

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN PEKERJA  
BERBASIS WEB PHP MYSQL PADA BP3MI PROVINSI SUMATERA BARAT  
MENGUNAKAN METODE AGILE SCRUM**

**Wilna Jusnita<sup>1)</sup>, Efelito Hayat Musfiza<sup>2)</sup>**

<sup>1,2</sup>Sistem Informasi, Universitas Putra Indonesia YPTK Padang

Corresponding Author: ailmwxyzz@gmail.com

**Abstract.** *The use of information technology need to improve quality of worker complaint services to more effective and transparent. BP3MI West Sumatra, as an agency protecting Indonesian Migrant Workers, still faces obstacles in managing complaint data and delivering report status information to complainants. Study aims to develop a web-based worker complaint information system using PHP MySQL based on the assumption that implementing web-based complaint system can improve ease of access, data management efficiency, and service transparency. Agile Scrum method is a system development method with iterative, incremental planning, design, development, testing, and evaluation stages to develop complex products quickly, flexibly, and adaptively. System testing conducted using Black Box Testing method showed test case results achieved 100% validity and have met expectations and needs. The results of research has been implemented in the community indicate that the developed system makes it easier for workers to submit complaints online and monitor status of reports independently. In addition, the system helps BP3MI admins manage and process complaints in a more structured manner compared to previous system which required complicated procedures and a lengthy process. Thus, this system is able to improve the effectiveness and efficiency of worker complaint services at BP3MI West Sumatra.*

**Keywords:** *Agile Scrum, Information System, Worker Complaints, BP3MI, PHP MySQL*

**Abstrak.** *Pemanfaatan teknologi informasi diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan pekerja agar lebih efektif dan transparan. BP3MI Sumatera Barat sebagai instansi pelindung Pekerja Migran Indonesia masih menghadapi kendala dalam pengelolaan data pengaduan dan penyampaian informasi status laporan kepada pengadu. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi pengaduan pekerja berbasis web menggunakan PHP dan MySQL yang didasarkan pada asumsi bahwa penerapan sistem pengaduan berbasis web mampu meningkatkan kemudahan akses, efisiensi pengelolaan data, dan transparansi layanan. Metode Agile Scrum merupakan metode pengembangan sistem dengan tahapan perencanaan, perancangan, pengembangan, pengujian, dan evaluasi secara iteratif yang inkremental untuk mengembangkan produk kompleks secara cepat, fleksibel, dan adaptif. Pengujian sistem yang dilakukan menggunakan metode Black Box Testing menunjukkan hasil test case mencapai validitas di angka 100% dan telah memenuhi harapan dan kebutuhan. Hasil penelitian yang telah di implementasikan pada masyarakat menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan memudahkan pekerja dalam menyampaikan pengaduan secara daring serta memantau status laporan secara mandiri. Selain itu, sistem membantu admin BP3MI dalam mengelola dan memproses pengaduan secara lebih terstruktur dibandingkan dengan sistem sebelumnya yang memerlukan prosedur rumit dan proses panjang. Dengan demikian, sistem ini mampu meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pengaduan pekerja di BP3MI Sumatera Barat.*

**Katakunci:** *Agile Scrum, Sistem Informasi, Pengaduan Pekerja, BP3MI, PHP MySQL*

## Pendahuluan

Pada saat sekarang ini, banyak tenaga kerja diseluruh dunia yang menjadi pekerja migran termasuk di Indonesia. Situasi ketenagakerjaan, demografi, aspek sosial dan ekonomi, serta tuntutan globalisasi menjadi faktor yang menciptakan gelombang migrasi pekerja yang kuat dari Indonesia ke negara-negara lain (Dwi Agustin, 2024). Perkembangan teknologi berpengaruh pada kehidupan dan membawa perubahan kepada manusia dalam mengatasi masalah dalam dunia kerja dan dibutuhkan pengaduan yang dilakukan pekerja untuk mengetahui keberlangsungan suatu pekerjaan tersebut (Bestari dkk., 2024).

Balai Pelayanan Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI) merupakan salah satu balai menangani Pekerja Migran Indonesia (PMI) yang akan bekerja ke luar negeri (Berlianti dkk., 2024). Masyarakat Indonesia percaya, bekerja di luar negeri adalah pilihan terbaik untuk meningkatkan kehidupan (Effendi & Triarda, 2024). Pengaduan akan menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memproses segala keluhan dari pihak yang terkait dengan baik sehingga membantu kelancaran jalannya layanan perusahaan (Petrus dkk., 2023). Penanganan pengaduan tentu harus menyediakan sistem, prosedur, dan mekanisme yang memungkinkan segala keluhan ataupun proses dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga tidak mengganggu kelancaran layanan. (Yuliasuti & Susetyo, 2024).

Berdasarkan pada permasalahan yang telah diuraikan, diperlukan suatu inovasi guna meminimalisir terjadinya masalah tersebut yaitu pengembangan web pengaduan pekerja sebagai penunjang aktivitas pelayanan. Agar memudahkan pekerja untuk menyampaikan keluhan dalam

bentuk website pengaduan pekerja yang bisa diakses kapan saja sehingga lebih efektif dan efisien (Nuraeni dkk., 2023). Permasalahan tersebutlah yang demikian membutuhkan sebuah Sistem Informasi Pengaduan Pekerja yang berbasis web agar dapat mempermudah pekerja dalam menyampaikan keluhannya kepada pemerintah (Putra & Tanaem, 2022).

Penelitian bertujuan untuk mempercepat penanganan pengaduan dan meningkatkan layanan bagi pekerja (Banazi & Ummah, 2024). Pelayanan adalah hal penting dalam peningkatan kepuasan pekerja, oleh karena itu perusahaan wajib memberikan pelayanan yang cukup baik kepada pekerja (Fathimah & Ali, 2025). Dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database MySQL, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan transparansi, efisiensi, dan responsivitas dalam penanganan pengaduan, serta memberikan kemudahan akses bagi para pekerja untuk menyampaikan keluhan mereka secara langsung kepada pihak berwenang (Ikhwan & Lubis, 2023).

