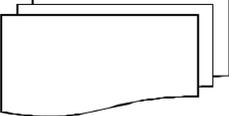
No	Simbol	Fungsi
4	Garis 	Penghubung antara relasi dan entitas di mana di kedua ujungnya memiliki <i>multiplicity</i> kemungkinan jumlah pemakaian.

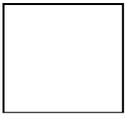
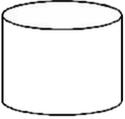
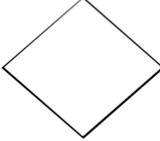
(Sumber: Wardhani, dkk., 2021)

2.1.9 Flowchart (Bagan Alir)

Flowchart merupakan prosedur yang terstruktur yang dapat dipahami oleh orang lain dalam pemecahan suatu masalah yang digambarkan dalam simbol-simbol tertentu (Sari, dkk., 2023).

Tabel 2. 3 Simbol-Simbol Desain *Flowchart*

No	Simbol	Nama	Keterangan
1		Dokumen	Dokumen atau laporan: dokumen tersebut dapat dipersiapkan dengan tulisan tangan atau dicetak dengan komputer.
2		Beberapa tembusan dari satu dokumen	Digambarkan dengan cara menumpuk simbol dokumen dan mencetak nomor dokumen dibagian depan sudut kanan atas.
3		<i>Input / output</i>	Menyatakan proses <i>input</i> dan <i>output</i> tanpa tergantung jenis peralatannya.
4		Pengetikan <i>Online</i>	Memasukkan (<i>entry</i>) data melalui peralatan <i>online</i> seperti terminal atau personal <i>computer</i> .
5		Manual Proses	Pelaksanaan pemrosesan yang dilaksanakan secara manual.
6		Pemrosesan dengan komputer	Fungsi pemrosesan yang dilaksanakan dengan komputer, biasanya menghasilkan perubahan atas data atau informasi.

No	Simbol	Nama	Keterangan
7		Proses Pendukung	Fungsi pemrosesan yang dilaksanakan secara manual.
8		<i>Disk magnetis</i>	Data disimpan secara permanen di dalam <i>disk magnetis</i> dipergunakan untuk <i>file</i> utama dan <i>database</i>
9		Keputusan	Langkah pengambilan keputusan, dipergunakan dalam sebuah program komputer bagan alir untuk memperlihatkan pembuatan cabang ke jalan alternatif.
10		Terminal	Menyatakan permulaan atau akhir dari suatu program.

(Sumber: Sari,dkk., 2023)

2.2 Gambaran Umum Perusahaan

2.2.2 Sejarah Perusahaan

Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII atau biasa disingkat menjadi BBWS Sumatera VIII, adalah unit pelaksana teknis dari Direktorat Jenderal Sumber Daya Air Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat yang bertugas mengelola sumber daya air di Wilayah Sungai (WS) Musi-Sugihan-Banyuasin-Lemau. Hingga akhir tahun 2022, organisasi ini berkantor pusat di Talang Kelapa, Alang-Alang Lebar, Palembang.

Organisasi ini memulai sejarahnya pada tahun 2006 saat Kementerian Pekerjaan Umum membentuk Balai Wilayah Sungai Sumatera VIII (BWS Sumatera VIII) untuk mengelola sumber daya air di

WS Musi, WS Sugihan, dan WS Banyuasin. Pada tahun 2008, status organisasi ini ditingkatkan menjadi balai besar dengan wilayah kerjanya meliputi WS Musi-Sugihan-Banyuasin-Lemau dan WS Bangka. Pada tahun 2020, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat membentuk BWS Bangka Belitung untuk mengelola sumber daya air di WS Bangka, sehingga sejak saat itu, organisasi ini hanya bertugas mengelola sumber daya air di WS Musi-Sugihan-Banyuasin-Lemau.

Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII memiliki tugas melaksanakan pengelolaan sumber daya air di wilayah sungai yang meliputi perencanaan, pelaksanaan konstruksi, operasi dan pemeliharaan dalam rangka konservasi dan pendayagunaan sumber daya air dan pengendalian daya rusak air pada sungai, pantai, bendungan, danau, situ, embung, dan tampungan air lainnya, irigasi, rawa, tambak, air tanah, dan air baku serta pengelolaan drainase utama perkotaan.

2.2.2 Visi dan Misi Perusahaan

1. Visi Perusahaan

Terpenuhinya Layanan Sarana Prasarana SDA di WS BWS Sumatera VIII guna Terwujudnya Kemanfaatan Sumber Daya Air bagi kesejahteraan Masyarakat.

2. Misi Perusahaan

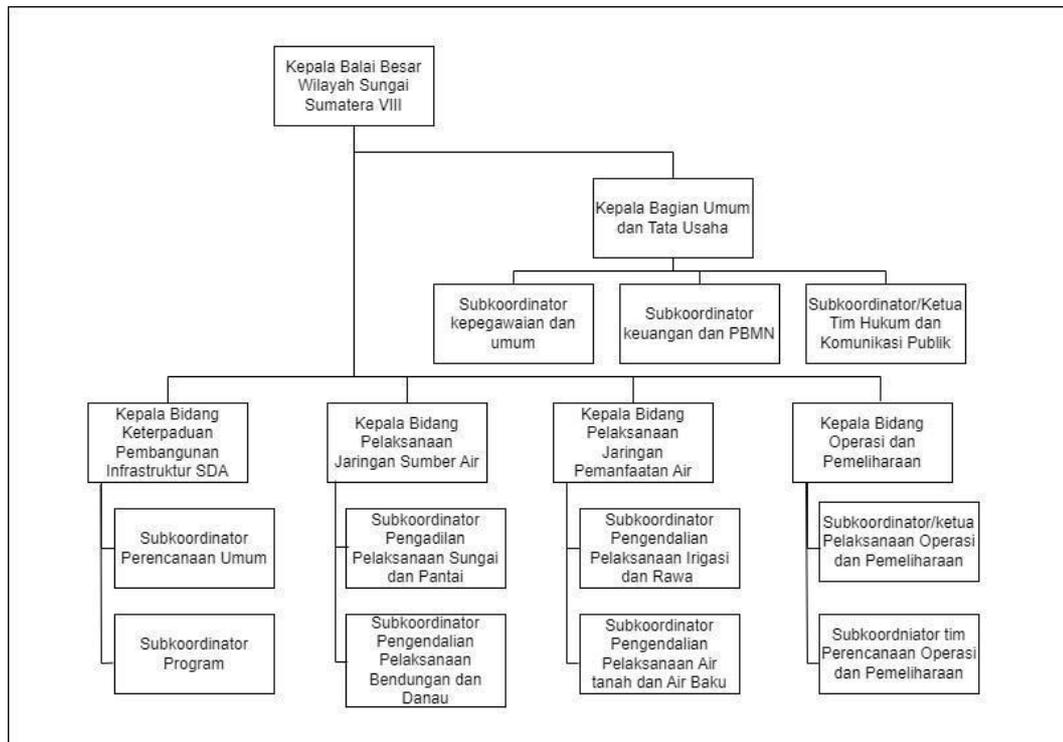
- a. Meningkatkan Operasi dan Pemeliharaan Sarana Prasarana SDA Guna Mengoptimalkan Manfaat dengan melestarikan Sumber Air dan Sarana Prasarana SDA.

- b. Meningkatkan keamanan dan Kenyamanan Masyarakat dan Sarana Prasarana SDA dari ancaman Daya Rusak Air.
- c. Mengembangkan dan mendayagunakan Potensi SDA agar Berhasil Guna dan Berdaya Guna.
- d. Meningkatkan Keterpaduan dan Keterbukaan Sistem Informasi SDA yang Efektif.
- e. Mengembangkan dan Memberdayakan Peran Serta Pemangku Kepentingan Dalam Meningkatkan Kualitas dan Kuantitas SDA.
- f. Mengembangkan Sarana dan Prasarana SDA guna Terpenuhinya Kesejahteraan Masyarakat dengan Prinsip Pembangunan yang Berkelanjutan.

2.2.3 Struktur Organisasi dan Uraian Tugas Wewenang

1. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sebuah susunan tugas-tugas serta tanggung jawab individu dan kelompok yang menggambarkan pola hubungan dari pekerjaan, pelaporan dan termasuk komunikasi dari suatu komponen yang ada di dalamnya guna mencapai tujuan organisasi (Rosmiati & Kuraesin., 2021). Adapun struktur organisasi Balai Wilayah Sungai Sumatera VIII sebagai berikut:



(Sumber : BWS Sumatera VIII, 2024)

Gambar 2. 1 Struktur Organisasi

2. Uraian Tugas Wewenang

Adapun tugas dan wewenang struktur organisasi BBWS Sumatera VIII adalah sebagai berikut :

a. Kepala Bagian Umum dan Tata Usaha

Sebagai Kepala Bagian Umum dan Tata Usaha, tanggung jawabnya adalah mengelola dan mengawasi berbagai aspek administrative dan tata usaha dalam organisasi, khususnya di BBWS Sumatera VIII. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang meliputi aspek pengelolaan keuangan, administrasi,

pengarsipan, komunikasi public, serta pengelolaan dan pengamanan asset barang milik negara:

- a. Pengelolaan urusan kas dan perbendaharaan yang tertib.
- b. Pengelolaan administrasi dan akuntansi keuangan yang akurat.
- c. Tingkat kualitas pengelolaan tata naskah dinas.
- d. Tingkat kualitas pengelolaan kearsipan.
- e. Tingkat kualitas pengelolaan ketatausahaan.
- f. Sarana dan prasarana komunikasi public yang berkualitas.

b. Subkoordinator Kepegawaian dan Umum

Sebagai Subkoordinator Kepegawaian dan Umum, memiliki tanggung jawab dalam mengelola aspek kepegawaian dan umum di BBWS Sumatera VIII. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang meliputi berbagai indicator kinerja terkait pengelolaan kepegawaian, administrasi kepegawaian, serta proses-proses umum dalam organisasi:

- a. Kenaikan gaji berkala yang diusulkan sesuai proses dan ketentuan.
- b. Kenaikan pangkat yang diusulkan prosedur dan ketentuan yang berlaku.
- c. Usulan pension pegawai sesuai pedoman dan aturan.

- d. Dokumen mutase dan rotasi pegawai sesuai prosedur dan usulan.
- e. Laporan administrasi kasus disiplin pegawai sesuai aturan hukum disiplin.

c. Subkoordinator Keuangan dan PBMN

Sebagai Subkoordinator keuangan dan pengelolaan barang milik negara (PBMN), memiliki tanggung jawab dalam mengelola aspek keuangan serta pengelolaan barang milik negara di BBWS Sumatera VIII. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang meliputi berbagai indicator kinerja terkait penyusunan laporan keuangan, administrasi keuangan, pengamanan fisik asset, serta pengelolaan kekayaan negara lainnya:

- a. Dokumen penyusunan laporan akuntansi yang bermutu.
- b. Penyelesaian administrasi laporan hasil pemeriksaan (LHP) yang tepat sasaran.
- c. Laporan administrasi sistem akuntansi keuangan yang akurat.
- d. Laporan administrasi sistem akuntansi keuangan dan sistem informasi barang yang akurat dan valid.
- e. Kegiatan rekonsiliasi data keuangan/barang yang dilaksanakan.

d. Subkoordinator/Ketua Tim Hukum dan Komunikasi Publik

Sebagai Subkoordinator/ketua tim hukum dan komunikasi publik di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab dalam memastikan kelancaran dan kualitas layanan hukum serta komunikasi public. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang meliputi beberapa indicator kinerja terkait pelayanan humas, pembaruan informasi kegiatan, penanganan masalah hukum, dan penyelesaian pengaduan Masyarakat:

- a. Pelayanan kehumasan BBWS Sumatera VIII yang cepat tanggap dan responsive
- b. Pembaruan informasi, peliputan dan dokumentasi kegiatan BBWS Sumatera VIII yang transparan dan valid.
- c. Pelayanan hukum dan permasalahan BBWS Sumatera VIII yang ditanggapi secara tepat, cepat dan akurat.
- d. Penyelesaian laporan pengaduan Masyarakat terkait kebijakan dan program pengelolaan sumber daya air BBWS Sumatera VIII yang diterima.

e. Kepala Bidang Keterpaduan Pembangunan Infrastruktur SDA

Sebagai Kepala bidang keterpaduan Pembangunan infrastruktur SDA di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab dalam mengoordinasikan dan memastikan keterpaduan dalam pengelolaan sumber daya air serta Pembangunan infrastruktur terkait di wilayah Sungai. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang meliputi berbagai indicator kinerja terkait penyusunan kebijakan, program, analisis, dan koordinasi dalam pengelolaan sumber daya air:

- a. Penyusunan keterpaduan pola pengelolaan sumber daya air pada wilayah Sungai sesuai pedoman.
- b. Program dan rencana kegiatan pengelolaan sumber daya air sesuai pedoman.
- c. Dokumen fasilitasi rencana kegiatan pengelolaan sumber daya air sesuai pedoman.

f. Subkoordinator Perencanaan Umum

Sebagai Subkoordinator perencanaan umum di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab dalam Menyusun berbagai bahan perencanaan yang berkaitan dengan pengelolaan wilayah Sungai dan sumber daya air. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang mencakup berbagai indicator kinerja terkait penyusunan berbagai dokumen dan bahan perencanaan:

- a. Penyiapan bahan keterpaduan pola pengelolaan wilayah Sungai sesuai perencanaan.
- b. Penyiapan bahan keterpaduan rencana pengelola wilayah Sungai yang tepat sasaran.
- c. Penyiapan bahan dokumen kelayakan pengelolaan sumber daya air wilayah Sungai yang berkualitas.

g. Subkoordinator Program

Sebagai Subkoordinator Program di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab dalam Menyusun berbagai dokumen dan bahan perencanaan yang berkaitan dengan program pengelolaan sumber daya air. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang mencakup berbagai indicator kinerja terkait penyusunan dokumen dan bahan perencanaan:

