

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT
BERBASIS WEB PADA DINAS SOSIAL KOTA
PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE RAD**



SKRIPSI

Diajukan Sebagai Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Komputer

Oleh

Ice Keristina

162018080

**PROGRAM STUDI TEKNOLOGI INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
PALEMBANG
2022**

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB
PADA DINAS SOSIAL KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN
METODE RAD

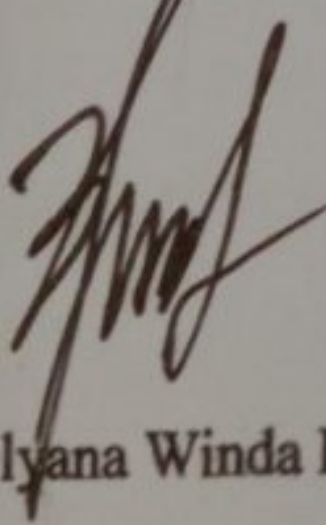
Oleh

ICE KERISTINA

162018080

Telah di terima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
gelar Sarjana Komputer (S.Kom) pada program studi Teknologi Informasi

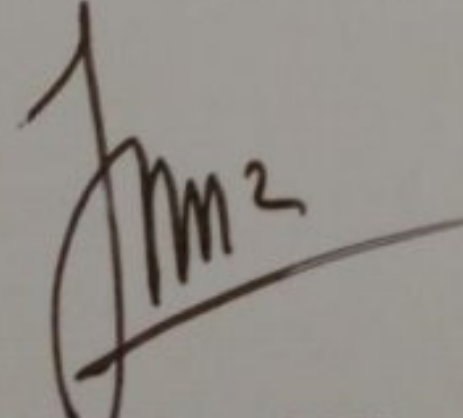
Pembimbing Utama



Meilyana Winda P, S.Kom., M.Kom

NBM/NIDN : 1295465/0212059002

Pembimbing Pendamping



Jimmie, S.Kom., M.Kom

NBM/NIDN : 1340253/0222047702

Disetujui,

Dekan Fakultas Teknik,



Dr. Ir. Kgs. Ahmad Roni, M.T, IPM

NBM/NIDN : 763049/0227077004

Program Studi Teknologi Informasi,
Ketua Program Studi,



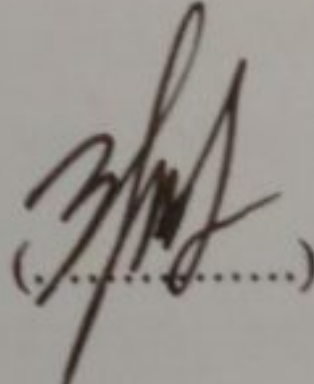
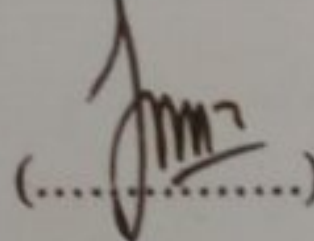
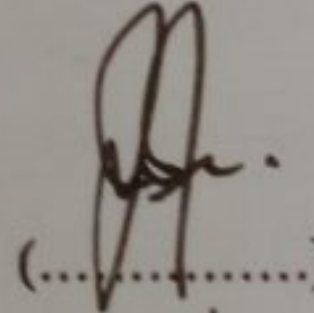
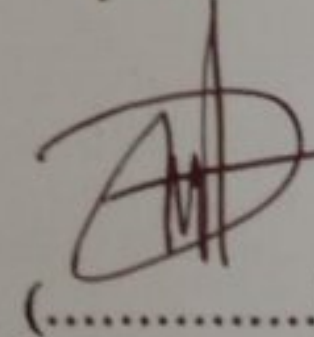
Karnadi, S.Kom, M.Kom

NBM/NIDN : 1088893/0210038202

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi yang berjudul "SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB PADA DINAS SOSIAL KOTA PALEMBANG MENGGUNAKAN METODE RAD" Oleh "Ice Keristina" telah dipertahankan didepan komisi Pengujian Pada hari 28 Juni 2022

Komisi Penguji

1. Meilyana Winda P, S.Kom., M.Kom (Ketua)  (.....)
2. Jimmie, S.Kom., M.Kom (Sekretaris)  (.....)
3. Zulhipni Reno S, S.T., M.Kom (Anggota)  (.....)
4. Apriansyah, S.Kom., M.Kom (Anggota)  (.....)

