

**PERANCANGAN SISTEM INFORMASI E-ADUAN LAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS WEBSITE DI
KELURAHAN KOTA TEGAL**



**Universitas
Harkat Negeri**

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Studi
Jenjang Program Diploma Tiga**

Oleh:

**Nama : Mega Azzahra Agustina
NIM : 23040109**

**PROGRAM STUDI D-3 TEKNIK KOMPUTER
SEKOLAH VOKASI UNIVERSITAS HARKAT
NEGERI
2026**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Mega Azzahra Agustina
NIM : 23040109
Jurusan/Program Studi : DIII Teknik Komputer
Jenis Karya : Tugas Akhir

Adalah mahasiswa Program Studi D-3 Teknik Komputer Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri, dengan ini saya menyatakan bahwa laporan Tugas Akhir Yang berjudul "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI E-ADUAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS WEBSITE DI KELURAHAN KOTA TEGAL" merupakan hasil pemikiran dan kerja sama sendiri secara orisinil dan saya susun secara mandiri dan tidak melanggar kode etika Hak Karya Cipta. Pada pelaporan Tugas Akhir ini juga bukan merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik tertentu di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau disebutkan dalam daftar Pustaka.

Apabila dikemudian hari ternyata Laporan Tugas Akhir ini terbukti melanggar kode etik karya cipta atau merupakan karya yang dikategorikan mengandung unsur plagiarisme, maka saya bersedia untuk melakukan penelitian baru dan Menyusun laporannya sebagai Laporan Tugas Akhir, sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan sesungguhnya.

Tegal, 3 September 2026



Mega Azzahra Agustina
NIM 22040089

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI TUGAS AKHIR UNTUK KEPERLUAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademika Universitas Harkat Negeri, Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Mega Azzahra Agustina
NIM : 23040109
Jurusan / Program Studi : DIII Teknik Komputer
Jenis Karya : Tugas Akhir

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Harkat Negeri **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas Tugas Akhir saya yang berjudul:

“PERANCANG SISTEM INFORMASI E-ADUAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS WEBSITE DI KELURAHAN KOTA TEGAL”.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Harkat Negeri berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Tugas Akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tegal

Pada Tanggal : 3 September 2026

Yang menyatakan



Mega Azzahra Agustina
NIM. 23040109

UNIVERSITAS HARKAT NEGERI	Kode/No	1
	Tanggal	1
FORMULIR LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	Revisi	1
	SEKOLAH VOKASI	

HALAMAN PERSETUJUAN TUGAS AKHIR (TA)

PERANCANGAN SISTEM INFORMASI E-ADUAN LAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS WEBSITE DI KELURAHAN KOTA TEGAL

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Melaksanakan Tugas Akhir

Oleh:

Nama : Mega Azzahra Agustina
NIM : 23040109

Tegal, 3 September 2026

Menyetujui

Pembimbing I

Pembimbing II



Lukmanul Khakim, S.Kom., M.Tr.T

NIPY. 08.017.343



Wildani Eko Nugroho, M.Kom

NIPY. 12.013.169

UNIVERSITAS HARKAT NEGERI	Kode/No :
	Tanggal :
FORMULIR LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	Revisi :
	SEKOLAH VOKASI

HALAMAN PENGESAHAN TUGAS AKHIR (TA)
PERANCANGAN SISTEM INFORMASI E-ADUAN LAYANAN
ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN BERBASIS WEBSITE DI
KELURAHAN KOTA TEGAL

Oleh :

Nama : Mega Azzahra Agustina
NIM : 23040109

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Tim Penguji dan diterima sebagai bagian
persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Teknik
Komputer pada Program Studi Diploma III Teknik Komputer, Universitas
Harkat Negeri.

