

TUGAS AKHIR
SKEMA PROYEK PERANGKAT LUNAK/KERAS
IMPLEMENTASI SISTEM TICKETING PENGADUAN BERBASIS WEB
DI DIREKTORAT JENDRAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL



MAULANA LATIFNABIL
215410059
PROGRAM STUDI INFORMATIKA
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA
2025

TUGAS AKHIR
SKEMA PERANGKAT LUNAK/KERAS
IMPLEMENTASI SISTEM TICKETING PENGADUAN BERBASIS WEB
DI DIREKTORAT JENDRAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN
SIPIL MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada

Program Sarjana

Program Studi Informatika

Fakultas Teknologi Informasi

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta

Disusun Oleh:

MAULANA LATIFNABIL

215410059

PROGRAM STUDI INFORMATIKA
PROGRAM SARJANA
FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS TEKNOLOGI DIGITAL INDONESIA
YOGYAKARTA

2025

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Implementasi Sistem Ticketing Pengaduan Berbasis Web
Di Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Menggunakan Framework Laravel

Nama : Maulana Latifnabil

NIM : 215410059

Program Studi : Informatika

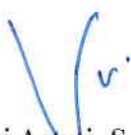
Jenjang : Sarjana

Semester : Ganjil (2024/2025)

Telah diperiksa dan disetujui untuk diujikan
di hadapan Dewan Penguji Tugas Akhir

Yogyakarta, 19 Februari 2025

Mengetahui
Dosen Pembimbing


Femi Dwi Astuti, S.Kom., M.Cs
NPP : 091159

HALAMAN PENGESAHAN

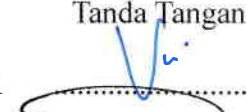
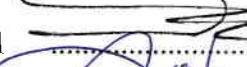

IMPLEMENTASI SISTEM TICKETING PENGADUAN BERBASIS WEB DI DIREKTORAT JENDRAL KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIIL MENGGUNAKAN FRAMEWORK LARAVEL

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji dan dinyatakan diterima untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh Gelar Sarjana Komputer Program Studi Informatika

Universitas Teknologi Digital Indonesia

Yogyakarta,19. Februari..... 2025

Mengesahkan

Dewan Penguji	NIDN	Tanda Tangan
1. Femi Dwi Astuti, S.Kom., M.Cs	0516088701	
2. Badiyanto, S.Kom., M.Kom.	0507108401	
3. Y. Yohakim Marwanta, S.Kom., M.Cs.	0026108101	

Mengetahui

Ketua Program Studi Informatika



Dini Fakta Sari, S.T., MT.
NIDN: 0507108401

PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar Sarjana Komputer di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara sah diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 19 Februari 2025



Maulana Latifnabil

NIM : 215410059

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur dan berkat, rahmat, serta kasih karunia Allah SWT dan dengan doa, kebaikan, serta dukungan orang-orang di sekitar sehingga penulis dapat menuntaskan tugas akhir ini. Oleh sebab itu tugas akhir ini penulis persembahkan kepada:

1. Ibu tercinta, yang selalu memberikan kasih sayang, dukungan dan doa yang tiada henti. Meski di tengah kondisi yang kurang sehat, Ibu tetap menjadi sumber semangat dan inspirasi dalam setiap langkah saya berjalan.
2. Almarhum Bapak, yang meskipun telah tiada, namun ajaran, nasihat, dan semangat hidupnya senantiasa menjadi pedoman dalam menjalani kehidupan ini.
3. Kakak-kakakku tersayang, yang selalu memberikan dukungan moral, motivasi, dan cinta dalam setiap kesempatan, serta tak pernah lelah memberi semangat di masa-masa sulit.
4. Dosen pembimbing dan seluruh pengajar, yang telah memberikan bimbingan, ilmu, serta dukungan akademis yang sangat berarti selama proses penyusunan tugas akhir ini.
5. Rekan-rekan seperjuangan, yang senantiasa memberikan dukungan, motivasi, dan kerja sama selama masa studi, serta menjadi teman diskusi penulis dalam berbagai tantangan akademis.
6. Teman-teman HIMAFORKA dan PLN ICON PLUS yang telah membuat banyak cerita, pengalaman yang menarik dan teman terbaik bagi penulis semasa perkuliahan, terimakasih banyak teman-teman. See you on top.