Mengetahui,
Program Studi Teknologi Informasi
Ketua Program Studi,



Karnadi, S.Kom., M.Kom
NBM/NIDN : 1088893/0210038202

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ice Keristina

NIM : 162018080

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (Skripsi) yang saya buat ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik baik (Sarjana) di Universitas Muhammadiyah Palembang atau perguruan tinggi lain;
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri arahan dosen pembimbing;
3. Karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali tertulis dengan jelas dikutip dengan mencantumkan nama pengarang dan memasukan kedalam rujukan;
4. Saya Bersedia, Skripsi yang saya hasilkan dicek keasliannya menggunakan plagiarism checker serta diunggah ke internet, sehingga dapat di akses publik secara daring;
5. Surat pernyataan ini saya tulis dengan sungguh-sungguh dan apabila terbukti melakukan penyimpangan atau ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia bersedia menerima sanksi sesuai peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat agar dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Palembang, Agustus 2022

Yang membuat pernyataan


Ice Keristina

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

- ❖ *Man Jadda Wajada, Man Shabara Zhafira, Man Saara Ala Darbi Washala.*
- ❖ *“Hidup adalah soal keberanian menghadapi tanda tanya, tanpa kita bisa mengerti dan tanpa kita sadari, kesuksesan hanya dapat diraih dengan segala upaya dan usaha yang disertai do’a, karena sesungguhnya nasib seorang manusia tidak akan berubah dengan sendirinya tanpa berusaha”. (Ice Keristina)*

PERSEMBAHAN

Terucap syukur kepada allah SWT

Kupersembahkan skripsi ini kepada:

- ❖ *Kedua orang tuaku tercinta ayahanda (Bomba) dan ibundah (Darma Wati) yang tanpa henti-hentinya mendo’akanku, menyayangiku dengan segala do’a dan penuh kasih sayang serta berkorban demi keberhasilanku sampai diakhir pencapaian gelar sarjanaku.*
- ❖ *Saudari-ku*
 - *Reni Permatasari*
 - *Riska Nopita*
 - *Neni Marlina*
- ❖ *Dosen Pembimbing Ibu Winda Perdana, S.Kom., M.Kom dan bapak Jimmie, S.Kom., M.Kom yang senan tiasa bersabar dalam membimbingku dalam penyusunan skripsi ini.*
- ❖ *Sahabat-sahabatku*
- ❖ *Agamaku dan Almamaterku.*

ABSTRAK

Pada proses pengaduan masyarakat di dinas sosial kota Palembang kurang efektif karena pelapor atau pengadu harus langsung ke kantor untuk mengajukan pengaduan, sehingga mengakibatkan antrian yang panjang untuk penyelesaian pengaduannya dan tanggapan pengaduan tersebut. Ini akan sangat memakan waktu atau dapat dilihat sebagai penggunaan waktu yang tidak sedikit. Oleh karena itu, penelitian ini bermaksud mengkonstruksi sebuah sistem berbasis website yang membantu serta mempermudah masyarakat didalam melakukan pengaduan, yang mana skripsi ini berjudul “**Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Dinas Sosial Kota Palembang Menggunakan Metode RAD**”. Untuk menghimpun data, digunakan dengan teknik yang biasa dipakai yaitu wawancara, observasi, dan literature. Kemudian Teknik Pengembangan sistem, yang peneliti gunakan yaitu menerapkan Metode RAD (*Rapid Application Development*) meliputi empat tahapan yaitu *Requirement planning, Workshop design, Implementation dan Testing*. Pemodelan UML (Unified Modeling Language) memakai bahasa pemrograman PHP, MySQL sebagai database dan *XAMPP Web Server*. Sistem informasi ini termasuk dalam suatu sistem informasi pengaduan atau keluhan yang bertujuan untuk membantu masyarakat dalam menyampaikan pengaduan kepada dinas sosial kota Palembang.

