

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN  
MASYARAKAT PADA UNIT KERJA (DPRD) KABUPATEN  
PRINGSEWU BERBASIS MOBILE**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat

Guna Memperoleh Gelar Sarjana Komputer



**Disusun Oleh :**

**ENDRO WIBOWO  
NPM : 141105001**

**JURUSAN SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER DAN BISNIS  
INSTITUT INFORMATIKA DAN BISNIS DARMAJAYA  
BANDAR LAMPUNG**

**2018**



## PERNYATAAN

Saya yang beranda tangan di bawah ini, menyatakan bahwa skripsi yang saya buat ini adalah hasil karya saya sendiri, tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi atau karya yang pernah ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali yang secara tertulis di acu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Karya ini adalah milik saya dan pertanggungjawaban sepenuhnya berada di pundak saya.

Bandar Lampung, 18 November 2018

Endro Wibowo

NPM. 1411050011

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul Skripsi** : **SISTEM INFORMASI PELAYANAN ASPIRASI DAN  
PENGADUAN MASYARAKAT PADA UNIT KERJA  
(DPRD) KABUPATEN PRINGSEWU BERBASIS  
MOBILE**

**Nama Mahasiswa** : **ENDRO WIBOWO**

**No. Pokok Mahasiswa** : **1411050011**

**Jurusan** : **S1 Sistem Informasi**



Disetujui oleh ;

**Pembimbing**

**Hendra Kurniawan, S.Kom, M.T.I**  
**NIK .13170813**

**Ketua Jurusan Sistem Informasi**

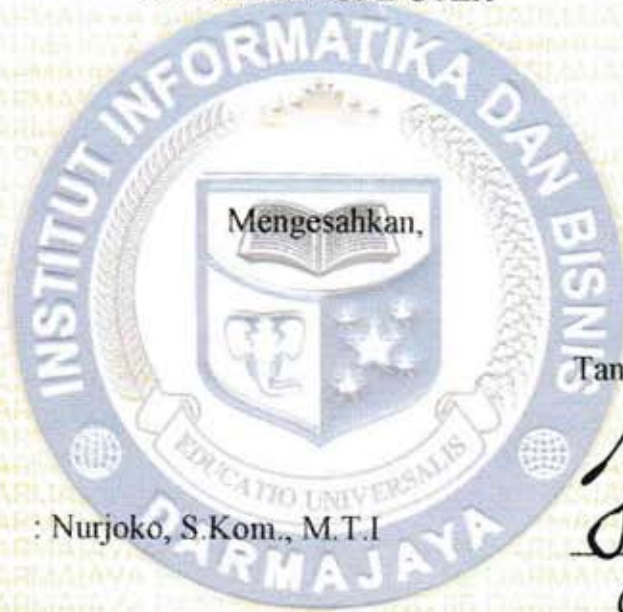


**Nurjoko, S.Kom, M.T.I**  
**NIK .00440702**



## HALAMAN PENGESAHAN

Telah Diuji Dan Dipertahankan Di Depan Tim Penguji Skripsi Jurusan Sistem Informasi Darmajaya Bandar Lampung dan Dinyatakan Diterima Untuk Memenuhi Syarat Guna Memperoleh Gelar SARJANA KOMPUTER



1 Tim Penguji

Tanda Tangan

Anggota 1 : Nurjoko, S.Kom., M.T.I

Anggota 2 : Sri Karnila, S.Kom., M.Kom

2 Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Srivanto, S.Kom., MM  
NIK. 00210800

Tanggal Lulus Ujian Skripsi : 18 September 2018

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrohmanirahim, Asalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, segala puji dan rasa syukur hanya kepada Allah SWT, yang telah memberikan nikmat waktu dan juga kesempatan untuk dapat menyelesaikan skripsi ini

Kupersembahkan karya kecilku ini untuk:

1. Allah SWT tiada kata terucap, selain memuji kebesaran-Mu dan mengucapkan Alhamdulillah atas segala Nikmat, Rahmat dan Hidayah yang telah Engkau berikan kepada kami, sehingga kami dapat Istiqomah pada iman ini, dan Istiqomah pada jalan kebaikan, Terimakasih Ya Rabb.
2. Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan tauladan yang terbaik kepada seluruh umatnya, yang kelak akan memberikan syafa'at ketika tidak ada satu makhluk pun yang mampu memberikan syafa'at di akhirat kelak. Semoga sholawat dan salam senantiasa Allah SWT curahkan kepadamu.
3. Untuk Almarhum Ayahku tercinta yang selalu mendukung dan memberi semangat, Nasihat, Serta Pesan-pesan dan doa-doanya yang begitu indah semasa hidupnya. dan kepada Ibuku yang sampai sekarang terus memberikan semangat dan doa-doanya, semoga semua ini menjadi salah satu hadiah terindah dari ku yang akan membuat keduanya bahagia dan bangga terhadapku.
4. Untuk saudara tersayang kakak-kakakku dan ponakan pertamaku Ferliyant Aliensky yang member harapan serta semangat dan motivasi.
5. Teman-teman FAMSKUY, Bayu (Decul), Bima (Bimsky), yusuf (Ucup), Dimas, Kunarto, Sudikdo, John, yang banyak memberikan warna dalam hidupku, terimakasih kebersamaanya, dukunganya, suka dan duka senantiasa menjadi rasa pada tiap waktu ketika kita bersama.

6. Terima kasih banyak kepada teman-teman IBI Darmajaya yang tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih atas masukan, dukungan dan semangat dari kalian.
7. Terima kasih kepada semua dosen yang telah membimbingku dan memberikan ilmu pengetahuan kepada saya,  
Dan almamater tercintaku IIB Darmajaya

## **MOTTO**

*“Aja Gumunan, Aja Getunan, Aja Kagetan, Aja Aleman”.*

*“Jangan mudah terheran-heran, jangan mudah mnyesal, jangan mudah terkejut  
pada sesuatu, jangan kolokan atau manja”.*

( Pepatah Jawa )

*“Sekarang atau tidak untuk selamanya”*

*“Endro Wibowo”*

## ABSTRAK

### SISTEM INFORMASI PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA UNIT KERJA (DPRD) KABUPATEN PRINGSEWU BERBASIS MOBILE

Oleh

**Endro Wibowo**

e-mail : [endrowibowo.darmajayasi@gmail.com](mailto:endrowibowo.darmajayasi@gmail.com)

Pemerintah Kabupaten Pringsewu terus melakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat, salah satunya dengan cara mengikutsertakan partisipasi masyarakat melalui aspirasi dan pengaduan masyarakat. Sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja (DPRD) Kabupaten Pringsewu adalah sistem yang melayani aspirasi dan pengaduan masyarakat terkait kinerja, pelayanan, fasilitas dan infrastruktur masyarakat Pringsewu berbasis mobile. Dalam merancang sistem ini dimodelkan dengan *unified modelling language* (UML) meliputi *use case diagram*, *class diagram*, *activity diagram* dan *sequence diagram*. Dibangun menggunakan bahasa pemrograman *hypertext preoprocessing* (PHP) dengan *MySql* sebagai *database* dan metode pengembangan sistem *waterfall*. Hasil akhir dari penelitian ini adalah sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis *mobile*, dimana di dalam sistem ini masyarakat dapat mengisi langsung form pengajuan aspirasi dan pengaduan masyarakat dan melihat informasi seputar pembangunan Kabupaten Pringsewu.

**Kata kunci** : aspirasi, pengaduan masyarakat, DPRD.



## ABSTRACT

### MOBILE-BASED INFORMATION SYSTEM FOR SERVING PUBLIC ASPIRATIONS AND COMPLAINTS AT HOUSE OF REGIONAL REPRESENTATIVE IN PRINGSEWU REGENCY

By

**Endro Wibowo**

e-mail : [endrowibowo.darmajayasi@gmail.com](mailto:endrowibowo.darmajayasi@gmail.com)

*The Pringsewu regency government continues to improve the public service qualities. One of them is serving the public aspirations and complaints. The information system for serving public aspirations and complaints in house of regional representative in pringsewu regency was the mobile-based information system that serves the public aspirations and complaints related to the performance, services, facilities, and infrastructures. This system was designed through unified modeling language (UML) including use case diagrams, class diagrams, activity diagrams, and sequence diagrams. Hypertext preprocessor (PHP) and MySql were used as the programming language as the database. The method for developing this system was waterfall systems. The result of this research was that the mobile-based information system for serving aspirations and complaints was able to fill out the public aspiration and complaint forms and to see information about the development of Pringsewu regency.*

**Keywords:** *aspirations, society complaints, house of regional representativ*



## PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah Swt yang telah melimpahkan karunia-NYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “SISTEM INFORMASI PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA UNIT KERJA (DPRD) KABUPATEN PRINGSEWU BERBASIS MOBILE”

Laporan skripsi ini disusun sebagai syarat untuk mencapai gelar sarjana komputer pada jurusan Sistem Informasi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung. Selama penyusunan laporan skripsi, penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan, saran-saran serta dorongan dari berbagai pihak.


Untuk itu penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bpk Ir. Firmansyah Y. Alfian, MBA., MSc selaku rektor Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
2. Bpk Sriyanto, S.Kom., MM selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
3. Bpk Nurjoko, S.Kom, M.T.I selaku Ketua Jurusan Sistem Informasi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
4. Bpk Hendra Kurniawan, S.Kom, M.T.I selaku Pembimbing dan Sekretaris Jurusan sistem informasi Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya Bandar Lampung.
5. Orang tuaku yang tercinta Ibu dan Alm.Ayahku.
6. Kakakku tersayang.
7. Semua pihak yang telah membantu dan mendukung hingga terselesaikannya skripsi ini.

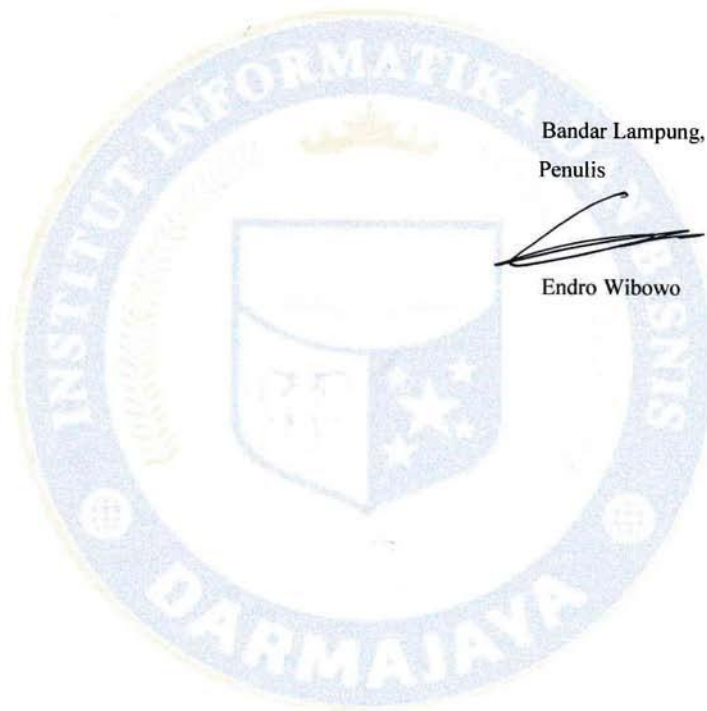
Penulis menyadari bahwa masih terdapat kekurangan-kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, oleh karena itu saya mengharapkan kritik dan saran dari semua pihak yang bersifat membangun, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya sendiri maupun bagi pembaca pada umumnya.

Bandar Lampung,

Penulis



Endro Wibowo



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
PERNYATAAN.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK .....	v
ABSTRACT.....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
MOTTO .....	ix
PRAKATA.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	2
1.3. Batasan / Ruang Lingkup Penelitian .....	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian .....	4
1.6. Sistematika Penulisan .....	5



## BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Sistem.....	7
2.2. Informasi.....	7
2.3. Sistem Informasi.....	8
2.4. Aspirasi Masyarakat.....	8
2.5. Pengaduan.....	10
2.6. E-Government.....	14
2.7. Aplikasi Mobile.....	15
2.8. Android.....	16
2.9. Android Package (APK).....	16
2.10. Database.....	18
2.11. XAMPP.....	18
2.12. PHP.....	19
2.13. MySQL.....	20
2.14. METODE WATERFALL.....	21
2.15. UML.....	25

## BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Pengumpulan Data.....	36
3.2. Metode Pengembangan Sistem.....	40

## BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian .....	46
4.2 . pembahasan.....	76

## BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1. Simpulan .....	74
5.2. Saran .....	74

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN

## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Keterangan Aktor .....	49
Tabel 4.2 Deskripsi Pendefinisian Aktor Sistem yang Diusulkan.....	52
Tabel 4.3 Pendefinisian Aktor Sistem yang Diusulkan.....	53
Tabel 4.4 Kamus data tabel admin.....	67
Tabel 4.5 Kamus data table komisi.....	68
Tabel 4.6 Kamus data tabel tugas bidang.....	68
Tabel 4.7 Kamus data tabel aspirasi.....	69
Tabel 4.8 Kamus data tabel pengaduan.....	70
Tabel 4.9 Rencana Pengujian.....	84
Tabel 4.10 Pengujian <i>Registrasi akun</i> .....	85
Tabel 4.11 Pengujian <i>Login</i> .....	86
Tabel 4.12 Pengujian Ubah <i>Password</i> .....	87
Tabel 4.13 Pengujian Ubah <i>Password</i> .....	87
Tabel 4.14 Observasi proses <i>input</i> .....	88
Tabel 4.15 Observasi proses <i>output</i> .....	89

