



### **Hak cipta dan penggunaan kembali:**

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

### **Copyright and reuse:**

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

**PEMBUATAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN  
PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK  
BERBASIS *WEBSITE*  
(Studi Kasus: Humas Setda Kota Sorong)**

SKRIPSI



Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana Komputer (S.Kom.)

**Theodorus Axilius Bame**

**11110310082**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA  
TANGERANG  
2018**

## PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Theodorus Axilius Bame  
NIM : 11110310082  
Program Studi : Sistem Informasi  
Fakultas : Teknik dan Informatika

Dengan ini menyatakan bahwa, skripsi ini merupakan hasil karya ilmiah saya sendiri dan bukan merupakan plagiat. Semua kutipan atau karya ilmiah orang lain yang dijadikan bahan rujukan atau referensi dalam membuat skripsi telah saya sebutkan semua sumber kutipannya dan dicantumkan pada halaman daftar pustaka.

Saya bersedia dan siap menerima konsekuensi dari pihak Universitas Multimedia Nusantara, jika seandainya dikemudian hari telah ditemukannya kecurangan ataupun penyimpangan dalam membuat skripsi ini.

Tangerang, 13 Juli 2018



(Theodorus Axilius Bame)

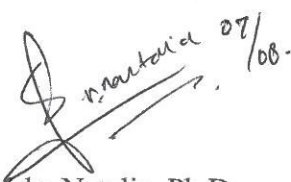
## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul  
“Pembuatan Sistem Informasi Pengelolaan  
Pengaduan Dan Pelayanan Publik  
Berbasis *Website*  
(Studi Kasus: Humas dan Protokol Setda Kota Sorong)”

Oleh  
Theodorus Axilius Bame  
11110310082

Telah diujikan pada hari kamis, tanggal 26 Juli 2018, pukul 14.30 s.d 16.00 dan dinyatakan lulus dengan susunan penguji sebagai berikut.


**Ketua Sidang**

  
Friska Natalia, Ph.D.

**Penguji**

  
Wira Mungguna, S.Si., M.Sc.

**Dosen Pembimbing**

  
Ir. Raymond Sunardi Octama, M.C.I.S.

**Disahkan Oleh**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi – UMN**

  
Ririn Ikana Desanti, S.Kom., M.Kom.

# PEMBUATAN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PENGADUAN DAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS *WEBSITE*

(Studi Kasus: Humas Setda Dan Protokol Kota Sorong)

## ABSTRAK

Oleh: Theodorus Axilius Bame

Kota Sorong merupakan sebuah kota di provinsi Papua Barat, Indonesia. Kota ini memiliki penduduk kurang lebih 255.100 jiwa pada tahun 2014. Proses pelayanan publik terkait aduan dari masyarakat selama ini melalui formulir aduan yang tersedia pada *website* pemerintah Kota Sorong ([www.sorongkota.go.id](http://www.sorongkota.go.id)). Masalah pengelolaan pengaduan yang dialami Humas dan Protokol Setda Kota Sorong adalah Formulir aduan tersebut tidak memiliki klasifikasi untuk mengelompokan setiap aduan yang masuk dari masyarakat.

Cara yang digunakan selama ini adalah pihak pengelola harus memilih setiap pengaduan yang masuk secara manual berdasarkan unit satuan kerja perangkat daerah (SKPD) yang tertuju

Berdasarkan masalah yang telah dibahas, maka dibuatlah penelitian yang berjudul “pembuatan sistem informasi pengelolaan, pengaduan dan pelayanan publik berbasis *website*”. Metode yang digunakan untuk membuat penelitian ini adalah metode *System Development Life Cycle* (SDLC) melalui pendekatan *prototype* yang menyertakan *Feedback* dari pengguna, sehingga *website* SP4 sesuai dengan dengan kebutuhan pengguna.

Hasil yang diperoleh dari penelitian ini adalah sebuah sistem yang terkomputerisasi yang dapat digunakan oleh Humas dan Protokol Setda Kota Sorong dalam menerima dan mengelola setiap aduan yang diterima dari masyarakat.