Kata Kunci : Pengaduan Masyarakat, RAD,UML, PHP, MySQL

ABSTRACT

*The public complaint process at the Palembang city social service is less effective because the complainant or complainant must go directly to the office to file a complaint, resulting in a long queue for the settlement of his complaint and the response to the complaint. This would be very time consuming or could be seen as a significant use of time. Therefore, this study intends to construct a website-based system that helps and facilitates the public in making complaints, which this thesis is entitled "**Web-Based Public Complaint Information System at the Social Service of Palembang City Using the RAD Method**". To collect data, the usual techniques used are interviews, observation, and literature. Then the system development technique, which the researcher uses is to apply the RAD (Rapid Application Development) method which includes four stages, namely Requirement planning, Workshop design, Implementation and Testing. UML (Unified Modeling Language) modeling uses PHP programming language, MySQL as database and XAMPP Web Server. This information system is included in a complaint or complaint information system that aims to assist the public in submitting complaints to the social service of the city of Palembang.*

Keywords: Public Complaints, RAD, UML, PHP, MySQL

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karna hanya atas rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “**Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Dinas Sosial Kota Palembang Menggunakan Metode RAD**” dapat tersusun hingga selesai. Skripsi ini disusun sebagai syarat untuk memperoleh gelar sarjana (SI) di Program Studi Teknologi Informasi Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu memberikan bimbingan dan motivasi selama kegiatan penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikannya, yaitu kepada yang terhormat:

2. Bapak Dr. Abid Djazuli, S.E.,M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Bapak Dr. Ir, Kiagus Ahmad Roni, MT selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Bapak Karnadi, S.Kom.,M.Kom selaku Kaprodi Teknologi Informasi
5. Ibu Meilyana Winda Perdana, S.Kom.,M.Kom selaku Pembimbing utama yang telah memberi saran, kritik, arahan dan memberi dorongan dalam penyusunan Skripsi.
6. Bapak Jimmie, S.Kom.,M.Kom selaku Pembimbing pendamping saya yang juga lebih banyak memberi saran, kritik, arahan dan memberi dorongan dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Pegawai Program Studi Teknologi Informasi Universitas Muhammadiyah Palembang
8. Keluarga tercinta, terutama kedua orang tua dan saudarai-saudariku yang

selalu mendoakan dan terimakasih atas segala yang telah diberikan kepada saya dan tak lupa juga untuk keluarga besarku yang telah memberikans semangat dan doa untuk kelancaran skripsiku.

9. Kepada Sahabat dan teman-teman Seperjuangan Fakultas Teknik Program Studi Teknologi Informasi angkatan 2018 Terima kasih atas perkenalan yang telah kita jalani bersama dan tak akan dapat dilupakan dan selalui membersamai dalam setiap keadaan dan membantu memotivasi selama penyelesaian penyusunan skripsi ini.
10. Terima kasih kepada diriku sendiri yang telah berjuang dan berkerja sama dengan baik sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulis berharap semoga skripsi ini dapat dapat bermanfaat bagi pembaca dan semua pihak yang membutuhkan dan semoga Allah SWT me,balas segala kabikan semua pihak yang telah banyak membantu dalam menyelesaikan laporan skripsi ini.