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Jadwal penelitian .....	7
Gambar 3.2 Struktur waterfall .....	18
Gambar 4.1 Usecase sistem yang berjalan .....	32
Gambar 4.2 <i>Usecase Sistem</i> yang diusulkan.....	36
Gambar 4.3 <i>activity digram</i> sistem yang diusulkan.....	47
Gambar 4.4 <i>activity diagram</i> profil DPRD.....	47
Gambar 4.5 <i>activity diagram</i> ajukan aspirasi.....	48
Gambar 4.6 <i>activity diagram</i> pengaduan.....	51
Gambar 4.7 <i>Sequence Diagram</i> Login .....	52
Gambar 4.8 <i>Sequence Diagram</i> Buat akun user.....	52
Gambar 4.9 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Artikel.....	53
Gambar 4.10 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola User.....	53
Gambar 4.11 <i>Sequence Diagram</i> Mengelola Komisi.....	54
Gambar 4.12 <i>Sequence Diagram</i> mengelola Bidanga.....	55
Gambar 4.13 <i>Sequence Diagram</i> mengelola Aspirasi.....	55
Gambar 4.14 <i>Sequence Diagram</i> mengelola Pengaduan.....	56



Gambar 4.15 <i>Sequence Diagram User</i> Memilih Menu Ajukan Aspirasi.....	57
Gambar 4.16 <i>Sequence Diagram User</i> Memilih Menu Pengaduan.....	57
Gambar 4.17 <i>Class Diagram</i> Sistem Diusulkan.....	58
Gambar 4.18 <i>design halaman awal</i> .....	58
Gambar 4.19 <i>design Halaman Daftar Akun</i> .....	59
Gambar 4.20 <i>Design Login</i> .....	59
Gambar 4.21 <i>design halaman Utama</i> .....	60
Gambar 4.22 <i>design halaman Profil</i> .....	60
Gambar 4.23 <i>Desain Halaman Ajukan Aspirasi</i> .....	61
Gambar 4.24 <i>design halaman Pengaduan</i> .....	61
Gambar 4.25 <i>design halaman Akun Akun</i> .....	62
Gambar 4.26 <i>design Login Admin</i> .....	62
Gambar 4.27 <i>design halaman Dashboard Admin</i> .....	63
Gambar 4.28 <i>Halaman Awal Website dan Aplikasi</i> .....	64
Gambar 4.29 <i>Halaman Login Website dan Aplikasi</i> .....	64
Gambar 4.30 <i>Halaman Utama Website dan Aplikasi</i> .....	65
Gambar 4.31 <i>Tampilan Menu Website dan Aplikasi</i> .....	65
Gambar 4.32 <i>Halaman Ajukan Aspirasi Website dan Aplikasi</i> .....	66
Gambar 4.33 <i>Halaman Pengaduan Website dan Aplikasi</i> .....	67

Gambar 4.34 Halaman Akun anda dan histori pengiriman Website dan Aplikasi.....	67
Gambar 4.35 Artikel dan berita Website dan Aplikasi.....	68

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Selama ini dapat dikatakan bahwa, kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi memprihatinkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan begitu banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang diajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. DPRD Pringsewu berperan memberikan pelayanan kepada masyarakat daerah dalam urusan pemerintahan, kemasyarakatan, ekonomi, budaya, pendidikan, sarana dan prasarana. Di DPRD kabupaten Pringsewu sendiri pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan dimana masyarakat harus datang langsung untuk melaporkan dan menyampaikan aspirasi ke pemerintah kabupaten dan Komisi DPRD terkait. Banyaknya permasalahan mengenai sarana umum yang terjadi di masyarakat Kabupaten Pringsewu menjadi kendala majunya suatu pemerintahan Kabupaten.

Untuk menyampaikan permasalahan dari masyarakat kepada pemerintahnya perlu adanya suatu fasilitas. Fasilitas ini diharapkan bisa membantu menghubungkan antara masyarakat dengan pemerintah Kabupaten seefektif dan seefisien mungkin. Pada kenyataannya masyarakat masih sulit dalam menyampaikan pengaduan kepada pemerintah Kabupaten Pringsewu. Apabila pengaduan permasalahan masih bersifat manual maka waktu yang dipergunakan akan tidak efisien. Baik bagi pemerintah maupun masyarakat itu sendiri. Staf pengelola pengaduan publik Kabupaten Pringsewu mengalami kesulitan dalam mengolah data yang terlalu banyak. Diperlukan suatu sistem

informasi yang lebih handal dalam menanganinya. Untuk itu pemerintah Kabupaten Pringsewu senantiasa selalu berusaha dengan berbagai cara untuk meningkatkan pelayanan publik. Salah satunya dengan pembuatan sitem informasi Aspirasi dan pengaduan masyarakat ini diharapkan akan mengatasi segala permasalahan yang ada di wilayah Kabupaten Pringsewu.

Bertolak pada hal di atas,sesuai dengan tersedianya fasilitas internet/jaringan computer di DPRD Pringsewu. maka pembuatan aplikasi Sistem Informasi Sekolah Berbasis Mobile diharapkan dapat memudahkan Masyarakat dan pemerintah Kabupaten Pringsewu dalam kebutuhan Informasi. Dan Informasi seputar Kabupaten Pringsewu dapat diketahui oleh Masyarakat dan Pemerintah Kabupaten Pringsewu Secara cepat. untuk itu dalam tugas akhir ini penulis mengambil judul “ *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA UNIT KERJA PEMERINTAH KABUPATEN PRINGSEWU BERBASIS MOBILE* “.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan Uraian dari latar belakang permasalahan di atas, maka masalah yang akan dibahas adalah sebagai berikut :

1. Belum adanya fasilitas pelayanan aspirasi dan pengaduan berbasis mobile sehingga masyarakat sulit untuk menyampaikan aspirasi dan pengaduan terhadap kinerja , fasilitas, dan dinas terkait.
2. Banyaknya permasalahan mengenai sarana umum yang terjadi di masyarakat Kabupaten Pringsewu menjadi kendala majunya suatu pemerintahan Kabupaten.
3. Penyampaian Informasi yang kurang efektif karena masyarakat harus datang langsung ke kantor DPRD Pringsewu terkait dalam penyampaian aspirasi, pengaduan dan pelaporan masalah kepada Komisi DPRD terkait.
4. Sulitnya masyarakat dalam pengaduan dan pelaporan masalah yang terjadi



di lapangan atau lingkungan masyarakat.

Dari permasalahan diatas maka muncul sebuah gagasan yaitu bagaimana merancang sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis mobile.

### **1.3 Batasan /Ruang Lingkup Penelitian**

Ruang lingkup penelitian yang akan dibahas meliputi:

#### **a. Tempat dan Waktu Penelitian**

Penelitian ini bertempat Di kantor DPRD dan kantor pelayanan aspirasi Kabupaten Pringsewu Lampung.

#### **b. Batasan Masalah**

Untuk menghindari pembahasan diluar permasalahan, berikut ini adalah batasan permasalahan :

1. Sistem hanya menangani dan membahas tentang informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat khususnya melalui jalur *online.(internet)*,
2. Sistem hanya menangani dan membahas tentang penginputan Data pelapor, Unit Pemerintah dan komisi-komisi DPRD Pringsewu ,Input data Aspirasi ,Input data pengaduan dan pelaporan masalah pada pemerintahan dan komisi-komisi yang bersangkutan yang telah disediakan pada pilihan pengaduan. *Login* masyarakat pringsewu.dan input data dan gambar pada sistem aspirasi dan pengaduan masyarakat kabupaten Pringsewu.
3. Sistem Memberikan Layanan informasi seputar layanan dan perkembangan unit kerja kabupaten Pringsewu,

#### 4. Halaman Admin Untuk Pembaharuan Isi Website

##### **4.1. Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah membuat Sistem Informasi pelayanan Aspirasi Masyarakat Berbasis Mobile

##### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini:

###### **a. Manfaat Bagi DPRD Pringsewu**

Dengan adanya media informasi aspirasi dan pengaduan masyarakat Pringsewu diharapkan mampu untuk meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat daerah dalam urusan pemerintahan, kemasyarakatan, ekonomi, budaya, pendidikan, sarana dan prasarana

###### **b. Manfaat Bagi Mahasiswa**

Penelitian ini diharapkan mahasiswa memberikan wawasan tentang bagaimana cara merancang media Sistem Informasi pelayanan Aspirasi dan Pengaduan dengan terjun langsung ke lapangan, sehingga peneliti mengetahui secara langsung bagaimana situasi dan kendala kendala yang terjadi.

###### **c. Manfaat Bagi IIB Darmajaya**

Dalam rangka pengembangan ilmu pengetahuan untuk penelitian selanjutnya hasil penelitian ini diharapkan memberikan sumbangan pengetahuan tentang prestasi belajar yang ada hubungannya dengan cara belajar yang dimiliki mahasiswa.

## **1.5 Sistematika Penulisan**

Dalam penulisan skripsi ini terdiri dari 5 (lima) bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut.

### **a. BAB I Pendahuluan**

Pada bab ini diuraikan latar belakang masalah, rumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **b. BAB II Landasan Teori**

Pada bab ini berisi teori-teori yang berkaitan dan mendukung penelitian serta penulisan skripsi ini yang akan dilakukan oleh penulis/peneliti.

### **c. BAB III Metodologi Penelitian**

Dalam bab ini dijelaskan tentang metodologi penelitian penyelesaian masalah yang dijelaskan di perumusan masalah yang meliputi metode pengumpulan data, metode pengembangan sistem, serta alat dan bahan pendukung.

### **d. BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan**

Pada bab ini akan dibahas tentang hasil penelitian yang berupa aplikasi yang dibangun, termasuk cara pengoperasiannya.

### **e. BAB V Simpulan dan Saran**

Bab ini berisikan simpulan dari seluruh pembahasan dan saran yang diperlukan untuk perbaikan dimasa yang akan datang.

### **f. Daftar Pustaka**

## **BAB II**

### **LANDASAN TEORI**

#### **2.1 Sistem**

Pengertian sistem menurut beberapa ahli yaitu, Menurut Tata Sutabri (2012:6) pada buku Analisis Sistem Informasi, pada dasarnya sistem adalah sekelompok unsur yang erat hubungannya satu dengan yang lain, yang berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya Menurut McLeod (2004) dikutip oleh Yakub dalam buku Pengantar Sistem Informasi (2012:1) mendefinisikan sistem adalah Sekelompok elemen-elemen yang terintegrasi dengan tujuan yang sama untuk mencapai tujuan. Sistem juga merupakan suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, terkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk tujuan tertentu. Sedangkan menurut Jogianto (2005: 2) pada buku Analisis dan Desain Sistem Informasi mendefinisikan sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi.

#### **2.2 Informasi**

Menurut McLeod dikutip oleh Yakub (2012:8) pada buku Pengertian Sistem Informasi, Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menerimanya. Sedangkan Menurut Tata Sutabri (2012:22) pada buku Analisis Sistem Informasi, Informasi adalah data yang telah diklasifikasikan atau diolah atau diinterpretasikan untuk digunakan dalam proses pengambilan keputusan.



### **2.3 Sistem Informasi**

Menurut Sutarman (2012:13), “Sistem informasi adalah sistem yang dapat didefinisikan dengan mengumpulkan, memproses, menyimpan, menganalisis, menyebarkan informasi untuk tujuan tertentu. Seperti sistem lainnya, sebuah sistem informasi terdiri atas input (data, instruksi) dan output (laporan, kalkulasi)”. Menurut Sutabri (2012:46), Sistem informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian yang mendukung fungsi operasi organisasi yang bersifat manajerial dengan kegiatan strategi dari suatu organisasi untuk dapat menyediakan kepada pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Berdasarkan beberapa pendapat yang dikemukakan di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa “Sistem informasi adalah sebuah sistem yang terdiri dari pengumpulan, pemasukan, pemrosesan data, penyimpanan, pengolahan, pengendalian dan pelaporan sehingga tercapai sebuah informasi yang mendukung pengambilan keputusan didalam suatu organisasi untuk dapat mencapai sasaran dan tujuannya”.

### **2.4 Aspirasi Masyarakat**

Amirudin (2003:3) secara defenitif merumuskan, konsep dari aspirasi mengandung dua pengertian, aspirasi di tingkat ide dan aspirasi di tingkat peran struktural. Di tingkat ide, konsep berarti sejumlah gagasan verbal dari lapisan masyarakat manapun. Ditingkat peran dalam struktur adalah keterlibatan langsung dalam suatu kegiatan yang diadakan pemerintah.

Menurut Bank Dunia dalam Salman (2005:3) aspirasi adalah kemampuan untuk mempengaruhi dan mendukung dalam proses pembangunan. Jadi aspirasi masyarakat adalah kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat baik berupa keterlibatan langsung maupun berupa sejumlah gagasan verbal dari lapisan

masyarakat manapun sehingga mempengaruhi dan mendukung dalam porses pembangunan. Prinsip dasar dalam melibatkan masyarakat secara langsung adalah bahwa apa yang disebut dengan melibatkan kepentingan rakyat hanya akan terjadi jika masyarakat itu sendiri yang ambil bagian. Dengan adanya keterlibatan rakyat itu sendiri maka dengan sendirinya pula akan menjadi penjamin bagi suatu proses baik dan benar.

Abe dalam Salman (2009:22), beranggapan dengan melibatkan masyarakat maka secara langsung akan membawa tiga dampak penting yaitu : 1) Terhindar dari peluang terjadinya manipulasi. Karena dengan terlibatnya masyarakat maka akan memperjelas apa yang sebetulnya terjadi di masyarakat. 2) Memberikan nilai tambah dalam hal legitimasi rumusan perencanaan. Karena semakin banyak masyarakat yang terlibat, maka akan semakin baik. 3) Dan juga dapat meningkatkan kesadaran dan keterampilan politik di masyarakat. Keterlibatan masyarakat dalam proses penyelenggaraan pemerintahan daerah baik dalam proses pembuatan keputusan, sampai pada tahap pengawasan telah diatur dalam undang – undang. Misalnya Undang – Undang No. 10 Tahun 2004 tentang keterbukaan. Dalam Pasal 5 yang disebutkan bahwa masyarakat mempunyai kesempatan dalam proses pembuatan kebijakan, mulai dari tahap perencanaan, persiapan, penyusunan, dan pembahasan.