***Kata kunci:*** *Pelayanan publik, Metode SDLC, Model Prototype*

**WEBSITE DEVELOPMENT OF INFORMATION  
SYSTEM FOR PUBLIC SERVICE AND COMPLIANCE  
MANAGEMENT**

*(Case Study: Sorong City Public Relations Secretariat)*

**ABSTRACT**

By: Theodorus Axilius Bame

*Sorong is a city located in the province of West Papua, Indonesia with more than 200,000 people in 2014. Previously, public services for complaints applied some forms as shown on the government of Sorong website. However, there was no classifications based on types of the complaints which the government managed on the current website. The government solved this problem by choosing the forms manually.*

*In this thesis, complaints and public services are reengineered on a new website. The method applied is system development life cycle (SDLC) through a prototype model which manages all feedbacks from the users. So that the system will suit the user needs. As a result, a computerized system is built for the Government Staffs in receiving and managing every complaints from the society.*

**Keywords:** *Public Services, SDLC Method, Prototype Model*

U M N

## KATA PENGANTAR

Pertama-tama, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Kuasa, karena atas berkat dan karunia-Nya berupa akal budi, pengetahuan dan kesehatan yang telah diberikan kepada penulis, sehingga penulis bisa menyelesaikan tugas akhir / skripsi ini dengan tepat waktu. Adapun judul skripsi yang penulis buat, yaitu **“Pembuatan Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan dan Pelayanan Publik Berbasis Website pada Humas dan Protokol Setda Kota Sorong”**.

Ketika hendak memulai dalam menyusun skripsi, penulis banyak sekali menemui berbagai persoalan dan hambatan, namun hambatan tersebut sama sekali tidak pernah membuat penulis menciut nyalinya untuk tetap mau bangkit dan berusaha demi menyempurnakan dan menyelesaikan penulisan skripsi ini hingga tuntas.

Tidak lupa penulis hendak berterima kasih kepada berbagai pihak yang telah banyak membantu penulis, berupa dukungan moral dan moril demi tercapai dan terselesaikannya penyusunan dan penulisan skripsi ini.

Pada kesempatan ini, penulis mau mengucapkan terima kasih yang sebanyak-banyak kepada:

1. Bapak Ninok Leksono, selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Ririn Desanti, S.Kom, M.Kom. selaku Kepala Program Studi Sistem Informasi.
3. Bapak Ir.Raymond S. Oetama, M.C.I.S, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah banyak membantu penulis selama proses pembuatan dan penyusunan skripsi ini hingga selesai.
4. Bapak dan ibu dosen Jurusan Sistem Informasi yang telah banyak membagi pengalaman dan pengetahuan kepada penulis.
5. Bapak Herryanus F.R Widjasena, ST, selaku Kepala Bagian Humas Setda Kota Sorong atas izin yang diberikan.
6. Ibu Delian Rahakbauw, S.AN, selaku Kasubag Pengumpulan dan Penyerangan Informasi Kota Sorong yang telah begitu setia membantu penulis dalam menyediakan data-data serta informasi terkait pengaduan pelayanan publik yang diminta.



7. Bapak (Arnoldus Bame) dan (Regina Gewab) yang penulis cintai dan bangakan yang tidak pernah putus asa berdoa dan berkerja sekuat tenaga serta selalu memberikan dukungan dikala penulis lagi putus asa dan tidak bersemangat.
8. Bapak Alm.Romo/Pastor Paul Titit, OSA yang telah pertama kali memperkenalkan lebih dekat tentang Universitas Multimedia Nusantara kepada penulis, sekali lagi terima kasih banyak untuk Jasamu.
9. Terima kasih buat teman-teman kampus yang selalu membantu dan menemani serta memberikan petuah-petuah kepada penulis sewaktu menempuh perkuliahan di kampus UMN

Penulis berharap semoga laporan kerja skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua. Penulis menyadari bahwa ada terdapat begitu banyak kekurangan pada laporan kerja skripsi ini dan penulis berharap kiranya ada pihak yang mau mengembangkannya menjadi lebih baik dimana yang akan datang. Terima Kasih.

Tangerang, 13 Juli 2018



(Theodorus Axilius Bame)

## DAFTAR ISI

PERNYATAAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	15
1.1 Latar Belakang Masalah .....	15
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Batasan Masalah .....	4
1.4 Tujuan Penelitian .....	6
1.5 Manfaat Penelitian .....	6
1.6 Sistematika Penulisan .....	6
BAB II LANDASAN TEORI .....	7
2.1 Sistem Informasi .....	7
2.2 <i>E-government</i> .....	7
2.2.1 <i>Defenisi E-government</i> .....	7
2.2.2 Kategori Aplikasi <i>e-government</i> .....	9
2.2.3 Tahapan <i>E-government</i> .....	10
2.2.4 Penerapan <i>E-government</i> di Indonesia.....	11
2.3 Pelayanan Publik .....	12
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	12
2.3.2 Maksud Tujuan Pelayanan Publik.....	13
2.3.3 Prinsip Pelayanan Publik .....	14
2.3.4 Standar Pelayanan Publik.....	15
2.3.5 Ruang Lingkup Pelayanan Publik.....	16
2.4 Pengaduan.....	17