Sistem ini tidak hanya memudahkan pekerja dalam menyampaikan pengaduan secara langsung dan cepat, tetapi juga memberikan kemudahan bagi manajemen dalam mengelola, memantau, dan menyelesaikan pengaduan dengan lebih efektif (Haries, 2024). Dalam Sistem Informasi Pengaduan Pekerja, penerapan metode Agile memungkinkan tim untuk beradaptasi dengan cepat terhadap kebutuhan pengguna yang terus berubah. Metode Agile memberikan kerangka kerja yang memungkinkan tim untuk berkolaborasi secara terus-menerus, menyesuaikan perencanaan mereka berdasarkan umpan balik, dan fokus pada memberikan nilai kepada pengguna (Musfiza & Janata, 2024).

Agile Software Development merupakan metode pengembangan perangkat lunak yang berdasar pada proses pengerjaan yang dilakukan secara berulang-ulang (Ilfa dkk., 2023). Berdasarkan penelitian yang dilakukan sebelumnya (Herliana, 2023) (Fadhilah dkk., 2025) adanya sistem pengaduan pekerja, diharapkan mampu untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada pekerja dalam hal pengaduan (Damayanti dkk., 2023). Adanya pengembangan website ini pihak perusahaan dapat memaksimalkan pelayan serta dapat dengan mudah dalam memproses laporan pekerja (Afdhal & Putri, 2020). Sistem informasi layanan pengaduan yang dirancang merupakan kebutuhan fungsional serta menjadi bahan evaluasi bagi pihak instansi (Elda dkk., 2022).

## Metodologi Penelitian

### Sistem Informasi

Sistem informasi adalah sistem yang dimanfaatkan banyak orang dalam mengambil keputusan karena menyediakan berbagai informasi. Selain itu dapat mengurangi kesalahan yang terjadi sehingga dapat meningkatkan kinerja agar lebih efisien dan kecepatan dalam operasional. Sistem informasi dirancang untuk mempermudah pengolahan dan penyimpanan data untuk menghasilkan data yang tepat dan akurat. Sistem informasi secara teknis sebagai kumpulan komponen yang saling terhubung, yang berfungsi untuk mengumpulkan atau mengambil kembali, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dan pengendalian dalam organisasi. Selain berperan sebagai alat pendukung dalam pengambilan keputusan, koordinasi, dan pengendalian, sistem informasi juga dapat membantu manajer dan karyawan dalam menganalisis masalah, menggambarkan

isu-isu yang kompleks, dan mengembangkan produk-produk baru (Luqman Nuryana dkk., 2024).

### Layanan Pengaduan Pekerja

Layanan pengaduan pekerja merupakan sebuah tempat untuk mengirimkan laporan atau pengaduan yang digunakan mengenai masalah yang muncul pada saat melakukan pekerjaan. Layanan pengaduan dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti melalui kantor, kotak pengaduan atau melalui aplikasi website tertentu maupun pengaduan secara langsung (Nugroho dkk., 2021). Pengaduan merupakan proses penyampaian informasi yang berisi keluhan atau ketidakpuasan. Aduan masyarakat adalah bentuk dari pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat yang disampaikan kepada yang diberikan kewenangan untuk menerima atau menindaklanjuti aduan masyarakat. Pengaduan muncul karena ketidaksesuaian antara harapan dan kenyataan atas pelayanan yang diterima masyarakat. Hal ini menjadi tantangan bagi penyedia pelayanan publik untuk selalu memberikan pelayanan yang baik pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Dengan adanya sistem pengaduan yang efektif, instansi dapat memperoleh informasi secara langsung dari pekerja mengenai kendala atau kekurangan dalam pelayanan yang diberikan. Hal ini tidak hanya membantu dalam mempercepat identifikasi dan penanganan masalah, tetapi juga menjadi sarana penting dalam membangun kepercayaan terhadap kinerja pemerintahan (Rohman & Panglipury, 2024). Dalam konteks tersebut, penyediaan sarana dan sistem pengaduan yang baik menjadi keharusan bagi setiap lembaga instansi. Ketika pengelolaan pengaduan dilakukan secara sistematis dan terdokumentasi dengan baik, maka kualitas pelayanan

publik pun dapat ditingkatkan secara signifikan (Damayanti dkk., 2023).

## Website

Website adalah sebuah sistem yang saling terkait dalam sebuah dokumen yang berformat hypertext dengan ragam informasi didalamnya, baik berupa tulisan gambar, suara, video, dan informasi multimedia lainnya. Dapat diakses melalui perangkat yang disebut dengan web browser. Website atau situs adalah kumpulan halaman yang digunakan untuk menampilkan informasi teks, gambar, animasi, suara, atau gabungan dari semuanya, yang dapat bersifat statis atau dinamis yang terkait dan terhubung dengan jaringan halaman yang membentuk suatu rangkaian bangunan (Kuncoro dkk., 2022).

## PHP dan MySQL

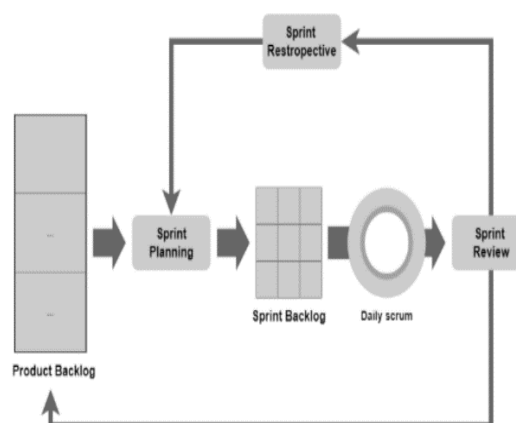
PHP (Hypertext Preprocessor) adalah bahasa script server-side dalam pengembangan web yang disisipkan pada kode HTML. PHP merupakan salah satu bahasa pemrograman opensource yang sangat cocok atau dikhususkan untuk pengembangan web dan dapat ditanamkan pada sebuah skripsi HTML. Fungsi utama PHP dalam membangun website adalah untuk melakukan pengolahan data pada database. Data website akan dimasukkan ke database, diedit, dihapus, dan ditampilkan pada website yang diatur oleh PHP. Berdasarkan pengertian diatas dapat diartikan bahwa PHP merupakan bahasa pemrograman yang bersifat opensource yang mudah digunakan untuk memprogram situs website (Susilo & Mursalin, 2023).