Selain itu Pasal 53 juga disebutkan bahwa masyarakat berhak memberi masukan secara lisan atau tertulis dalam proses pembuatan kebijakan. Undang – Undang No. 32 Tahun 2004 juga disebutkan tujuan dari otonomi daerah adalah meningkatkan peran serta masyarakat daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Serta kewajiban anggota DPRD dalam Undang – Undang No. 32 Tahun 2004 untuk menyerap, menampung, menghimpun, dan menindaklanjuti serta memperjuangkan aspirasi masyarakat.

Dari penjelasan diatas, menunjukkan bahwa masyarakat memiliki peluang untuk menyampaikan aspirasi dan tuntutan, serta adanya peluang yang luas bagi anggota DPRD untuk mendengar, menghimpun dan memperjuangkan aspirasi masyarakat untuk menjadi program – program yang mampu meningkatkan pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

## **2.5 Pengaduan dan Sistem Penanganan Keluhan (Complaint Management System)**

Masyarakat yang tidak puas akan pelayanan akan mengeluh tentang pelayanan yang mereka terima. Keluhan itu sendiri perlu ditanggapi dengan cermat oleh organisasi, apakah keluhan tersebut memang bersifat membangun atau hanya ekspresi ketidakpuasan yang tidak membangun untuk Universitas Indonesia pelayanan. Untuk itu perlu diketahui terlebih dahulu definisi dari keluhan itu sendiri. Menurut Reiboldt (2003), keluhan publik merupakan ungkapan yang disebabkan oleh adanya ketidakpuasan publik atas suatu produk atau suatu pelayanan. Meski demikian tidak setiap ketidakpuasan akan diungkap dengan suatu keluhan. Pelanggan akan mengungkapkan keluhan manakala merasa bahwa keluhan yang disampaikan mendapatkan tanggapan yang positif dan tidak banyak menyita waktu serta biaya. Sebaliknya jika mekanisme penanganan keluhan tidak praktis, pelanggan akan lebih memilih untuk tidak mengungkapkan keluhannya (Suryadi: 2010, 293-294).

Berdasarkan pengertian tersebut, tidak semua masyarakat mau untuk menyampaikan keluhan atas pelayanan yang mereka terima. Kemauan masyarakat untuk melakukan pengaduan tergantung dari bagaimana organisasi menanggapi keluhan yang mereka sampaikan. Jika pengaduan atas keluhan yang mereka sampaikan ditanggapi secara serius, maka pengaduan tersebut

akan mendatangkan dampak positif bagi organisasi dan menumbuhkan kepercayaan masyarakat terhadap organisasi.

Pengaduan adalah pernyataan secara lisan atau tertulis atas ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu sistem pelayanan (Hadi, 2000). Pengaduan masyarakat merupakan akibat dari penyimpangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ketidakpuasan masyarakat dalam menerima pelayanan menyebabkan masyarakat melakukan pengaduan atas keluhan yang mereka alami. Pada dasarnya pengaduan merupakan masukan positif yang bersifat konstruktif. Meskipun banyak organisasi yang telah menganggap pengaduan sebagai hal yang positif, namun tidak dapat dipungkiri jika masih terdapat organisasi yang menganggap hal tersebut sebagai ancaman bagi keberlangsungan organisasi mereka.

Munculnya kesadaran institusi pemerintah untuk mengelola keluhan dengan baik tidak lepas dari pergeseran cara pandang melihat keluhan itu sendiri. Keluhan yang selama ini dilihat sebagai sesuatu yang negatif saat ini justru dipandang sebagai sesuatu yang positif karena dianggap mampu memberikan kontribusi terhadap perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan apa yang dikemukakan Kaplan (1997), sebagai berikut:

*“Complains no longer represent a negative state, confined to administratively feeble establishment or quarrelsome individuals who are aggressive in their jobs and society. Rather, complaints are viewed as a necessity dictated in the interest of work and the citizen alike. In medical practice, for instance, complaints can represent a rewarding system when a medical institution receives feedback that secures the continuing confidence of citizens in the mediactal service” (Wibawa, 2009).*

Dalam menyampaikan keluhannya, masyarakat memiliki beberapa pilihan dalam melakukan pengaduan, tergantung dari masyarakat yang melakukan

pengaduan dan organisasi yang diadakan. Apapun media yang dipilih oleh masyarakat, pada intinya hal tersebut merupakan masukan dari masyarakat yang kurang puas akan pelayanan yang mereka terima. Best & Sigh menyebutkan bahwa saluran penyampaian keluhan dan tuntutan biasanya dilakukan melalui tiga jalur, yaitu (Suryadi: 2010):

1. Secara Langsung

Pengaduan langsung dilakukan oleh pelanggan atau publik yang melakukan transaksi dan merasakan ketidakpuasan. Penyampaian secara langsung ini biasanya dilakukan atas transaksi yang penanganannya dapat dilakukan saat itu, dan keluhan dapat langsung diterima oleh pihak yang berkewenangan melakukan perbaikan.

2. Melalui Media Massa

Dilakukan jika pelanggan atau publik yang tidak puas, kesulitan bertemu langsung dengan pihak yang berwenang melakukan perbaikan ataupun bila mereka merasa keluhannya tidak ditanggapi secara memadai. Jadi lebih merupakan pelarian atau ungkapan kejengkelan atas ketidakpuasan.

3. Melalui Pihak Ketiga Pihak ketiga

yang dimaksud disini adalah individu atau lembaga diluar publik atau pelanggan yang tidak merasakan langsung ketidakpuasan. Jalur ketiga ini memiliki efek yang sangat kuat terhadap organisasi yang menjadi sasaran keluhan

Penanganan pengaduan pada dasarnya adalah kegiatan penyaluran pengaduan, pemrosesan respon atas pengaduan tersebut, umpan balik, dan laporan penanganan pengaduan. Rangkaian kegiatan ini memiliki elemen-elemen sebagai berikut (BAPPNENAS, 2010):

1. Sumber atau asal pengaduan

Adalah masyarakat, baik secara individu maupun kelompok, dimana keluhan atau pengaduan berasal. Patut ditekankan disini bahwa jumlah pengadu tidak terbatas. Sangat mungkin terjadi bahwa suatu pengaduan atas permasalahan disampaikan oleh tokoh masyarakat, Lembaga Swadaya Masyarakat (LSM) lokal, pers atau kelompok masyarakat lainnya. Pengaduan masyarakat disuarakan secara formal, namun terkadang hanya menjadi bahan gunjingan di antara mereka.

2. Isi pengaduan

Adalah permasalahan yang diadukan pihak pengadu. Keluhan dapat menyangkut berbagai macam hal, seperti kesalahan prosedur, kesalahan sikap staff manajemen, kualitas pelayanan dan sebagainya.

3. Unit penanganan pengaduan

Adalah satuan yang disediakan oleh setiap unit institusi untuk mengelola dan menangani pengaduan yang berasal dari manapun dan melalui saluran manapun. Hasil olahan dari unit ini adalah respon pengaduan.

4. Respon pengaduan

Adalah respon yang dihasilkan dari unit penanganan pengaduan di masing-masing institusi yang terkait dengan berbagai macam pengaduan. Respon ini kemudian disampaikan kepada pihak pengadu.

5. Umpan balik

Adalah penilaian pengadu atas respon atau jawaban masing-masing institusi mengenai permasalahan yang mereka ajukan.

6. Laporan penanganan pengaduan

Sesudah umpan balik dari pilihan yang mengajukan komplain diterima, maka unit penanganan pengaduan wajib membuat laporan tentang pengaduan dan penanganan pengaduan tersebut, termasuk umpan balik dari pihak yang mengadu.

## 2.6 *E-Government*

*E-Government* adalah sebuah transformasi. Ada dua transformasi yang terjadi, yakni pertama konsep menjadi E-Gov itu sendiri, dari hanya gov, dan kedua bagaimana mentransformasikan konsep tersebut menjadi empirik (Priyatno dalam Akadun,2009). Ketika penambahan electronic didepan kata government maka seharusnya ada satu mental model yang harus berubah secara total dalam pengadopsian E-Government ini.

*E-Government (electronic government)*, yaitu suatu pemanfaatan teknologi informasi baik internet maupun non-internet, untuk menyediakan pelayanan yang lebih nyaman dan efisien terhadap warga dan organisasi atas informasi dan pelayanan pemerintah. e-government didefinisikan oleh Eddy Satriya (2009) yaitu:Sebagai upaya pemanfaatan dan pendayagunaan telematika untuk meningkatkan efisiensi dan cost-effective pemerintahan, memberikan berbagai jasa pelayanan kepada masyarakat secara lebih baik, menyediakan akses informasi kepada publik secara lebih luas, dan menjadikan penyelenggaraan pemerintahan lebih bertanggung jawab (*accountable*)serta transparan kepada masyarakat.Sedangkan menurut yu-che dan james perry (2003) menyebutkan dalam buku kontruksi akuntabilitas dan transparansi birokrasi bahwa *E-Government* merupakan sebuah garis depan dari rencana pemerintah untuk mendukung serta menyediakan informasi dan peningkatan pelayanan pada masyarakat, pelaku bisnis, pekerja pemerintah, unit-unit pemerintah lain dan organisasi sektor ketiga.

Berdasarkan pengertian tersebut, maka penerapan *e-government* merupakan penggunaan teknologi informasi oleh semua pihak baik di wilayah kekuasaan legislatif, yudikatif maupun eksekutif terkait dengan informasi mengenai kegiatan pemerintahan dan pelayanan masyarakat dalam menyediakanpartner bisnis dan akses informasi kepada publik secara lebih luas

## 2.7 Aplikasi *Mobile*

Menurut (Permadi, Bambang, 2016) Aplikasi adalah program yang digunakan orang untuk melakukan sesuatu pada sistem komputer. *Mobile* dapat diartikan sebagai perpindahan yang mudah dari satu tempat ke tempat yang lain, misalnya telepon *mobile* berarti bahwa terminal telepon yang dapat berpindah dengan mudah dari satu tempat ke tempat lain tanpa terjadi pemutusan atau terputusnya komunikasi. Sistem aplikasi *mobile* merupakan aplikasi yang dapat digunakan walaupun pengguna berpindah dengan mudah dari satu tempat ketempat lain – lain tanpa terjadi pemutusan atau terputusnya komunikasi. Aplikasi ini dapat diakses melalui perangkat nirkabel seperti pager, seperti telepon seluler dan PDA. Adapun karakteristik perangkat *mobile* yaitu:

1. Ukuran yang kecil : Perangkat *mobile* memiliki ukuran yang kecil. Konsumen menginginkan perangkat yang terkecil untuk kenyamanan dan mobilitas mereka.
2. Memory yang terbatas : Perangkat *mobile* juga memiliki memory yang kecil, yaitu *primary (RAM)* dan *secondary (disk)*.
3. Daya proses yang terbatas : Sistem *mobile* tidaklah setangguh rekan mereka yaitu *desktop*.
4. Mengonsumsi daya yang rendah : Perangkat *mobile* menghabiskan sedikit daya dibandingkan dengan mesin *desktop*.
5. Kuat dan dapat diandalkan : Karena perangkat *mobile* selalu dibawa kemana saja, mereka harus cukup kuat untuk menghadapi benturan-benturan, gerakan, dan sesekali tetesan-tetesan air.
6. Konektivitas yang terbatas : Perangkat *mobile* memiliki bandwidth rendah, beberapa dari mereka bahkan tidak tersambung.
7. Masa hidup yang pendek : Perangkat – perangkat konsumen ini menyala dalam hitungan detik kebanyakan dari mereka selalu menyala.



## 2.8 Android

*Android* adalah istilah dalam bahasa Inggris yang berarti “Robot yang menyerupai manusia”. Logo *android* sendiri dicerminkan seperti sebuah robot berwarna hijau, yang mengacu kepada arti kata *Android*. *Android* adalah sebuah sistem operasi untuk *smartphone* dan tablet. Sistem operasi dapat diilustrasikan sebagai ‘jembatan’ antara piranti (*device*) dan penggunaannya, sehingga pengguna bisa berinteraksi dengan *device*-nya dan menjalankan aplikasi – aplikasi yang tersedia pada *device*. Di dunia personal komputer, sistem operasi yang banyak dipakai adalah *Windows*, *Mac*, dan *Linux*. (Permadi, Bambang, 2016)

Android dikembangkan bersama oleh perusahaan-perusahaan yang tergabung dalam sebuah konsorsium bernama *Open Handset Alliance (OHA)*. *OHA* dipimpin oleh *Google* dan didirikan bersama dengan 34 perusahaan lainnya, dengan tujuan untuk mengembangkan teknologi *mobiledevice*, semikonduktor, pembuatan aplikasi, komersialisasi, dan *mobile operator*.

Android adalah sistem operasi yang bersifat *open source* (sumber terbuka). Disebut *open source* karena *source code* (kode sumber) dari sistem operasi android dapat dilihat didownload, dan dimodifikasi secara bebas. Paradigma *open source* ini memudahkan pengembangan teknologi android, karena semua pihak yang tertarik dapat memberikan kontribusi, baik pada pengembangan sistem operasi maupun aplikasi (Permadi, Bambang, 2016).

## 2.9 Android Package (APK)

*Android Package (APK)* adalah paket aplikasi Android. APK umumnya digunakan untuk menyimpan sebuah aplikasi atau program yang akan dijalankan pada perangkat Android. APK pada dasarnya seperti zip file, karena berisi dari kumpulan file. APK dapat diperoleh melalui berbagai metode, seperti

menginstal sebuah aplikasi melalui #Market, *download* dari sebuah situs web, atau membuat sendiri dengan bahasa *Java*. Jika Anda memiliki file APK pada komputer Anda, dan ingin menginstalnya pada telepon Anda, Anda dapat menjalankan perintah ‘adb install apkname.apk’ untuk install aplikasi melalui USB ke telepon Anda.