- a. Penyiapan bahan penyusunan program dan pengelolaan sumber daya air sesuai perencanaan.
- b. Penyiapan bahan dokumen laporan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah (LAKIP) yang bermutu.

h. Kepala Bidang Pelaksanaan Jaringan Sumber Air

Sebagai kepala bidang pelaksanaan jaringan sumber air di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab dalam mengelola dan melaksanakan berbagai kegiatan terkait pengelolaan Sungai, Pantai, bendungan, dan danau. Berikut adalah uraian tugas dan

wewenang yang mencakup berbagai indicator kinerja terkait dokumen dan pelaksanaan kegiatan:

- a. Dokumen penyusunan rencana kegiatan dan rencana Teknik pelaksanaan Sungai dan Pantai.
- b. Dokumen penyusunan rencana kegiatan dan rencana Teknik pelaksanaan bendungan dan danau.

i. Subkoordinator Pengendalian Pelaksanaan Sungai dan Pantai

Sebagai subkoordinator pengendalian pelaksanaan Sungai dan Pantai di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab untuk memastikan mutu dan kelancaran pelaksanaan konstruksi dan pemeliharaan sarana serta prasarana Sungai, Pantai, dan drainase utama perkotaan. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang mencakup berbagai indicator kinerja terkait dokumen dan pengendalian pelaksanaan:

- a. Dokumen rencana teknis kegiatan sarana dan prasarana Sungai, Pantai serta drainase utama perkotaan.
- b. Dokumen penyusunan detail desain kegiatan sarana dan prasarana Sungai, Pantai serta drainase utama perkotaan.

j. Subkoordinator Pengendalian Pelaksanaan Bendungan dan Danau

Sebagai subkoordinator pengendalian pelaksanaan bendungan dan danau di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab untuk memastikan mutu dan kelancaran pelaksanaan konstruksi serta pemeliharaan sarana dan prasarana bendungan, danau, situ, dan embung. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang mencakup berbagai indikator kinerja terkait dokumen dan pengendalian pelaksanaan:

- a. Dokumen rencana teknis kegiatan sarana dan prasarana bendungan, danau, situ, dan embung.
- b. Dokumen penyusunan detail desain kegiatan sarana dan prasarana bendungan, danau, situ, dan embung.

k. Kepala Bidang Pelaksanaan Jaringan Pemanfaatan Air

Sebagai kepala bidang pelaksanaan jaringan pemanfaatan air di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab untuk memastikan kelancaran dan mutu dari pelaksanaan proyek-proyek yang terkait dengan irigasi, rawa, air tanah, air baku, serta penerapan sistem manajemen keselamatan dan Kesehatan kerja. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang mencakup berbagai indikator kinerja terkait dokumen dan kegiatan pemberdayaan Masyarakat:

- a. Dokumen penyusunan rencana kegiatan dan rencana Teknik pelaksanaan irigasi dan rawa
- b. Dokumen penyusunan rencana kegiatan dan rencana Teknik pelaksanaan tanah dan air baku.

l. Subkoordinator Pengendalian Pelaksanaan Irigasi dan Rawa

Sebagai subkoordinator pengendalian pelaksanaan irigasi dan rawa di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab untuk mengawasi dan mengendalikan pelaksanaan proyek-proyek terkait dengan irigasi dan rawa. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang yang mencakup berbagai indikator kinerja terkait dokumen dan kegiatan pemberdayaan Masyarakat:

- a. Dokumen rencana teknis kegiatan sarana dan prasarana irigasi dan rawa yang bermutu.
- b. Dokumen penyusunan detail desain kegiatan sarana dan prasarana irigasi dan rawa yang bermutu.

m. Subkoordinator Pengendalian Pelaksanaan Air tanah dan Air Baku

Sebagai subkoordinator pengendalian pelaksanaan air tanah dan air baku di BBWS Sumatera VIII, bertanggung jawab atas pengawasan dan pengendalian pelaksanaan proyek-proyek yang berkaitan dengan pengelolaan air tanah dan air baku. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang, termasuk indikator kinerja terkait dokumen dan kegiatan pemberdayaan Masyarakat:

- a. Dokumen rencana teknis kegiatan sarana dan prasarana air tanah dan air baku yang bermutu.
- b. Dokumen penyusunan detail desain kegiatan sarana dan prasarana air tanah dan air baku yang bermutu.

n. Kepala Bidang Operasi dan Pemeliharaan

Sebagai kepala bidang operasi dan pemeliharaan di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab utama dalam mengelola operasi dan pemeliharaan sebagai infrastruktur yang terkait dengan sumber daya air di wilayah Sungai yang dipimpin. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang, serta indikator kerja terkait:

- a. Dokumen penyusunan rencana kegiatan, pengendalian, dan pengawasan serta pelaksanaan perencanaan Teknik bidang operasi dan pemeliharaan yang bermutu.
- b. Operasi dan pemeliharaan yang dilaksanakan secara tepat sasaran dan berkala.

o. Subkoordinator Pelaksanaan Operasi dan Pemeliharaan

Sebagai subkoordinator pelaksanaan operasi dan pemeliharaan di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab penting dalam mengawasi dan melaksanakan operasi serta pemeliharaan infrastruktur terkait sumber daya air. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang, serta indikator terkait:

- a. Penyiapan bahan laporan evaluasi pemanfaatan air permukaan yang diusulkan.
- b. Updating neraca air Daerah Aliran Sungai (DAS) yang akurat dan valid.

p. Subkoordinator/Ketua Tim Perencanaan Operasi dan Pemeliharaan

Sebagai subkoordinator/ketua tim perencanaan operasi dan pemeliharaan di BBWS Sumatera VIII, memiliki tanggung jawab penting dalam merencanakan dan memastikan berjalannya operasi serta pemeliharaan infrastruktur terkait sumber daya air. Berikut adalah uraian tugas dan wewenang, serta indikator kinerja terkait:

- a. Penyiapan bahan dokumen AKNOP prasarana sumber daya air yang bermutu.
- b. Penyiapan bahan dokumen audit teknis prasarana sumber daya air yang bermutu.

3. Uraian Kegiatan Praktik Kerja Lapangan

Selama periode Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII, penulis telah menjalankan berbagai tugas yang telah ditetapkan. PKL penulis berlangsung selama satu bulan, dimulai dari tanggal 1 Februari 2024 hingga 1 Maret 2024, sesuai dengan jam kerja yang berlaku di Perusahaan.

Penulis ditempatkan di divisi PPK Perencanaan dan Program Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII, di mana penulis dibimbing oleh

Bapak Welly Merlin, S.T., Bapak Agung, dan Bapak Zaki. Dalam peran ini, tugas utama penulis adalah membantu staf dalam tugas sehari-hari, terutama dalam hal memfotokopi dan mencap berkas. Berikut adalah ringkasan dari kegiatan yang penulis lakukan selama PKL, membantu dalam Proses Fotokopi, menjaga kualitas hasil fotokopi, mencap berkas, kerja tim, dan belajar dari pembimbing.

Selama masa PKL, penulis berhasil menyelesaikan tugas-tugas dengan baik dan memperoleh pengalaman berharga dalam lingkungan kerja yang sesungguhnya.

BAB III

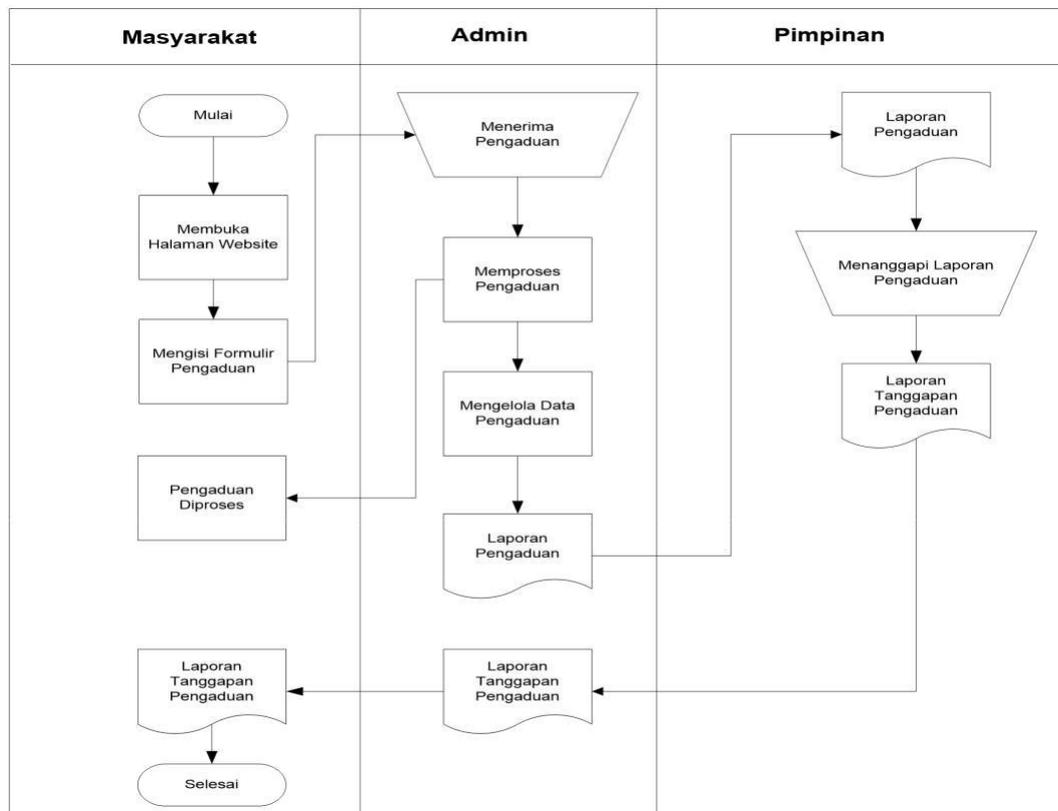
PEMBAHASAN

3.1 Hasil Pengamatan

Menurut hasil pengamatan peneliti pada BBWS Sumatera VIII khususnya pada bagian pengelolaan pengaduan masyarakat dapat disimpulkan dalam sub bab berikut ini:

3.1.1 Prosedur Yang Berjalan

Di bawah ini akan ditampilkan bagan alir sistem yang berjalan khususnya pada bagian sistem aplikasi yang mengelola data pengaduan masyarakat.



Gambar 3. 1 *Flowchart* sistem yang berjalan

Dari gambar 3.1 diatas dapat dijelaskan alur *Flowchart* yang sedang berjalan seperti berikut ini.

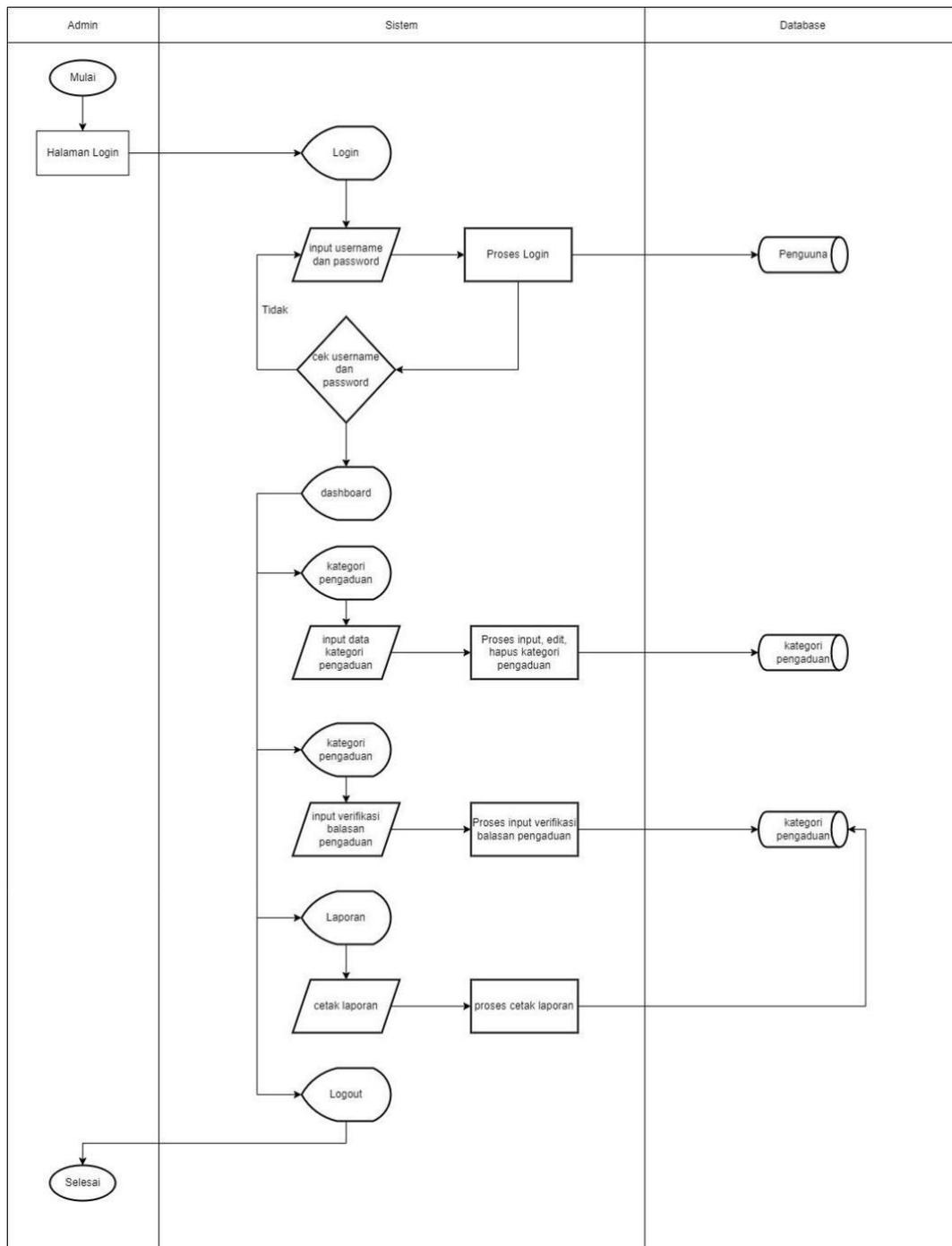
1. Mulai.
2. Masyarakat membuka *website*, untuk kemudian melakukan penginputan data pengaduan.
3. Pihak Admin menerima pengaduan dari masyarakat kemudian memproses pengaduan tersebut, kemudian membuat laporan pengaduan untuk diteruskan ke Pimpinan.
4. Pimpinan menerima laporan pengaduan dari Admin, kemudian menanggapi laporan pengaduan tersebut.
5. Admin menerima tanggapan laporan pengaduan dari Pimpinan, untuk kemudian diteruskan ke Masyarakat.
6. Masyarakat menerima tanggapan pengaduan dari Admin.
7. Selesai.

