



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

**PENGEMBANGAN SISTEM PELAYANAN INFORMASI DAN PENGADUAN
MASYARAKAT PADA UNIT LAYANAN TERPADU KEMENTERIAN
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN**

UNIVERSITAS
MOCHAMAD FADLY SYAH
41814120126
MERCU BUANA

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2016

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

NIM : 41814120126

Nama : Mochamad Fadly Syah

Judul Tugas Akhir : Pengembangan Sistem Pelayanan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat pada Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

Menyatakan bahwa Laporan Tugas Akhir saya adalah hasil karya sendiri dan bukan plagiat. Apabila ternyata ditemukan didalam laporan Tugas Akhir saya terdapat unsur plagiat, maka saya siap untuk mendapatkan sanksi akademik yang terkait dengan hal tersebut.

Jakarta, 31 Desember 2016


Mochamad Fadly Syah

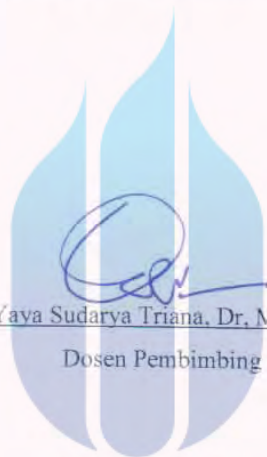


UNIVERSITAS
MERCU BUANA


LEMBAR PENGESAHAN

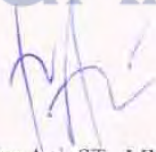
NIM : 41814120126
Nama : Mochamad Fadly Syah
Judul Tugas Akhir : Pengembangan Sistem Pelayanan Informasi Dan Pengaduan Masyarakat pada
Unit Layanan Terpadu Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan

TUGAS AKHIR INI TELAH DIPERIKSA DAN DISIDANGKAN
Jakarta, 05 Januari 2017



MENGETAHUI,
UNIVERSITAS
MERCU BUANA


Inge Handayani, M.Ak, MMSI
Koord. Tugas Akhir Sistem Informasi


Nur Ani, ST., MMSI
KaProdi Sistem Informasi

ABSTRAK

Tugas akhir ini bertujuan untuk mengembangkan sebuah sistem informasi berbasis web untuk mengelola data P2M Fakultas Sistem Informasi. Proses pengembangan sistem secara garis besar terdiri dari empat tahap, yaitu: 1. Permasalahan, 2. Solusi - Metode, 3. Pembahasan - Hasil, 4. Kesimpulan. Alat bantu yang digunakan dalam pengembangan sistem ini diantaranya adalah: *richpictures* untuk menggambarkan sistem, *causeandeffect diagram* untuk menganalisis permasalahan sistem, *usecase diagram* untuk menggambarkan kebutuhan sistem, UML dan skema basisdata untuk pemodelan basisdata, dan PHP, MySQL. Hasil dari tugas akhir ini adalah sebuah sistem informasi berbasis web yang memiliki tiga fungsi utama, yaitu: melayani proses input data, proses pengolahan data, dan proses Pengaduan Masyarakat Pada Unit Layanan Terpadu di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Katakunci: Pelaporan, Tiketing, PHP, MySQL

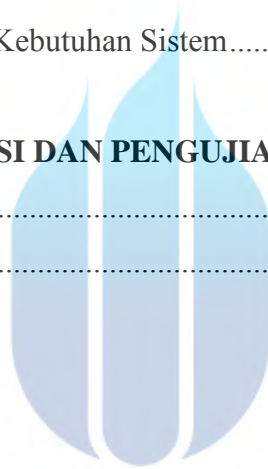
1. Permasalahan
2. Solusi/Metode
3. Pembahasan/Hasil
4. Kesimpulan

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR ISI

	Halaman
Lembar Judul Proposal Tugas Akhir	i
Lembar Persetujuan	ii
Abstraksi	iii
Daftar isi.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	2
1.3. Pembatasan Masalah	3
1.4. Tujuan Penelitian	3
1.5. Metodologi Penelitian.....	3
1.6. Sistematika Penulisan.....	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA	6
2.1. HelpDesk	6
2.1.1 Pengertian HelpDesk.....	6
2.1.1 Pemanfaatan HelpDesk.....	6
2.2. Pengertian <i>CRM</i>	7
2.3. Web Development Life Cycle.....	10
2.4. Tools.....	12

BAB III	ANALISIS DAN PERANCANGAN	27
	3.1. Analisa sistem	27
	3.2. Perancangan Sistem	27
	3.3. Perancangan Tampilan	34
	3.4. Struktur Database	37
BAB IV	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	38
	4.1. Implementasi Sistem	38
	4.2. Spesifikasi Kebutuhan Sistem.....	41
BAB V	IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM.....	43
	5.1 Kesimpulan.....	43
	5.2 Saran.....	43



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat dan karuniaNya, Sub Bagian Layanan Satuan Pendidikan, Bagian Unit Layanan Terpadu, Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat dapat melaksanakan kegiatan “Penyelesaian Pengaduan/Laporan Masyarakat melalui Portal LAPOR” dengan baik sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

Pelaksanaan kegiatan ini dilakukan sebagai bentuk upaya Biro Komunikasi dan Layanan Masyarakat, khususnya Unit Layanan Terpadu sebagai koordinator dalam pengelolaan aplikasi LAPOR berdasarkan arahan dari Sekretaris Jenderal Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Berkenaan dengan hal tersebut Unit Layanan Terpadu bertugas untuk mengkoordinasikan dan merespon laporan yang terdapat pada Aplikasi LAPOR dengan unit utama di Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan.

Seiring dengan upaya koordinasi dengan unit utama Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan, Unit Layanan Terpadu menyelenggarakan kegiatan “Penyelesaian Pengaduan/Laporan Masyarakat melalui Portal LAPOR” dalam rangka penyelesaian pengaduan/laporan dan masyarakat yang terdapat dalam portal LAPOR.

Penyelesaian pengaduan/laporan masyarakat pada portal LAPOR ini dilaksanakan agar pengaduan/laporan dari masyarakat yang belum direspon sejak tahun 2013 dapat segera diselesaikan, sehingga pelayanan prima Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan dapat terwujud serta terciptanya citra yang baik.

Sebagai salah satu bentuk pertanggungjawaban dari kegiatan tersebut, maka disusun laporan pelaksanaan kegiatan “Penyelesaian Pengaduan/Laporan Masyarakat melalui Portal LAPOR”, sekaligus sebagai bahan evaluasi dan masukan dalam pelayanan terutama pelayanan masyarakat.