MySQL merupakan program database server sebagai tempat penyimpanan dan mengolah data. Pendapat lain menjelaskan MySQL adalah salah satu software sistem manajemen database (DBMS) Structured Query Language (SQL) yang bersifat open

source. SQL adalah bahasa standar untuk mengakses database dan didefinisikan dengan standar ANSI/ISO SQL (Kuncoro dkk., 2022).

## Agile Scrum

Agile merupakan pendekatan manajemen proyek yang berfokus pada langkah-langkah bertahap dan berulang untuk menyelesaikan sebuah proyek. Berdasarkan sifatnya yang bertahap dan berulang, Agile cocok untuk pembangunan perangkat lunak yang cepat karena bersifat adaptif oleh perubahan persyaratan dalam waktu yang relatif singkat. Langkah-langkah yang bertahap tersebut dikerjakan selama periode yang pendek (biasanya selama seminggu atau weekly), pendekatan ini memprioritaskan penyerahan hasil (delivery) yang cepat serta adaptif terhadap perubahan persyaratan, berbeda bila dibandingkan dengan metode Waterfall yang lebih menekankan pada perencanaan awal yang detail dan menyeluruh, Agile Scrum adalah metode pembangunan sistem yang populer digunakan karena tingkat produktivitasnya yang tinggi. Tujuannya adalah untuk menghasilkan pembangunan aplikasi yang mampu beradaptasi dengan perubahan dan mencapai target yang diinginkan. Scrum menyediakan kerangka kerja untuk mewujudkan prinsip agile (Putra & Tanaem, 2022).



Gambar 1. Siklus Agile Scrum

Metode Agile Scrum terdiri dari beberapa tahapan, penjelasan umum tentang tahapan Scrum berdasarkan Gambar adalah sebagai berikut : (1) Penentuan *Product Backlogs* merupakan proses pengumpulan kebutuhan atau requirements yang dilakukan berdasarkan daftar prioritas kebutuhan sistem. (2) *Sprint Planning* menentukan pekerjaan yang akan dilakukan selama satu sprint. Pada tahapan ini dilakukan penentuan Sprint Backlogs serta urutan prioritas pengerjaannya berdasarkan Product Backlogs yang sudah ditentukan dan hasil Sprint Review dari sprint sebelumnya. (3) *Daily Scrum* merupakan kegiatan pertemuan di setiap akhir hari kerja untuk mencatat dan meninjau Increment yang telah dikerjakan setiap anggota pada hari tersebut untuk menentukan pekerjaan di hari selanjutnya. (4) *Sprint Review* adalah pertemuan di setiap akhir sprint bersama para pemangku kepentingan yang bertujuan untuk meninjau hasil sprint tersebut. (5) *Sprint Retrospective* adalah penutup sprint yang bertujuan meninjau kinerja sprint sebelumnya serta mengidentifikasi masalah untuk peningkatan di masa mendatang (Fahlevy dkk., 2025).

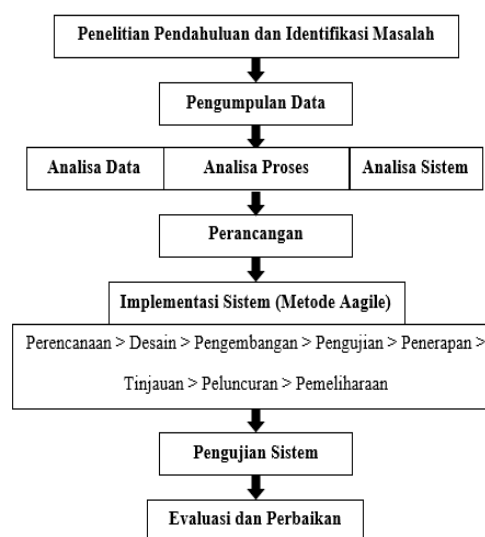
## Black Box Testing

*Black Box Testing* merupakan salah satu metode pengujian sistem yang bertujuan untuk memastikan sistem bekerja sesuai dengan kebutuhan pengguna. Pengujian black box mencakup berbagai skenario interaksi antara pengguna dan sistem (Christian dkk., 2025).

## Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian merupakan gambaran alur berpikir dalam melaksanakan penelitian secara menyeluruh. Kerangka penelitian juga menggambarkan metode

yang digunakan dalam proses penelitian serta hasil yang diharapkan dari penelitian tersebut. Dengan adanya kerangka penelitian, setiap tahapan penelitian dapat dilaksanakan secara terarah, sistematis, dan berurutan, sehingga memudahkan dalam memahami proses penelitian dari awal hingga akhir. Kerangka penelitian yang dilaksanakan pada penelitian ini bisa dilihat pada Gambar berikut:

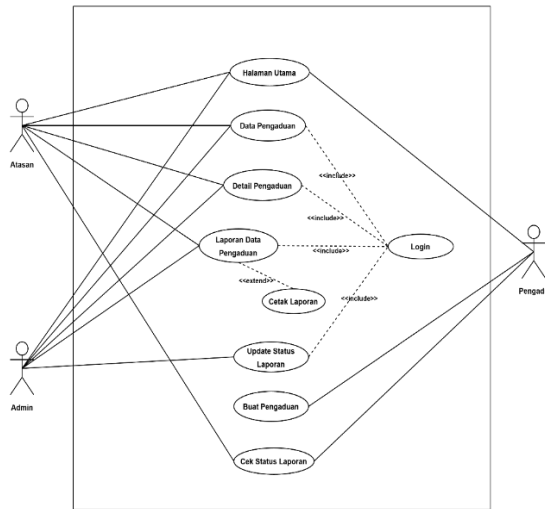


Gambar 2. Kerangka Penelitian

Gambar tersebut menunjukkan tahapan yang dilaksanakan secara sistematis dan terstruktur dalam pengembangan sistem informasi pengaduan pekerja. Tahapan penelitian diawali dengan penelitian pendahuluan dan identifikasi masalah yang bertujuan untuk memahami kondisi awal serta permasalahan yang terjadi pada proses pengaduan pekerja di BP3MI Sumatera Barat. Selanjutnya dilakukan pengumpulan data melalui metode observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh informasi yang akurat sebagai dasar penelitian.