Tim Penguji

Ketua Penguji : Rais, S.Pd, M.Kom
NIDN. 0614108501

()

Anggota Penguji I : Achmad Sutanto, S.Kom,
NIDN. 0618058902 M.Tr.T

()

Anggota Penguji II : Wildani Eko Nugroho, M.Kom
NIDN. 0617078204

()

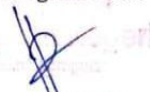
Tegal, 3 September 2026
Menyetujui

Sekolah Vokasi
Dekan


Universitas Harkat Negeri
Sekolah Vokasi

Dr. apt. Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc.
NIPY. 10.007.038

Program Studi Diploma III Teknik
Komputer
Ketua Program Studi


Universitas Harkat Negeri
Sekolah Vokasi

Arif Rakhman, S.E, S.Pd, M.Kom
NIPY. 05.016.291

HALAMAN MOTO

”Dan bersabarlah kamu,sesungguhnya janji Allah adalah benar”
(Qs.Ar-Rum:60)

”Bermimpilah setinggi langit,jika engkau jatuh kau akan jatuh diantara
bintang-bintang”
(Ir.Soekarno)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Tugas akhir ini di persembahkan kepada:

1. Allah SWT, karena atas kekuasaan dan karunia-nya yang telah memberikan kekuatan serta kesabaran kepada hamba untuk menyelesaikan tugas akhir ini tepat pada waktunya.
2. Bapak Sudirman Said, SE., M.B.A. Selaku Rektor Universitas Harkat Negeri Kota Tegal.
3. Bapak Dr. apt Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. Selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri.
4. Bapak Arif Rakhman S.Pd, M.Kom Selaku ketua Program Studi DIII Teknik Komputer Universitas Harkat Negeri Kota Tegal.
5. Bapak Lukmanul Khakim, S.Kom., M.Tr.T., IPP selaku dosen pembimbing I.
6. Bapak Wildani Eko Nugroho M.Kom selaku dosen pembimbing II.
7. Bapak Rosid Mustofa, S.Kom., M.Kom selaku pihak Disdukcapil Kota Tegal terimakasih karena sudah bersedia meluangkan waktu dan tenagannya.
8. Untuk Ibu tercinta, terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tiada batas, serta segala dukungan dan pengorbanan yang selalu diberikan kepada penulis. Terima kasih telah menjadi tempat penulis pulang, menguatkan di setiap keadaan, dan selalu percaya pada setiap langkah yang penulis tempuh. Segala pencapaian ini tidak lepas dari doa, kasih sayang, dan perjuangan Ibu. Terima kasih telah menjadi sosok yang selalu ada dalam setiap perjalanan penulis.
9. Untuk adikku tersayang, terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, memberikan semangat, keceriaan, dan dukungan di setiap proses yang penulis jalani. Kehadiranmu menjadi salah satu alasan bagi penulis untuk terus berusaha dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Semoga pencapaian ini dapat menjadi contoh dan motivasi untukmu dalam meraih cita-cita di masa depan.

10. Untuk cinta pertama dan panutanku, Almarhum Ayah Alwi tercinta yang telah menemani, menyayangi, dan membimbing kehidupan penulis selama sepuluh tahun pertama kehidupan penulis. Meski Ayah telah lebih dahulu pergi, kasih sayang, doa, dan setiap kenangan bersama Ayah akan selalu hidup di hati penulis. Di setiap langkah dan perjuangan penulis, sosok Ayah selalu menjadi alasan untuk terus kuat dan menyelesaikan apa yang telah dimulai. Gelar A.Md.T. yang berhasil penulis raih menjadi salah satu pencapaian yang dengan penuh cinta penulis persembahkan untuk Ayah. Semoga Ayah mendapatkan tempat terbaik di sisi-Nya dan dapat melihat dari sana bahwa penulis telah berusaha mewujudkan apa yang pernah menjadi harapan Ayah. Terima kasih telah menjadi cinta pertama dan panutan yang akan selalu hidup di hati penulis.
11. Sahabat sekaligus partner Tugas Akhir saya, Fitri, Siti, Chika, Eka, Mahmudah serta teman-teman kuliah seperjuangan saya. Terima kasih karena selalu ada memberikan motivasi dan dukungan sejak awal semester 1 hingga akhir perjalanan ini. Perjuangan ini terasa lebih ringan karena keberadaan kalian.