3.1.2 Prosedur Yang Diusulkan

Di bawah ini akan ditampilkan bagan alir sistem yang diusulkan yaitu Pengembangan Aplikasi Pelayanan Pengaduan Publik 'Lapor Mang' Berbasis Web Pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.

3.1.2.1 Flowchart Admin

Adapun flowchart admin dapat dilihat pada gambar 3.2.



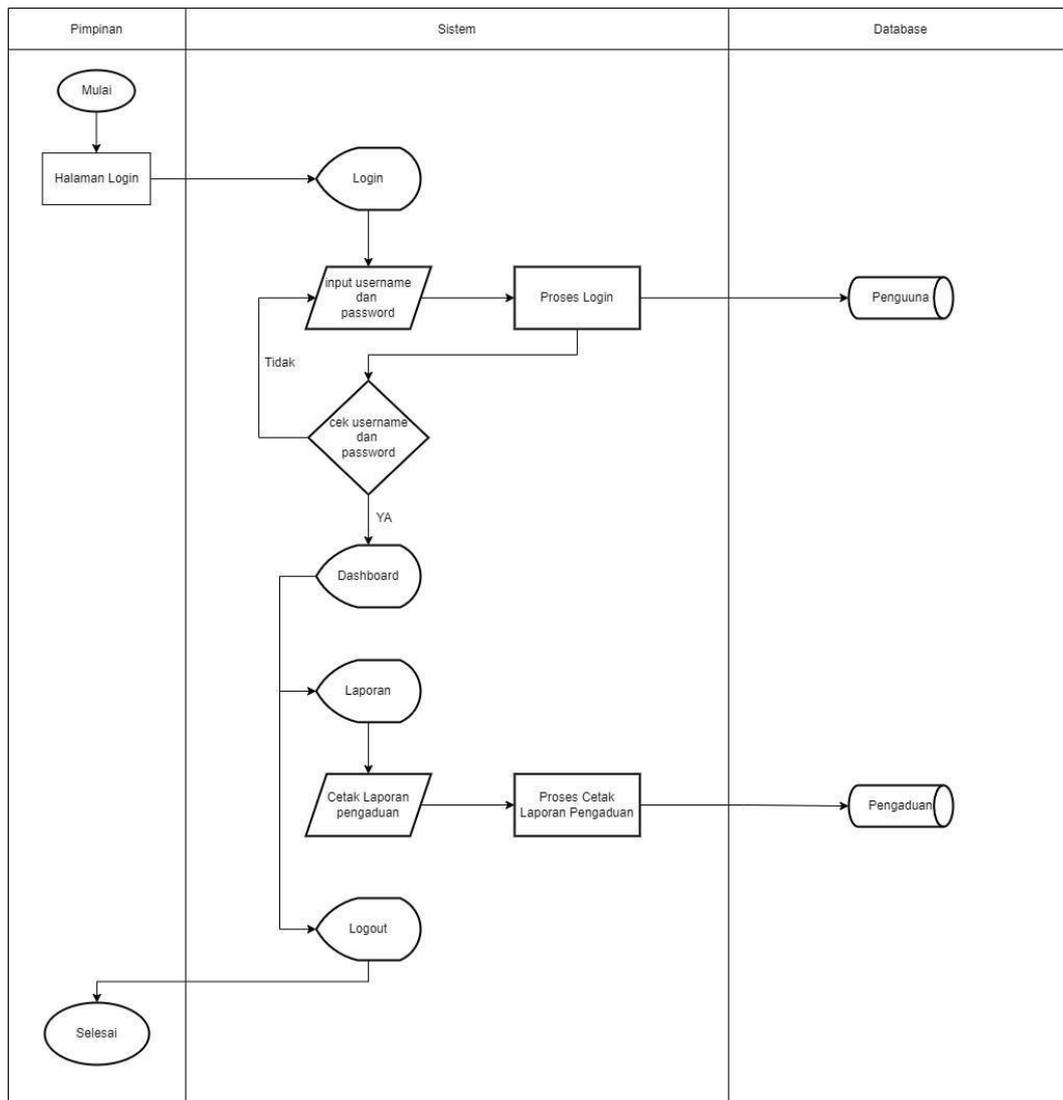
Gambar 3. 2 Flowchart Admin

Dari gambar 3.2 diatas dapat dijelaskan alur *Flowchart* yang sedang berjalan seperti berikut ini.

1. Mulai
2. Admin membuka *website*, untuk kemudian masuk ke halaman *Login*.
3. Pada halaman *Login*, Admin menginput kan *username* dan *password*.
4. Sistem membaca *Login* Admin apakah benar atau tidak, jika benar akan masuk ke halaman *Dashboard*, jika tidak maka akan kembali ke halaman *Login*.
5. Admin masuk pada halaman *Dashboard* dimana terdapat menu Kategori Pengaduan, Pengaduan dan Laporan.
6. Pada halaman kategori pengaduan, Admin dapat menginput data kategori pengaduan, kemudian sistem memproses data kategori pengaduan untuk kemudian di simpan di tabel kategori pengaduan.
7. Pada halaman pengaduan, Admin memverifikasi data pengaduan, kemudian sistem memproses data verifikasi pengaduan untuk kemudian di simpan di tabel pengaduan.
8. Kemudian halaman laporan pengaduan, Admin dapat mencetak data laporan pengaduan, kemudian sistem akan memproses laporan pengaduan.
9. Admin keluar dari aplikasi dengan menekan tombol *Logout*.
10. Selesai.

3.1.2.2 Flowchart Pimpinan

Adapun flowchart pimpinan dapat dilihat pada gambar 3.3.



Gambar 3. 3 Flowchart Pimpinan

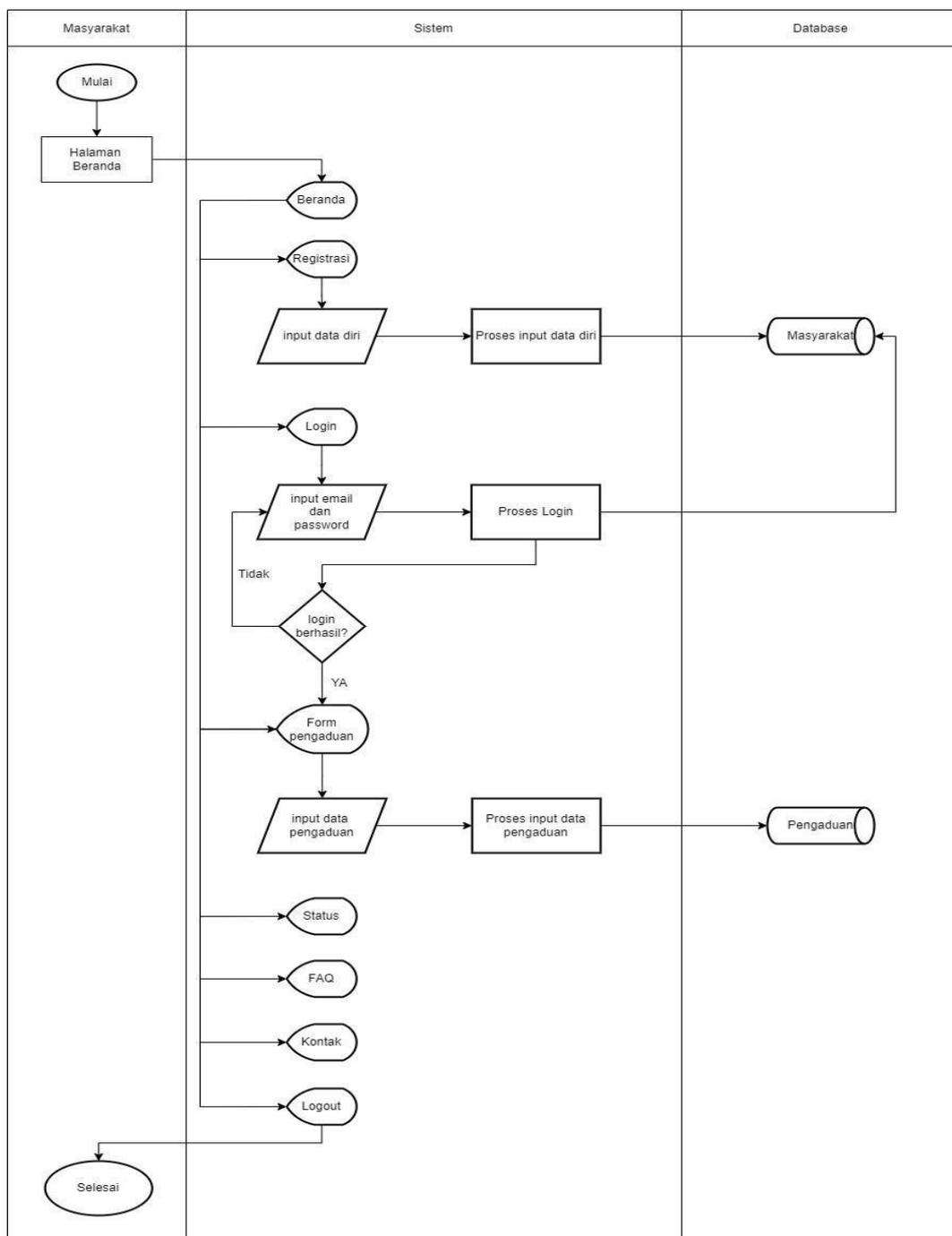
Dari gambar 3.3 diatas dapat dijelaskan alur *Flowchart* yang sedang berjalan seperti berikut ini.

1. Mulai

2. Pimpinan membuka *website*, untuk kemudian masuk ke halaman *Login*.
3. Pada halaman *Login*, Pimpinan menginputkan *username* dan *password*.
4. Sistem membaca *Login* Pimpinan apakah benar atau tidak, jika benar akan masuk ke halaman *Dashboard*, jika tidak maka akan kembali ke halaman *Login*.
5. Pimpinan masuk pada halaman *Dashboard* dimana terdapat menu Pengaduan dan Laporan.
6. Pada halaman laporan pengaduan, Pimpinan dapat melihat dan mencetak data laporan pengaduan, kemudian sistem akan memproses laporan pengaduan.
7. Pimpinan keluar dari aplikasi dengan menekan tombol *Logout*.
8. Selesai

3.1.2.3 Flowchart Masyarakat

Adapun flowchart Masyarakat dapat dilihat pada gambar 3.4.



Gambar 3. 4 Flowchart sistem kelola data masyarakat

Dari gambar 3.4 diatas dapat dijelaskan alur *Flowchart* yang sedang berjalan seperti berikut ini.

1. Mulai
2. Masyarakat membuka *website*, untuk kemudian masuk ke halaman *Registrasi*.
3. Pada halaman *Registrasi*, Masyarakat menginputkan data diri.
4. Kemudian masuk ke halaman *login*.
5. Pada halaman *Login*, Masyarakat menginputkan email dan password.
6. Sistem membaca *login* Masyarakat apakah benar atau tidak, jika benar akan masuk ke halaman dashboard, jika tidak maka akan Kembali ke halaman login.
7. Masyarakat menginput form pengaduan berdasarkan kategori pengaduan.
8. Masyarakat dapat melihat status pengaduan pada halaman status.
9. Masyarakat dapat melihat menu lainnya seperti *FAQ* dan kontak.
10. Masyarakat keluar dari aplikasi dengan mengklik tombol *Logout*.
11. Selesai.

3.2 Evaluasi dan Pembahasan

3.1.3 Evaluasi

Dari pengamatan selama peneliti magang di BBWS Sumatera VIII, khususnya dalam pengelolaan menggunakan sistem aplikasi “Lapor Mang”,

peneliti dapat mengambil kesimpulan beberapa sistem yang harus dievaluasi

antara lain :

1. Manajemen data pada aplikasi 'Lapor Mang' terdapat kekurangan dimana kekurangan seperti aplikasi tidak dapat memberikan informasi notifikasi jika ada pengaduan yang masuk, kemudian aplikasi tidak dapat mengelompokkan setiap pengaduan yang masuk sehingga laporan menumpuk menjadi satu dan sulit menentukan kategori mana laporan tersebut masuk.
2. Belum maksimalnya panel admin untuk kontrol data dalam pengelolaan pengaduan serta tidak dapat memberikan status informasi kepada masyarakat perihal pengaduan yang telah di kirimkan.