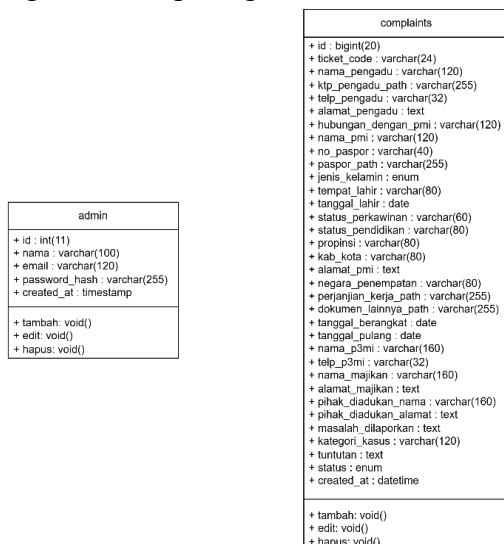
Tahap berikutnya adalah analisa, yang meliputi analisa data, analisa proses, dan analisa sistem. Analisa ini bertujuan untuk mengidentifikasi kebutuhan pengguna, memahami alur sistem yang sedang

berjalan, serta menemukan kelemahan yang perlu diperbaiki. Hasil dari tahap analisa kemudian digunakan sebagai dasar dalam perancangan sistem, yang mencakup perancangan model sistem yang digambarkan dengan *Unified Modeling Language (UML)* menggunakan *Use Case Diagram* berikut,



Gambar 3. Use Case Diagram

Selanjutnya dalam perancangan basis data digunakan Class Diagram untuk membantu mempermudah alur dan hubungan data, digambarkan pada gambar berikut,



Gambar 4. Class Diagram

Selain itu, perancangan juga meliputi alur proses, serta antarmuka pengguna. Setelah

perancangan, dilakukan implementasi sistem dengan menggunakan metode Agile, meliputi tahapan perencanaan, desain, pengembangan, pengujian, penerapan, tinjauan, peluncuran, dan pemeliharaan. Implementasi ini bertujuan untuk menghasilkan sistem yang adaptif dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem yang telah dibangun akan melalui tahap pengujian sistem untuk memastikan bahwa seluruh fungsi berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditetapkan.

Tahap akhir dalam penelitian ini adalah evaluasi dan perbaikan, yang dilakukan untuk menyempurnakan sistem berdasarkan hasil pengujian serta masukan dari pengguna. Dengan demikian, sistem yang dikembangkan diharapkan mampu memberikan solusi yang efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan dalam pengelolaan pengaduan pekerja.

## Hasil dan Pembahasan Hasil Pengujian

Hasil pengembangan sistem dilakukan tahap pengujian untuk memastikan fungsionalitas. Pengujian merupakan salah satu tahapan yang dilakukan untuk menilai hasil dari sebuah sistem yang telah dikembangkan. Tahap ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap fungsi pada aplikasi dapat berjalan sesuai dengan perancangan serta mampu menghasilkan keluaran yang benar berdasarkan masukan yang diberikan. Pada penelitian ini, pengujian dilakukan untuk mengamati kinerja aplikasi pengaduan pekerja berbasis web, terutama pada proses pengiriman pengaduan, pengelolaan data pengaduan oleh admin, dan penggunaan fitur cek status pengaduan menggunakan metode *Black Box Testing*. Melalui kegiatan pengujian ini, dapat diketahui apakah aplikasi telah berfungsi dengan baik, meminimalkan kesalahan, dan layak digunakan oleh pengguna. Hasil dari

pengujian digunakan sebagai bahan evaluasi untuk memastikan bahwa aplikasi yang dikembangkan telah memenuhi tujuan penelitian dan dapat mendukung pelayanan pengaduan pekerja secara optimal. Adapun proses pengujian yang dilakukan sebagai berikut:

### 1. Pengujian Aplikasi Admin

Hasil uji aplikasi terhadap halaman yang diakses oleh Admin yang dapat dilihat pada tabel berikut,

Tabel 1. *Black Box* Aplikasi Admin

No	Pengujian	Test Case	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1	Login Admin (Salah)	Masukkan username/ password salah	Sistem menolok akses, tetap dihalaman login dan sistem menampilkan pesan kesalahan	Sesuai Harapan	Valid
2	Login Admin (Benar)	Masukkan username/ password benar	Sistem masuk dan mengarah ke dashboard admin	Sesuai Harapan	Valid
3	Menu Data Pengaduan	Klik "Data Pengaduan"	Sistem menampilkan data pengaduan yang diisi pengaduan	Sesuai Harapan	Valid
4	Kelola Update Status Pengaduan	Klik "Update Status"	Sistem menampilkan halaman update status untuk data yang dipilih	Sesuai Harapan	Valid
5	Cetak Laporan	Klik "Cetak Laporan"	Sistem menampilkan halaman cetak laporan	Sesuai Harapan	Valid
6	Kelola Detail Laporan	Klik "Laporan Detail"	Sistem menampilkan halaman detail laporan	Sesuai Harapan	Valid
7	Menu Kelola Akun	Klik "Kelola Akun"	Sistem menampilkan akun-akun yang dapat mengakses dashboard	Sesuai Harapan	Valid
8	Logout	Klik "Logout"	Sistem menghapus sesi dan kembali ke halaman login	Sesuai Harapan	Valid

