

**RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT
UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK
DI SEKRETARIAT DPRD KOTA TANGERANG**



LAPORAN MBKM MAGANG

**DENNIS KUMARA
00000074796**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA
UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

**RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT
UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK
DI SEKRETARIAT DPRD KOTA TANGERANG**



**DENNIS KUMARA
00000074796**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK DAN INFORMATIKA UNIVERSITAS
MULTIMEDIA NUSANTARA
TANGERANG
2025**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Dennis Kumara

NIM : 00000074796

Program Studi : Informatika

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Laporan MBKM Magang saya yang berjudul:

Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat untuk Optimalisasi Pelayanan Publik di Sekretariat DPRD Kota Tangerang

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 23 Juni 2025



Dennis Kumara

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dennis Kumara
NIM : 00000074796
Program Studi : Informatika
Jenjang : S1
Jenis Karya : Laporan MBKM Magang

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

Saya bersedia memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 23 Juni 2025

Yang menyatakan



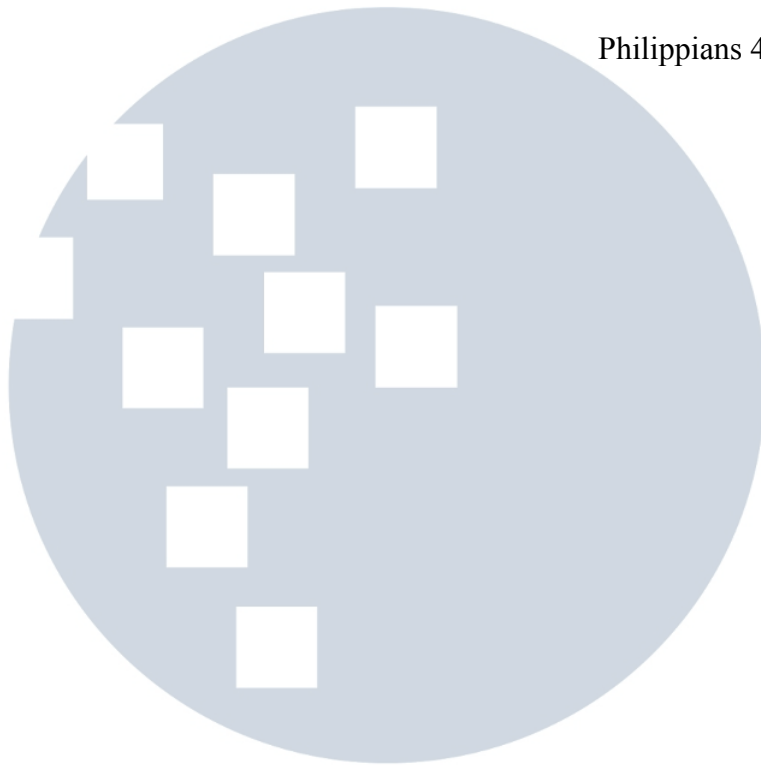
Dennis Kumara

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Halaman Persembahan / Motto

” I can do all things through Him who strengthens me”

Philippians 4:13 (NASB)



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, karunia, serta pertolongan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan magang ini dengan baik. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Informatika, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Multimedia Nusantara. Pelaksanaan magang yang berlangsung di Kantor Sekretariat DPRD Kota Tangerang telah memberikan banyak pengalaman berharga dan nyata terkait dunia kerja, khususnya dalam lingkungan pemerintahan. Selama proses pelaksanaan dan penyusunan laporan ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Andrey Andoko, M.Sc., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Bapak Dr. Eng. Niki Prastomo, S.T., M.Sc., selaku Dekan Fakultas Teknik dan Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
3. Bapak Arya Wicaksana, S.Kom., M.Eng.Sc., OCA, selaku Ketua Program Studi Informatika Universitas Multimedia Nusantara.
4. Ibu Eunike Endariahna Surbakti, S.Kom, M.T.I., sebagai Pembimbing yang telah banyak meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan dan motivasi atas terselesainya tesis ini.
5. Kepada Bapak Dr. Ir. A. A. N. Ananda Kusuma, sebagai Penguji yang telah memberikan arahan, masukan, serta evaluasi atas terselesainya tesis ini.
6. Kepada Bapak Widodo sebagai Pengadministrasi Umum Kantor Sekretariat DPRD Kota Tangerang.
7. Orang Tua dan keluarga yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.
8. Teman-teman yang telah memberikan bantuan dukungan, sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis ini.