File APK berada di perangkat Android di direktori /data/app/filename.apk. Direktori ini biasanya tidak dapat diakses, untuk melindungi aplikasi berbayar, kecuali #rooted #ROM digunakan di telepon. Pada *rooted* ROM, sangat mungkin untuk menyalin aplikasi ke folder ini secara manual dengan menggunakan perintah ‘adb push’ atau semacamnya. Setelah sebuah file berada di direktori /data/app, maka aplikasi sudah terpasang pada telepon.

Selain itu dimungkinkan juga untuk menginstal aplikasi ke partisi #sistem dari telepon yang sudah di-root. Cara ini memiliki keuntungan yaitu aplikasi tersebut tidak dapat dihapus dari perangkat, sehingga berguna untuk keamanan/anti-pencurian aplikasi seperti *Wave Secure* dan *Mobile Defense*. #Sistem aplikasi ini akan disimpan dalam /system/app. Aplikasi dalam folder ini biasanya bagian dari sistem operasi Android, dan sebaiknya jangan diubah atau dihapus kecuali Anda mengetahui apa yang Anda lakukan.

File APK dapat dihapus dengan banyak cara, antara lain: menggunakan aplikasi #Market (jika aplikasi diinstal dari Market), perintah ‘uninstall adb apkname.apk’, melalui menu *Settings* | *Applications* | *Manage Applications*, atau dengan menghapus secara manual file-file dari direktori /data/app. Namun biasanya metode yang sering digunakan adalah melalui market atau menu aplikasi.

## **2.10 Database**

MenurutSutarman (2012:15),Databasesekumpulanfileyang salingberhubungan dan terorganisasi atau kumpulanrecord-recordyang menyimpan data dan hubungan diantaranya.MenurutLadjamudin (2013:129),Databaseadalah sekumpulandatastore(bisa dalam jumlah yang sangat besar)yang tersimpan dalammagnetic disk,oftical disk, magnetic drum,atau media penyimpanan sekunder lainnya. Dari pengertian diatas penulis menyimpulkanDatabaseadalah sekumpulan file yang saling berhubungan yang menyimpan data dan tersimpandalam sebuah media penyimpanan.

## **2.11 XAMPP**

Petrus F.S. dan Teguh N (2013:53), XAMPP adalah suatu program yang digunakan sebagai server untuk mengeksekusi fungsi yang ada dalam halaman website yang kita buat sekaligus menampilkan halaman website tersebut agar bisa diakses oleh user. Hidayatullah dan Jauhari K.K. (2014:127), XAMPP adalah fasilitas untuk banyak sistem operasi seperti Windows, Linux, Mac, dan Solaris yang memungkinkan sebuah web dinamis bisa diakses secara local menggunakan web server local. Kata XAMPP sendiri terdiri dari :

- a) X yang berarti Cross Platform karena XAMPP bisa dijalankan di Windows, Linux, Mac, dan Solaris.
- b) A yang berarti Apache sebagai web-server-nya.
- c) M yang berarti MySQL sebagai Database Management System (DBMS) d.
- PP yang berarti PHP dan Perl sebagai bahasa yang didukungnya.

## **2.12 PHP**

### **2.12.1 Pengertian PHP**

Winarno dan Ali Zaki (2014:49), PHP adalah sebuah bahasa pemrograman web berbasis server (*server-side*) yang mampu memarsing kode PHP dari kode web dengan ekstensi `.php`, sehingga menghasilkan tampilan website yang dinamis di sisi *client (browser)*. PHP adalah bahasa script yang sangat cocok untuk pengembangan web dan dapat dimasukkan ke dalam HTML. Subekti, Ichsan Risnandar, Hafni S.S., dan Teguh N (2013:57), PHP (*Hypertext Preprocessing*) merupakan bahasa pemrograman yang biasa digunakan untuk membuat halaman HTML. *File .php* yang dibuat akan diproses di dalam *server*, sedangkan halaman yang akan dikirim ke browser pengunjung hanyalah tampilan HTML-nya. Dengan PHP, halaman *website* yang dibuat akan menjadi dinamis, yakni dapat selalu berubah tanpa harus mengubah isi *website* secara manual. Informasi akan diproses ulang oleh *web server* sehingga akan didapatkan isi paling mutakhir dari halaman web.

### **2.12.2 Kelebihan PHP**

Winarno dan Ali Zaki (2014:49), PHP banyak dipakai oleh banyak orang adalah perangkat lunak bebas (*open source*) yang dirilis di bawah lisensi PHP. Artinya untuk menggunakan bahasa pemrograman ini gratis, bebas, dan tidak terbuka. Untuk web, PHP adalah bahasa *scripting* yang bisa dipakai untuk tujuan apapun. Di antaranya cocok untuk pengembangan aplikasi web berbasis server (*server-side*) dimana PHP nantinya dijalankan di *server web*. Setiap kode PHP akan dieksekusi oleh *runtime* PHP, hasilnya adalah kode PHP yang dinamis tergantung kepada *script* PHP yang dituliskan. PHP dapat digunakan di banyak *server web*, sistem operasi, dan *platform*. Selain itu digunakan juga di sistem manajemen database relasional (RDBMS). Semuanya ini bisa diperoleh gratis, dan Grup PHP menyediakan kode sumber lengkap bagi pengguna untuk

membangun, menyesuaikan, dan mengutak-atik sesuai fungsi yang mereka inginkan.

### 2.13 MySQL

MySQL adalah sebuah software database. MySQL merupakan tipe data relasional yang artinya MySQL menyimpan datanya dalam bentuk tabel-tabel yang saling berhubungan (Edy Winarno dan Ali Zaki, 2014:102). Subekti, Ichsan Risnandar, dan Hanafi S.S (2013:92), MySQL merupakan basis data yang bersifat open source sehingga banyak digunakan di dunia. Ada dua cara untuk menggunakan MySQL yaitu:

1. Menggunakan console/command line atau PHP. Kita harus hafal perintah-perintah dalam MySQL. Interface yang digunakan hanya text-based.
2. Menggunakan PHPMYAdmin, dapat diakses dengan alamat <http://alamatwebsite/phpmyadmin>. apabila digunakan localhost maka alamat <http://localhost/phpmyadmin> atau di 127.0.0.1/phpmyadmin. Penggunaan PHPMYAdmin lebih mudah digunakan karena menggunakan interface yang lebih mudah dipahami.

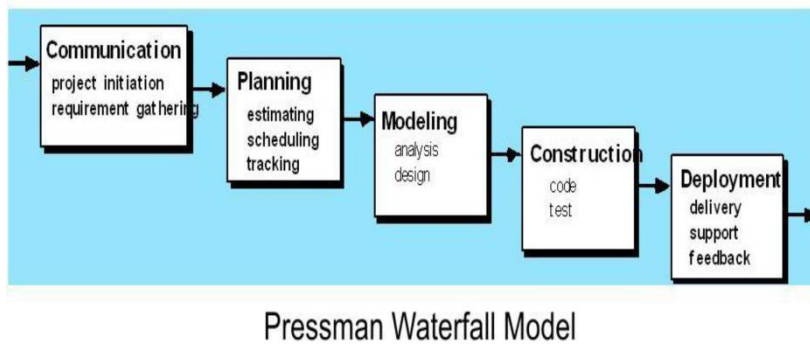
CSS Subekti dan Teguh N (2013:39), CSS (*Cascading Style Sheets*) adalah kumpulan aturan-aturan pemformatan yang mengontrol tampilan konten dalam sebuah halaman web. Terdapat tiga jenis CSS, yaitu :

1. *Inline style sheet* : kita cukup menambahkan atribut *style* di tag yang ingin kita berikan pemformatan.
2. *Internal style sheet* : kita meletakkan aturan pemformatan dengan CSS dibagi dari html dengan tambahan tag

## 2.14 Metode *Waterfall*

Menurut Pressman (2015:42), model *waterfall* adalah model klasik yang bersifat sistematis, berurutan dalam membangun *software*. Nama model ini sebenarnya adalah “Linear Sequential Model”. Model ini sering disebut juga dengan “*classic life cycle*” atau metode *waterfall*. Model ini termasuk ke dalam model generic pada rekayasa perangkat lunak dan pertama kali diperkenalkan oleh Winston Royce sekitar tahun 1970 sehingga sering dianggap kuno, tetapi merupakan model yang paling banyak dipakai dalam *Software Engineering* (SE). Model ini melakukan pendekatan secara sistematis dan berurutan. Disebut dengan *waterfall* karena tahap demi tahap yang dilalui harus menunggu selesainya tahap sebelumnya dan berjalan berurutan.

Fase-fase dalam *Waterfall* Model menurut referensi Pressman :



Gambar 2.1 *Waterfall* Pressman (Pressman, 2015:42)

### a. *Communication (Project Initiation & Requirements Gathering)*

Sebelum memulai pekerjaan yang bersifat teknis, sangat diperlukan adanya komunikasi dengan customer demi memahami dan mencapai tujuan yang ingin dicapai. Hasil dari komunikasi tersebut adalah inisialisasi proyek, seperti

menganalisis permasalahan yang dihadapi dan mengumpulkan data-data yang diperlukan, serta membantu mendefinisikan fitur dan fungsi software. Pengumpulan data-data tambahan bisa juga diambil dari jurnal, artikel, dan internet.

b. *Planning (Estimating, Scheduling, Tracking)*

Tahap berikutnya adalah tahapan perencanaan yang menjelaskan tentang estimasi tugas-tugas teknis yang akan dilakukan, resiko-resiko yang dapat terjadi, sumber daya yang diperlukan dalam membuat sistem, produk kerja yang ingin dihasilkan, penjadwalan kerja yang akan dilaksanakan, dan tracking proses pengerjaan sistem.

c. *Modeling (Analysis & Design)*

Tahapan ini adalah tahap perancangan dan permodelan arsitektur sistem yang berfokus pada perancangan struktur data, arsitektur software, tampilan interface, dan algoritma program. Tujuannya untuk lebih memahami gambaran besar dari apa yang akan dikerjakan.

d. *Construction (Code & Test)*

Tahapan Construction ini merupakan proses penerjemahan bentuk desain menjadi kode atau bentuk/bahasa yang dapat dibaca oleh mesin. Setelah pengkodean selesai, dilakukan pengujian terhadap sistem dan juga kode yang sudah dibuat. Tujuannya untuk menemukan kesalahan yang mungkin terjadi untuk nantinya diperbaiki.

e. *Deployment (Delivery, Support, Feedback)*

Tahapan Deployment merupakan tahapan implementasi software ke customer, pemeliharaan software secara berkala, perbaikan software, evaluasi software, dan pengembangan software berdasarkan umpan balik yang diberikan agar

sistem dapat tetap berjalan dan berkembang sesuai dengan fungsinya. (Pressman, 2015:17)

Kapan sebaiknya metode waterfall digunakan? Ada teori-teori yang menyimpulkan beberapa hal, yaitu :

1. Ketika semua persyaratan yang diajukan sudah dipahami dengan baik pada awal pengembangan program
2. Definisi produk bersifat stabil dan tidak ada perubahan yang dilakukan saat pengembangan untuk alasan apapun. Oleh karena itu, teknologi yang digunakan juga harus sudah dipahami dengan baik
3. Menghasilkan produk baru, atau produk dengan versi baru. Sebenarnya, jika menghasilkan produk dengan versi baru maka itu sudah termasuk incremental development, yang setiap tahapannya sama dengan metode waterfall kemudian diulang-ulang
4. Port-ing produk yang sudah ada ke dalam platform baru

Dengan demikian, metode waterfall dianggap pendekatan yang lebih cocok digunakan untuk proyek pembuatan sistem baru dan juga pengembangan software dengan tingkat resiko yang kecil serta waktu pengembangan yang cukup lama. Tetapi salah satu kelemahan paling mendasar adalah menyamakan pengembangan hardware dan software dengan meniadakan perubahan saat pengembangan. Padahal, error diketahui saat software dijalankan, dan perubahan-perubahan akan sering terjadi.

Keuntungan menggunakan metode waterfall adalah prosesnya lebih terstruktur, hal ini membuat kualitas software baik dan tetap terjaga. Dari sisi user juga lebih menguntungkan, karena dapat merencanakan dan menyiapkan kebutuhan data dan proses yang diperlukan sejak awal. Penjadwalan juga menjadi lebih menentu, karena jadwal setiap proses dapat ditentukan secara pasti. Sehingga dapat dilihat jelas target penyelesaian pengembangan program. Dengan adanya



urutan yang pasti, dapat dilihat pula perkembangan untuk setiap tahap secara pasti. Dari sisi lain, model ini merupakan jenis model yang bersifat dokumen lengkap sehingga proses pemeliharaan dapat dilakukan dengan mudah.

Kelemahan menggunakan metode waterfall adalah bersifat kaku, sehingga sulit melakukan perubahan di tengah proses. Jika terdapat kekurangan proses/prosedur dari tahap sebelumnya, maka tahapan pengembangan harus dilakukan mulai dari awal lagi. Hal ini akan memakan waktu yang lebih lama. Karena jika proses sebelumnya belum selesai sampai akhir, maka proses selanjutnya juga tidak dapat berjalan. Oleh karena itu, jika terdapat kekurangan dalam permintaan user maka proses pengembangan harus dimulai kembali dari awal. Karena itu, dapat dikatakan proses pengembangan software dengan metode waterfall bersifat lambat.