### 2. Pengujian Aplikasi Atasan

Hasil uji aplikasi terhadap halaman yang diakses oleh Atasan yang dapat dilihat pada tabel berikut,

Tabel 2. *Black Box* Aplikasi Atasan

No	Pengujian	Test Case	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1	Login Atasan (Salah)	Masukkan username/ password salah	Sistem menolok akses, tetap dihalaman login dan sistem menampilkan pesan kesalahan	Sesuai Harapan	Valid
2	Login Atasan (Benar)	Masukkan username/ password benar	Sistem masuk dan mengarah ke dashboard admin	Sesuai Harapan	Valid
3	Menu Data Pengaduan	Klik "Data Pengaduan"	Sistem menampilkan data pengaduan yang diisi pengaduan	Sesuai Harapan	Valid
4	Cetak Laporan	Klik "Cetak Laporan"	Sistem menampilkan halaman cetak laporan	Sesuai Harapan	Valid
5	Kelola Detail Laporan	Klik "Laporan Detail"	Sistem menampilkan halaman detail laporan	Sesuai Harapan	Valid
6	Logout	Klik "Logout"	Sistem menghapus sesi dan kembali ke halaman login	Sesuai Harapan	Valid

### 3. Pengujian Aplikasi Pengadu

Hasil uji aplikasi terhadap halaman yang diakses oleh Pengadu yang dapat dilihat pada tabel berikut,

Tabel 3. *Black Box* Aplikasi Pengadu

No	Pengujian	Test Case	Hasil yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1	Kelola Buat Pengaduan	Klik "Data Pengaduan"	Sistem menampilkan form pengaduan yang akan diisi pengaduan	Sesuai Harapan	Valid
2	Kelola Cek Status	Klik "Lihat Status", masukkan kode tiket	Sistem menampilkan halaman cek status dan status laporan	Sesuai Harapan	Valid
5	Menu Kontak	Klik "Kontak"	Sistem menampilkan halaman kontak instansi	Sesuai Harapan	Valid

### Hasil Implementasi

Implementasi merupakan tahap penerapan sistem yang telah dilakukan uji coba, implementasi dilakukan dengan pengujian akses tampilan sistem yang meliputi :

#### 1. Tampilan Halaman *Home* Sistem

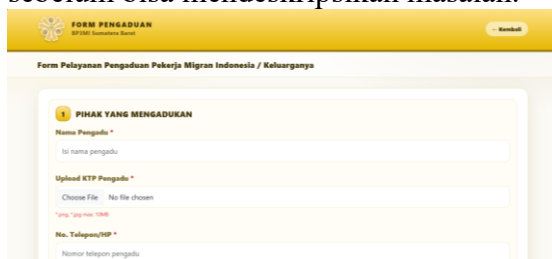
Tampilan ini merupakan tampilan halaman utama Web Pengaduan Pekerja yang digunakan sebagai halaman awal bagi pengadu untuk melakukan pengaduan, Halaman ini meliputi informasi cara kerja sistem, cara kerja pengaduan dan kontak instansi. Pada halaman ini juga meliputi tombol Buat Pengaduan yang mengarahkan

pengadu ke form pengaduan, tombol Lihat Status yang mengarahkan pengadu ke halaman lihat status, tombol Profil mengarahkan pengadu ke Profil BP3MI dan tombol Hubungi Kami mengarahkan ke info kontak instansi.



Gambar 5. Halaman Home Sistem

2. Tampilan Halaman Buat Pengaduan  
Halaman buat pengaduan membantu validasi dari pengaduan melalui data dan beberapa dokumen pendukung yang diminta agar laporan bisa diproses dengan baik. Pada halaman buat pengaduan ditampilkan data yang harus diisi pengadu dan beberapa dokumen pendukung sebelum bisa mendeskripsikan masalah.



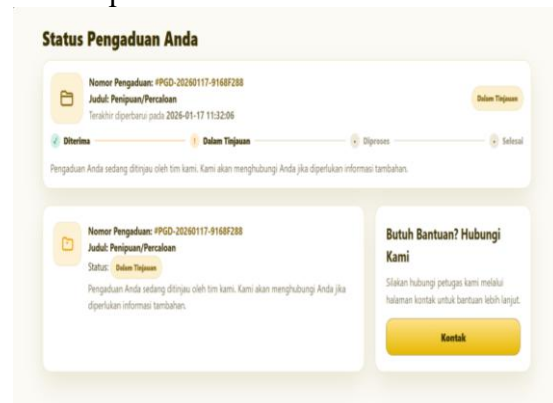
Gambar 6. Halaman Buat Pengaduan

3. Tampilan Halaman Cek Status  
Halaman cek status bertujuan untuk memudahkan pengadu dalam cek status laporan yang dibuat. Pada halaman ini cek status laporan pengaduan dapat dilihat dengan cara memasukkan kode tiket yang didapat setelah membuat laporan.



Gambar 7. Halaman Cek Status

4. Tampilan Halaman Hasil Cek Status  
Halaman hasil cek status pengaduan bertujuan untuk melihat laporan pengadu dalam tahap diterima, dalam tinjauan, diproses, atau telah selesai. Pada halaman ini ditampilkan status pengaduan laporan berdasarkan data dari kode tiket yang dimasukkan, status laporan akan ditampilkan sesuai proses laporan yang telah diperbarui admin.



Gambar 8. Halaman Hasil Cek Status

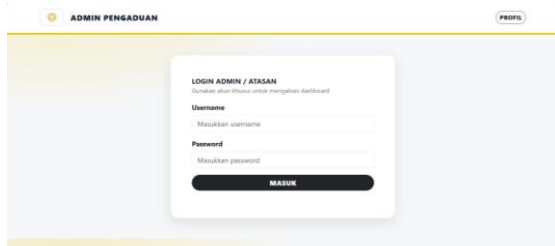
5. Tampilan Halaman Info Kontak  
Halaman info kontak bertujuan untuk memberikan informasi terkait alamat dan kontak instansi yang bisa dihubungi oleh pengadu jika membutuhkan bantuan. Pada halaman info kontak ini ditampilkan alamat, telepon, *whatsapp*, dan *email* dari instansi secara lengkap.