9. Seluruh dosen Universitas Multimedia Nusantara yang telah membagikan ilmu dan pengalaman selama masa perkuliahan, yang menjadi bekal penting bagi penulis, baik dalam pelaksanaan magang maupun penyusunan laporan ini.

Semoga laporan magang ini dapat memberikan gambaran yang nyata mengenai pelaksanaan kegiatan magang di dalam instansi pemerintahan serta memberikan manfaat untuk pihak-pihak yang membutuhkan. Semoga laporan ini juga dapat menjadi kontribusi kecil dalam pengembangan ilmu pengetahuan dan penerapannya di dunia nyata.

Tangerang, 23 Juni 2025



Dennis Kumara



RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT UNTUK OPTIMALISASI PELAYANAN PUBLIK DI SEKRETARIAT DPRD KOTA TANGERANG

Dennis Kumara

ABSTRAK

Program magang di Sekretariat DPRD Kota Tangerang menjadi wadah implementasi nyata bagi pengembangan sistem informasi berbasis web yang mendukung pelayanan publik. Fokus utama kegiatan ini adalah perancangan dan pembangunan sistem pengaduan masyarakat digital guna meningkatkan transparansi dan aksesibilitas laporan warga. Proses pengembangan dilakukan secara menyeluruh dan mandiri, dimulai dari desain antarmuka, implementasi backend, hingga tahap pengujian. Dalam tahap perancangan antarmuka, digunakan Figma untuk merancang prototipe UI yang responsif dan ramah pengguna. Implementasi backend dibangun menggunakan Laravel sebagai framework utama, dengan penerapan Laravel Livewire untuk mendukung interaksi real-time tanpa kompleksitas JavaScript, serta Filament untuk membangun dashboard admin yang efisien. Aspek keamanan sistem turut diperhatikan melalui integrasi two-factor authentication menggunakan Laravel Breeze. Selain itu, sistem juga dirancang dengan struktur database relasional yang mendukung pengelolaan data pengaduan, tanggapan, serta fitur statistik interaktif yang menampilkan visualisasi jumlah laporan. Melalui pengalaman langsung dalam membangun sistem dari nol, peserta magang memperoleh pemahaman mendalam mengenai pemahaman secara menyeluruh bagaimana proses pembangunan sistem/aplikasi dilakukan di instansi pemerintahan, serta mengasah keterampilan teknis dalam desain sistem, pengkodean, dan pengelolaan proyek perangkat lunak. Hasil akhir dari kegiatan ini adalah terbentuknya sistem pengaduan daring yang dapat diakses oleh masyarakat secara luas sebagai kanal pelaporan resmi kepada DPRD Kota Tangerang.

Kata kunci: Laravel, Pengaduan Masyarakat, Two-factor Authentication, UI/UX, Website .

**DEVELOPMENT OF A PUBLIC COMPLAINT INFORMATION SYSTEM TO
IMPROVE PUBLIC SERVICE DELIVERY AT THE DPRD SECRETARIAT
OF TANGERANG CITY**

Dennis Kumara

ABSTRACT

The internship program at the Secretariat of the Regional House of Representatives (DPRD) of Tangerang City served as a practical platform for implementing web-based information system development to support public services. The main focus of the internship was the design and development of a digital public complaint system aimed at improving transparency and accessibility for citizen reports. The development process was carried out comprehensively and independently, starting from user interface design, backend implementation, to the testing phase. For interface design, Figma was used to create responsive and user-friendly UI prototypes. The backend was implemented using Laravel as the main framework, with Laravel Livewire integrated to enable real-time interactions without complex JavaScript, and Filament employed to build an efficient admin dashboard. System security was also addressed by implementing two-factor authentication (2FA) using Laravel Breeze. Additionally, the system was designed with a relational database structure that supports the management of complaints, responses, and interactive statistics features for visualizing the volume of reports. Through hands-on experience in building a system from the ground up, the intern gained a comprehensive understanding of how application development processes are conducted within a government institution, while also sharpening technical skills in system design, coding, and software project management. The final outcome of this internship was a fully functional online complaint system that can be accessed by the public as an official reporting channel to the DPRD of Tangerang City.