Palembang, Agustus 2022



Ice Keristina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan.....	4
1.5 Manfaat	4
1.5.1 Bagi Mahasiswa.....	4
1.5.2 Bagi Universitas.....	4
1.5.3 Bagi Dinas Sosial	5
1.6 Sistematika Penulisan	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Pengertian Sistem	7
2.2. Pengertian Informasi	7
2.3. Pengertian Sistem Informasi	8
2.4. Pengaduan Masyarakat.....	8
2.5. Pengertian <i>Website</i>	9
2.6. Pengertian Metode RAD	10

2.7. Bahasa Pemograman	10
2.8 Database.....	12
2.9 Software Yang Digunakan.....	13
2.10 Perancangan Model Sistem Informasi	15
2.11 Penelitian Sebelumnya.....	22

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Profil dan Sejarah Singkat Dinas Sosial Kota Palembang.....	28
3.2 Manajemen.....	31
3.3 Waktu dan Tempat Penelitian	39
3.3.1 Waktu	39
3.3.2 Tempat Penelitian	39
3.4 Jadwal Penelitian.....	40
3.5 Kerangka Penelitian	41
3.6 Metode Pengumpulan Data	41
3.7 Gambaran Sistem Yang Sedang Berjalan	43
3.8 Metode Pengembangan Sistem	44
3.9 Perancangan Sistem	46
3.9.1 Use Case Diagram.....	46
3.9.2 Sequence Diagram	48
3.9.3 Activity Diagram.....	56
3.9.4 Class Diagram	65
3.9.5 Spesifikasi Database	66
3.9.6 Rancangan Interface.....	69

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi	81
4.1.1 Implementasi Interface Sisi Pengadu.....	81
4.1.2 Implementasi Interface Sisi Petugas	86
4.1.3 Implementasi Interface Sisi Admin	89
4.2 Testing.....	92
4.2.1 Blackbox	92
4.2.2 Pengujian Kelayakan Sistem.....	95

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 103

5.2 Saran..... 103

DAFTAR PUSTAKA

HALAMAN DAFTAR LAMPIRAN

HALAMAN DAFTAR CEKLIS

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Struktur Organisasi Dinas Sosial Kota Palembang	29
Gambar 3.2 Lokasi Dinas Sosial	39
Gambar 3.3 Kerangka Penelitian.....	41
Gambar 3.4 Flowchart Sistem yang sedang berjalan	43
Gambar 3.5 Tahapan RAD	44
Gambar 3.6 Use Case Diagram Yang Diusulkan	47
Gambar 3.7 Sequence Diagram Daftar Pengguna Baru	48
Gambar 3.8 Sequence Diagram Login Pengadu, Petugas, Dan Admin.....	49
Gambar 3.9 Sequence Diagram Pengaduan (Tambah Aduan)	50
Gambar 3.10 Sequence Diagram Pengaduan Menunggu dan Pengaduan Ditanggapi	51
Gambar 3.11 Sequence Diagram Pengaduan Ditanggapi dan Pengaduan Selesai	52
Gambar 3.12 Sequence Diagram Tampilan Halaman Master Data (Data Pengadu)	53
Gambar 3.13 Sequence Diagram Tampilan Halaman Master Data (Jenis Pengaduan)	54
Gambar 3.14 Sequence Diagram Pengguna	55
Gambar 3.15 Activity Diagram Daftar Pengguna Baru	57
Gambar 3.16 Activity Diagram Login Pengadu, Petugas dan Admin	58
Gambar 3.17 Activity Diagram Lupa Kata Sandi	59
Gambar 3.18 Activity Diagram Pengaduan (Tambah Aduan)	60
Gambar 3.19 Activity Diagram Pengaduan Menunggu Petugas dan Admin	61