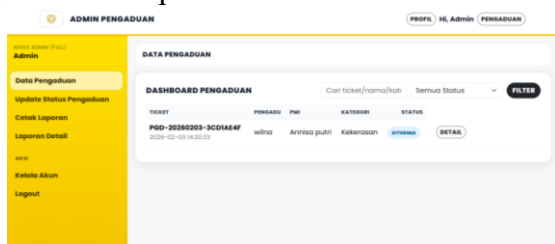
Gambar 9. Halaman Info Kontak

6. Tampilan Halaman Login Admin/Atasan  
Halaman login admin/atasan bertujuan untuk memastikan bahwa proses autentikasi admin/atasan berjalan dengan baik sebelum mengakses fitur pengelolaan sistem. Pada halaman ini meliputi

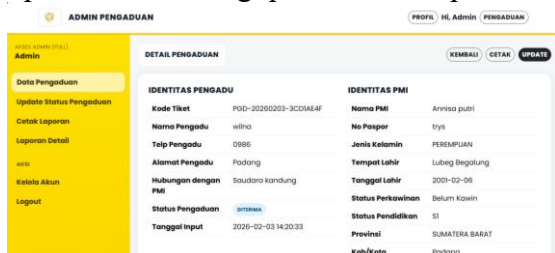
pengecekan username dan password, validasi input, pesan kesalahan saat data tidak sesuai.



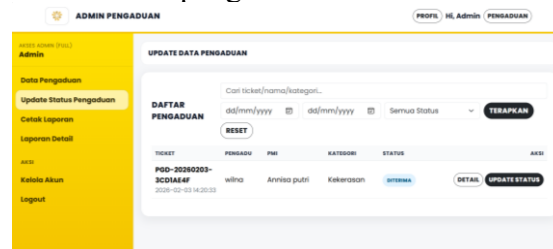
Gambar 10. Halaman *Login Admin/Atasan*  
 7. Tampilan Halaman Data Pengaduan  
 Halaman data pengaduan bertujuan untuk menampilkan data pengaduan yang diisi oleh pengadu. Halaman ini meliputi data yang meliputi kode tiket, pengadu, PMI, kategori dan status. Dashboard juga meliputi tombol Profil yang menghubungkan langsung ke profil dan tombol Pengaduan yang menghubungkan langsung ke web pengaduan. Pada data juga meliputi tombol detail untuk melihat detail dari laporan.



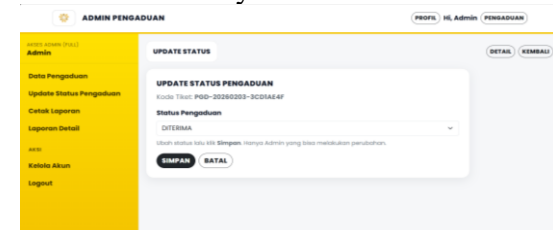
Gambar 11. Halaman Data Pengaduan  
 8. Tampilan Halaman Detail Pengaduan  
 Halaman detail data pengaduan bertujuan untuk menampilkan data pengaduan dan berkas yang diisi pengadu secara detail. Halaman detail data pengaduan meliputi tombol Kembali untuk kembali ke halaman sebelumnya, tombol cetak untuk mencetak laporan detail pengaduan dan tombol update untuk mengupdate status laporan.



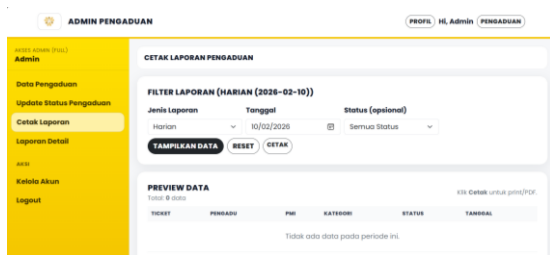
Gambar 12. Halaman Detail Data Pengaduan  
 9. Tampilan Halaman *Update Status*  
 Halaman *update* status pengaduan bertujuan untuk menampilkan data pengaduan yang akan di update, data bisa dicari dengan *keyword* kode tiket, tanggal dan status pengaduan. Halaman ini meliputi tombol detail untuk menampilkan detail data pengaduan dan tombol update status yang menghubungkan ke halaman kelola status pengaduan.



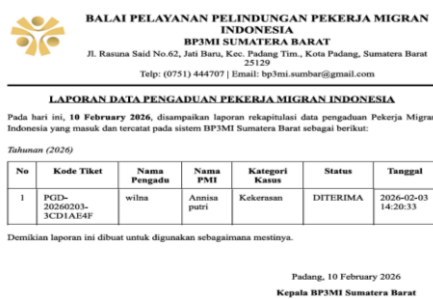
Gambar 13. Halaman *Update Status*  
 10. Tampilan Halaman Kelola Status  
 Halaman kelola status bertujuan untuk memperbarui status laporan oleh admin jika laporan sudah ditindak lanjuti. Halaman kelola status meliputi tombol simpan untuk menyimpan status yang sudah diperbarui, tombol detail untuk melihat detail laporan yang diperbarui dan tombol Kembali untuk Kembali ke halaman berikutnya.