7. Semua pihak yang telah berkontribusi yang tidak dapat disebut satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih, semoga Allah membalas kebaikan kalian semua.

MOTTO

"Pokoknya semua anakku harus menjadi sarjana semua"

-Almarhum Bapak-

Percayalah dimana harimu merasa berhasil, disitulah doa ibumu sudah mampu menembus langit.

"Tugas kita bukanlah untuk berhasil, tugas kita adalah untuk mencoba karena didalam mencoba itulah kita menemukan kesempatan untuk berhasil"

-Buya Hamka-

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul "Implementasi Sistem Ticketing Pengaduan Berbasis Web Di Direktorat Jendral Kependudukan dan Pencatatan Sipil Menggunakan Framework Laravel". Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Informatika, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Teknologi Digital Indonesia.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terselesaikan tanpa bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Ibu Sri Redjeki, S.Si., M.Kom., Ph.D. selaku Rektor Universitas Teknologi Digital Indonesia.
2. Bapak Dr. Bambang Purnomosidi DP, S. E. Akt., S. Kom., MMSI. Selaku Dekan Fakultas Teknologi Informasi.
3. Ibu Dini Fakta Sari, S.T., M.T., selaku Ketua Program Studi Informatika di Universitas Teknologi Digital Indonesia.
4. Ibu Femi Dwi Astuti, S.Kom., M.Cs selaku dosen pembimbing yang telah dengan sabar memberikan bimbingan, arahan, serta dukungan dari awal hingga selesainya skripsi ini.

5. Keluarga, serta teman – teman semuanya yang selalu menemani dimasa perkuliahan saya, yang senantiasa mendoakan, serta memotivasisaya dalam menyelesaikan naskah skripsi ini.
6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen serta Staff Karyawan Universitas Teknologi Digital Indonesia.
7. Semua pihak yang telah membantu dan tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa Tugas akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan di masa yang akan datang. Semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca, serta memberikan kontribusi yang positif bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung, dan semoga Tuhan Yang Maha Esa senantiasa memberikan rahmat dan keberkahan kepada kita semua.

Yogyakarta, 2025

Maulana Latifnabil

NIM : 215410059

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
MOTTO	vii
PRAKATA	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
INTISARI	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Waktu Pelaksanaan	3
1.3. Tujuan	4
1.4. Manfaat	5
BAB II PROFIL INSTANSI	7
2.1. Struktur Organisasi	7
2.2. Visi Misi	8
2.3. Lingkup Pekerjaan	9
2.4. Deskripsi Pekerjaan	10
BAB III DESKRIPSI PRODUK	12
3.1. Analisis Kebutuhan	12
3.2. Perancangan Sistem	17
3.3. Implementasi	27
3.4. Uji Coba Sistem	56
BAB IV PENUTUP	59
4.1. Kesimpulan	59
4.2. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Struktur Organisasi.....	7
Gambar 3.1. ORM One To Many.....	18
Gambar 3.2. ORM One To Many (Inverse) / Belongs To.....	19
Gambar 3.3. Desain Arsitektur Sistem.....	20
Gambar 3.4. Flowchart Sistem Ticketing Pengaduan.....	22
Gambar 3.5. Project Communication.....	24
Gambar 3.6. Model Ticket.php.....	28
Gambar 3.7. Model User.php.....	29
Gambar 3.8. Model HistoryTicket.php.....	30
Gambar 3.9. Model ActivityLog.php.....	32
Gambar 3.10. Model Attendance.php.....	33
Gambar 3.11. Model Category.php.....	33
Gambar 3.12. Model CityOrRegency.php.....	34
Gambar 3.13. Model Comment.php.....	34
Gambar 3.14. Model Priority.php.....	35
Gambar 3.15. Model Province.php.....	35
Gambar 3.16. Model RequestAssignment.php.....	36
Gambar 3.17. Model Status.php.....	37
Gambar 3.18. newTicket(Request \$request).....	38
Gambar 3.19. Fungsi create().....	39
Gambar 3.20. Fungsi store().....	40
Gambar 3.21. send_ticket(Request \$request, \$id).....	42
Gambar 3.22. getTicketChartData(Request \$request).....	43
Gambar 3.23. dashboard/helpdesk/ticket/new_ticket.blade.php.....	44
Gambar 3.24. dashboard/helpdesk/ticket/create.blade.php.....	45
Gambar 3.25. Data untuk Tiket Perbulan (Grafik Harian).....	48
Gambar 3.26. Halaman Login.....	48
Gambar 3.27. Halaman Dashboard.....	49
Gambar 3.28. Halaman Dashboard.....	50
Gambar 3.29. Tambah Tiket.....	51
Gambar 3.30. Tambah Tiket Success.....	52
Gambar 3.31. Detail Tiket.....	52
Gambar 3.32. Detail Tiket.....	53
Gambar 3.33. Semua Tiket.....	53
Gambar 3.34. Dashboard Tiket Perbulan.....	54
Gambar 3.35. Laporan Tiket.....	55
Gambar 3.36. Laporan Tiket.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Uji Coba Sistem	56
----------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Tabel Log Activity	62
Lampiran 2. Surat Keterangan Sebagai Anggota Tim Proyek	64
Lampiran 3. Dokumentasi Kegiatan	65
Lampiran 4. Feedback/Evaluasi Kerja dari Supervisor.....	66
Lampiran 5. Penilaian Project Instansi/Perusahaan	67
Lampiran 6. Relasi Tabel	68
Lampiran 7. Kriteria Kelulusan Ujian Tugas Akhir.....	69
Lampiran 8. Catatan Pendadaran	70
Lampiran 9. Keputusan Hasil Ujian Pendadaran	71
Lampiran 10. Bukti Persetujuan Dosen Pembimbing dan Penguji	72
Lampiran 11. Surat Keterangan Persetujuan Publikasi Naskah Tugas Akhir	73