Kelemahan lainnya menggunakan metode waterfall adalah membutuhkan daftar kebutuhan yang lengkap sejak awal. Tetapi, biasanya jarang sekali customer yang dapat memenuhi itu. Untuk menghindari pengulangan tahap dari awal, user harus memberikan seluruh prosedur, data, dan laporan yang diinginkan mulai dari tahap awal pengembangan. Tetapi pada banyak kondisi, user sering melakukan permintaan di tahap pertengahan pengembangan sistem. Dengan metode ini, maka development harus dilakukan mulai lagi dari tahap awal. Karena development disesuaikan dengan desain hasil user pada saat tahap pengembangan awal. Di sisi lain, user tidak dapat mencoba sistem sebelum sistem benar-benar selesai. Selain itu, kinerja personil menjadi kurang optimal karena terdapat proses menunggu suatu tahap selesai terlebih dahulu. Oleh karena itu, seringkali diperlukan personil yang “multi-skilled” sehingga minimal dapat membantu pengerjaan untuk tahapan berikutnya. (Pressman, 2015:42-43)

## 2.15 UML (*Unified Modeling Language*)

Perancangan dan pembangunan aplikasi perangkat lunak berbasis *Object Oriented Analysis dan Design* (OOAD) sedang marak digunakan saat ini. Dengan menganggap segala sesuatunya adalah objek serta sistem dipandang sebagai interaksi dari banyak objek menjadi ide utama pendekatan ini. Perancangan berbasis objek dimodelkan menggunakan *Unified Modelling Language* (UML). UML merupakan kumpulan diagram-diagram yang sudah memiliki standar untuk pembangunan perangkat lunak berbasis objek. UML memiliki banyak diagram, *Use Case Diagram*, *Class Diagram*, *Sequence Diagram*, dan *Activity Diagram*.

UML sendiri sebetulnya memiliki banyak sekali diagram selain empat yang disebutkan diatas, akan tetapi sebagian besar memang jarang dibuat oleh pengembang aplikasi. Keempat diagram di atas merupakan diagram inti dari UML. Bagaimanapun aplikasi perangkat lunak yang dibuat, bila dibangun dengan berorientasi objek, keempat diagram tersebut harus ada. Penggunaan diagram lainnya dalam UML ditunjukkan untuk mendapatkan gambaran arsitektur sistem informasi dengan sudut pandang yang berbeda, hal ini terpaut pada faktor kebutuhan.

Penting untuk dipahami, sewaktu spesialis informasi memiliki membuat permodelan arsitektur dengan pendekatan terstruktur ( misalnya: membuat Diagram Konteks dan Diagram Alir data), maka permodelan arsitektur berbasiskan objek (misalnya membuat diagram-diagram UML semisal *Diagram Use Case*, *Class Diagram*) tidak lagi digunakan, demikian pula sebaiknya (Sulianta, 2017).



### 2.14.1 Use Case Diagram

*Diagram Use Case* merupakan diagram yang harus dibuat pertama kali saat pemodelan perangkat lunak berorientasi objek dilakukan. *Diagram Use Case*

akan menggambarkan apa yang dikerjakan oleh aktor. Yang disebut aktor disini adalah pengguna aplikasi, sama seperti pembangunan perangkat lunak terstruktur saat membuat DFD, untuk menggambarkan *Diagram Use Case* mengacu pada proses sebelumnya, yaitu analisis kebutuhan pada RPL. (Sulianta, 2017).

- a. Aktor merupakan orang, proses, atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat di luar sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, jadi, walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, tapi aktor belum tentu merupakan orang.
- b. *Use case* merupakan fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau aktor.

Tabel 2.1 Simbol *Use Case Diagram*

Keterangan	Simbol	Deskripsi
<i>Use Case</i>		Fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau aktor; biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja diawal-awal frase nama <i>use case</i>
Aktor		Orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat di luar itu sendiri. Jadi walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, tapi aktor belum tentu

---

merupakan orang; biasanya dinyatakan menggunakan kata benda diawal frase nama aktor.

---

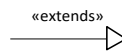
Asosiasi



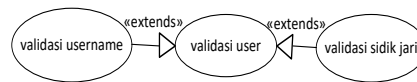
Komunikasi antara aktor dan *use case* yang berpartisipasi pada *use case* atau *use case* memiliki interaksi dengan aktor.

---

Ekstensi



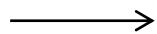
Relasi *use case* tambahan ke sebuah *use case*, dimana *use case* yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walau tanpa *use case* tambahan itu; mirip dengan prinsip *inheritance* pada pemograman berorientasi objek; biasanya *use case* tambahan memiliki nama depan yang sama dengan *use case* yang ditambahkan, misal



Arah panah mengarah pada *use case* yang ditambahkan.

---

Generalisasi



Hubungan generalisasi dan spesialisasi (umum-khusus) antara dua buah *use case* dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari lainnya,

---

---

misalnya :



Arah panah mengarah pada *use case* yang menjadi generalisasinya (umum).

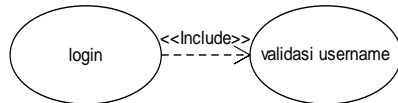
---

Ada dua sudut pandang yang cukup besar mengenai *include* di *use case* :

- a. Include berarti *use case* yang ditambahkan akan selalu dipanggil saat *use case* tambahan dijalankan, misal pada kasus berikut :

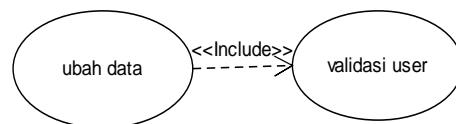
Menggunakan  
*include/use*

<<Include>>  
----->



«uses»  
—————>

- b. Include berarti *use case* yang tambahan akan selalu melakukan pengecekan apakah *use case* yang ditambahkan telah dijalankan sebelum *use case* tambahan dijalankan, misal pada kasus berikut :



---

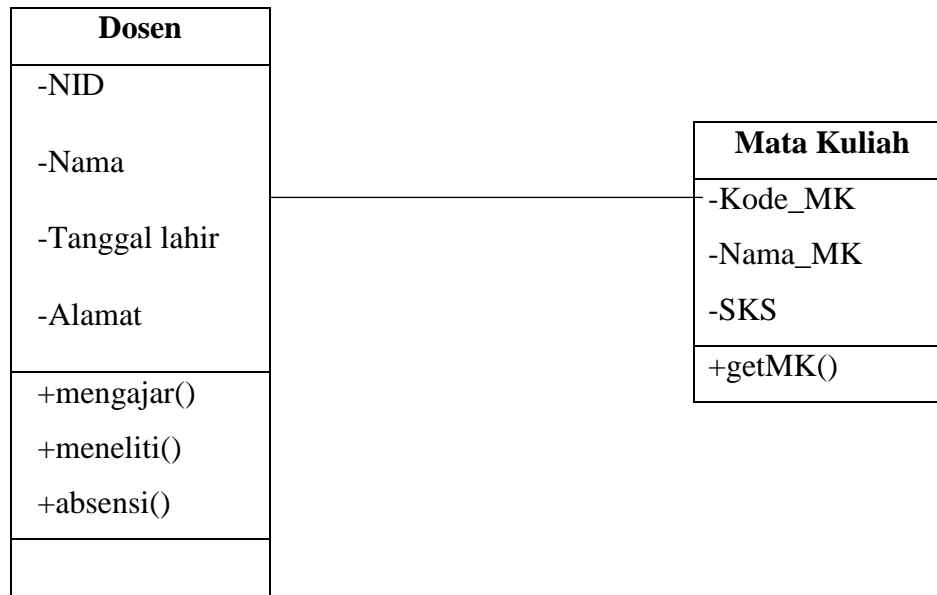
Ke dua interpretasi di atas dapat dianut salah satu atau keduanya tergantung pada pertimbangan dan interpretasi,

---

#### **2.14.2 Class Diagram**

Diagram kelas dibuat setelah Diagram Use Case dibuat terlebih dahulu. Pada pembuatan diagram ini harus menjelaskan hubungan apa saja yang terjadi antara suatu objek dengan objek lainnya sehingga terbentuklah suatu sistem aplikasi.

Pembuatan Diagram Kelas dibagi menjadi dua bagian, yaitu kelas itu sendiri dan relasi antar kelas. Kelas dibagi menjadi tiga bagian, yakni nama kelas, atribut kelas, serta operasi kelas (*methods*). Nama kelas adalah nama dari kelas itu sendiri, misalnya kelas mobil, kelas dosen, kelas mahasiswa, dan lain-lain. Penamaan kelas menggunakan kata benda. Atribut adalah data yang dimiliki oleh kelas tersebut. Misalnya kelas mahasiswa memiliki atribut NPM, nama, tanggal lahir, alamat, jenis kelamin dan lain sebagainya. Lalu operasi kelas adalah menunjukkan apa yang kelas tersebut bisa lakukan, misalnya kelas dosen dapat melakukan operasi mengajar, absensi, penelitian, dan lain-lain (Sulianta, 2017).



Gambar 2.3 Diagram Kelas

Relasi memiliki *multiplicity*, misalnya satu dosen dapat mengajar banyak mata kuliah, dan satu mata kuliah dapat diajar oleh banyak dosen, berarti *multiplicity*-nya adalah banyak ke banyak.

Tabel 2.2 Simbol *Class Diagram*

Simbol	Deskripsi
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;"> <div style="border-bottom: 1px solid black; padding: 2px 5px;">Class1</div> <div style="border-bottom: 1px solid black; height: 15px; width: 100%;"></div> <div style="height: 15px; width: 100%;"></div> </div>	Kelas pada struktur sistem.
Natarmuka/ <i>interface</i>	Sama dengan konsep <i>interface</i> dalam pemograman berorientasi



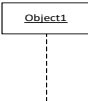

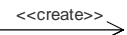
Interface2 ○—	objek.
Asosiasi —————	Relasi antar kelas dalam makna umum, asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i> .
Asosiasi berarah —————>	Relasi antar kelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, asosiasi biasanya juga disertai dengan <i>multiplicity</i> .
Generalisasi —————>	Relasi antar kelas dengan makna generalisasi-spesialisasi (umum-khusus).
Kebergantungan ----->	Relasi antar kelas dengan makna kebergantungan antar kelas.
Agregasi —————◇	Relasi antar kelas dengan makna semua bagian ( <i>whole-part</i> ).

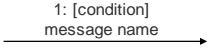
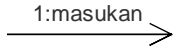
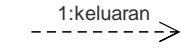
### 2.14.3 Sequence Diagram

*Diagram sequence* adalah diagram yang dibuat untuk mengetahui alur dari interaksi antar objek. Isi dari Diagram Sequence harus sama dengan use case dan Diagram Kelas. Satu *use case* tunggal akan digambarkan satu *Diagram Sequence*-nya (Sulianta, 2017).



**Tabel 2.3 Simbol *Sequence Diagram***

Simbol	Deskripsi
<p>Aktor</p> 	<p>Orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi yang dibuat itu sendiri. Jadi, walaupun simbol dari aktor adalah gambar orang, tapi aktor belum tentu merupakan orang; biasanya dinyatakan menggunakan kata benda di awal frase nama aktor.</p>
<p>Garis hidup</p> 	<p>Men yatakan kehidupan suatu objek.</p>
<p>Objek</p> 	<p>Menyatakan objek yang berinteraksi pesan.</p>
<p>Waktu aktif</p> 	<p>Menyatakan objek dalam keadaan aktif dan berinteraksi pesan.</p>
<p>Pesan tipe <i>create</i></p> 	<p>Menyatakan suatu objek membuat objek yang lain, arah panah mengarah pada objek yang dibuat.</p>

Pesan tipe <i>call</i>	Menyatakan suatu objek memanggil operasi/metode yang ada pada objek lain atau dirinya sendiri.
	Arah panah mengarah pada objek yang memiliki operasi atau metode karena ini memanggil operasi/metode maka operasi/metode yang dipanggil harus ada pada diagram kelas sesuai dengan kelas objek yang berinteraksi.
Pesan tipe <i>send</i>	Menyatakan bahwa suatu objek mengirimkan data/masukan/informasi ke objek lainnya, arah panah mengarah pada objek yang dikirim.
	
Pesan tipe <i>return</i>	Menyatakan bahwa suatu objek yang telah menjalankan suatu operasi atau metode yang menghasilkan suatu kembalian ke objek tertentu, arah panah mengarah pada objek yang menerima kembalian.
	


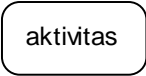

#### 2.14.4 Activity Diagram


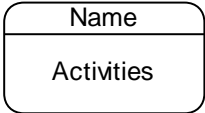

Diagram aktivitas atau *activity diagram* menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis. Yang perlu diperhatikan disini adalah bahwa diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan aktor, jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem. Diagram aktivitas juga banyak digunakan untuk mendefinisikan hal-hal berikut

:

- a. Rancangan proses bisnis dimana setiap urutan aktivitas yang digambarkan merupakan proses bisnis sistem yang didefinisikan.
- b. Urutan atau pengelompokan tampilan dari sistem/*user interface* dimana setiap aktivitas dianggap memiliki sebuah rancangan antarmuka tampilan.
- c. Rancangan pengujian dimana setiap aktivitas dianggap memerlukan sebuah pengujian yang perlu didefinisikan kasus ujinya.

**Tabel 2.4 Simbol Diagram Aktivitas**

Keterangan	Simbol	Deskripsi
Status awal		Status awal aktivitas sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status awal.
Aktivitas		Aktivitas yang dilakukan sistem, aktivitas biasanya diawali dengan kata kerja.
Percabangan		Asosiasi percabangan dimana jika ada pilihan aktivitas lebih dari satu.

Penggabungan		<p>Asosiasi  penggabungan  dimana lebih dari  satu aktivitas  digabungkan  menjadi satu.</p>
<i>Swimlane</i>		<p>Memisahkan  organisasi bisnis  yang bertanggung  jawab terhadap  aktivitas yang  terjadi.</p>
Status akhir		<p>Status akhir yang  dilakukan sistem,  sebuah diagram  aktivitas memiliki  sebuah status  akhir.</p>



## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Metodologi Pengumpulan Data**

Pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun serta melengkapi data adalah dengan cara sebagai berikut ini :

##### **1. Wawancara**

- a. Sistem pelayanan yang berjalan
  - Pelayanan aspirasi dan pengaduan masih bersifat konvensional, dimana Masyarakat harus datang ke kantor DPRD Pringsewu
  - Aspirasi yang masuk akan ditampung terlebih dahulu berdasarkan reses dari DPRD dan akan dibahas pada sidang atau rapat Komisi maupun Rapat anggota DPRD Pringsewu.
  - Untuk Pengaduan yang bersifat darurat akan dilakukan rapat Komisi mendadak tanpa menunggu waktu reses DPRD guna untuk menyelesaikan masalah yang bersifat dadurat secara cepat.