3.2.2 Pembahasan

Berdasarkan evaluasi sistem diatas maka peneliti akan melakukan pembahasan mengenai sistem yang akan dibangun antara lain :

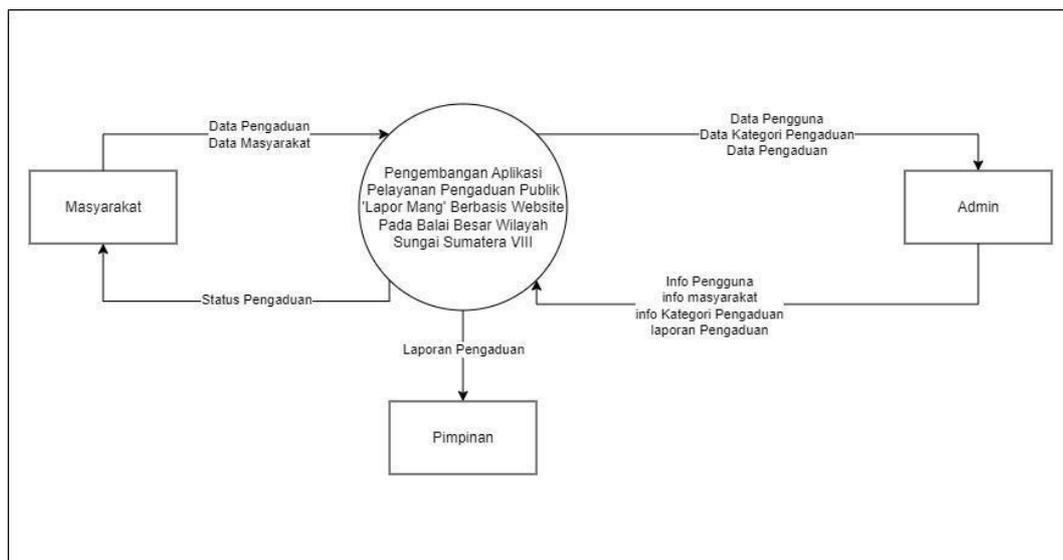
1. Membangun aplikasi pengaduan berbasis web sebagai alat untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pengaduan kepada BBWS Sumatera VIII.
2. Menampilkan laporan secara otomatis yang memberikan informasi pengaduan masyarakat dengan lebih cepat agar dapat langsung di tanggapi.

3.2.2.1 Diagram Aliran Data

Dalam Pengembangan Aplikasi Pelayanan Pengaduan Publik 'Lapor Mang' Berbasis Web Pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII, untuk penggambaran diagram aliran data peneliti menggunakan *Data Flow Diagram*, berikut adalah data *flow* diagram yang peneliti buat.

1. Diagram Konteks

Diagram konteks ini menggambarkan ruang lingkup suatu sistem. Diagram konteks ini menunjukkan semua entitas luar yang menerima informasi dari atau memberikan informasi ke sistem, berikut adalah diagram konteks :

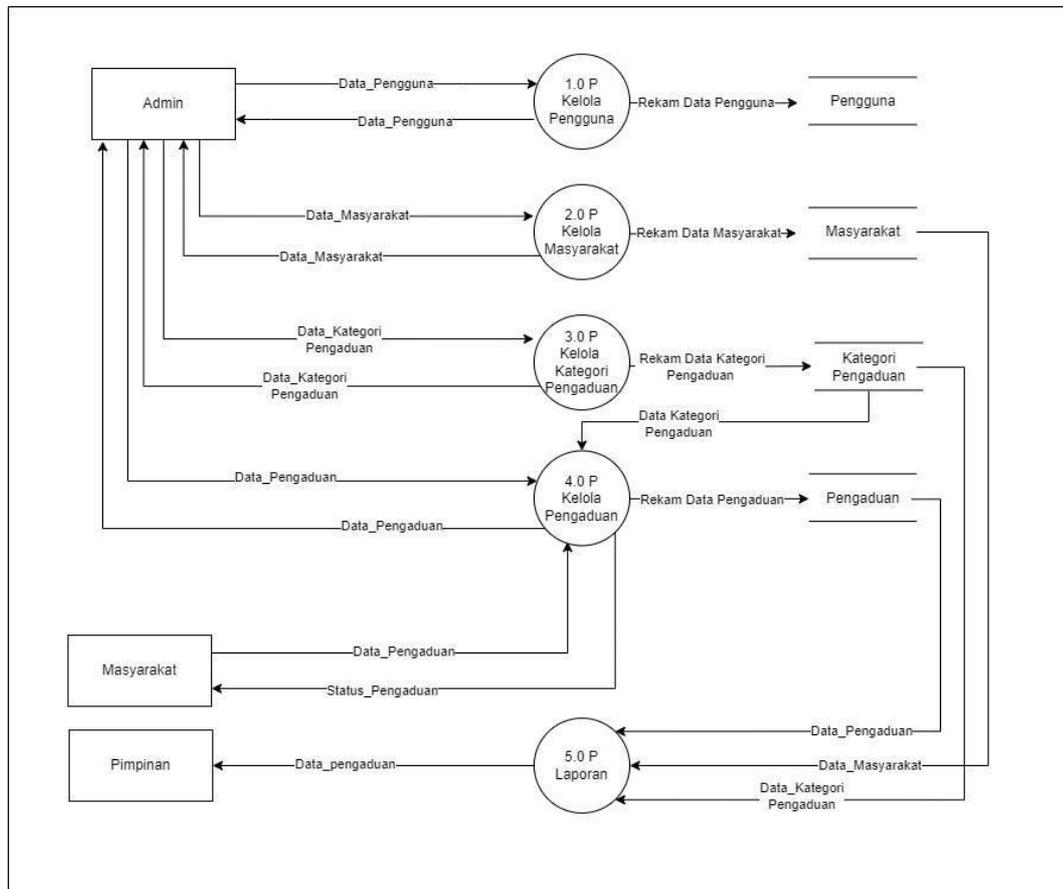


Gambar 3. 5 Diagram Konteks

Diagram konteks diatas menjelaskan mengenai proses pengembangan aplikasi pelayanan pengaduan publik berbasis web, dimana terdapat tiga buah aktor yaitu Admin, Masyarakat dan Pimpinan. Yang masing – masing entitas memiliki peran sebagai berikut :

- a. Admin
 - a. Mengelola data pengguna
 - b. Mengelola data kategori pengaduan
 - c. Mengelola data pengaduan
 - b. Masyarakat
 - a. Mengirim data masyarakat
 - b. Mengirim data pengaduan
 - c. Melihat status pengaduan
 - c. Pimpinan
 - a. Melihat laporan pengaduan
 - b. Mencetak Laporan pengaduan
2. Diagram *Data Flow Diagram (DFD)* Level 0

Diagram level 0 merupakan pemecahan dari diagram konteks ke diagram nol, di dalam diagram ini memuat penyimpanan data.



Gambar 3. 6 Diagram Data Flow Diagram Level 0

Diagram diatas memiliki tiga entitas, lima proses dan empat tabel record.

Proses entitas masing – masing memiliki fungsi antara lain :

a. Level 1.0 P Kelola Pengguna

Dalam Level 1.0 P terdapat proses pengelolaan data pengguna seperti menginput, mengubah data pengguna dan melihat data pengguna yang melibatkan entitas Admin.

b. Level 2.0 P Kelola Masyarakat

Dalam Level 2.0 P terdapat proses pengelolaan data masyarakat seperti memverifikasi data masyarakat dan melihat data masyarakat yang melibatkan entitas Admin.

c. Level 3.0 P Kelola Kategori Pengaduan

Dalam Level 3.0 P terdapat proses pengelolaan data kategori pengaduan seperti menginput, mengubah data kategori pengaduan dan melihat data kategori pengaduan yang melibatkan entitas Admin.

d. Level 4.0 P Kelola Pengaduan

Dalam Level 4.0 P terdapat proses pengelolaan data pengaduan seperti memverifikasi data pengaduan, menginput data pengaduan. Entitas yang terlibat yaitu Admin, Pimpinan dan Masyarakat.

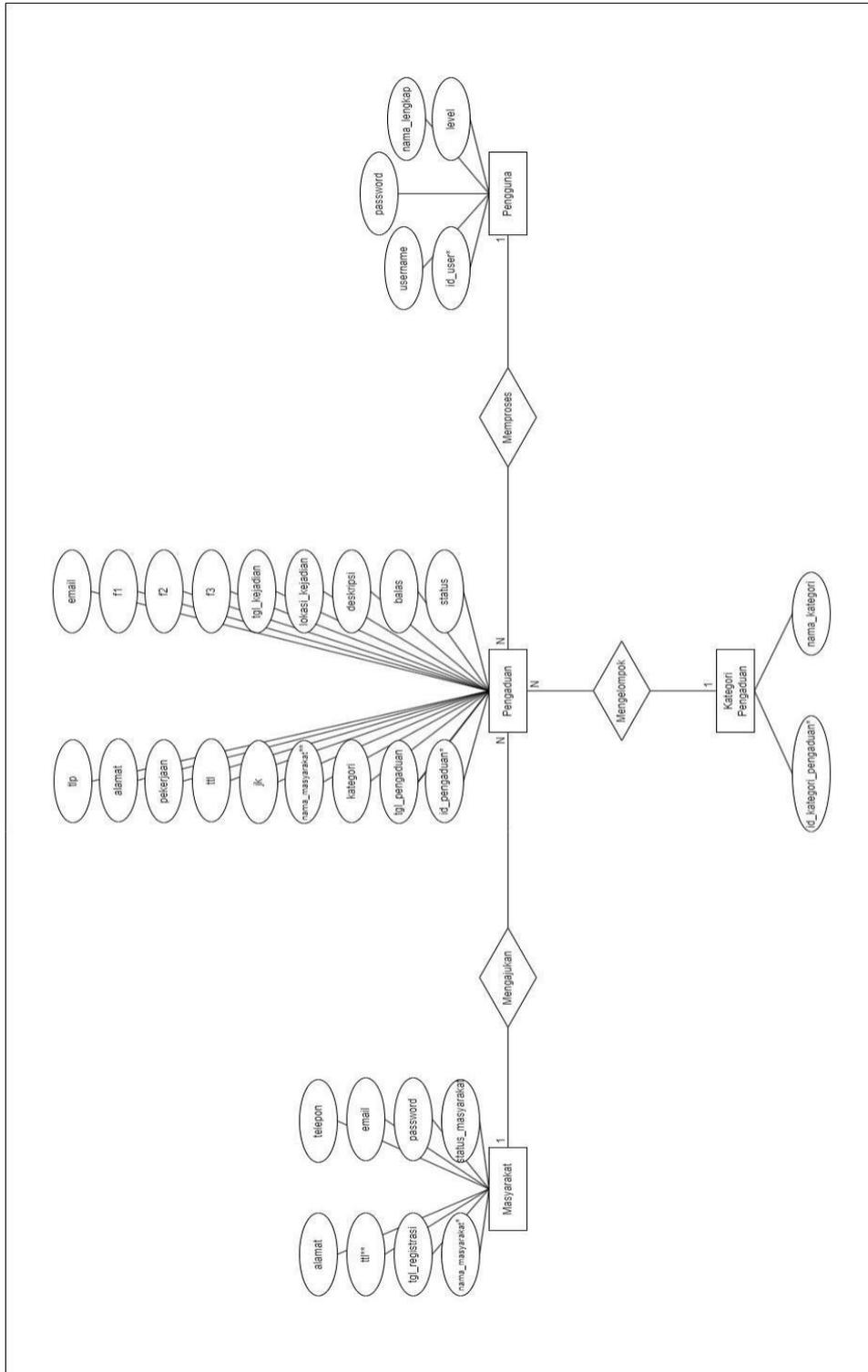
e. Level 5.0 P Kelola Laporan

Dalam Level 5.0 P terdapat proses pengelolaan data laporan pengaduan seperti mencetak dan menampilkan laporan pengaduan. Entitas yang terlibat yaitu Admin dan Pimpinan.

3.2.2.2 Hubungan Antar Data

Untuk hubungan antar data penulis menggunakan *Entity Relationship Diagram (ERD)*. *Entity Relationship Diagram (ERD)* adalah diagram dari sistem yang menggambarkan hubungan antar entitas beserta relasinya yang saling terhubung. ERD menyediakan bentuk untuk menunjukkan struktur keseluruhan dari data user. Dalam ERD data-data tersebut digambarkan dengan menggunakan simbol *entity*. Dalam perancangan sistem ini terdapat beberapa *entity* yang saling terkait untuk menyediakan data-data yang dibutuhkan oleh sistem.

Adapun ERD dapat dilihat pada gambar 3.7.



Gambar 3.7 Entity Relationship Diagram (ERD)

Diagram ERD, menggambarkan relasi hubungan antar entitas, dengan penjelasan sebagai berikut :

1. Pada entitas Masyarakat memiliki hubungan kardinalitas *One to many* terhadap entitas pengaduan yang artinya Entitas Masyarakat melakukan satu terhadap banyak entitas pengaduan.
2. Pada entitas Pengguna memiliki hubungan *One to many* terhadap entitas pengaduan yang artinya Entitas Pengguna mengelola banyak entitas pengaduan.
3. Pada entitas pengaduan memiliki hubungan *Many to one* terhadap entitas kategori pengaduan yang artinya Banyak Entitas Pengaduan memiliki satu entitas Kategori Pengaduan.

3.2.2.3 Struktur Tabel

Tabel berfungsi sebagai media penyimpanan data, dimana tabel dibuat menggunakan database MySQL.

1. Tabel Pengguna

Atribut tabel pengguna akan berisi data-data pengguna seperti tabel di bawah ini.

Nama Tabel : Pengguna

Primary Key : id_user*

Foreign Key : -

Tabel 3. 1 Struktur Data Tabel Pengguna

No.	Nama Field	Tipe Data	Panjang Karakter	Keterangan
1.	Id_User*	Int	5	ID pengguna
2.	Username	Varchar	15	User Pengguna
3.	Password	Text	225	Password
4.	Nama_Lengkap	Varchar	150	Nama Pengguna
5.	Level	Enum	-	Admin, Masyarakat, Pimpinan

2. Tabel Pengaduan

Atribut tabel pengaduan akan berisi data-data pengaduan dapat dilihat seperti tabel di bawah ini.

