

**RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MADIUN BERBASIS WEBSITE**

SKRIPSI



OLEH:

BRYAN MALVINO STIYO ADJIE PRADANA
NIM.2205101077

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

**RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MADIUN BERBASIS WEBSITE**

SKRIPSI

OLEH:

BRYAN MALVINO STIYO ADJIE PRADANA
NIM.2205101077

**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS PGRI MADIUN**

2026

**RANCANG BANGUN SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT
DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KOTA MADIUN BERBASIS WEBSITE**

SKRIPSI

Diajukan Kepada Universitas PGRI Madiun untuk memenuhi Salah Satu
Persyaratan dalam Menyelesaikan Program Sarjana Strata 1 Teknik Informatika

OLEH:

BRYAN MALVINO STIYO ADJIE PRADANA
NIM.2205101077

PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA

FAKULTAS TEKNIK

UNIVERSITAS PGRI MADIUN

2026

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING

Skripsi oleh Bryan Malvino Stiyo Adjie Pradana telah diperiksa dan disetujui
untuk diuji.

Madiun, 6 Juli 2026

Pembimbing I,



Sekreningsih Nita, S.Kom., M.T
NIDN. 0702086802

Madiun, 6 Juli 2026

Pembimbing II,



Yessi Yunita Sari, S.Kom., M.Cs
NIDN. 0703069204

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI

Skripsi oleh Bryan Malvino Stiyo Adjie Pradana telah dipertahankan di depan
dosen penguji pada Selasa 21 Juli 2026

Tim Penguji



Sekreningsih Nita, S.kom., M.T
NIDN.0702086802

Penguji I



Yessi Yunitasari, S.Kom., M.Cs.
NIDN.0703069204

Penguji II



Alim Citra Arta Bima, S.Pd., M.Kom.
NIDN.0725129002

Penguji III

Mengetahui,



Dekan Fakultas Teknik

Rofiah Hidayati, S.T., M.Pd

NIDN.0706108202

Menyetujui,



Kaprodip Teknik Informatika

Yoga Pristha Yuda, S.Kom., M.Kom

NIDN.0722089002

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI

Yang bertanda-tangan di bawah ini:

Nama : Bryan Malvino Stiyo Adjie Pradana
Nim : 2205101077
Program Studi : Teknik Informatika
Fakultas : Teknik

Menyatakan dengan sebenarnya, bahwa skripsi yang saya tulis dengan judul "Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun Berbasis Website" ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan atau pikir orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini plagiat, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Madiun, 6 Juli 2026

Yang membuat pernyataan,



BRYAN MALVINO S.A.P

NPM.2205101077

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala puji Syukur kepada Allah SWT dan atas dukungan dan doa dari orang tercinta, akhirnya Skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu. Oleh karena itu, dengan rasa bangga dan Bahagia saya ucapkan rasa syukur dan terima kasih kepada:

1. Allah SWT, karena atas izin dan karunia-Nya maka skripsi ini dapat dibuat dan selesai pada waktunya.
2. Bapak dan Ibu, atas segala doa, kasih sayang, dan dukungan yang tidak pernah putus, menjadi semangat dalam setiap langkah penulis
3. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Teknik Informatika Universitas PGRI Madiun, yang telah membimbing dan memberikan ilmu serta arahan selama masa perkuliahan hingga proses penyusunan skripsi ini.
4. Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun, yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian

MOTTO

lā ilāha illā anta subḥānaka innī kuntu minaz-ẓālimīn

-Doa Nabi Yunus-

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpah segala rahmat, taufik, serta hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun”.