Gambar 3.20 Activity Diagram Pengaduan Ditanggapi Petugas dan Admin	62
Gambar 3.21 Activity Diagram Halaman Master Data (Data Pengadu)	63
Gambar 3.22 Activity Diagram Halaman Master Data (Jenis Pengaduan)	64
Gambar 3.23 Activity Diagram Pengguna	65
Gambar 3.24 Class Diagram.....	66
Gambar 3.25 Tampilan Halaman Daftar Pengguna Baru.....	69
Gambar 3.26 Tampilan Halaman Login Pengadu, Petugas, dan Admin	70
Gambar 3.27 Tampilan Halaman Lupa Kata Sandi	71
Gambar 3.28 Tampilan Halaman Utama Pengadu	72
Gambar 3.29 Tampilan Halaman Pengaduan (Tambah Aduan).....	73
Gambar 3.30 Tampilan Hasil Halaman Pengaduan.....	74
Gambar 3.31 Tampilan Halaman Utama Petugas	74
Gambar 3.32 Tampilan Halaman Pengaduan Menunggu Petugas dan admin	75
Gambar 3.33 Tampilan Halaman Pengaduan Ditanggapi Petugas dan Admin	76
Gambar 3.34 Tampilan Halaman Pengaduan Selesai Petugas Dan Admin....	76
Gambar 3.35 Tampilan Halaman Utama Admin.....	77
Gambar 3.36 Tampilan Halaman Master Data (Data Pengadu).....	78
Gambar 3.37 Tampilan Halaman Master Data (Jenis Pengaduan).....	79
Gambar 3.38 Tampilan Halaman Pengguna.....	80
Gambar 4.1 Interface Halaman Daftar Pengguna Baru.....	81
Gambar 4.2 Interface Login Pengadu, Petugas dan Admin	82
Gambar 4.3 Interface Halaman Lupa Kata Sandi	83
Gambar 4.4 Interface Halaman Beranda Pengadu	84
Gambar 4.5 Interface Halaman Pengaduan (Tambah Aduan)	85
Gambar 4.6 Interface Halaman Hasil Pengaduan	86

Gambar 4.7	Interface Halaman Utama Petugas	86
Gambar 4.8	Interface Menu Pengaduan Menunggu.....	87
Gambar 4.9	Interface Menu Pengaduan Ditanggapi	88
Gambar 4.10	Interface Menu Pengaduan selesai.....	89
Gambar 4.11	Interface Halaman Utama Admin.....	89
Gambar 4.12	Interface Menu Master Data (Data Pengadu).....	90
Gambar 4.13	Interface Menu Master Data (Jenis Pengaduan).....	91
Gambar 4.14	Interface Pengguna	92
Gambar 4.15	Hasil Pertanyaan 1	97
Gambar 4.16	Hasil Pertanyaan 2	98
Gambar 4.17	Hasil Pertanyaan 3	98
Gambar 4.18	Hasil Pertanyaan 4	99
Gambar 4.19	Hasil Pertanyaan 5	100

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol Use Case Diagram.....	16
Tabel 2.2 Simbol Class Diagram	17
Tabel 2.3 Simbol Flowchart	19
Tabel 2.4 Simbol Activity Diagram.....	20
Tabel 2.5 Simbol Sequence Diagram	21
Tabel 2.6 Penelitian Sebelumnya	22
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian.....	40
Tabel 3.2 Database pengguna.....	67
Tabel 3.3 Database Pengaduan.....	67
Tabel 3.4 Database Pengadu.....	68
Tabel 3.5 Database Jenis	69
Tabel 4.1 Pengujian Halaman Login Pengadu, Petugas, Dan Admin	93
Tabel 4.2 Pengujian Halaman Pengaduan (Tambah Aduan).....	93
Tabel 4.3 Pengujian Halaman Pengaduan Menunggu Petugas Dan Admin....	94
Tabel 4.4 Pengujian Halaman Pengaduan Ditanggapi Petugas dan Admin	94
Tabel 4.5 Pengujian Halaman Halaman Pengaduan Selesai Petugas Dan Admin	94
Tabel 4.6 Pengujian Halaman Menu Master Data (Data Pengadu).....	95
Tabel 4.7 Pengujian Halaman Menu Master Data (Jenis Pengaduan)	95
Tabel 4.8 Pengujian Halaman Menu Pengguna.....	95
Tabel 4.9 Kategori Jawaban	96
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden.....	100

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Semakin pesatnya kemajuan dari teknologi informasi pada saat ini. Salah satunya modernisasi yang berterbaran di masyarakat sekarang yaitu teknologi internet. Internet berkembang dari hari ke hari terlepas dari kalangan, semua orang dapat menikmatinya. Bahkan orang yang bekerja biasa tidak ada hubungannya dengan Internet. Dimasa perkembangan saat ini, kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sangat cepat. Secara khusus, Internet sangat menjadi kebutuhan pokok dalam kehidupan manusia, banyak pihak menggunakan Internet untuk berbagai tujuan salah satunya adalah Sektor pemerintah merupakan salah satu pihak yang mencoba memanfaatkan internet dengan membuat website untuk komunikasi dua arah dengan masyarakat.