##### **2. Observasi**

Hasil dari Observasi yang dilakukan sebagai berikut :

Komisi DPRD terdiri dari :

- a. Komisi I, Bidang Pemerintahan.
- b. Komisi II, Bidang Ekonomi Dan Keuangan.
- c. Komisi III, Bidang Pembangunan.
- d. Komisi IV, Bidang Kesejahteraan Rakyat.

Pembagian tugas masing-masing Komisi yaitu :

a. Komisi I,

Ketua Komisi : Anton Subagyo,SH

Bidang Pemerintahan meliputi :

1. Tata Pemerintahan.
2. Organisasi dan tata laksana.
3. Ketertiban dan Keamanan.
4. Kependudukan.
5. Infokom / Pers dan Pengelolaan Data.
6. Hukum dan Perundang-undangan.
7. Kepegawaian.
8. Politik.
9. Organisasi Kemasyarakatan.
10. Pengelolaan Asset Daerah dan Pertanahan.
11. Perizinan.

b. Komisi II,

Ketua Komisi : Sahidin

Bidang Ekonomi dan Keuangan, meliputi

1. Perdagangan.
2. Perindustrian.
3. Pertanian, Perkebunan, Peternakan, Perikanan dan Kelautan.
4. Pengadaan Logistik.
5. Koperasi.
6. Keuangan Daerah dan kekayaan daerah.

7. Perbankan.
8. BUMD.
9. Penanaman Modal. dan
10. Dunia Usaha.
11. Ketahanan Pangan

c. Komisi III,

Ketua Komisi : Rahwoyo,SE

Bidang Pembangunan, meliputi :

1. Pekerjaan Umum.
2. Tata Ruang.
3. Pertamanan.
4. Kebersihan.
5. Perhubungan.
6. Pertambangan dan Energi.
7. Perumahan Rakyat.
8. Lingkungan Hidup. dan
9. Pos dan Telekomunikasi

d. Komisi IV

Ketua Komisi : Rizky raya sahputra,SH

Bidang Kesejahteraan Rakyat meliputi :

1. Agama.
2. Pendidikan.
3. Kesehatan dan Keluarga Berencana.



4. Ketenagakerjaan.
5. Kepemudaan dan Olah Raga.
6. Kebudayaan.
7. Sosial.
8. Pemberdayaan Masyarakat dan Perempuan.
9. Pariwisata.
10. Transmigrasi. dan
11. Ilmu Pengetahuan dan Teknologi.

3. Studi Kepustakaan

Pengumpulan data dari buku–buku yang sesuai dengan tema permasalahan. Misalnya, pengumpulan teori-teori mengenai analisa dan desain untuk penyusunan laporan skripsi.

4. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data dari literature –literatur dan dokumentasi dari internet, diktat, atau sumber informasi lain.

### 3.2 Sumber Data

Sumber data dapat diartikan dari mana asal data yang diperoleh. Pada penelitian ini diperoleh data yang bersumber melalui:

1. *Person*, yaitu sumber data berupa orang (Anggota DPRD Kabupaten Pringsewu) yang dapat memberikan informasi tentang prosedur – prosedur penyampaian aspirasi dan pengaduan masyarakat. Serta Tugas – Tugas dari masing – masing Komisi yang ada di DPRD Kabupaten Pringsewu.

2. *Place*, yaitu sumber data berupa tempat penelitian yaitu Kantor DPRD Kabupaten Pringsewu Lampung. yang menyajikan data berupa mekanisme Pelayanan Aspirasi dan pengaduan masyarakat Kabupaten Pringsewu.
3. *Paper*, yaitu sumber data berupa kertas, symbol, huruf dan angka yang menyajikan data berupa teori-teori pendukung atau referensi penelitian (buku-buku, jurnal, literature-literatur, dan catatan-catatan) dan juga dapat berupa data *input/output* pada perusahaan tempat penelitian (dokumen-dokumen, arsip-arsip transaksi, dan laporan-laporan). Paper dapat berwujud *hardcopy* maupun *softcopy* yang dapat diperoleh dari hasil studi pustaka dan observasi.

### **3.3 Metode Pengembangan Sistem**

Metode Penelitian yang digunakan dalam pembuatan sistem informasi aspirasi dan Pengaduan masyarakat ini adalah dengan metode Waterfall Model dengan langkah yang pertama dilakukan dengan mendefinisikan kebutuhan user dan bertahap secara berkala hingga ke tahap operational maintenance.

#### **1. Fase Planning**

Pada tahap *planning* saya membuat rancangan *control* kerja atau penjadwalan sistem yang akan dibangun yang mencakup apa yang akan dikerjakan nantinya dan estimasi waktu yang diperlukan untuk membangun sistem ini.

Berikut adalah jadwal penelitian dari awal fase *planning* sampai fase penggunaan :

NO	Kegiatan	Jadwal Penelitian																					
		Maret		April				Mei				Juni				Juli				Agustus			
		3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1.	Planning	■	■	■																			
2.	Analisis				■	■	■	■															
3.	Desain							■	■	■	■	■	■										
4.	Implementasi								■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	
5.	Penggunaan																				■	■	

Gambar 3.1 jadwal penelitian

## 2. Fase Analisis

Pada tahap *analisis* saya mencari informasi guna melengkapi sistem yang akan dibangun, informasi bisa didapatkan melalui :

- (Observasi)

mendatangi langsung kantor DPRD Kabupaten Pringsewu dan mengamati apa saja proses atau aktivitas dan pelayanan Aspirasi dan Pengaduan masyarakat di gedung pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat Pringsewu

- Interview

Pada tahap *interview*, melakukan wawancara kepada Sekretariat DPRD Pringsewu dan juga bagian Komisi DPRD Pringsewu. Wawancara dilakukan untuk mendapatkan data-data tentang pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat dan tugas tugas Komisi DPRD Kabupaten Pringsewu.

Menganalisa alur sistem secara garis besar, kemudian menganalisa data-data yang akan digunakan. Secara garis besar, alur sistem ini yaitu dimulai dari masyarakat memberikan aspirasi dan pengaduan, Kemudian memilih criteria

dan tipe aspirasi dan pengaduan, lalu filterisasi data aspirasi dan pengaduan, kemudian masuk kedalam kategori komisi – komisi DPRD pringsewu dan tindak lanjut dari aspirasi dan pengaduan yang akan di publish berupa berita / informasi.

### **3. Perancangan (*Design*)**

1. Setelah menganalisa data, tahap selanjutnya adalah membuat alur sistem secara detail. Design merupakan tahap penterjemah dan keperluan – keperluan yang telah dianalisis ke dalam bentuk yang lebih mudah dan dimengerti oleh pengguna.

#### **Prosedur**

Data yang diolah pada sistem informasi ini adalah pengolahan data user publik, pengolahan data user private, pengolahan data Aspirasi, dan pengolahan data pengaduan

Sistem Informasi ini menangani :

- **Registrasi**  
Pendaftaran pengadu atau masyarakat sebelum menyampaikan hal yang akan diadakan. Jika sudah mendaftar, akan lebih mudah dalam melakukan pengaduan berikutnya. Dan tidak perlu mendaftar kembali. Pendaftaran dengan cara memasukkan keyword Nomor Induk Kependudukan (NIK), Nomor handphone, Email pengguna
- **Proses penyampaian Aspirasi dan Pengaduan**  
Proses pengaduan adalah suatu proses dimana publik mengajukan atau memberi permasalahan / keluhan kepada Pemerintah Kabupaten Pringsewu melalui Aplikasi, jika sudah melakukan registrasi. Proses penyampaian Aspirasi dan pengaduan dengan cara memilih kriteria aspirasi dan pengaduan sesuai dengan

komisi-komisi DPRD pringsewu.

- **Proses Filterisasi Data Pengaduan**

Proses filterisasi data pengaduan adalah suatu proses yang menyaring data–data pengaduan. Data–data pengaduan yang tidak konsisten, kurang sungguh – sungguh dan tidak valid akan dihilangkan. Data yang terbukti di lapangan akan ditampung dan segera diberikan konfirmasi kepada masyarakat melalui sistem informasi ini. Sedangkan data yang tidak terbukti akan dihapus. Filterisasi penyampaian aspirasi dan pengaduan secara otomatis dimana akan terdapat noise pada kata-kata yang dianggap tidak sesuai ketentuan aspirasi dan pengaduan.

- **Pengolahan Data**

Pengolahan Data adalah suatu proses dalam mengolah data yang terdiri dari melihat Aspirasi dan pengaduan, pencarian data pengaduan, menyaring data, dan menghapus data.

- **Respon Pengaduan**

Respon Pengaduan adalah jawaban dari keluhan atau pertanyaan dari publik yang telah disaring sebelumnya. Dimana jawaban telah dipersiapkan sesuai klasifikasi pertanyaan yang ada. Tindak lanjut dari Aspirasi dan pengaduan masyarakat akan di publikasikan melalui Sistem informasi pelayanan Aspirasi dan pengaduan masyarakat Kabupaten Pringsewu dalam bentuk informasi / Berita.

#### **4. Pengkodean (Coding)**

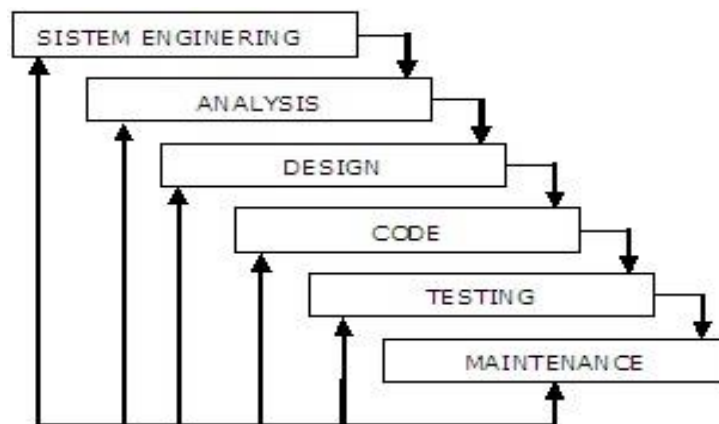
Tahap pengkodean merupakan menterjemahkan analisa dan perancangan ke dalam bahasa pemrograman. Penulis akan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan database MySQL.

## 5. Ujicoba (Testing)

Setelah tahap pengkodean, selanjutnya adalah uji coba sistem. Pada uji coba sistem ini, penulis akan melakukan pengecekan atau uji coba dari masing-masing sub sistem, apakah sudah sesuai dengan yang diharapkan atau masih ada bug. Jika masing-masing sub sistem dinyatakan sudah sesuai, maka akan dilakukan pengujian secara keseluruhan

## 6. Pemeliharaan (Maintenance)

Setelah sistem diimplementasikan, maka pemeliharaan terhadap sistem sangat diperlukan. Misalnya adanya perbaikan atas kerusakan sistem.



Gambar 3. 2 Gambar Sutruktur Waterfall

### 3.2 Kebutuhan *Hardware and Software*

Adapun kebutuhan *hardware* dan *software* yang digunakan penulis dalam pembuatan sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat sebagai berikut:

## 1. Perangkat Keras (Hardware)

Perangkat keras yang digunakan untuk pembuatan pembuatan sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat dan untuk menjalankan software sebagai berikut:

- a. Procesor Intel Core i3-4005U, 1,7GHz
- b. Harddisk 500 GB
- c. RAM 2 GB
- d. Monitor Standar
- e. Keyboard Standar
- f. Mouse
- g. Smartphone Android

## 2. Perangkat Lunak (Software)

Perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan sistem informasipelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat sebagai berikut

- a. Sistem operasi Windows 7 / 10.
- b. Dreamweaver dan notepad ++
- c. Sublime Text 2
- d. Aplikasi pengolahan database MySQL Server
- e. MS.office visio 2007
- f. Website 2 APK Building

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **4.1 Hasil Penelitian**

##### **4.1.1 Analisis Masalah**

Sistem informasi pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada Unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu Berbasis Mobile adalah suatu sistem informasi yang dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan Aspirasi dan Pengaduan kepada DPRD Kabupaten Pringsewu guna untuk kemajuan Kabupaten sehingga dalam menyelesaikan masalah lebih cepat efektif dan efisien. Pada saat ini penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Pringsewu dapat dilakukan pada Kantor DPRD Kabupaten Pringsewu. DPRD Pringsewu juga mempunyai Website untuk memudahkan penyampaian Informasi kepada Masyarakat. Namun website tersebut tidak memiliki layanan penyampaian Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat. Oleh karena itu untuk mempermudah masyarakat dalam penyampaian Aspirasi Dan Pengaduan kepada DPRD Kabupaten Pringsewu maka dibuat sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile.

##### **4.1.2 Analisis sistem**

Analisis Sistem merupakan tahap identifikasi terhadap alur sistem yang sedang terjadi dalam proses pelayanan pengajuan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada Unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu. Proses analisis sistem dibutuhkan untuk dapat mengevaluasi sistem yang sedang berjalan dan kebutuhan sistem, sehingga dapat diusulkan perancangan yang dapat mendukung sistem yang baik.