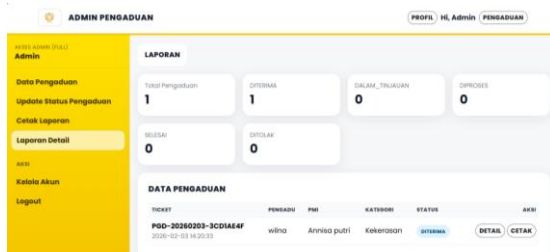
Gambar 14. Tampilan Kelola Status  
 11. Tampilan Halaman Cetak Laporan  
 Halaman cetak laporan bertujuan untuk menampilkan data yang ingin dicetak dan memastikan data dapat dicetak dengan jenis laporan harian, mingguan, bulanan dan tahunan. Pada tampilan ini meliputi filter laporan untuk memilih jenis laporan yang ingin dicetak



Gambar 15. Halaman Cetak Laporan  
12. Tampilan Halaman Hasil Cetak Laporan  
Halaman hasil cetak laporan bertujuan untuk memastikan bahwa laporan data dapat dicetak atau diunduh dengan format yang sesuai. Pada tampilan ini melibatkan pengecekan tata letak laporan, kelengkapan informasi yang dicetak, serta kesesuaian format agar dapat digunakan sebagai dokumen resmi.

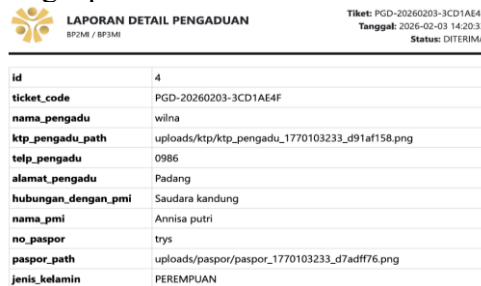


Gambar 16. Halaman Hasil Cetak Laporan  
13. Tampilan Halaman Detail Laporan  
Halaman detail laporan bertujuan untuk menampilkan detail laporan dan memastikan laporan dicetak secara detail dengan menampilkan semua data yang telah diisi oleh pengadu. Pada halaman ini meliputi pembagian jenis laporan berdasarkan status dan tombol detail untuk melihat data sebelum dicetak.



Gambar 17. Halaman Laporan Detail  
14. Tampilan Halaman Hasil Cetak Detail

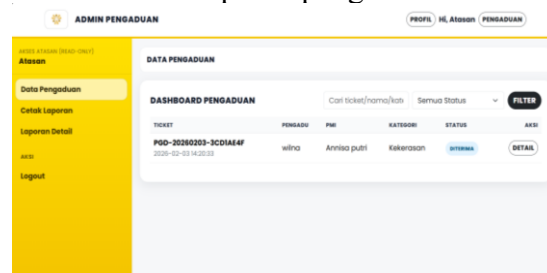
Halaman hasil cetak laporan detail bertujuan untuk memastikan bahwa laporan data dapat dicetak atau diunduh dengan format yang sesuai secara detail. Pada tampilan ini melibatkan pengecekan tata letak laporan, kelengkapan informasi yang dicetak, serta kesesuaian dengan kelengkapan data.



Gambar 18. Halaman Hasil Cetak Detail  
15. Tampilan Halaman Kelola Akun  
Halaman kelola akun bertujuan untuk menampilkan daftar akun resmi yang bisa mengakses dashboard.



Gambar 19. Halaman Kelola Akun  
16. Tampilan Halaman Dashboard Atasan  
Halaman dashboard atasan bertujuan memastikan atasan dapat mengakses data dan mencetak laporan pengaduan.



Gambar 20. Halaman Dashboard Atasan

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, sistem informasi pengaduan pekerja berbasis web

menggunakan PHP dan MySQL berhasil dikembangkan sesuai kebutuhan BP3MI Sumatera Barat untuk memudahkan PMI maupun keluarga PMI dalam menyampaikan pengaduan secara daring dan memantau status laporan secara mandiri. Hasil Black Box Testing menunjukkan validitas 100%, sehingga seluruh fungsi sistem berjalan sesuai kebutuhan. Kebaruan penelitian ini terletak pada pengembangan sistem pengaduan yang disesuaikan dengan layanan BP3MI Sumatera Barat dan lebih efektif dibandingkan mekanisme sebelumnya yang masih memiliki prosedur rumit serta proses panjang. Dengan dukungan metode Agile Scrum, sistem ini mampu meningkatkan kemudahan akses, keteraturan pengelolaan data, transparansi status laporan, serta efisiensi layanan pengaduan pekerja.

## Referensi

- Agustin, E. D. (2024). *Peningkatan Kualitas Layanan Dalam Proses Penempatan Pekerja Migran Indonesia (PMI) di UPT Pelayanan dan Pelindungan Tenaga Kerja (P2TK) Disnakertrans Provinsi Jawa Timur*. 17(2), 330–338.
- Bestari, A. (2024). Penerapan Uml Pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web. Dalam *Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika* (Vol. 8, Nomor 3).
- Berlianti, B., Sutriwani, H., Indah, L.S., & Enjelina, S. (2024). Kebijakan Jaminan Sosial Kepada Pekerja Migran Indonesia (PMI) Oleh Balai Perlindungan Pekerja Migran Indonesia (BP3MI). *Jurnal Riset Sosial Humaniora dan Pendidikan*, 3(1), 51–59. <https://doi.org/10.62383/risoma.v3i1.496>
- Effendi, Y., & Triarda, R. (2024). Kelambanan Birokrasi dalam Mitigasi Pekerja Migran Indonesia (PMI) Perempuan di Banyuwangi dari Kerentanan Jalur Migrasi Non-Prosedural. *KOMATIKA*, 4(2), 87–97. [doi.org/10.34148/komatika/v4i2.915](https://doi.org/10.34148/komatika/v4i2.915)
- Petrus, R., Jamila, N., & Yikwa, A. (2023). Penerapan Sistem Informasi Manajemen Laporan Pengaduan Masyarakat Pengguna Air Bersih. Dalam *Jurnal Teknologi Informasi dan Terapan* (Vol. 10, Nomor 2). [doi.org/10.25047/jtit.v10i2.331](https://doi.org/10.25047/jtit.v10i2.331)
- Yuliastuti, B. C., & Susetyo, H. (2024). Penerapan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 4 Tahun 2023 Terhadap Perlindungan Jaminan Sosial Pekerja Migran Indonesia. 6(4). <https://doi.org/10.31933/unesrev.v6i4>
- Nuraeni, E., Gunawan, E., Abdussalaam, F., Sukmawijaya, J., Studi Manajemen Informasi Kesehatan, P., Piksi Ganesha, P., & Studi Manajemen Informatika, P. (2023). Penerapan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Pasien Sebagai Solusi Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan. *Jurnal Informatika dan Teknologi*, 6(2). <https://doi.org/10.29408/jit.v6i2.13680>
- Putra, D. J. K., & Tanaem, P. F. (2022). Perancangan Aplikasi Pembukuan Menggunakan Metode Agile Scrum. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 8(3). <https://doi.org/10.28932/jutisi.v8i3.5060>
- Banazi, F. M., & Ummah, K. R. (2024). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di Desa Depok Kabupaten Tegal. *JIPi (Jurnal Ilmiah Penelitian dan Pembelajaran Informatika)*, 9(4), 1984–1995. <https://doi.org/10.29100/jipi.v9i4.5559>