Pemanfaatan internet saat ini dapat dicontohkan seperti akses informasi. Perusahaan bisa mengakses informasi dengan mudah menyebar di Internet dan *uptodate*. Dari kemajuan informasi orang-orang biasa hingga kemajuan dari orang-orang penting di dunia. Dari informasi ini, menjadi lebih mudah bagi orang untuk menemukan pengetahuan dari yang ringan ke yang sulit. Masyarakat juga mudah mendapatkan berita khususnya dari pemerintahan. Sejak itu, orang-orang semakin mengkritik pemerintah. Kritik masyarakat juga membantu ikut serta mengevaluasi program kerja dari pemerintahan itu.

Pengaduan masyarakat adalah bentuk turut serta masyarakat berperan dalam menghidupkan lingkungan serta sebagai bentuk monitoring terhadap kegiatan instansi pemerintah. Keluhan serta keinginan masyarakat bisa di pergunakan sebagai kontribusi terhadap evaluasi sistem dan peraturan yang saat ini dikembangkan atau yang telah diterapkan untuk secara efektif mendeteksi problema yang ada di masyarakat.

Dinas Sosial Kota Palembang termasuk komponen unsur SKPD Pemerintah Daerah Kota Palembang yang dipimpin oleh Kepala Dinas Sosial yang memiliki struktur kepada dan bertanggung jawab kepada Walikota Palembang. Dilakukannya observasi ini yaitu untuk membangun dan menghasilkan sistem informasi pengaduan masyarakat dan menginterpretasikan masalah pengaduan masyarakat untuk dinas sosial kota Palembang. Dinas Sosial Kota Palembang bertanggung jawab untuk merumuskan kebijakan teknis, melaksanakannya sesuai dengan amanatnya, menyelenggarakan urusan pemerintahan dan pelayanan publik, serta melakukan penilaian dan pembukuan, melaporkan sesuai dengan tugasnya, memberikan pelayanan administrasi yang masuk dengan tugasnya, dan menjalankan tugas lain yang diberikan oleh Walikota sehubungan dengan tupoksinya.

Sistem Pengaduan Masyarakat yang di terapkan di Dinas Sosial Kota Palembang sekarang masih dengan konvensional yaitu dengan bertatap muka di kantor, melalui *short Messages Service (SMS)*, Telephone kontak Oleh karena itu, butuh waktu lama untuk memproses dan menanggapi keluhan.

Dengan mengacu pada pokok permasalahan yang ada di atas, maka perlu kiranya di rancang sebuah aplikasi yang mampu menyediakan sarana komunikasi

antara masyarakat dan pegawai Dinas sosial Kota Palembang dalam penginformasian aduan maupun keluhan yang di alami masyarakat. Maka dari itu penulis mengambil judul penelitian Skripsi “ **Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Dinas Sosial Kota Palembang Menggunakan Metode RAD**”.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penelitian dan pengamatan penulis dalam penelitian ini di dapatkan rumus masalahnya adalah "Bagaimana merancang dan mengimplementasikan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Dinas Sosial Kota Palembang Menggunakan Metode RAD ?”.

1.3 Batasan Masalah

Pada penerapan sistem informasi pengaduan masyarakat ada beberapa batasan yang dibuat:

1. Sistem ini hanya tersedia untuk Dinas Sosial Kota Palembang dan hanya digunakan untuk menyampaikan pengaduan dari masyarakat ke Dinas Sosial Kota Palembang.
2. *Sotware* ini memanfaatkan web server Xampp dan menerapkan bahasa PHP dengan database MySQL dan menggunakan metode RAD.