Nama Tabel : Pengaduan

Primary Key : Id_Pengaduan*

Foreign Key : nama_masyarakat**

Tabel 3. 2 Struktur Data Tabel Pengaduan

No.	Nama Field	Tipe Data	Panjang Karakter	Keterangan
1.	Id_Pengaduan*	Int	5	Id karyawan
2.	Tgl_Pengaduan	Date	-	Tgl pengajuan
3.	Kategori	Varchar	26	Kategori Pengaduan
4.	Nama_Masyarakat**	Varchar	75	Nama masyarakat
5.	Jk	Varchar	11	Jenis kelamin
6.	Ttl	Text	-	Tempat tgl lahir
7.	Pek	Varchar	15	Pekerjaan

No.	Nama Field	Tipe Data	Panjang Karakter	Keterangan
8.	Alamat	Text	-	Alamat
9.	Tlp	Varchar	16	Telepon
10.	Email	Varchar	75	Email
11.	F1	Text	-	Foto pengaduan
12.	F2	Text	-	Foto pengaduan
13.	F3	Text	-	Foto pengaduan
14.	Tgl_kejadian	Date	-	Tanggal kejadian
15.	Lok_kejadian	Text	-	Lokasi tempat kejadian
16.	Deskripsi	Text	-	Deskripsi Pengaduan
17.	Balas	Text	-	Balas Pengaduan
18.	Status	Enum	-	'BELUM VERIFIKASI', 'VERIFI

1. Tabel Kategori Pengaduan

Atribut tabel kategori pengaduan akan berisi data-data kategori pengaduan dapat dilihat seperti tabel di bawah ini.

Nama Tabel : KategoriPengaduan

Primary Key : Id_Kategori_Pengaduan*

Foreign Key : -

Tabel 3. 3 Struktur Data Tabel Kategori Pengaduan

No.	Nama Field	Tipe Data	Panjang Karakter	Keterangan
1.	Id_Kategori_Pengaduan	Int	5	Id kategori pengaduan
2.	Nama_Kategori	Varchar	35	Nama kategori pengaduan

2. Tabel Masyarakat

Atribut tabel masyarakat akan berisi data-data masyarakat dapat dilihat seperti tabel di bawah ini.

Nama Tabel : Masyarakat

Primary Key : Id_Masyarakat*

Foreign Key : Ttl**

Tabel 3. 4 Struktur Data Tabel Masyarakat

No.	Nama Field	Type Data	Panjang Karakter	Keterangan
1.	Nama_Masyarakat*	Varchar	35	Nama
2.	Tgl_Registrasi	Date	-	
3.	Ttl **	Varchar	100	Tempat Lahir
4.	Alamat	Text	-	Alamat
5.	Telepon	Varchar	25	Telepon
6.	Email	Varchar	35	Email
7.	Password	Text	-	Password
8.	Status_Masyarakat	Enum	'TIDAK AKTIF','AKTI	Status <i>Login</i> masyarakat

3.2.2.4 Rancangan *Interface*

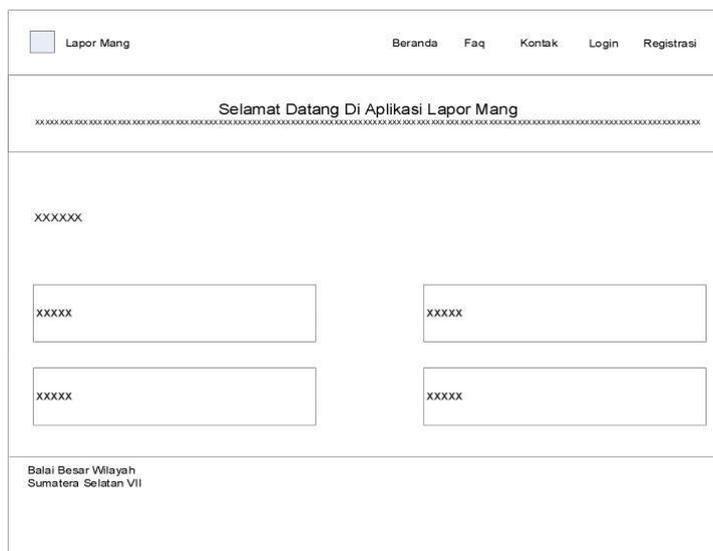
Prinsip dari perancangan antarmuka yang baik adalah *user friendly*, yang memudahkan pengguna dalam menggunakan aplikasi yang akan dibangun. Rancangan tampilan antar muka dalam bentuk web khusus dapat dilihat seperti berikut ini.

3.2.2.4.1 Rancangan Halaman Masyarakat

Halaman ini khusus untuk pengguna masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan.

1. Halaman Beranda

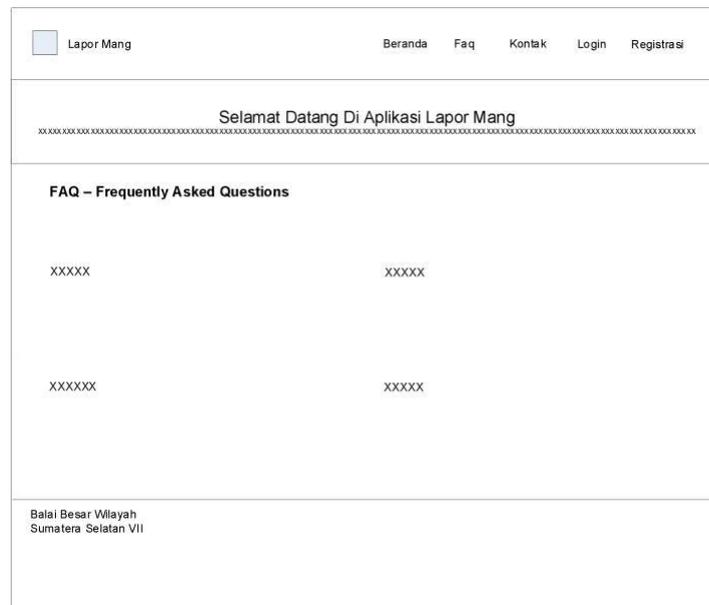
Pada tampilan halaman beranda. Halaman ini akan tampil pertama kali ketika masyarakat mengakses sistem. Desain halaman beranda dapat dilihat pada gambar 3.8 berikut.



Gambar 3. 8 Rancangan Halaman Beranda

2. Halaman *Faq*

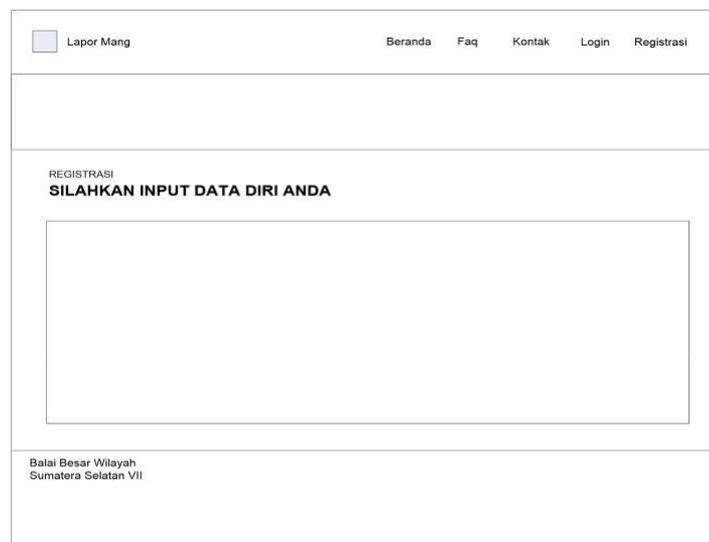
Halaman *Faq* digunakan masyarakat untuk melihat daftar pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna. Desain halaman *Faq* dapat dilihat pada gambar 3.9 berikut.



Gambar 3. 9 Rancangan Halaman *Faq*

3. Halaman Registrasi

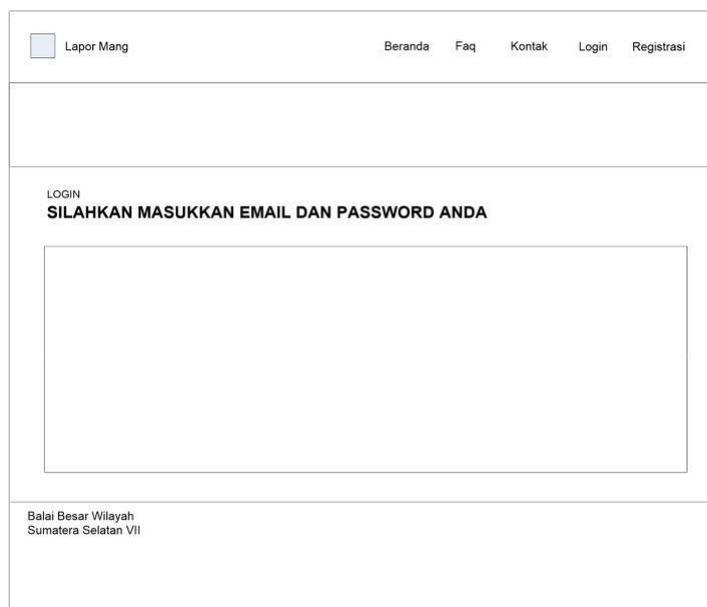
Halaman Registrasi digunakan masyarakat untuk mendaftarkan diri ke dalam sistem. Desain halaman registrasi dapat dilihat pada 3.10 berikut.



Gambar 3. 10 Rancangan Halaman Registrasi

4. Halaman *Login*

Halaman *Login* digunakan masyarakat untuk masuk ke dalam sistem, dan melakukan pengaduan. Desain halaman rancangan halaman *login* dapat dilihat pada gambar 3.11 berikut.

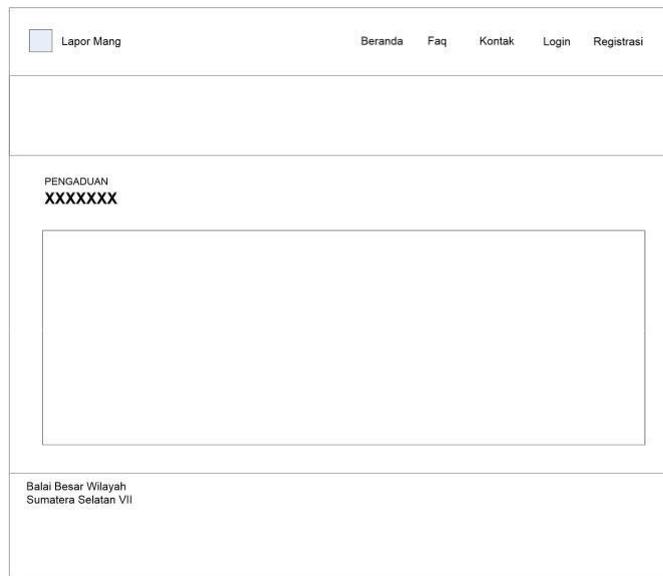


The image shows a wireframe of a login page. At the top left, there is a small square icon followed by the text 'Lapor Mang'. To the right of this, there are navigation links: 'Beranda', 'Faq', 'Kontak', 'Login', and 'Registrasi'. Below the navigation bar, there is a large empty rectangular area. In the center of this area, the text 'LOGIN' is displayed above the instruction 'SILAHKAN MASUKKAN EMAIL DAN PASSWORD ANDA'. Below this instruction is a large empty rectangular box intended for user input. At the bottom of the page, there is a footer containing the text 'Balai Besar Wilayah Sumatera Selatan VII'.

Gambar 3. 11 Rancangan Halaman *Login*

5. Halaman Pengaduan

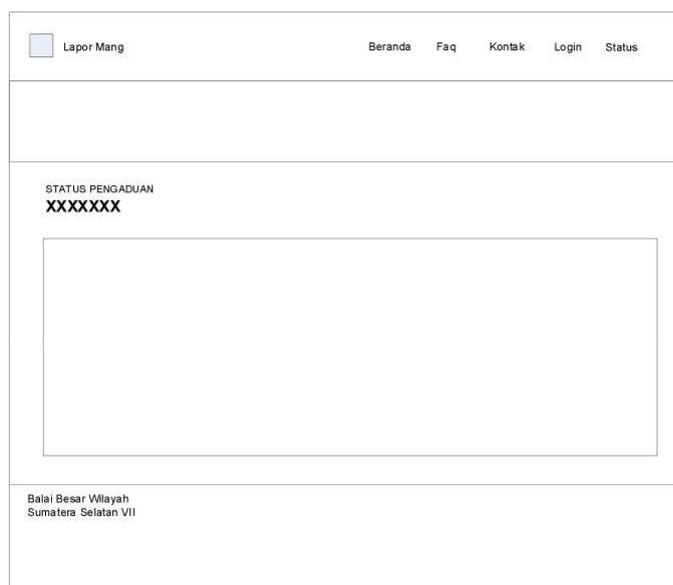
Halaman Pengaduan digunakan masyarakat untuk mengionput data pengaduan ke dalam sistem, untuk masuk kedalam halaman ini masyarakat diwajibkan untuk *Login* terlebih dahulu. Desain halaman pengaduan dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 3. 12 Rancangan Halaman Pengaduan

6. Halaman Status Pengaduan

Halaman Status Pengaduan digunakan masyarakat untuk melihat informasi status pengaduan yang telah di kirim. Desain halaman status pengaduan dapat dilihat pada gambar 3.13 berikut.



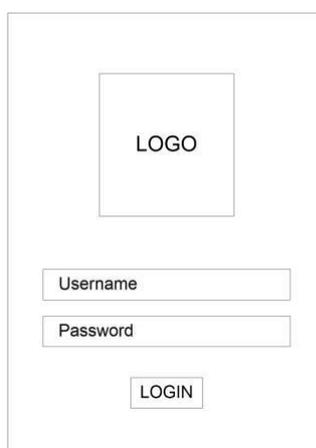
Gambar 3. 13 Rancangan Halaman Status Pengaduan

3.2.2.4.2 Rancangan Halaman Admin

Halaman ini khusus untuk pengguna admin yang dapat mengelola sistem pengaduan.

1. Halaman *Login*

Halaman *Login* digunakan pengguna admin untuk masuk ke dalam sistem, dan melakukan pengelolaan data pengaduan. Desain halaman dapat dilihat pada gambar 3.14 berikut.