- Fathimah, S., & Haddad Ali, M. (2025). *Model Aplikasi Pengaduan Gangguan Kerusakan Pelanggan Pada Kantor Pelayanan PT. PLN (Persero)*.
- Ikhwan, A., & Lubis, D. A. P. (2023). Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT. *Hello World Jurnal Ilmu Komputer*, 2(1), 1–13. <https://doi.org/10.56211/helloworld.v2i1.193>
- Haries, M. (2024). Sistem Informasi Layanan Aduan Masyarakat Berbasis PHP MySQL Pada Kantor Kepala Desa Panggoi. *Manajemen dan Teknologi Informasi*, 2(2).
- Musfiza, E. H., & Janata, A. A. (2024). Penerapan Metode Agile Scrum Pada Perancangan Aplikasi Mobile MBKM-Report Di Universitas Putra Indonesia YPTK Padang. *Jurnal Sains Informatika Terapan*, 3(3), [doi.org/10.62357/jsit.v3i3.429](https://doi.org/10.62357/jsit.v3i3.429)
- Ilfa, R., Roilan, W., Yulianto, P. A., & Astuti, Y. (2023). Metode Agile Scrum Dalam Pembuatan Aplikasi Permohonan Informasi E-Ppid Bawaslu. Dalam *Journal of Information System Management (JOISM) e-ISSN* (Vol. 5, Nomor 1).
- Prisma Herliana, T. (2023). Analisis Kualitas Website Layanan Aspirasi & Pengaduan Masyarakat Tangkar (Tanggap Karawang) Di Dinas Komunikasi Dan Informatika Kabupaten Karawang Menggunakan Metode Webqual 4.0. *INFOTECH journal*, 9(1), 90–96. <https://doi.org/10.31949/infotech.v9i1.5051>
- Fadhilah, L., A. Hamdani, & Helyatin Nisyak. (2025). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di Desa Pagarbatu. *Jurnal Riset Sistem Informasi*, 2(1), 26–35. <https://doi.org/10.69714/s896fk61>
- Damayanti, E., Sanjaya, W., & Wulandari, F. T. (2023). Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web menggunakan Metode Waterfall. *JITU: Journal Informatic Technology And Communication*, 7(2), 147–153. <https://doi.org/10.36596/jitu.v7i2.818>
- Afdhal, M., & Nabila Putri, T. (2022). Perancangan *Multiplatform Elektronik Berbasis Web*. 6, 55–60. [doi.org/10.22216/jsi.v6i1.5145](https://doi.org/10.22216/jsi.v6i1.5145)
- Elda, E. S., Heri Mulyono, & Anggri Yulio Pernanda. (2022). Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Badan Eksekutif Mahasiswa Berbasis Web. *Decode: Jurnal Pendidikan Teknologi Informasi*, 3(1), 1–11. [doi.org/10.51454/decode.v3i1.67](https://doi.org/10.51454/decode.v3i1.67)
- Luqman Nuryana, M., Arifudin, O., Uin, S., Gunung, D., & Bandung, I. (2024). Implementasi Dan Transformasi Sistem Informasi Manajemen Di Era Digital. Dalam *Jurnal Tahsinia* (Vol. 5, Nomor 9).
- Nugroho, F. E., Taufiq, R., & Alfarizi, M. S. (2021). Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Sukadamai Kabupaten Tangerang. Dalam *Jurnal Dinamika Universitas Muhammadiyah Tangerang P*.
- Rohman, A. T., & Panglipury, G. S. (2024). Implementasi Metode Sdlc Dalam Transformasi Desa Melalui Inovasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android. *Jurnal Informatika dan Teknik Elektro Terapan*, 12(1). <https://doi.org/10.23960/jitet.v12i1.3769>
- Febri Kuncoro, D., Juniarti, U., Syahputra, J., Bagus, R., Sumantri, B., & Suryani, R. (2022). Rancang Bangun

- Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Dengan Metode Waterfall. Dalam *Jurnal Sistem* Susilo, J., & Mursalin, R. A. (2023). Pengembangan Sistem Informasi Manajemen Rumah Sakit Menggunakan Framework PHP. *Jurnal Sains, Nalar, dan Aplikasi Teknologi Informasi*, 2(2), 32–38. doi.org/10.20885/snati.v2i2.24
- Fahlevy, M. N., Kamila, V. Z., & Masa, A. P. A. (2025). Rancang Bangun Website Manajemen Praktikum Sistem Informasi Menggunakan Metode Agile Scrum. *Jurnal Ilmiah Informasi dan Teknologi Peradaban (JSITP)* (Vol. 3, Nomor 2). www.journal.peradaban.ac.id *Sistem Informasi*, 4(3), 431–447. https://doi.org/10.51903/ck0m2k25
- Christian, Y., Musfiza, E. H., Janata, A. A., Pratama, S. A., Al Fauzi, M., Kurnia, A. D., & Eric, E. (2025). Perancangan Chatbot Akreditasi UIB Untuk Kemudahan Akreditasi Menggunakan Metode Natural Language Processing. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 7(1), 233-238. https://doi.org/10.47233/jteksis.v7i1.1849