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat mencapai tujuan yaitu:

- 1 Penelitian ini dilakukan untuk menciptakan dan membuat Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Kantor Dinas Sosial Kota Palembang
- 2 Sistem Informasi bertujuan untuk mempermudah bagi masyarakat di dalam melakukan pengaduan ke Dinas Sosial.

1.5 Manfaat Penelitian

Diharapkan penelitian ini memperoleh beberapa manfaat, antara lain sebagai berikut:

1.5.1 Bagi Mahasiswa

1. Penelitian ini dapat digunakan untuk membangun dan menambah pengetahuan yang diperoleh dalam perkuliahan.
2. Menerapkan teori yang diterima selama kuliah.
3. Latih diri untuk bereaksi dan peka terhadap masalah didunia industri

1.5.2 Bagi Universitas

1. Sebagai referensi tambahan bagi perpustakaan universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Sebagai sarana untuk memperbaiki kurikulum yang ada dan menilai sejauh mana mata kuliah dengan dunia kerja saat ini.

3. Sebagai masukan untuk penyempurnaan kurikulum dimasa yang akan datang.

1.5.3 Bagi Dinas Sosial

1. Sebagai media yang memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk melakukan pengaduan ke Dinas Sosial Kota Palembang
2. Memudahkan Pegawai untuk menanggapi masalah yang di adukan.
3. Agar informasi pengaduan masyarakat tentang bantuan dapat berkembang dan diketahui masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

Penulisan sistematis adalah urutan untuk menyelesaikan penelitian, riset, maupun karya tulis lainnya, hal ini dikarnakan supaya karya tulis yang dihasilkan bisa tersusun dan terurut. Dalam arti luas, sistematika penulisan dibagi menjadi 3 bagian, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan penguraian dari latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, manfaat, tujuan, dan aturan cara penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini memaparkan mengenai pembahasan yang menjadi landasan dalam membuat Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Dinas Sosial Palembang yang didapatkan dari berbagai literature.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini memnjelaskan tentang metode atau cara penelitian yang diterapkan oleh peneliti dalam mengumpulkan data dan mengembangkan sistem.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini membahas tentang hasil penelitian dari pengaduan masyarakat berbasis web pada Dinas Sosial Kota Palembang yang di peroleh dari teori-teori dan hasil penelitian terdahulu.

BAB V PENUTUP

Bab ini berisi keseluruhan yang telah dikerjakan dan Saran sebagai dasar pembaharuan sistem akan dibuat atau di update oleh peneliti selanjutnya

DAFTAR PUSTAKA

- [1] E. Y. Ningsih, "Sistem Informasi Pengaduan Online Pada Masyarakat Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Berbasis Web dan Android," no. 1, 2020.
- [2] Y. Firmansyah, R. Maulana, and N. Fatin, "Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website (Studi Kasus : Kelurahan Siantan Tengah, pontianak Utara)," vol. XIX, no. April, pp. 397–404, 2020.
- [3] L. Emalia and E. Ernawati, "Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Jasa Pembuatan Website Menggunakan Laravel," vol. 4, 2021.
- [4] W. Erawati, "Perancangan Sistem Informasi Penjualan Dengan Pendekatan Metode Waterfall," vol. 3, no. 1, pp. 1–8, 2019, doi: 10.30865/mib.v3i1.987.
- [5] G. S. Alam, "Rancang bangun sistem website pelayanan pengaduan masyarakat di kelurahan karamat berbasis mvc," 2020.
- [6] Y. Trimarsiah and M. Arafat, "Analisis Dan Perancangan Website Sebagai Sarana," *J. Ilm. Matrik*, vol. Vol. 19 No, pp. 1–10, 2017.
- [7] O. M. Febriani, "Rancang Bangun Sistem Monitoring Sirkulasi Obat Pada Pedagang Besar Farmasi (PBF) Di Kota Bandar Lampung Berbasis Web," *J. Darmajaya*, vol. 1, pp. 122–132, 2020.
- [8] N. Aini, S. A. Wicaksono, and I. Arwani, "Pembangunan Sistem Informasi Perpustakaan Berbasis Web menggunakan Metode Rapid Application Development (RAD) (Studi pada : SMK Negeri 11 Malang)," vol. 3, no. 9, pp. 8647–8655, 2019.
- [9] B. Rudianto, "Perancangan Sistem Informasi Rekam Medis Berbasis Web Pada Klinik Nurnaningsi Jakarta Timur Dengan Metode Waterfall," vol. 5, pp. 248–258, 2020.
- [10] F. F. D. Imaniawan, "Sistem Informasi Administrasi Kependudukan Berbasis Web Pada Desa Bogangin Sumpiuh," vol. 7, no. 3, pp. 1–9, 2017.
- [11] D. O. Pramana, "Aplikasi Penawaran Jasa Pada PT. Rapi Anugerah Lestari Berbasis Website," 2020.