Keywords: *Laravel, Public Complaint, Two-factor Authentication, UI/UX, Website Development*

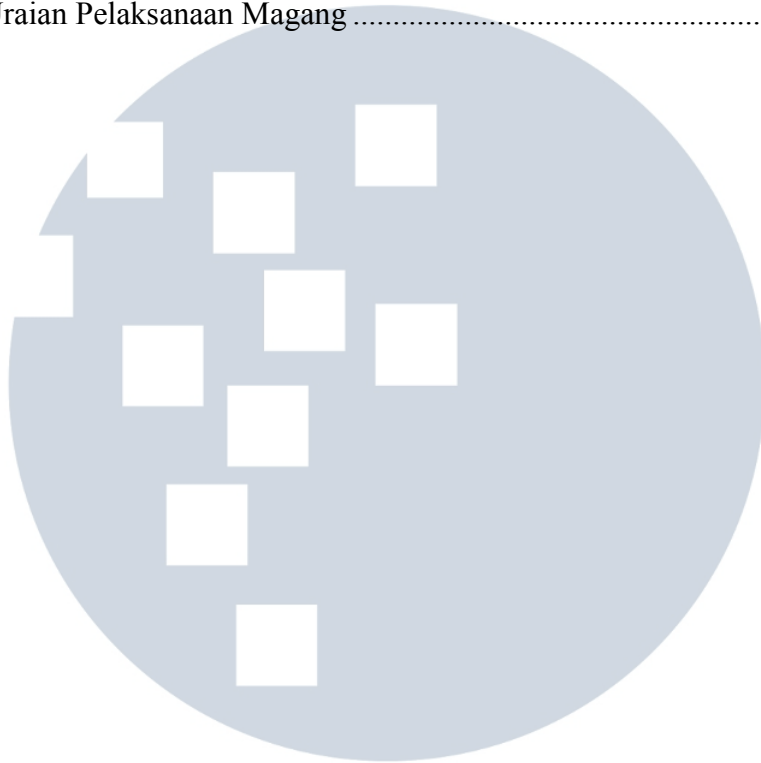
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA	iii
HALAMAN PERSEMBAHAN / MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	14
1.1 Latar Belakang Masalah	14
1.2 Maksud dan Tujuan Kerja Magang	15
1.3 Waktu dan Prosedur Pelaksanaan Kerja Magang	15
BAB 2 GAMBARAN UMUM ORGANISASI	17
2.1 Sejarah Singkat Organisasi	17
2.2 Visi dan Misi Organisasi	18
2.3 Struktur Organisasi	19
BAB 3 PEAKSANAAN KERJA MAGANG	21
3.1 Kedudukan dan Koordinasi	21
3.2 Tugas yang Dilakukan	21
3.3 Uraian Pelaksanaan Magang	22
3.4 Perancangan	29
3.4.1 Teknologi Penunjang	29
3.4.2 Sitemap Website	30
3.4.3 Flowchart	32
3.4.3.1 Flowchart Homepage	33
3.4.3.2 Flowchart Dashboard User	34
3.4.3.3 Flowchart Dashboard Admin	38
3.4.4 Entity Relationship Diagram	44
3.4.5 Desain Prototipe Figma	47
3.4.5.1 Desain Home Page	47
3.4.5.2 Desain Dashboard User	50
3.4.5.3 Desain Admin Page	53
3.5 Implementasi	59
3.6 Kendala dan Solusi Yang Ditemukan	70
3.6.1 Kendala	70
3.6.2 Solusi	70
BAB 4 SIMPULAN DAN SARAN	72
4.1 Simpulan	72
4.2 Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Uraian Pelaksanaan Magang	22
--	----



UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo DPRD Kota Tangerang	17
Gambar 2. 2 Stuktur Organisasi	19
Gambar 3. 1 Sitemap Website	31
Gambar 3. 2 Flowchart Homepage	33
Gambar 3. 3 Flowchart utama dashboard User	34
Gambar 3. 4 Subproses Create Complaint	35
Gambar 3. 5 Subproses Edit Complaint	36
Gambar 3. 6 Subproses View Complaint	36
Gambar 3. 7 Subproses View Responses	37
Gambar 3. 8 Subproses Edit Profile	38
Gambar 3. 9 Flowchart Dashboard Admin	38
Gambar 3. 10 Subproses View Complaint	39
Gambar 3. 11 Subproses Manage Complaint	40
Gambar 3. 12 Subproses Create Response	40
Gambar 3. 13 Subproses View Suggestion	41
Gambar 3. 14 Subproses Create News	41
Gambar 3. 15 Subproses Manage User	42
Gambar 3. 16 Subproses User Activities	43
Gambar 3. 17 Subproses Edit Profile	43
Gambar 3. 18 Entity Relationship Diagram (ERD)	44
Gambar 3. 19 Desain Home Page (Bagian 1)	47
Gambar 3. 20 Desain Home Page (Bagian 2)	48
Gambar 3. 21 Desain Home Page (Bagian 3)	49
Gambar 3. 22 Desain Home Page (Bagian 4)	49
Gambar 3. 23 Desain Dashboard User	50
Gambar 3. 24 Desain Halaman Daftar Pengaduan User	51
Gambar 3. 25 Desain Halaman User Membuat Pengaduan	51
Gambar 3. 26 Desain Halaman Detail Tanggapan untuk User	52
Gambar 3. 27 Desain Halaman Kelola Profil User	52
Gambar 3. 28 Desain Dashboard Admin (Bagian 1)	53
Gambar 3. 29 Desain Dashboard Admin (Bagian 2)	54
Gambar 3. 30 Desain Halaman Pengaduan	54
Gambar 3. 31 Desain Halaman Tanggapan	55
Gambar 3. 32 Desain Halaman Berita	55
Gambar 3. 33 Desain Halaman Data Kecamatan	56
Gambar 3. 34 Desain Halaman Saran	56
Gambar 3. 35 Desain Halaman Kelola Pengguna	57
Gambar 3. 36 Desain Halaman Kelola Profil	57
Gambar 3. 37 Desain Halaman Log Aktivitas	58
Gambar 3. 38 Tampilan Home Page (Bagian 1)	59
Gambar 3. 39 Tampilan Home page (Bagian 2)	59
Gambar 3. 40 Tampilan Home Page (Bagian 3)	60

Gambar 3. 41 Tampilan Home Page (Bagian 4)	61
Gambar 3. 42 Tampilan Dashboard User	62
Gambar 3. 43 Tampilan Halaman Pengaduan User	62
Gambar 3. 44 Tampilan Halaman Buat Pengaduan	63
Gambar 3. 45 Tampilan Halaman Detail Tanggapan Pengaduan	64
Gambar 3. 46 Tampilan Halaman Profil	64
Gambar 3. 47 Tampilan Dashboard Admin	65
Gambar 3. 48 Tampilan Daftar Pengaduan Admin	66
Gambar 3. 49 Tampilan Tanggapan Admin	66
Gambar 3. 50 Tampilan Daftar Berita Admin	67
Gambar 3. 51 Tampilan Buat Berita	67
Gambar 3. 52 Tampilan Daftar Kecamatan	68
Gambar 3. 53 Tampilan Daftar Saran	68
Gambar 3. 54 Tampilan Daftar Pengguna	69
Gambar 3. 55 Tampilan Log Aktivitas	69



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	MBKM-01 Cover Letter MBKM Internship Track 1.....	75
Lampiran 2	MBKM-02 MBKM Internship Track 1 Card.....	76
Lampiran 3	MBKM-03 Daily Task - Internship Track 1.....	77
Lampiran 4	MBKM-04 Verification Form of Internship Report MBKM Internship Track 1.....	86
Lampiran 5	Form Bimbingan.....	87
Lampiran 6	Lampiran Turnitin	88