ABSTRAK

Pelayanan Administrasi Kependudukan (Adminduk) di 27 kelurahan Kota Tegal masih mengalami kendala dalam pengelolaan pengaduan masyarakat karena penyampaian aduan dilakukan melalui WhatsApp. Kondisi tersebut menyebabkan data pengaduan kurang tertata, sulit ditelusuri, serta kurang optimal dalam pemantauan dan penyusunan laporan. Penelitian ini bertujuan merancang dan membangun Sistem Informasi E-Aduan berbasis *website* yang dapat digunakan oleh petugas kelurahan dan admin Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) untuk mengelola pengaduan secara lebih terstruktur. Metode penelitian yang digunakan adalah Waterfall yang meliputi tahap analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, dan pengujian. Sistem dikembangkan menggunakan *framework* Laravel, bahasa pemrograman PHP, dan basis data MySQL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem mampu mendukung proses penyampaian aduan, pengelolaan status, pelacakan riwayat laporan, serta pencetakan laporan secara terstruktur. Hasil pengujian menggunakan metode *black box* menunjukkan bahwa seluruh fitur utama berjalan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan demikian, Sistem Informasi E-Aduan dapat membantu meningkatkan keteraturan pengelolaan pengaduan dan mendukung pemantauan pelayanan Administrasi Kependudukan secara lebih efektif.

Kata kunci: E-Aduan, Adminduk, *Website*, Laravel.

PRAKATA

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah SWT, Tuhan Yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang yang telah meilmpahkan segala rahmat, hidayah dan inayah-Nya hingga terselesaikannya laporan Tugas Akhir dengan judul “Perancangan Sistem Informasi E-Aduan Layanan Administrasi Kependudukan Berbasis Website di Kelurahan Kota Tegal”

Tugas Akhir merupakan suatu kewajiban yang harus dilaksanakan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dalam mencapai derajat Ahli Madya Komputer pada program studi D-3 Teknik Komputer Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri. Selama melaksanakan penelitian dan kemudian tersusun dalam laporan Tugas Akhir ini, banyak pihak yang telah memberikan bantuan, dukungan, dan bimbingan.

Pada Kesempatan ini, tidak lupa diucapkan terima kasih yang sebesar bersarnya kepada :

1. Bapak Sudirman Said, SE., M.B.A. Selaku Rektor Universitas Harkat Negeri Kota Tegal.
2. Bapak Dr. apt Heru Nurcahyo, S.Farm., M.Sc. Selaku Dekan Sekolah Vokasi Universitas Harkat Negeri.
3. Bapak Arif Rakhman S.Pd, M.Kom Selaku ketua Program Studi DIII Teknik Komputer Universitas Harkat Negeri Kota Tegal.
4. Bapak Lukmanul Khakim, S.Kom., M.Tr.T., IPP selaku dosen pembimbing I.
5. Bapak Wildani Eko Nugroho M.Kom selaku dosen pembimbing II.
6. Serta Ibu dan Adik saya yang sangat saya sayangi, Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tiada batas, serta dukungan luar biasa.

Semoga laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan sumbangan untuk pengembangan ilmu pengetahuan dan teknologi.