- [12] K. Gautama, "Analisis Dan Perancangan Sistem Pendukung Keputusan Untuk Menentukan Prioritas Pengerjaan Aplikasi Menggunakan Metode Simple Additive Weighting," vol. 02, no. 01, pp. 1–23, 2021.
- [13] N. Iswanto, "Perancangan Sistem Dashboard Inventory Pada PT. Dinamika Anugerah Dengan Metode FIFO (First In First Out)," 2020.
- [14] A. D. Syafutra and U. D. Bengkulu, "Penilaian Kepuasan Pelanggan Dengan Aplikasi Survei Pada PDAM Kota Bengkulu," vol. 1, no. 1, pp. 16–21, 2021.
- [15] D. Susilo, "Sistem Informasi Data Pemeliharaan Umum Tingkat Desa," vol. 1, 2015.
- [16] Z. Ahmad, "Rancang Bangun Portal Pemasaran Produk Hasil Pertanian Dan Perkebunan Di Kelurahan Malino Berbasis Web," 2018.
- [17] E. T. Romadhon, "Aplikasi Sistem Pengarsipan Elektronik Pada CV Jaya Kontruksi," 2020.
- [18] E. W. Fridayanthie, "Rancang Bangun Sistem Informasi Permintaan ATK Berbasis Intranet (Studi Kasus: Kejaksaan Negeri Rangkasbitung)," vol. IV, no. 2, pp. 126–138, 2016.
- [19] R. Y. Eliani, "Implementasi Metode Analytical Hierarchy Process (AHP) Untuk Evaluasi Kinerja Pegawai Puskesmas Tunas Harapan," 2019.
- [20] R. Hidayat, "Aplikasi Penjualan Jam Tangan Secara Online," vol. III, no. 2, pp. 90–96, 2017.
- [21] M. I. Hanafri, A. Budiman, and N. A. Akbar, "Game Edukasi Tebak Gambar Bahasa Jawa Menggunakan Adobe Flash CS6 Berbasis Android," vol. 5, no. 2, pp. 50–53, 2015.
- [22] O. Irnawati, "Metode Rapid Application Development (RAD) pada Perancangan Website Inventory PT. SARANA ABADI MAKMUR BERSAMA (S.A.M.B) Jakarta," vol. 6, pp. 12–18, 2018.
- [23] U. Rahardja, "Penerapan Viewboard Informatif Pada Asosiasi Perguruan Tinggi Swasta Indonesia Dalam Era Industri 4 . 0," 2009.
- [24] M. Akbar, "Perancangan Sistem Informasi E-commerce Agribisnis Pertanian," 2020.

- [25] M. Dellarosawati, “Riset Teknologi Finansial untuk UMKM Dalam Menunjang Laporan Keuangan,” vol. 3, pp. 33–38, 2019.
- [26] Y. Heriyanto, “Perancangan Sistem Informasi Rental Mobil Berbasis Web Pada PT. APM RENT CAR,” vol. 2, no. 2, pp. 64–77, 2018.
- [27] A. W. Kurniawan, “Rancang Bnagun Sistem Informasi Layanan Pengaduan Pelanggan Peraturan Daerah Berbasis Web Pada SATPOL PP Kota Tangerang Selatan,” 2020.