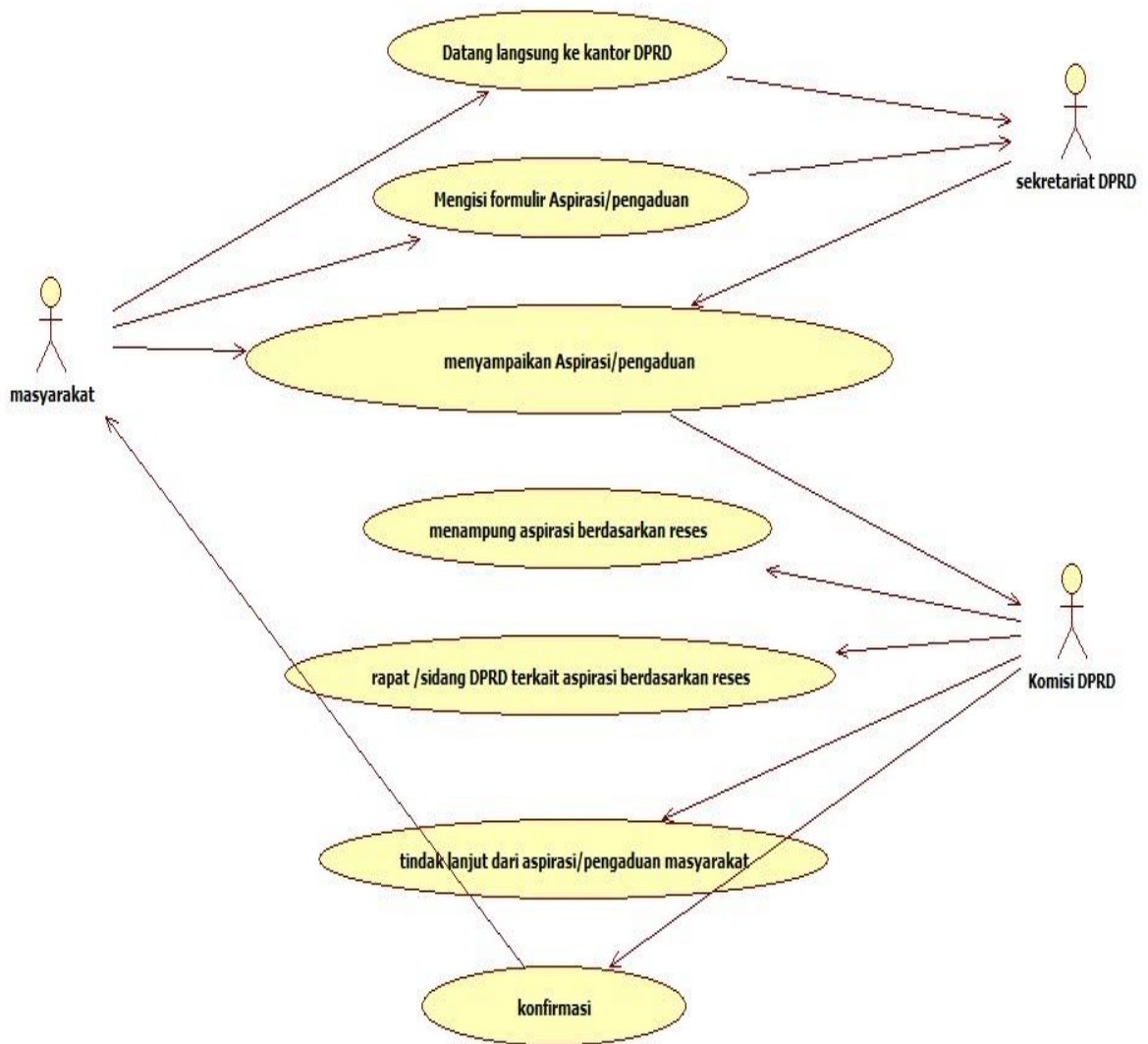
### **1.1.3 Analisis prosedur pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat yang berjalan**

Analisis di fokuskan pada program pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada Unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu, maka berikut merupakan gambaran sistem yang berjalan pada sistem pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada Unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu secara umum :

1. Masyarakat datang langsung ke Kantor DPRD dan menemui Sekretariat DPRD untuk mengisi form data Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat.
2. Sekretariat DPRD mengantarkan Masyarakat yang akan Menyampaikan Aspirasi dan Pengaduannya kepada Komisi DPRD yang terkait sesuai Masalah yang akan disampaikan.
3. Komisi DPRD menerima Aspirasi dan Pengaduan dan ditampung terlebih dahulu sesuai waktu Reses DPRD
4. Komisi DPRD akan membahas Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada Sidang Paripurna dan Rapat Komisi sesuai jadwal guna untuk memecahkan masalah dan tindak lanjut dari Aspirasi dan Pengaduan yang disampaikan oleh Masyarakat.
5. Untuk masalah yang bersifat Darurat Komisi DPRD akan melakukan rapat Darurat untuk mempercepat penyelesaian masalah dan tindak lanjut dari pengaduan Masyarakat.
6. setelah dicapai hasil dari keputusan Sidang Paripurna dan Rapat Komisi. Masing – masing komisi terkait akan menindak lanjuti hasil Aspirasi dan pengaduan Masyarakat yang telah disampaikan

### **1.1.4 Use Case Diagram Sistem yang Berjalan**

*Usecase Diagram* menggambarkan siapa saja aktor yang akan melakukan prosedur dalam sistem serta fungsi-fungsi/proses yang terlibat dalam sistem tersebut, adapun usecase diagram yang berjalan saat ini pada pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat di DPRD Kabupaten Pringsewu, dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1 *Use case* yang berjalan

Berikut ini keterangan aktor dan definisi dari aktor:

Tabel 4.1 Keterangan Aktor

No	Aktor	Deskripsi
1	Masyarakat	Orang yang akan menginputkan atau Menyampaikan Aspirasi dan Pengaduan Kepada DPRD melalui Sitem
2	Komisi DPRD	Bagian yang memiliki hak akses untuk Menerima, menyimpan , dan mampu blish Aspirasi dan pengaduan Masyarakat Pringsewu.
3	Sekretariat DPRD	Bagian yang menemirima pendaftaran masyarakat dalam menyampaikan aspirasi/pengaduan, dan mengarahkan pelapor ke bagian komisi terkait

### **1.1.5 Perancangan Sistem Diusulkan**

Dari analisis sistem berjalan mengenai sistem pelayanan Aspirasi dan pengaduan Masyarakat di Kabupaten Pringsewu, maka diusulkanlah sebuah sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat berbasis mobile. Perancangan sistem yang diusulkan terdiri dari *use case diagram*, *activity diagram*, perancangan *database* dan perancangan *edit/output* sistem.

Perancangan *use case* diagram sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile yang diusulkan adalah seperti pada Gambar 4.2



Gambar 4.2 Usecase diagram yang diusulkan

Pada *usecase* diagram ini menjelaskan alur sitem yang ada di aplikasi, dibuat secara detail aktivitas antara *user* dan sistem. Aktivitas yang dapat dilakukan user/masyarakat yaitu sebelum masuk ke menu utama, user diwajibkan membuat akun terlebih dahulu agar bisa *login* ke aplikasi, setelah *userlogin* maka akan diarahkan ke menu utama aplikasi, di dalam aplikasi user dapat melihat menu Profil DPRD, menu Ajukan Aspirasi, dan menu *Pengaduan*. *User* juga dapat menyampaikan Aspirasinya pada menu Aspirasi dan menyampaikan Pengaduannya pada menu Pengaduan.

Deskripsi aktor dan *use case* sistem yang diusulkan sebagai berikut :

a. Definisi Aktor

Deskripsi pendefinisian aktor sistem diusulkan seperti pada Tabel 4.3

Tabel 4.2 Deskripsi Pendefinisian Aktor Sistem yang Diusulkan

No.	Aktor	Deskripsi
1.	Admin	Orang yang memilki hak akses untuk mengelola aplikasi, dan mengelola Aspirasi dan pengaduan masyarakat.
2.	User/Masyarakat	Orang yang menyampaikan Aspirasi Dan Pengaduan

b. Definisi *Use Case*

Deskripsi pendefinisian *usecase* sistem yang diusulkan seperti pada Tabel 4.3

Tabel 4.3 Pendefinisian Aktor Sistem yang Diusulkan

No.	<i>Use Case</i>	Deskripsi
1.	Login	Proses memasukan data berupa <i>username</i> dan <i>password</i> jika belum mempunyai akun maka user diarahkan membuat akun terlebih dahulu agar bisa masuk ke menu utama.
2.	Buat akun user	Suatu proses dimana user wajib membuat akun terlebih dahulu agar user dapat masuk ke menu halaman utama aplikasi.
3.	Mengelola data Artikel	Suatu proses dimana admin yang berhak mengedit, mengupdate dan menghapus Aspirasi dan Pengaduan yang telah disampaikan Masyarakat untuk ditampilkan dihalaman utama/ <i>home</i>
4.	Mengelola data User	Suatu proses dimana admin yang berhak mengedit, mengupdate dan menghapus <i>data User</i> yang terdapat di aplikasi.

Tabel 4.3 Pendefinisian Aktor Sistem yang Diusulkan (Lanjutan)

5.	Mengelola data Komisi	Suatu proses dimana admin yang berhak mengedit, mengupdate dan menghapus data Komisi yang terdapat di aplikasi.
6	Mengelola data Bidang	Suatu proses dimana admin yang berhak mengedit, mengupdate dan menghapus data Bidang Komisi yang terdapat di aplikasi.
7	Mengelola data Aspirasi	Suatu proses dimana admin yang berhak mengedit, mengupdate dan menghapus data Aspirasi masyarakat yang terdapat di aplikasi.
8	Mengelola data Pengaduan	Suatu proses dimana admin yang berhak mengedit, mengupdate dan menghapus data Pengaduan masyarakat yang terdapat di aplikasi.
9	Memilih menu utama	Jika <i>user</i> sudah berhasil login maka user dapat melihat menu utama aplikasi, didalam nya ada menu profil DPRD ,menu Ajukan Aspirasi, dan Menu Pengaduan

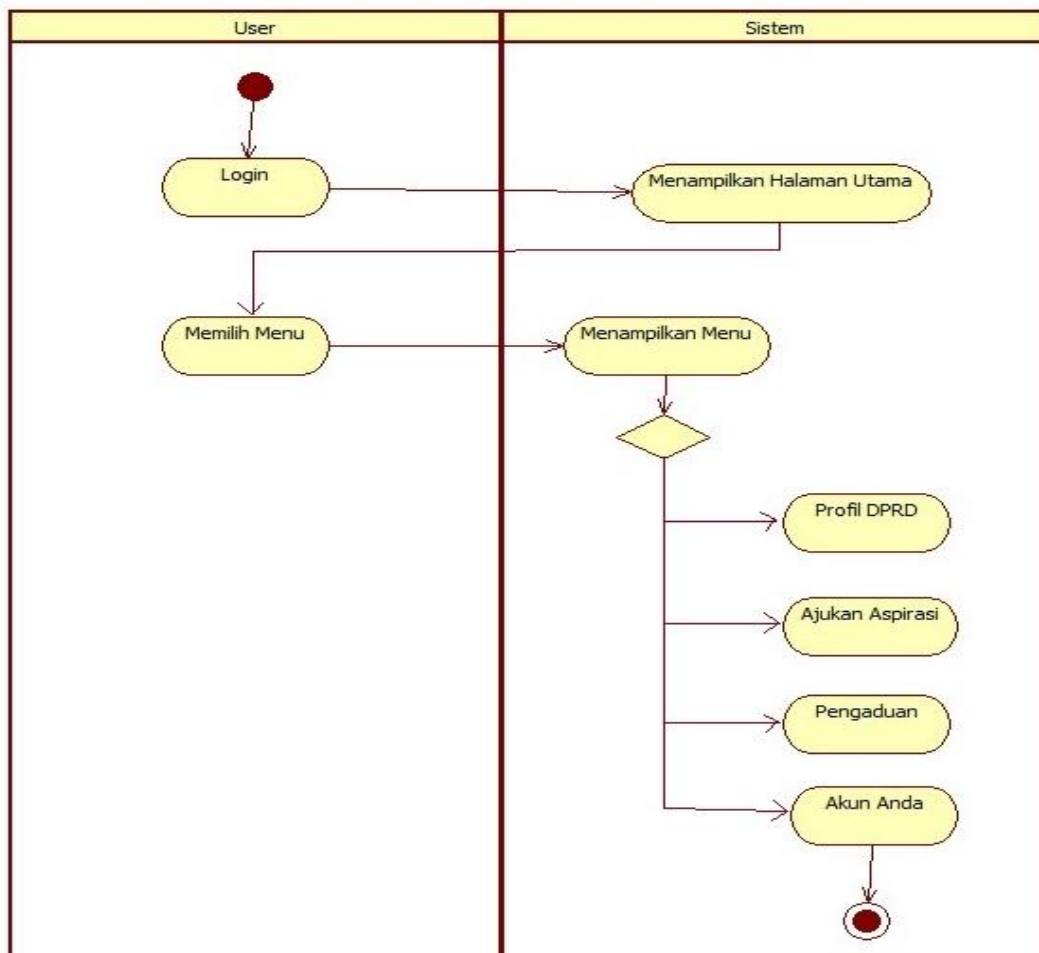


Tabel 4.3 Pendefinisian Aktor Sistem yang Diusulkan (Lanjutan)

10	Memilih menu profil DPRD	Jika <i>user</i> memilih profil DPRD pada menu utama aplikasi, didalam nya terdapat penjelasan tentang Profil DPRD Kabupaten Pringsewu
11	Ajukan Aspirasi	Suatu proses dimana <i>user</i> memilih Komisi dan Bidang Komisi, menginputkan dan mengirimkan text / Aspirasinya, dimana Aspirasi tersebut akan terkirim kepada Komisi DPRD terkait dan tersimpan kedalam Database
12	Pengaduan	Suatu proses dimana <i>user</i> memilih Komisi dan Bidang Komisi, menginputkan dan mengirimkan file bukti (jika diperlukan) dan text sebagai deskripsi atau penjelasan pengaduan , dimana pengaduan tersebut akan terkirim kepada Komisi DPRD terkait dan tersimpan kedalam Database