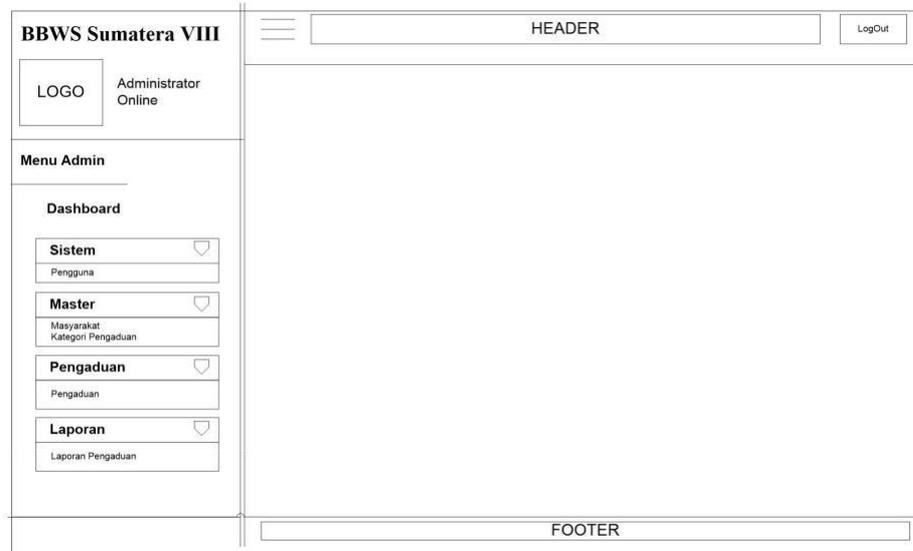


The image shows a wireframe for a login page. It consists of a central rectangular box containing a smaller square labeled 'LOGO'. Below the logo are two horizontal input fields: the first is labeled 'Username' and the second is labeled 'Password'. At the bottom center of the box is a rectangular button labeled 'LOGIN'.

Gambar 3. 14 Rancangan Halaman *Login*

2. Halaman *Dashboard*

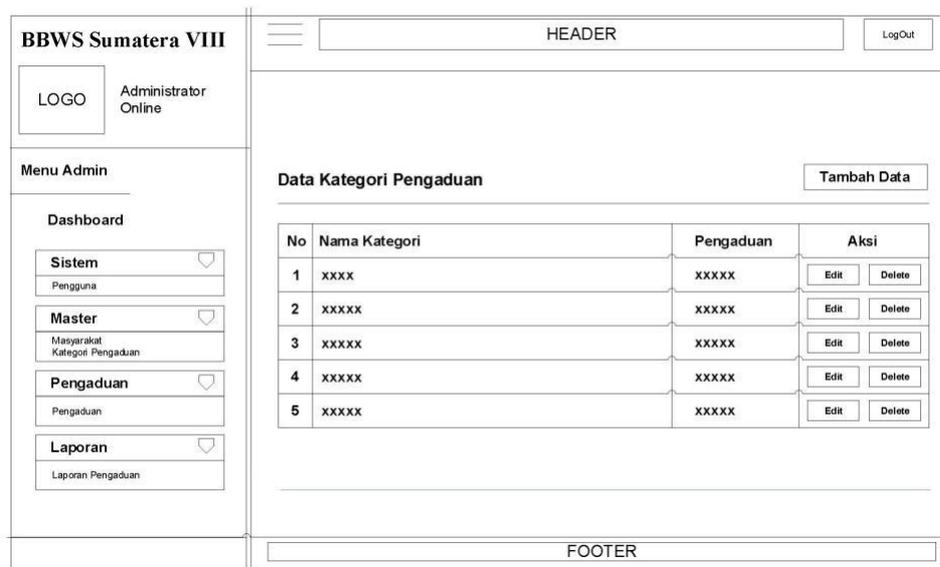
Halaman *Dashboard* akan tampil ketika pengguna admin berhasil *Login* ke dalam sistem. Desain halaman *Dashboard* dapat dilihat pada gambar 3.15 berikut.



Gambar 3. 15 Rancangan Halaman *Dashboard*

3. Halaman Kategori Pengaduan

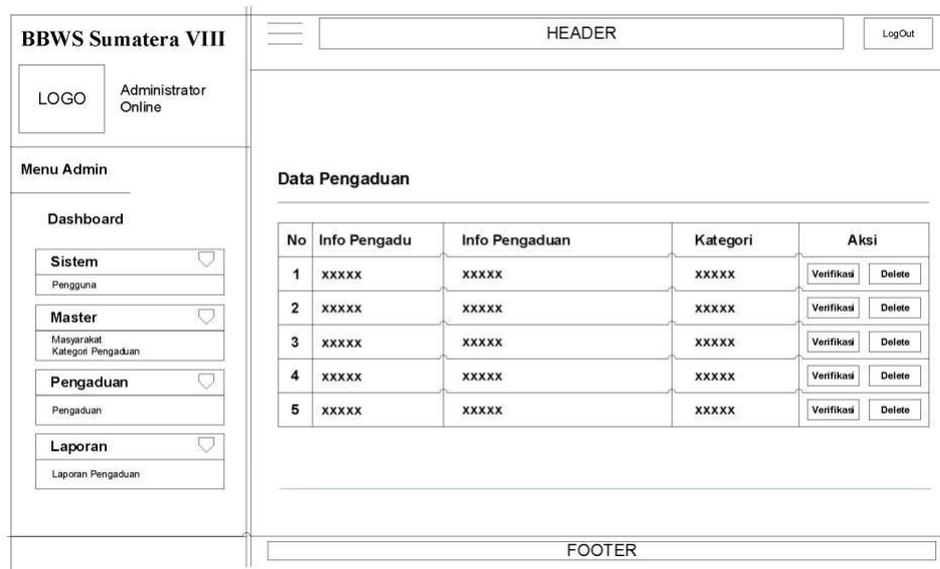
Halaman Kategori Pengaduan digunakan pengguna admin untuk mengelola data kategori pengaduan. Desain halaman kategori pengaduan dapat dilihat pada gambar 3.16 berikut.



Gambar 3. 16 Rancangan Halaman Kategori Pengaduan

4. Halaman Pengaduan

Halaman Pengaduan digunakan pengguna admin untuk mengelola data pengaduan. Desain halaman pengaduan dapat dilihat pada gambar 3.17 berikut.



Gambar 3. 17 Rancangan Halaman Pengaduan

Kemudian halaman Verifikasi Pengaduan digunakan pengguna admin untuk menanggapi data pengaduan masyarakat. Desain halaman verifikasi pengaduan dapat dilihat pada gambar 3.18 berikut.

Gambar 3. 18 Rancangan Halaman Verifikasi Pengaduan

5. Halaman Laporan

Halaman Laporan digunakan pengguna admin untuk mengelola data laporan pengaduan. Desain halaman laporan dapat dilihat pada gambar 3.19 berikut.

No	Info Pengaduan	Info Pengaduan	Kategori	Tgl Pengaduan
1	xxxxx	xxxxx	xxxxx	Mm/dd/yyyy
2	xxxxx	xxxxx	xxxxx	Mm/dd/yyyy
3	xxxxx	xxxxx	xxxxx	Mm/dd/yyyy
4	xxxxx	xxxxx	xxxxx	Mm/dd/yyyy
5	xxxxx	xxxxx	xxxxx	Mm/dd/yyyy

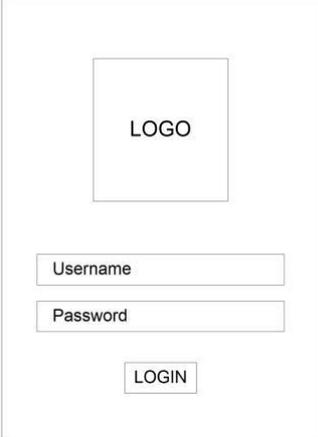
Gambar 3. 19 Rancangan Halaman Laporan Pengaduan

5.2.2.4.2 Rancangan Halaman Pimpinan

Halaman ini khusus untuk pengguna pimpinan yang dapat melihat, memverifikasi laporan pengaduan.

1. Halaman *Login*

Halaman *Login* digunakan pengguna admin untuk masuk ke dalam sistem, dan melakukan pengelolaan data pengaduan. Desain halaman *Login* dapat dilihat pada gambar 3.20 berikut.

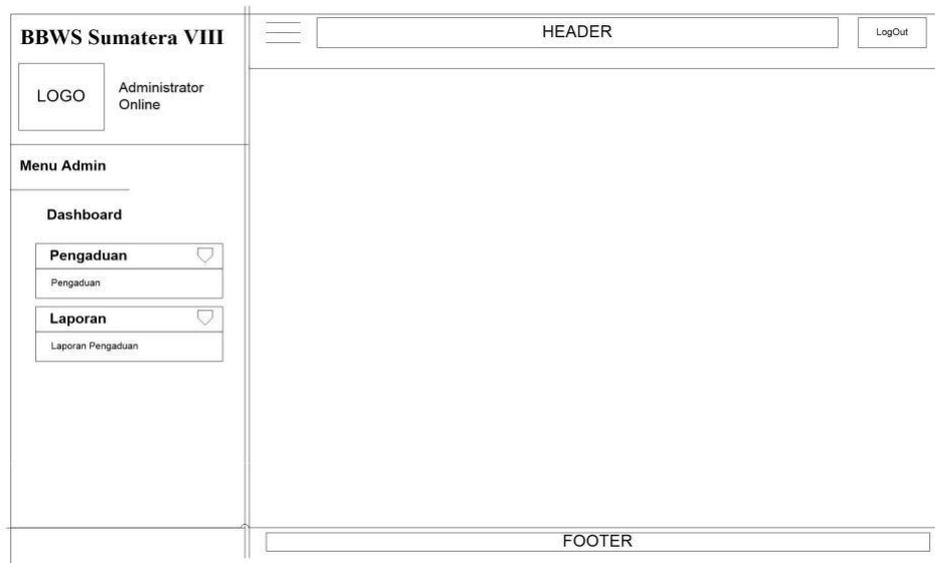


The image shows a wireframe for a login page. It consists of a central rectangular box containing a smaller square labeled 'LOGO'. Below the logo are two horizontal input fields: the top one is labeled 'Username' and the bottom one is labeled 'Password'. At the bottom center of the box is a rectangular button labeled 'LOGIN'.

Gambar 3. 20 Rancangan Halaman *Login*

2. Halaman *Dashboard*

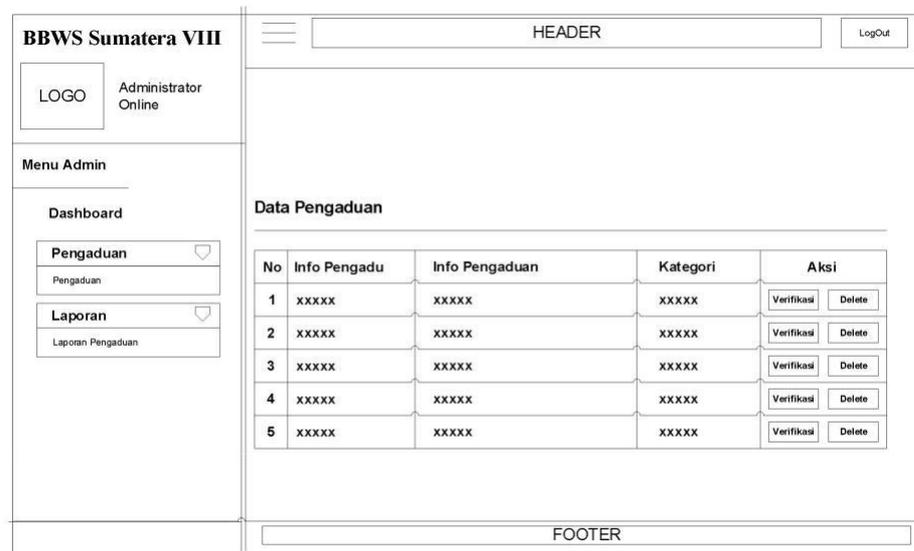
Halaman *Dashboard* akan tampil ketika pengguna admin berhasil *Login* ke dalam sistem. Desain halaman *Dashboard* dapat dilihat pada gambar 3.21 berikut.



Gambar 3. 21 Rancangan Halaman *Dashboard*

3. Halaman Pengaduan

Halaman Pengaduan digunakan pengguna admin untuk mengelola data pengaduan. Desain halaman pengaduan dapat dilihat pada gambar 3.22 berikut.



Gambar 3. 22 Rancangan Halaman Pengaduan

4. Halaman Laporan

Halaman Laporan digunakan pengguna admin untuk mengelola data laporan pengaduan. Desain halaman laporan dapat dilihat pada gambar 3.23 berikut.

LOGO	Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII			
	Laporan Pengaduan			
Kategori Pengaduan :		Periode Awal :	Periode Akhir :	
No	Info Pengaduan	Info Pengaduan	Kategori	Tgl Pengaduan
1	xxxxx	xxxxx	xxxxx	Mm/dd/yyyy
2	xxxxx	xxxxx	xxxxx	Mm/dd/yyyy
3	xxxxx	xxxxx	xxxxx	Mm/dd/yyyy
4	xxxxx	xxxxx	xxxxx	Mm/dd/yyyy
5	xxxxx	xxxxx	xxxxx	Mm/dd/yyyy

Gambar 3. 23 Rancangan Halaman Laporan Pengaduan

3.2.2.5 Hasil Interface

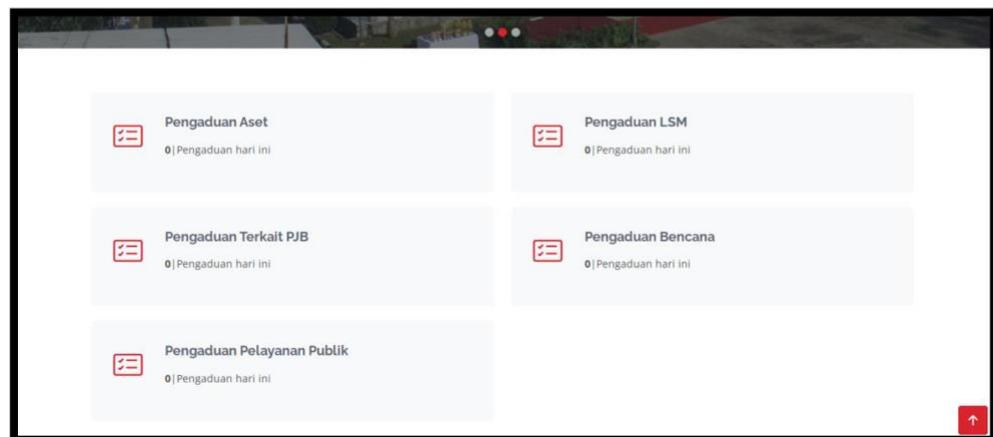
Hasil Interface Aplikasi Pelayanan Pengaduan Publik 'Lapor Mang' Berbasis Web Pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII dibangun menggunakan bahasa pemrograman php dan database mysql, untuk *design* tampilan menggunakan HTML dan *template bootstrap*.