Penulisan Skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Komputer pada Progra Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun. Penelitian ini dapat terlaksana dengan baik berkat bantuan, bimbingan, serta kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan penelitian ini, yaitu:

1. Bapak Dr. H. Supri Wahyudi Utomo, M.Pd. Selaku Rektor Universitas PGRI Madiun.
2. Ibu Nasrul Rofiah Hidayati, S.T., M.Pd selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas PGRI Madiun.
3. Bapak Yoga Prisma Yuda, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika.
4. Ibu Sekreningsih Nita, S.Kom., M.T selaku Dosen Pembimbing 1.
5. Ibu Yessi YunitaSari, S.Kom., M.Cs selaku Dosen Pembimbing 2.
6. Kedua orang tua yang telah memberikan motivasi dan do’a selama penelitian dan penulisan skripsi.

7. Bapak Agus Triono, S.Sos selaku Kepala Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Madiun yang telah mengizinkan saya untuk melakukan di instansi tersebut.

Penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam penulisan skripsi ini. Oleh sebab itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan untuk memperbaiki laporan ini. Semoga Skripsi ini dapat menambah wawasan dan bermanfaat bagi seluruh pihak yang memerlukannya.

Madiun, 6 Juli 2026

Penulis

Bryan Malvino S.A.P

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL DEPAN.....	ii
HALAMAN JUDUL.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PENGUJI.....	v
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH SKRIPSI.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
MOTTO.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GAMBAR	xv
ABSTRAK	xvii
ABSTRACT.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pembatasan Masalah	2
C. Perumusan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian.....	3
E. Kegunaan Penelitian.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
A. Kajian Teoritis	5
B. Kajian Empiris	28
C. Kerangka Berpikir	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	33
A. Tempat dan Waktu Penelitian	33
B. Metode Pengembangan Sistem.....	33
C. Rancangan Penelitian.....	36
D. Teknik Pengembangan Sistem.....	38
BAB IV HASIL & PEMBAHASAN.....	41

A. Analisis Sistem	41
B. Perancangan Sistem	48
C. Implementasi Sistem	89
D. Pengujian Sistem	96
BAB V PENUTUP.....	116
A. Kesimpulan	114
B. Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol Use Case Diagram	15
Tabel 2.2 Simbol-simbol Activity Diagram	17
Tabel 2.3 Komponen Sequence Diagram	18
Tabel 2.4 Komponen Class Diagram	20
Tabel 2.5 Simbol flowchart	23
Tabel 3.1 Tahapan Penelitian	33
Tabel 4.1 Kebutuhan Non Fungsional	48
Tabel 4.2 Skenario Use Case Login Admin	49
Tabel 4.3 Skenario Use Case Dashboard Admin	50
Tabel 4.4 Skenario Use Case Edit Status	50
Tabel 4.5 Skenario Use Case Grafik	51
Tabel 4.6 Skenario Use Case Cetak Excel	52
Tabel 4.7 Skenario Use Case Cetak PDF	52
Tabel 4.8 Skenario Use Case Login User	53
Tabel 4.9 Skenario Use Case Beranda	54
Tabel 4.10 Skenario Use Case Profil Dinas	54
Tabel 4.11 Skenario Use Case Layanan	55
Tabel 4.12 Skenario Use Case Maps	55
Tabel 4.13 Skenario Use Case Formulir Pengaduan.....	56
Tabel 4.14 Skenario Use Case Status Pengaduan	56
Tabel 4.15 Skenario Use Case Terima Kasih	56
Tabel 4.16 Skenario Alur Use Case Cetak Bukti Pengaduan.....	57
Tabel 4.17 Skenario Alur Use Case Cetak Berkas Hasil.....	58
Tabel 4.18 Tabel User	80
Tabel 4.19 Tabel Admin	80
Tabel 4.20 Tabel Pengaduan	80
Tabel 4.21 Pengujian Sistem Login User	97
Tabel 4.22 Pengujian Sistem Registrasi Akun	98
Tabel 4.23 Pengujian Sistem Beranda.....	99
Tabel 4.24 Pengujian Sistem Profil Dinas.....	100
Tabel 4.25 Pengujian Sistem Layanan	100
Tabel 4.26 Pengujian Sistem Maps	101
Tabel 4.27 Pengujian Sistem Formulir Pengaduan	101
Tabel 4.28 Pengujian Sistem Status Pengaduan.....	103
Tabel 4.29 Pengujian Sistem Login Admin.....	103
Tabel 4.30 Pengujian Sistem Dashboard Admin.....	104
Tabel 4.31 Pengujian Sistem Edit Status.....	105
Tabel 4.32 Pengujian Sistem Cetak Laporan	105
Tabel 4.33 Tabel Pengujian Sistem Ganti Password.....	106