2.4.1	Pengertian Pengaduan .....	17
2.4.2	Prinsip sistem pengaduan .....	18
2.5	PHP .....	18
2.5.1	Cara Kerja PHP .....	19
2.6	MySQL .....	20
2.7	Pengertian Metode SDLC .....	21
2.8	<i>Metode Featured-Oriented domain Analysis (FODA)</i> .....	24
2.9	Fitur <i>Website</i> .....	25
2.10	<i>Content Website</i> .....	25
2.11	Penelitian Terdahulu .....	26
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....</b>		<b>29</b>
3.1	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	29
3.2	Metode Pengumpulan Data .....	30
3.2.1.	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.2.2.	Metode SDLC .....	32
3.2.3.	Model <i>Prototype</i> .....	36
3.2.4.	Analisis <i>Website</i> .....	38
3.2.5.	Daftar Fitur yang tersedia pada setiap <i>Website</i> .....	41
3.2.6.	Analisis Konten Fitur dan <i>Menu Utama Website</i> .....	41
3.2.7.	Pengembangan <i>Website</i> .....	42
<b>BAB IV ANALISIS DAN HASIL PENELITIAN .....</b>		<b>43</b>
4.1	Analisis Kebutuhan ( <i>Requirement Analysis</i> ) .....	43
4.1.1	Alur Kerja Sistem Sebelumnya .....	43
4.2	Desain Sistem .....	45
4.2.1	Rancangan yang Diusulkan .....	45
4.2.2	Rancangan Fitur <i>Website</i> yang Diusulkan .....	66
4.2.3	Analisis <i>Website</i> .....	66
4.2.4	Daftar Fitur yang tersedia pada setiap <i>website</i> .....	67
4.2.5	lapor.go.id .....	68
4.2.6	ult.kemdikbud.go.id .....	71
4.2.7	sapa.kemendagri.go.id .....	74
4.2.8	Analisis Konten Fitur dan <i>Menu Utama Website</i> .....	77

4.2.9	Pengembangan <i>Website</i> .....	81
4.3	Implementasi Sistem ( <i>Coding</i> ) .....	83
4.3.1	Tampilan Halaman Beranda <i>Website</i> .....	83
4.3.2	Tampilan Halaman Fitur <i>Website</i> .....	84
4.3.3	Tampilan Halaman Daftar <i>Website</i> .....	85
4.3.4	Tampilan Halaman <i>Login Website</i> .....	86
4.3.5	Tampilan Halaman <i>Dashboard Website</i> .....	87
4.3.6	Tampilan Halaman Pengaturan Profil <i>User</i> .....	88
4.3.7	Tampilan Halaman Pengaturan <i>Password</i> .....	89
4.3.8	Tampilan Halaman Kirim Aduan.....	90
4.3.9	Tampilan Halaman Histori Aduan .....	91
4.3.10	Tampilan Halaman <i>Login Admin</i> .....	92
4.3.11	Tampilan Halaman <i>Dashboard Admin</i> .....	93
4.3.12	Tampilan Halaman Manajemen Aduan (Belum Proses) .....	94
4.3.13	Tampilan Halaman Manajemen Aduan (Sedang Proses).....	95
4.3.14	Tampilan Halaman Manajemen Aduan (Selesai Proses) .....	96
4.3.15	Tampilan Halaman Manajemen <i>User</i> .....	97
4.3.16	Tampilan Halaman Kategori Aduan.....	98
4.3.17	Tampilan Halaman Sub Kategori Aduan .....	99
4.3.18	Tampilan Halaman Kecamatan .....	100
4.3.19	Tampilan Halaman <i>User Log Login</i> .....	101
4.4	<i>User Acceptance Test (UAT)</i> .....	102
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....		104
5.1	Kesimpulan .....	104
5.2	Saran .....	107
DAFTAR LAMPIRAN.....		111