3.2.2.5.1 Tampilan Halaman Masyarakat

Halaman ini khusus untuk pengguna masyarakat yang ingin menyampaikan pengaduan.

1. Halaman Beranda

Pada tampilan halaman beranda. Halaman ini akan tampil pertama kali ketika masyarakat mengakses sistem. Halaman beranda dapat dilihat pada gambar 3.24 berikut.

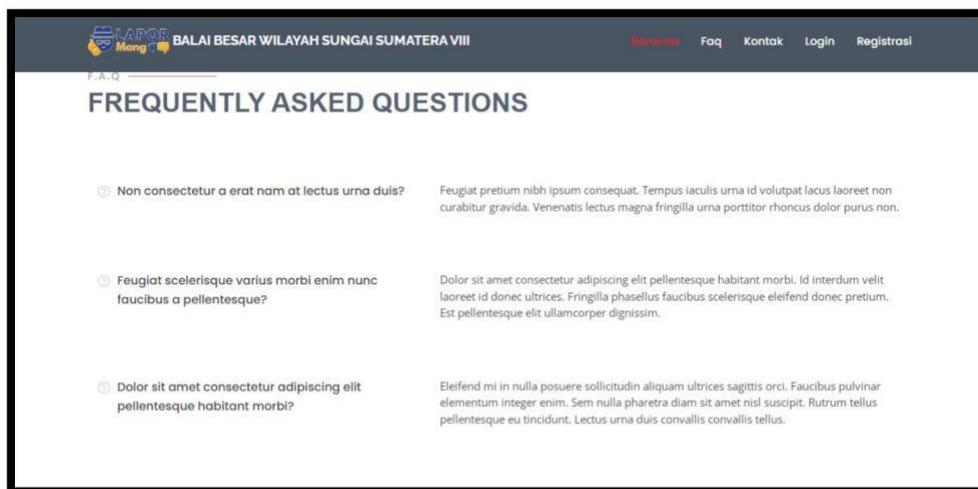




Gambar 3. 24 Halaman Beranda

2. Tampilan Halaman *Faq*

Halaman *Faq* digunakan masyarakat untuk melihat daftar pertanyaan yang sering ditanyakan oleh pengguna. Halaman *Faq* dapat dilihat pada gambar 3.25 berikut.



Gambar 3. 25 Halaman *Faq*

3. Tampilan Halaman Registrasi

Halaman Registrasi digunakan masyarakat untuk mendaftarkan diri ke dalam sistem. Halaman Registrasi dapat dilihat pada gambar 3.26 berikut.

REGISTRASI

SILAHKAN INPUT DATA DIRI ANDA

Nama Tempat Lahir mm/dd/yyyy

Alamat

Telepon Email Password

Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII

Useful Links
> Beranda

Gambar 3. 26 Halaman Registrasi

4. Tampilan Halaman *Login*

Halaman *Login* digunakan masyarakat untuk masuk ke dalam sistem, dan melakukan pengaduan. Halaman *Login* dapat dilihat pada gambar 3.27 berikut.

LOGIN

SILAHKAN MASUKKAN EMAIL DAN PASSWORD ANDA

Email Password

Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII

Useful Links
> Beranda
> Faq
> Kontak

LAPOR MANG

Telepon: +62

Gambar 3. 27 Halaman *Login*

5. Tampilan Halaman Pengaduan

Halaman Pengaduan digunakan masyarakat untuk mengionput data pengaduan ke dalam sistem, untuk masuk kedalam halaman ini masyarakat diwajibkan untuk *Login* terlebih dahulu. Halaman pengaduan dapat dilihat pada gambar 3.28 berikut.

The image shows a web form for filing a public complaint. The header includes the logo of 'LAPOR Meng' and the text 'BALAI BESAR WILAYAH SUNGAI SUMATERA VIII'. Navigation links for 'Beranda', 'Faq', 'Kontak', 'Logout (RESTU HANDAYANI PUTRI)', and 'Status' are visible. The form is titled 'PENGADUAN PELAYANAN PUBLIK' and contains the following fields:

- Name: RESTU HANDAYANI PUTRI
- Address: Palembang, 19-06-2003
- Gender: Pilih jenis Kelamin
- Occupation: Pilih Pekerjaan
- Phone Number: Jl. setunggal
- Email: 082373236419, restu.handayaniputri62@gmail.com
- Date of Incident: Tanggal Kejadian (mm/dd/yyyy)
- Location of Incident: Lokasi Kejadian

Below the form, there are three file upload sections: 'Upload File Lampiran 1', 'Upload File Lampiran 2', and 'Upload File Lampiran 3', each with a 'Choose File' button and 'No file chosen' text. A large text area for 'Deskripsi Pengaduan' is provided, followed by a 'Kirim Pengaduan' button.

Gambar 3. 28 Halaman Pengaduan

6. Tampilan Halaman Status Pengaduan

Halaman Status Pengaduan digunakan masyarakat untuk melihat informasi status pengaduan yang telah di kirim. Halaman status pengaduan dapat dilihat pada gambar 3. 29 berikut.

No	Tgl Pengaduan	Pengaduan	Info Pengadu	File Terlampir	Status	Tanggapan
1	2024-06-10	PJB	Nama.restu hp Alamat,jl.in aja Telp.089098989876	Lampiran 1. 1_A11870005575_20210830163914659.jpg Lampiran 2. 1_A11870005575_20210830163914659.jpg Lampiran 3. 1_A11870005575_20210830163914659.jpg	VERIFIKASI	oke, diproses!

Gambar 3. 29 Halaman Status Pengaduan

3.2.2.5.2 Tampilan Halaman Admin

Halaman ini khusus untuk pengguna admin yang dapat mengelola sistem pengaduan.

1. Halaman *Login*

Halaman *Login* digunakan pengguna admin untuk masuk ke dalam sistem, dan melakukan pengelolaan data pengaduan. Halaman *Login* dapat dilihat pada gambar 3.30 berikut.

Lapor Mang - Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII

Silahkan Login Pada Form dibawah ini

Username

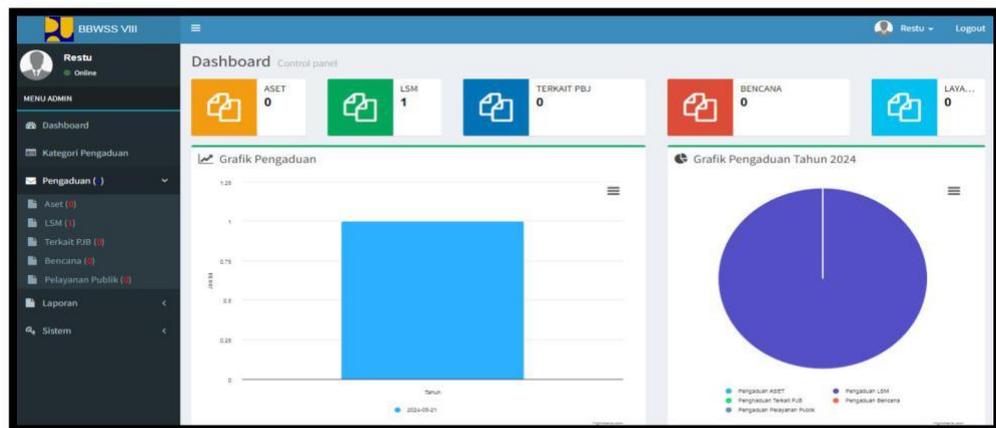
Password

Remember Me

Gambar 3. 30 Halaman *Login*

2. Halaman *Dashboard*

Halaman *Dashboard* akan tampil ketika pengguna admin berhasil *Login* ke dalam sistem. Halaman *Dashboard* dapat dilihat pada gambar 3.31 berikut.



Gambar 3. 31 Halaman *Dashboard*

3. Halaman Kategori Pengaduan

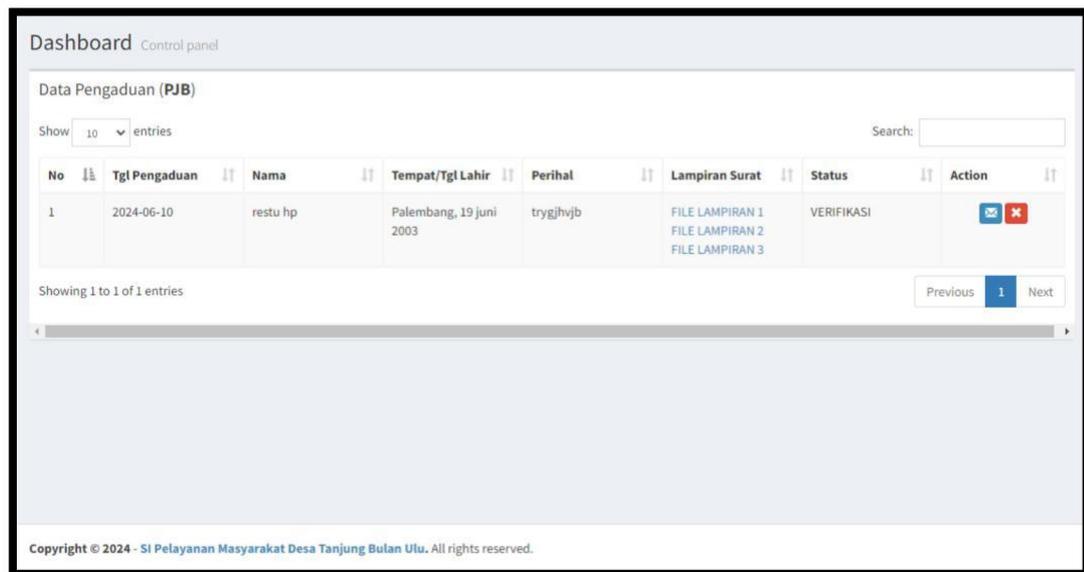
Halaman Kategori Pengaduan digunakan pengguna admin untuk mengelola data kategori pengaduan. Halaman kategori pengaduan dapat dilihat pada gambar 3.32 berikut.

No	Kategori	Total Pengaduan	Action
1	Pelayanan Publik	0	[Edit] [Delete]
2	Terkait PBJ	0	[Edit] [Delete]
3	Bencana	0	[Edit] [Delete]
4	LSM	1	[Edit] [Delete]
5	Aset	0	[Edit] [Delete]

Gambar 3. 32 Halaman Kategori Pengaduan

4. Halaman Pengaduan

Halaman Pengaduan digunakan pengguna admin untuk mengelola data pengaduan. Halaman pengaduan dapat dilihat pada gambar 3.33 berikut.

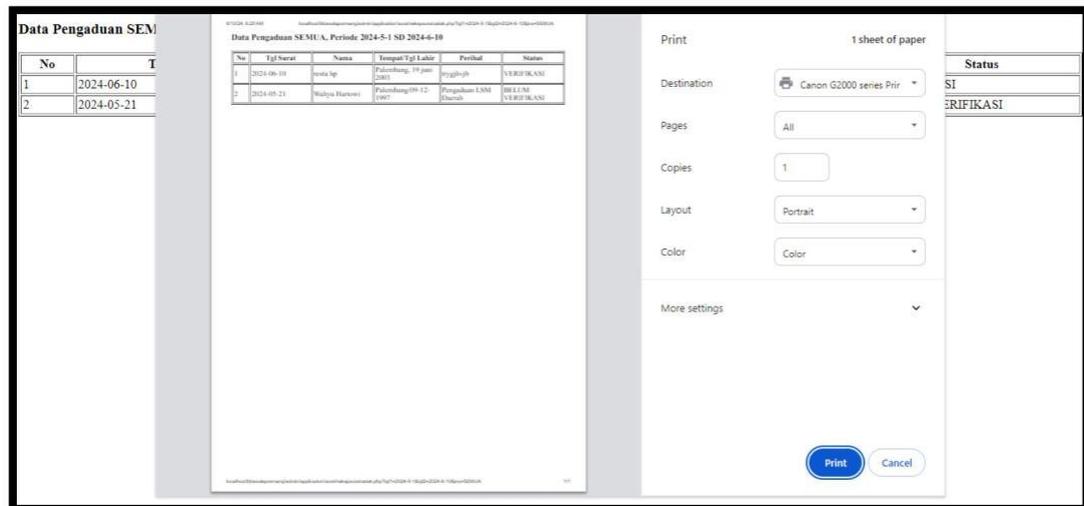


Gambar 3. 33 Halaman Pengaduan

5. Halaman Laporan

Halaman Laporan digunakan pengguna admin untuk mengelola data laporan pengaduan. Halaman laporan dapat dilihat pada gambar 3.34 berikut.





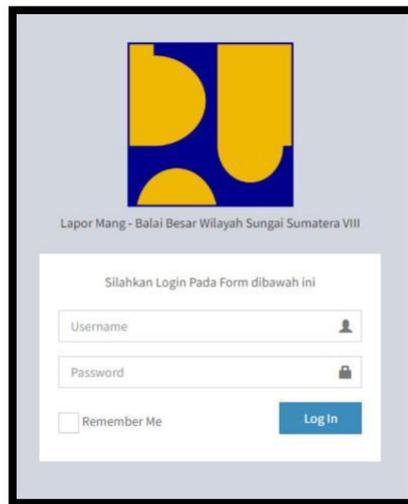
Gambar 3. 34 Halaman Laporan Pengaduan

3.2.2.5.3 Tampilan Halaman Pimpinan

Halaman ini khusus untuk pengguna pimpinan yang dapat melihat, memverifikasi laporan pengaduan.