Tabel 4.34 Hasil Pengujian Black Box Testing.....	107
Tabel 4.35 Kuesioner Tabel Pengujian SUS	109
Tabel 4.36 Skala Jawaban	110
Tabel 4.37 Daftar Nilai Responden.....	110
Tabel 4.38 Perhitungan SUS Setiap Responden	112
Tabel 4.39 Kategori Penilaian	113

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Metode Black Box Testing	27
Gambar 2.2 Kerangka Berpikir	32
Gambar 3.1 Metode Waterfall	34
Gambar 3.2 Flowchart Rancangan Penelitian	36
Gambar 4.1 Alur Langkah Sistem Lama	42
Gambar 4.2 Flowchart Sistem Baru User (Masyarakat)	43
Gambar 4.3 Flowchart Sistem Baru Admin	44
Gambar 4.4 Use Case Diagram User & Admin	49
Gambar 4.5 Activity Diagram Login Admin	59
Gambar 4.6 Activity Diagram Dashboard Admin.....	60
Gambar 4.7 Activity Diagram Edit Status	61
Gambar 4.8 Activity Diagram Login User	62
Gambar 4.9 Activity Diagram Beranda	63
Gambar 4.10 Activity Diagram Profil Dinas.....	64
Gambar 4.11 Activity Diagram Layanan	65
Gambar 4.12 Activity Diagram Maps	66
Gambar 4.13 Activity Diagram Formulir Pengaduan	67
Gambar 4.14 Activity Diagram Status Pengaduan.....	68
Gambar 4.15 Sequence Diagram Login Admin	70
Gambar 4.16 Sequence Diagram Dashboard Admin	71
Gambar 4.17 Sequence Diagram Edit Status	72
Gambar 4.18 Sequence Diagram Login User	73
Gambar 4.19 Sequence Diagram Beranda	74
Gambar 4.20 Sequence Diagram Profil Dinas	75
Gambar 4.21 Sequence Diagram Layanan	76
Gambar 4.22 Sequence Diagram Maps	77
Gambar 4.23 Sequence Diagram Formulir Pengaduan.....	78
Gambar 4.24 Sequence Diagram Status Pengaduan	79
Gambar 4.25 Diagram Class	79
Gambar 4.26 Desain Interface Login Admin	83
Gambar 4.27 Desain Interface Dashboard Admin	83
Gambar 4.28 Desain Interface Edit Status	84
Gambar 4.29 Desain Interface Login User	85
Gambar 4.30 Desain Interface Beranda	85
Gambar 4.31 Desain Interface Profil Dinas	86
Gambar 4.32 Desain Interface Layanan	87
Gambar 4.34 Desain Interface Formulir Pengaduan.....	88
Gambar 4.35 Desain Interface Status Pengaduan	89
Gambar 4.36 Implementasi Login Admin	90

Gambar 4.37 Implementasi Dashboard Admin	90
Gambar 4.38 Implementasi Edit Status Pengaduan	91
Gambar 4.39 Implementasi Cetak Laporan	91
Gambar 4.40 Implementasi Login User	92
Gambar 4.41 Implementasi Beranda.....	93
Gambar 4.42 Implementasi Profil Dinas.....	93
Gambar 4.43 Implementasi Layanan	94
Gambar 4.44 Implementasi Maps	95
Gambar 4.45 Implementasi Formulir Pengaduan	96
Gambar 4.46 Implementasi Status Pengaduan.....	96