Tegal, 3 September 2026

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN MOTO	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
ABSTRAK	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	5
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan dan Manfaat.....	7
1.5 Sistematika Penulisan Laporan	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terkait	11
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 Sistem.....	13
2.2.2 Informasi	13
2.2.3 Sistem Informasi.....	14
2.2.4 Pelayanan Administratif.....	14
2.2.5 Layanan Pengaduan.....	14
2.2.6 Website.....	15
2.2.7 Visual Studio Code.....	15
2.2.8 Framework Laravel.....	16
2.2.9 PHP	17
2.2.10 MySQL.....	18
2.2.11 CSS.....	18
2.2.12 Bootstrap.....	19

2.2.13	Laragon	20
2.2.14	Unified Modeling Language UML.....	21
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		28
3.1	Prosedur Penelitian	28
3.1.1	Perencanaan sistem.....	29
3.1.2	Analisis kebutuhan sistem	29
3.1.3	Perancangan sistem.....	30
3.1.4	Implementasi.....	30
3.1.5	Pengujian	31
3.1.6	Pemeliharaan.....	31
3.2	Metode Pengumpulan Data	31
3.2.1	Observasi	31
3.2.2	Wawancara.....	32
3.3	Tempat dan Waktu Penelitian.....	33
3.3.1	Tempat.....	33
3.3.2	Waktu.....	34
BAB IV ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....		35
4.1.	Analisa Pemasalahan.....	35
4.2.	Analisa Kebutuhan Sistem.....	36
4.2.1	Kebutuhan <i>Hardware</i>	36
4.2.2	Analisa Kebutuhan <i>Software</i>	36
4.3.	Perancangan Sistem.....	37
4.3.1.	<i>Usecase</i> Diagram	37
4.3.2.	Activity Diagram.....	40
4.3.3.	Sequence Diagram.....	51
4.2.3	Class Diagram	67
4.4.	Perancangan Database	68
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN.....		76
5.1.	Implementasi Sistem	76
5.2	Hasil Pengujian	86
5.3	Simpulan Hasil Pengujian.....	92
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....		94

6.1. Simpulan	94
6.2. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA	96
LAMPIRAN.....	99

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2. 1 Logo Visual Studio Code [21]	16
Gambar 2. 2 Logo Laravel [24].....	17
Gambar 2. 3 Logo PHP [21]	17
Gambar 2. 4 Logo MySQL [24].....	18
Gambar 2. 5 Logo CSS [26].....	19
Gambar 2. 6 Logo Laragon [28]	21
Gambar 3. 1 Alur Metode Waterfall [31]	28
Gambar 3. 2 Wawancara pada Disdukcapil Kota Tegal	33
Gambar 4. 1 Use Case Diagram.....	39
Gambar 4. 2 Activity Diagram Login Admin dan Petugas Kelurahan	41
Gambar 4. 3 Activity Diagram Admin Melihat semua Data Pengaduan.....	42
Gambar 4. 4 Activity Diagram Manajemen Data Pengaduan.....	43
Gambar 4. 6 Activity Diagram Cetak Lapaoran Admin	45
Gambar 4. 7 Activity Diagram Petugas Kelurahan Membuat Aduan.....	46
Gambar 4. 8 Activity Diagram Petugas Kelurahan Melihat dan Edit data Adua	47
Gambar 4. 9 Activity Diagram Melihat Halaman Balasan	48
Gambar 4. 10 Activity Diagram Mengecek Berdasarkan Kode Aduan.....	49
Gambar 4. 11 Activity Diagram Cetak Laporan Petugas Kelurahan	50
Gambar 4. 12 Activity Diagram Logout Admin Dan Petugas Kelurahan	51
Gambar 4. 13 Sequence Diagram Login Admin dan Petugas Kelurahan	52
Gambar 4. 14 Sequence Melihat Data Aduan Admin.....	53
Gambar 4. 15 Sequence Diagram Manajemen Data Aduan Admin	54
Gambar 4. 16 Sequence Diagram Tambah User	55
Gambar 4. 17 Sequence Diagram Edit User	56
Gambar 4. 18 Sequence Diagram Hapus User.....	57
Gambar 4. 19 Sequence Diagram Cetak Laporan Admin.....	58
Gambar 4. 20 Sequence Diagram Logout Admin	59
Gambar 4. 21 Sequence Diagram Login Petugas Kelurahan	60
Gambar 4. 22 Sequence Diagram Petugas Kelurahan Membuat Aduan.....	61
Gambar 4. 23 Sequenc Diagram Petugas Kelurahan Melihat Aduan	62
Gambar 4. 24 Sequenc Diagram Petugas Kelurahan Edit Data Aduan	63
Gambar 4. 25 Sequence Diagram Petugas Kelurahan Melihat balasan	64
Gambar 4. 26 Sequence Diagram Petugas Kelurahan Mengecek dengan Kode	65
Gambar 4. 27 Sequence Diagram Cetak Laporan Petugas Kelurahan.....	66
Gambar 4. 28 Sequence Diagram Logout Petugas Kelurahan	67
Gambar 4. 29 Class Diagram	68
Gambar 4. 30 Desain Tampilan Login.....	71
Gambar 4. 31 Desain dashboard Admin	71