1. Halaman *Login*

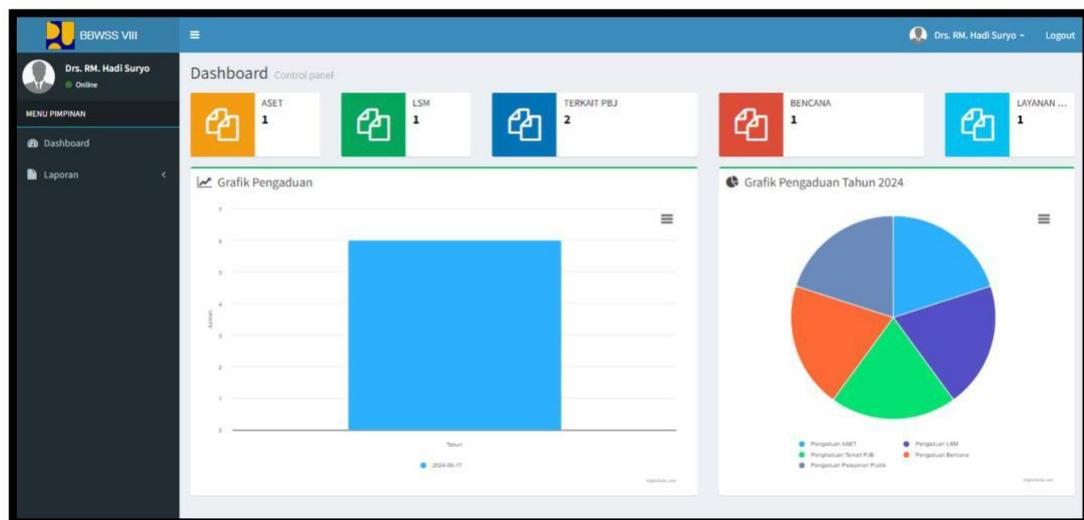
Halaman *Login* digunakan pengguna pimpinan untuk masuk ke dalam sistem, dan melakukan pengelolaan data pengaduan. Halaman *Login* dapat dilihat pada gambar 3.35 berikut.



Gambar 3. 35 Halaman *Login*

2. Halaman *Dashboard*

Halaman *Dashboard* akan tampil ketika pengguna admin berhasil *Login* ke dalam sistem. Halaman *Dashboard* dapat dilihat pada gambar 3.36 berikut.



Gambar 3. 36 Halaman *Dashboard*

3. Halaman Laporan Pengaduan

Halaman Laporan digunakan pengguna admin untuk mengelola data laporan pengaduan. Halaman laporan pengaduan dapat dilihat pada gambar 3.39 berikut.

The screenshot shows a web interface for managing complaint reports. It features a 'Dashboard' header with a 'Control panel' subtitle. Below the header, there is a section titled 'Tentukan Data Periode Pengaduan Di Bawah Ini !' with a 'Tampil' button. The main area contains a form with the following fields:

- Pengaduan:** A dropdown menu set to 'PENGADUAN ASET'.
- Periode Awal:** A date range selector set to '1 Mei 2024'.
- Periode Akhir:** A date range selector set to '31 Mei 2024'.

Below the form, a table displays the data for the selected period. The table has the following columns: No, Tgl Surat, NIK, Nama, Tempat/Tgl Lahir, Perihal, and Status. The data row shows:

No	Tgl Surat	NIK	Nama	Tempat/Tgl Lahir	Perihal	Status
1	2024-05-21	1234567890	Wahyu Hartono	Paloerang 09-12-1997	Pengaduan LSM Daerah	BELUM VERIFIKASI

To the right of the table is a 'Print' section with a '1 page' indicator. It includes options for 'Destination' (Save as PDF), 'Pages' (All), and 'Layout' (Portrait). There is also a 'More settings' dropdown and 'Save' and 'Cancel' buttons at the bottom.

Gambar 3. 37 Halaman Laporan Pengaduan

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Berbagai permasalahan yang muncul telah diupayakan untuk dapat ditangani dengan sistem yang baru yang telah dibuat ini, oleh karena itu penulis mengambil kesimpulan dari Pengembangan Aplikasi Pelayanan Pengaduan Publik 'Lapor Mang' Berbasis Web Pada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII adalah :

1. Aplikasi yang dibangun diharapkan akan dapat memberikan kemudahan informasi serta penyampaian pengaduan dari masyarakat kepada Balai Besar Wilayah Sungai Sumatera VIII.
2. Aplikasi yang dikembangkan ini fokus pada perbaikan tampilan, formulir pengaduan, dan panel admin.

4.2 Saran

Diharapkan aplikasi yang dibangun ini membawa perbaikan untuk melengkapi sistem dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk implementasi dan pengembangan di masa yang akan datang, dengan ini penulis usulkan saran-saran untuk pengembangan aplikasi sebagai berikut :

1. Perbaikan fitur notifikasi agar memungkinkan Masyarakat untuk menerima notifikasi status pengaduan mereka, dan memberikan notifikasi kepada admin setiap kali ada pengaduan baru yang masuk.

2. Memperbaiki pengelompokan pengaduan dengan mengkategorikan pengaduan berdasarkan jenisnya, dan memungkinkan penyaringan pengaduan berdasarkan kategori.
3. Melakukan evaluasi berkala terhadap aplikasi “Lapor Mang” untuk mengidentifikasi kekurangan dan melakukan perbaikan.
4. Melakukan sosialisasi kepada Masyarakat tentang aplikasi “Lapor Mang” dan cara penggunaannya.

DAFTAR PUSTAKA

- M, A. P. (2023). *Aplikasi Pengelolaan Surat Masuk Dan Keluar Dinas Pariwisata Kota Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1609/>
- Oktaviani, A. (2023). *Portal Informasi Kelurahan24 Ilir Kota Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1917/>
- Pancawati, R. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Di Badan Kepegawaian Dan Pengembangan Sumber Daya Manusia Kota Palembang Bagian Subbidang Data Dan Informasi* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1950/>
- Paturrahman, A. (2023). *Penambahan Fitur Real Live Tracking Pada aplikasi Ganca Di PT. Elrajo Integritas Perkasa Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1547/>
- Pebriansyah, P. (2023). *Perancangan Aplikasi Jadwal Training Produk Asuransi Prudential Pada PT. Fast Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1578/>
- Pendi, P. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Divisi Desain Bangunan Dan Interior Di Cv Syafais Mandiri Sejahtera* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1886/>
- Permana, R. N. (2023). *Aplikasi Penjadwalan Kunjungan Sales Berbasis Website Pada PT Bintang Suryasindo* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1930/>
- Pernanda, D. (2023). *Perancangan Manajemen Bandwidth Menggunakan Hotspot Mikrotik Pada Wireless Local Area Network di Hotel Tania* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1395/>
- Pradini, I. (2023). *Perancangan Aplikasi Inventaris Barang Pada SMA Bakti Ibu 8 Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1464/>
- Pramada, G. (2023). *Laporan kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Operasi Pemeliharaan Dan Asset PT PLN Icon Plussburegional Sumbagsel* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1939/>
- Pranata, R. A. (2023). *Website Sebagai Media Informasi Kantor Camat Empat Petulai Dangku Kabupaten Muara Enim* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1517/>
- Prasetiadil, H. (2023). *Aplikasi Pengajuan Surat Keterangan Tidak Mampu Berbasis Web Pada Kelurahan Gunung Ibul Prabumulih* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1549/>
- Prasetyo, H. D. (2023a). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Unit Gudang PT Telkom Akses Cabang Sungai Pangeran Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1454/>
- Prasetyo, H. D. (2023b). *Sistem Penerimaan Mahasiswa Dan Siswa Magang Pada Poltek Penerbangan Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1788/>
- Prasetya, M. T. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bidang Pemberdayaan Pemuda Dinas Pemuda dan Olahraga Sumatera Selatan* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1408/>
- Pratama, A. R. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Divisi Desain Grafis Di Utopia Collaboration Space* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1874/>
- Pratama, D., & Martino, M. (2023). *Website Simpan Pinjam Pada Koperasi Bank Mandiri Wilayah II Palembang Menggunakan Prototype* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1802/>
- Pratama, L. W., & Wulandari, F. (2023). *Sistem Informasi Akademik Pada SMK Muhammadiyah Pangkalan Balai Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1807/>
- Pratama, M. P. M. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Di Balai Besar*

- Laboratorium Kesehatan Palembang (BBLK) Bagian It Web Developer* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1941/>
- Pratama, M. R. P. (2023). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di CV Jama Jama Kreatif Divisi Desain Grafis Sublime Production* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1410/>
- Pratiwi, L. (2023). *Aplikasi Layanan Klinik Kecantikan Alfa Skincare Berbasis Website* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1805/>
- Pratiwi, P. (2023). *Analisis Kinerja Keuangan Dengan Metode Vertikal Dan Growth Ratio Pada PT Bisi International Tbk* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1752/>
- Pratiwi, S. Y. (2023). *Laporan Kegiatan Penerbitan Polis Asuransi Khususnyaasuransi Harta Benda Di Asuransi Cakrawala Proteksi Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1908/>
- Prayoga, P. R. (2023). *Sistem Repository Skripsi Mini Pada SMA N 17 Plus Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1575/>
- Susanto, A. J., & Tama, R. M. (2022). *Sistem Informasi Pada Efha Petshop Dan Klinik Hewan Kota Palembang Berbasis Web* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/980/>
- Suswitasari, L. (2022). *Rancang Bangun Aplikasi Pengajuan PKL Pada Biro Kesejahteraan Rakyat Serda Provinsi Sumatera Selatan Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1177/>
- Syafitri, A. (2022a). *Analisis Kinerja Keuangan Menggunakan Metode Economic Value Added Pada Sub Sektor Makanan Dan Minuman Yang Terdaftar Di Bei Periode 2016-2020* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1699/>
- Syafitri, A. (2022b). *Laporan Kegiatan Prosedur Pencairan Dana Sekolah Gratis Pada Dinas Pendidikan Sumatera Selatan* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/855/>
- Syarif, A. P. (2022). *Laporan Praktik Kerja Lapangan di Return Space & Coffee Bagian Digital Marketing* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1204/>
- Syarifudin, A. K. (2022). *Aplikasi Perpustakaan Berbasis Web Pada SMK Pelayaran SinarBahari Palembang* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/867/>
- Tama, A. R. A. (2022). *Sistem Informasi Perpustakaan SMK Negeri 6 Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1224/>
- Tamzil, A. A. (2022). *Rancang Bangun Website Penerimaan Peserta Didik Baru Pada SMP Negeri 2 Sanga Desa* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/864/>
- Tamzil, A. A., & Mardhotillah, M. (2022). *Mobile Commerce Slb-B Pembina Palembang* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1817/>
- Taufik, M., & Lie, S. (2022). *Optimalisasi Antar Muka Dan Performance Aplikasi Pada Web Jobhunter Tribun Menggunakan Metode User Centered Desain (UCD)* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1661/>
- Triana, E. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan Bagian Pelayanan Umum di Kantor Desa Tirto Raharjo Kecamatan Muara Padang Kabupaten Banyuasin* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/928/>
- Tutut, T. (2022). *Pengukuran Kualitas Website Dinas Komunikasi Dan Informatika Provinsi Sumatera Selatan Menggunakan Metode Pieces* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1263/>
- Usamah, M. (2022). *Rancang Bangun Aplikasi Student Portal Berbasis Web Pada Lkp Computer Plus Palembang*. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1199/>
- Valentine, A., Sitingjak, J. S., & Pratama, M. A. (2022). *E-Commerce Supply Chain Berbasis Web Menggunakan Metode SAW, SCOR dan RAD Pada PT Tawan Cemerlang Abadi* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/979/>
- Vionita, A. (2022). *Analisis Kinerja Keuangan Pada Perusahaan Makanan dan Minuman Yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/987/>
- Wijaya, A. (2022). *Laporan Kegiatan Pengurangan Piutang Wajib Pajak di Bidang Pengurangan Piutang BPPD (Badan Pengelolaan Pajak Daerah)Kota Palembang* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/861/>

- Wijaya, N. D. P. (2022). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Terhadap Aplikasi Sunfish Saas Pada PT. Dipo Star Finance Menggunakan Model Green-Pearson* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1252/>
- Wijaya, T. S. (2022). *Rancang Bangun E-Arsip Pada Biro Kesejahteraan Rakyat Setda Provinsi Sumatera Selatan Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1261/>
- Wulandari, A. (2022). *Aplikasi Stok Barang Pada PT. Tedmon Indonesia Berbasis Web* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1172/>
- Wulandari, E. (2022). *Rancang Bangun Sistem Administrasi Pembayaran Sumbangan pembinaan Pendidikan Berbasis website Pada SMK Pelayaran Sinar Bahari Palembang* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/890/>
- Wulandari, E., & Wijayanti, F. (2022). *Perancangan Aplikasi Pemesanan Menu Kopi Eksis Palembang Berbasis Web* [Institut Teknologi dan Bisnis PalComTech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1586/>
- Wulandari, P. (2022). *Rancang Bangun Aplikasi Pengolahan Data Pendataan Penduduk Kecamatan Sematang Borang Berbasis Website* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1219/>
- Yakin, R. (2022). *Sistem Monitoring Akademik Pada SMA Muhammadiyah 2 Ulak Paceh Berbasis Website* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1821/>
- Yansyah, A. (2022). *Laporan Praktik Kerja Lapangan di Politeknik Penerbangan Palembang Bagian Divisi TI* [Institut Teknologi dan Bisnis Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/1202/>
- Yanti, R. (2022). *Aplikasi Perpustakaan Berbasis Website Pada Sekolah MA Aisyiyah Palembang* [STMIK Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/944/>
- Yanto, A. (2022). *Laporan Kegiatan Praktik Kerja Lapangan di PT. Pelayaran Rakyat Bone Jaya Baru Bagian Administrasi dan Operasional Kantor* [Politeknik Palcomtech]. <http://repo.palcomtech.ac.id/id/eprint/862/>