INTISARI

Pengelolaan pengaduan internal di Ditjen Dukcapil seperti aplikasi SIAK terpusat, jamkordat, data, layanan, informasi, IKD, regulasi, KTP elektronik sering menghadapi tantangan seperti kurangnya keteraturan, efisiensi, serta transparansi dalam proses penanganan. Hal ini menyebabkan kesulitan dalam pelacakan status pengaduan, distribusi tugas yang tidak merata, dan potensi terjadinya kesalahan dalam penanganan pengaduan. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, dikembangkan sistem ticketing pengaduan berbasis web yang dirancang menggunakan arsitektur Model-View-Controller (MVC) dan framework Laravel. Sistem ini memfasilitasi petugas internal seperti admin, helpdesk, koordinator, staf, developer, dan pejabat untuk membuat, melacak, dan mengelola tiket pengaduan secara lebih terstruktur. Melalui sistem ini, proses distribusi tugas menjadi lebih terorganisir dan kolaborasi antar-staf dapat ditingkatkan. Pengujian terhadap sistem menunjukkan bahwa fungsionalitas utama berjalan dengan baik, meskipun masih diperlukan beberapa perbaikan untuk meningkatkan pengalaman pengguna secara keseluruhan.

Kata Kunci: Laravel, Ticketing System, Pengaduan internal, MVC, Manajemen Pengaduan, Kolaborasi Staf.

ABSTRACT

Management of internal complaints at the Directorate General of Population and Civil Registration, such as centralized SIAK applications, jamcordat, data, services, information, IKD, regulations, electronic KTPs, often faces challenges such as a lack of regularity, efficiency and transparency in the handling process. This causes difficulties in tracking the status of complaints, uneven distribution of tasks, and the potential for errors in handling complaints. To overcome this problem, a web-based complaint ticketing system was developed which was designed using the Model-View-Controller (MVC) architecture and the Laravel framework. This system facilitates internal officers such as admin, helpdesk, coordinators, staff, developers and officers to create, track and manage complaint tickets in a more structured manner. Through this system, the task distribution process becomes more organized and collaboration between staff can be improved. Testing of the system shows that the main functionality works well, although some improvements are still needed to improve the overall user experience.

Keywords: *Laravel, Ticketing System, Internal Complaints, MVC, Complaint Management, Staff Collaboration.*