Gambar 4. 32 Desain Manajemen Data Pengaduan.....	72
Gambar 4. 33 Desain Tambah User	72
Gambar 4. 34 Desain Melihat Laporan Pengaduan	73
Gambar 4. 35 Desain Dashboard kelurahan.....	73
Gambar 4. 36 Desain Petuga Kelurahan Membuat Aduan	74
Gambar 4. 37 Desain Data Aduan Petugas Kelurahan	74
Gambar 4. 38 Desain Balasan Admin	75
Gambar 4. 39 Desain Laporan Admin	75
Gambar 5. 1 Halaman Utama.....	77
Gambar 5. 2 Halaman Login.....	77
Gambar 5. 3 Halaman Dashboard Admin.....	78
Gambar 5. 4 Halaman Manajemen Data Pengaduan	79
Gambar 5. 5 Halaman Manajemen Peran dan Hak Akses	79
Gambar 5. 6 Halaman Melihat Laporan Pengaduan	80
Gambar 5. 7 Halaman Hasil Laporan PDF	81
Gambar 5. 8 Halaman Dashboard kelurahan	82
Gambar 5. 9 Halaman Cek dengan Kode Aduan	82
Gambar 5. 10 Halaman Membuat Aduan	83
Gambar 5. 11 Halaman Melihat Data Aduan.....	84
Gambar 5. 12 Halaman Melihat Balasan Admin	85
Gambar 5. 13 Halaman Melihat Laporan.....	85

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2. 1 Use Case Diagram.....	22
Tabel 2. 2 Activity Diagram.....	24
Tabel 2. 3 Sequence Diagram	25
Tabel 2. 4 Class Diagram	26
Tabel 4. 1 Identifikasi Aktor	37
Tabel 4. 2 Identifikasi Use Case	38
Tabel 4. 3 Struktur Tabel Users	68
Tabel 4. 4 Struktur Tabel Level	69
Tabel 4. 5 Struktur Tabel Complaint.....	69
Tabel 4. 6 Struktur Tabel Response	70
Tabel 5. 1 Hasil Pengujian Form Login	86
Tabel 5. 2 Hasil Pengujian Halaman Dashboard	87
Tabel 5. 3 Hasil Pengujian Membuat Aduan	87
Tabel 5. 4 Hasil Pengujian Melihat dan Mengedit Data Aduan	88
Tabel 5. 5 Hasil Pengujian Cek Kode Aduan	89
Tabel 5. 6 Hasil Pengujian Tanggapan Admin	89
Tabel 5. 7 Hasil Pengujian Tambah, Edit, Hapus User.....	90
Tabel 5. 9 Hasil Pengujian Melihat dan Mencetak Laporan.....	91
Tabel 5. 10 Hasil Pengujian Logout.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Surat Kesediaan Membimbing Pembimbing I	A-1
Lampiran 2 Surat Kesediaan Membimbing Pembimbing II	A-2
Lampiran 3 Surat Izin Observasi	B-1
Lampiran 4 Dokumentasi Observasi	C-1
Lampiran 5 Bimbingan Laporan Pembimbing I	D-1
Lampiran 6 Bimbingan Laporan Pembimbing II	E-1
Lampiran 7 Hasil Wawancara	F-1