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	27
Tabel 3.1 Perbandingan Modul <i>Prototype</i> dengan Metode <i>Waterfall</i> .....	33
Tabel 4.1 Kategori.....	62
Tabel 4.2 SubKategori .....	62
Tabel 4.3 Kecamatan.....	62
Tabel 4.4 <i>User</i> .....	63
Tabel 4.5 <i>UserLog</i> .....	63
Tabel 4.6 Pengaduan .....	64
Tabel 4.7 <i>remark</i> .....	64
Tabel 4.8 <i>List</i> Elemen <i>Header</i> Situs lapor.go.id .....	69
Tabel 4.9 <i>List</i> Elemen <i>Content</i> Situs lapor.go.id .....	69
Tabel 4.10 <i>List</i> Elemen <i>Sidebar</i> Situs lapor.go.id.....	69
Tabel 4.11 <i>List</i> Elemen <i>Footer</i> Situs lapor.go.id .....	70
Tabel 4.12 <i>List</i> Elemen <i>Header</i> Situs ult.kemdikbud.go.id .....	72
Tabel 4.13 <i>List</i> Elemen <i>Content</i> Situs ult.kemdikbud.go.id .....	72
Tabel 4.14 <i>List</i> Elemen <i>Sidebar</i> Situs ult.kemdikbud.go.id.....	73
Tabel 4.15 <i>List</i> Elemen <i>Footer</i> ult.kemdikbud .....	73
Tabel 4.16 <i>List</i> Elemen <i>Header</i> Situs sapa.kemendagri.go.id .....	75
Tabel 4.17 <i>List</i> Elemen <i>Content</i> Situs sapa.kemendagri.go.id.....	76
Tabel 4.18 <i>List</i> Elemen <i>Sidebar</i> Situs sapa.kemendagri.go.id.....	76
Tabel 4.19 <i>List</i> Elemen <i>Footer</i> Situs sapa.kemendagri.go.id .....	77
Tabel 4.20 Keterangan Nilai <i>List Header</i> .....	78
Tabel 4.21 Keterangan Nilai <i>List Content</i> .....	79
Tabel 4.22 Keterangan Nilai <i>List Sidebar</i> .....	80
Tabel 4.23 Tabel Keterangan Nilai <i>List Footer</i> .....	80
Tabel 4.24 Rekomendasi <i>List Elemen Header</i> .....	81

Tabel 4.25 Rekomendasi <i>List Elemen Content</i> .....	81
Tabel 4.26 Rekomendasi <i>List Elemen Sidebar</i> .....	82
Tabel 4.27 Rekomendasi <i>List Elemen Footer</i> .....	82



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Cara Kerja PHP .....	20
Gambar 3.1 Model <i>Prototype</i> .....	36
Gambar 3.2 Bagan Proses Penelitian Fitur .....	38
Gambar 3.3 Peringkat Situs Pengaduan Pemerintah.....	40
Gambar 4.1 Alur Kerja Sistem yang Berjalan Sebelumnya.....	44
Gambar 4.2 <i>Flowchart</i> yang diusulkan.....	46
Gambar 4.3 <i>Diagram konteks</i> yang diusulkan.....	47
Gambar 4.4 DFD <i>Level 0</i> yang diusulkan.....	49
Gambar 4.5 DFD <i>Level 1</i> proses 1 (Manajemen Kategori) .....	51
Gambar 4.6 DFD <i>Level 1</i> proses 2 (Manajemen Sub Kategori) .....	53
Gambar 4.7 DFD <i>Level 1</i> proses 3 (Manajemen Kecamatan) .....	54
Gambar 4.8 DFD <i>Level 1</i> proses 4 (Data Manajemen <i>Users</i> ).....	56
Gambar 4.9 DFD <i>Level 1</i> proses 6 (Data Manajemen Aduan) .....	57
Gambar 4.10 DFD <i>Level 1</i> proses 7 (Data Manajemen Status Aduan) .....	58
Gambar 4.11 DFD <i>Level 1</i> proses 8 ( <i>View Data User</i> ).....	59
Gambar 4.12 ERD yang diusulkan .....	65
Gambar 4.13 Halaman depan lapor.go.id.....	68
Gambar 4.14 Halaman depan ult.kemdikbud.go.id.....	71
Gambar 4.15 Halaman depan sapa.kemendagri.go.id.....	74
Gambar 4.16 Tampilan halaman beranda .....	83
Gambar 4.17 Tampilan halaman Fitur .....	84
Gambar 4.18 Tampilan halaman daftar <i>user</i> .....	85
Gambar 4.19 Tampilan halaman <i>login</i> .....	86
Gambar 4.20 Tampilan <i>Dashboard User</i> .....	87
Gambar 4.21 Tampilan Pengaturan profil <i>user</i> .....	88
Gambar 4.22 Tampilan pengaturan <i>password</i> .....	89
Gambar 4.23 Tampilan <i>form</i> kirim aduan.....	90

Gambar 4.24 Tampilan histori dan status aduan.....	91
Gambar 4.25 Tampilan halaman <i>Login Admin</i> .....	92
Gambar 4.26 Tampilan halaman <i>Dashboard Admin</i> .....	93
Gambar 4.27 Tampilan halaman manajemen Aduan Belum Proses.....	94
Gambar 4.28 Tampilan halaman manajemen Aduan .....	95
Gambar 4.29 Tampilan halaman manajemen Aduan .....	96
Gambar 4.30 Tampilan halaman manajemen <i>user</i> .....	97
Gambar 4.31 Tampilan halaman tambah kategori aduan.....	98
Gambar 4.32 Tampilan halaman tambah Sub kategori Aduan .....	99
Gambar 4.33 Tampilan halaman tambah kecamatan .....	100
Gambar 4.34 Tampilan halaman manajemen <i>user log Login</i> .....	102

UMMN