### 1.1.6 Activity Diagram

*Activity Diagram* dapat menjadi teknik yang cukup baik untuk menganalisa kebutuhan pengguna sistem karena selain bagus dalam unsur pemahamannya, diagram *Activity Diagram* juga dapat mendokumentasikan persyaratan sistem dengan baik. *Activity diagram* dari perancangan sistem yang diusulkan adalah sebagai berikut :



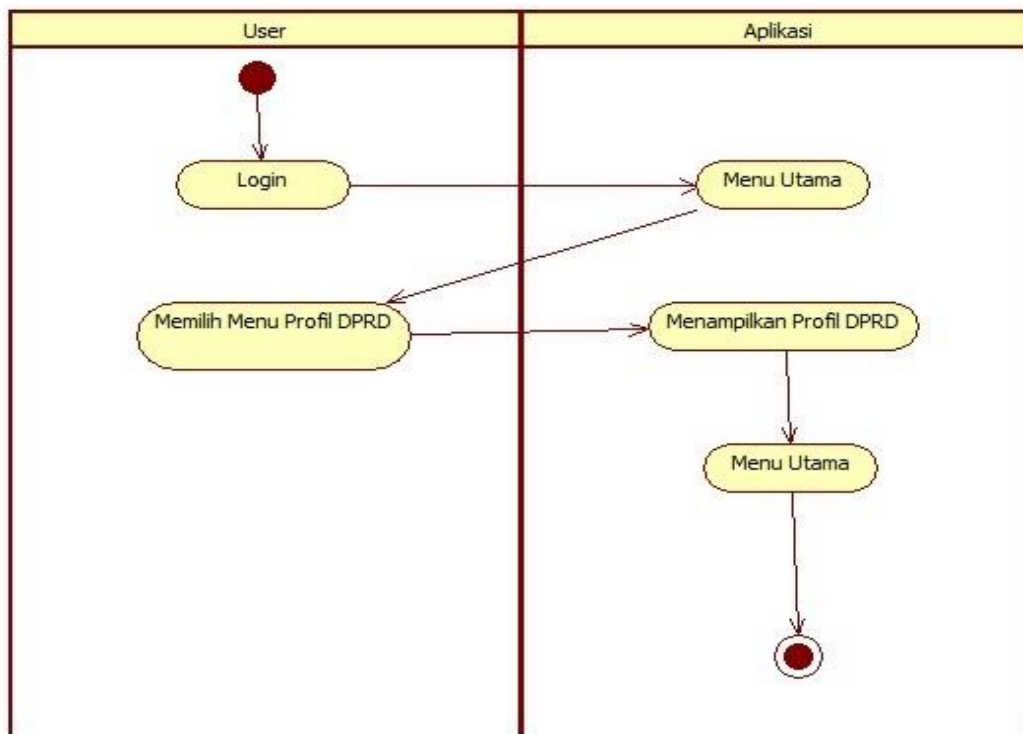
Gambar 4.3 *activity diagram* Memilih menu

Pada diagram aktivitas mengakses menu menggambarkan aktivitas yang dilakukan pengguna / *user* pada saat mengakses menu. Pada awal mengakses *user* akan

diberikan pilihan untuk memilih menu yang akan diakses sesuai yang diinginkan *user*. Pada awal menu terdapat 5 (lima) menu yang masing-masing menu memiliki informasi berbeda.

1. *Activity Diagram* memilih menu Profil DPRD

Diagram aktivitas melihat profil berisikan profil DPRD Pringsewu, serta Struktur organisasi dari DPRD Kabupaten Pringsewu. Yang dapat dilihat pada gambar 4.5 sebagai berikut :

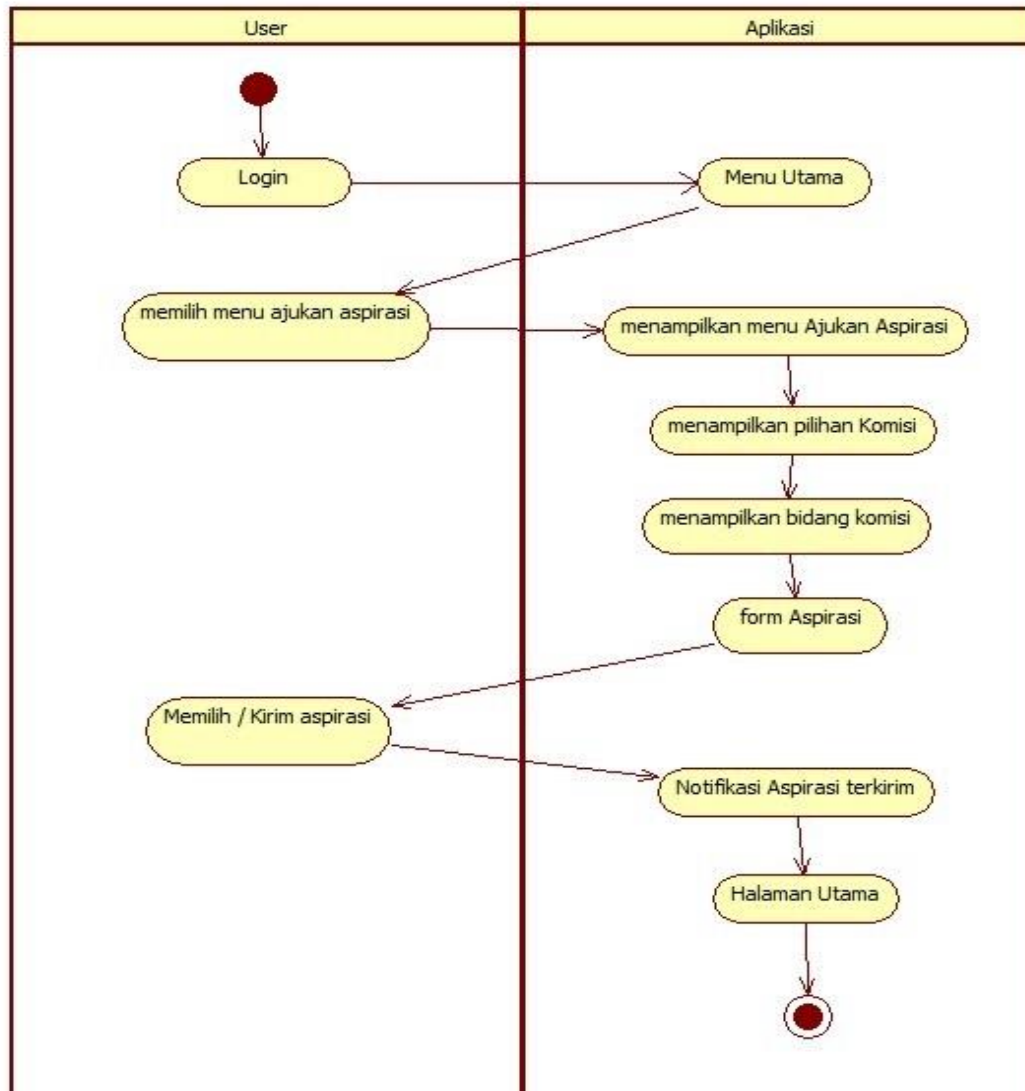


Gambar 4.4 *activity diagram* memilih menu Profil DPRD

Pada menu profil DPRD pengguna/*user* dapat melihat informasi seputar profil dan Struktur Organisasi DPRD Pringsewu.

2. *Activity Diagram* memilih menu Ajukan Aspirasi

Diagram aktifitas Ajukan Aspirasi pada gambar 4.6 sebagai berikut :

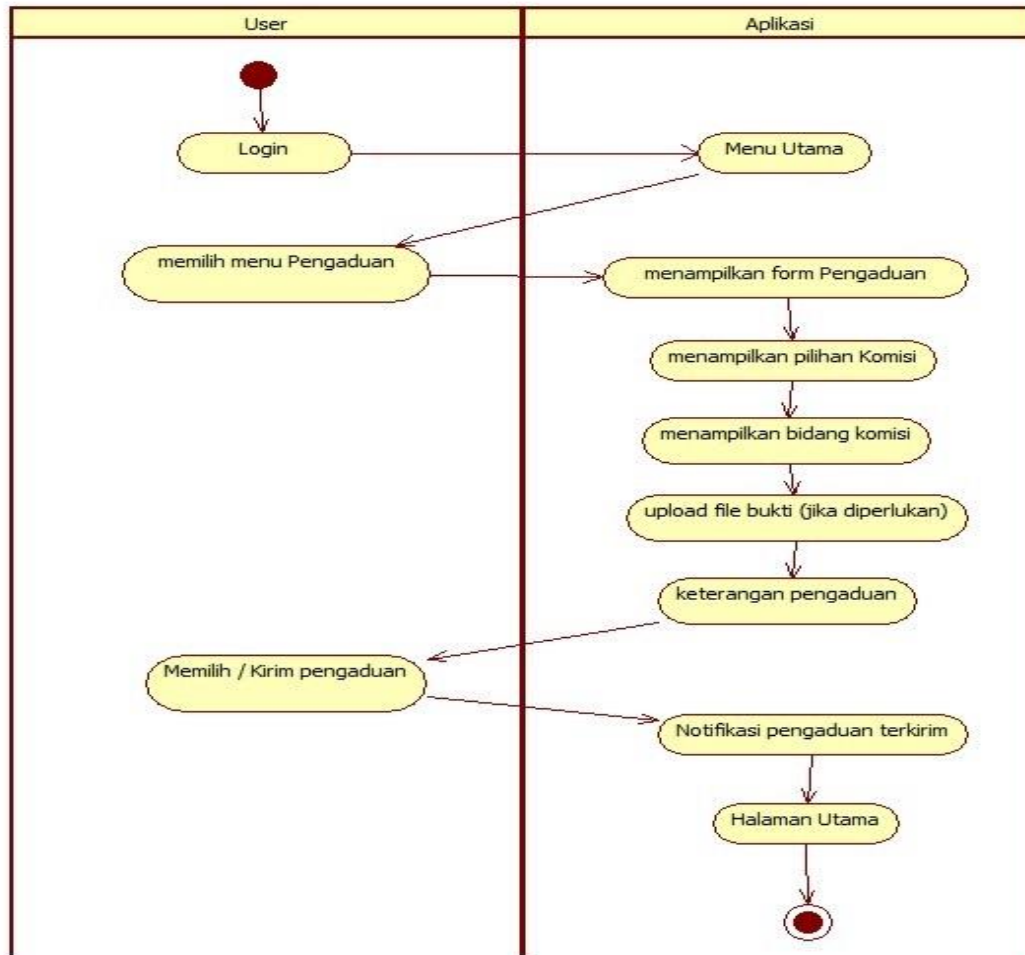


Gambar 4.5 *activity diagram* memilih menu ajukan aspirasi

Pada diagram aktifitas Ajukan Aspirasi berisi form pengajuan Aspirasi. Sebelum mengisi form User terlebih dahulu memilih Komisi DPRD terkait dengan permasalahan yang akan diajukan. Form pengajuan Aspirasi dapat diisi dengan Aspirasi dan permasalahan yang akan diajukan dari masyarakat / User.

3. *Activity Diagram* memilih menu Pengaduan

Diagram aktifitas Ajukan Pengaduan pada gambar 4.7 sebagai berikut :



Gambar 4.6 *activity diagram* memilih menu pengaduan

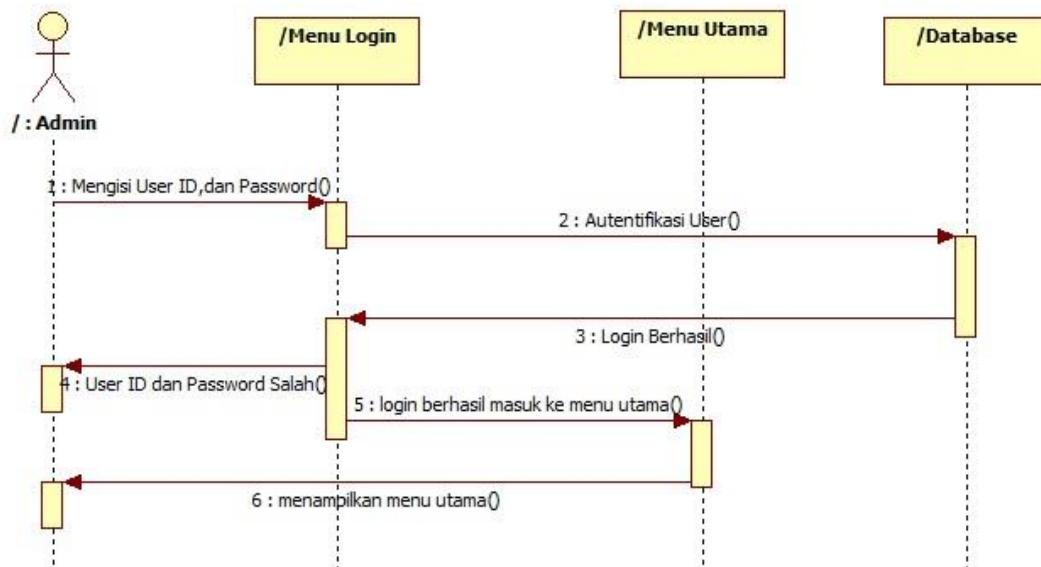
Pada diagram aktifitas Ajukan Pengaduan berisi form Pengaduan. Sebelum mengisi form User terlebih dahulu memilih Komisi DPRD terkait dengan permasalahan yang akan diajukan. Form pengajuan Aspirasi dapat diisi dengan permasalahan yang akan diajukan serta gambar atau file yang diajukan sebagai bukti dari masyarakat / User.

### 1.1.7 Sequence Diagram

*Sequence diagram* menggambarkan kelakuan objek pada *usecase* dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek. Perancangan *sequence diagram* sistem diusulkan adalah sebagai berikut :

#### a. Sequence Diagram Login

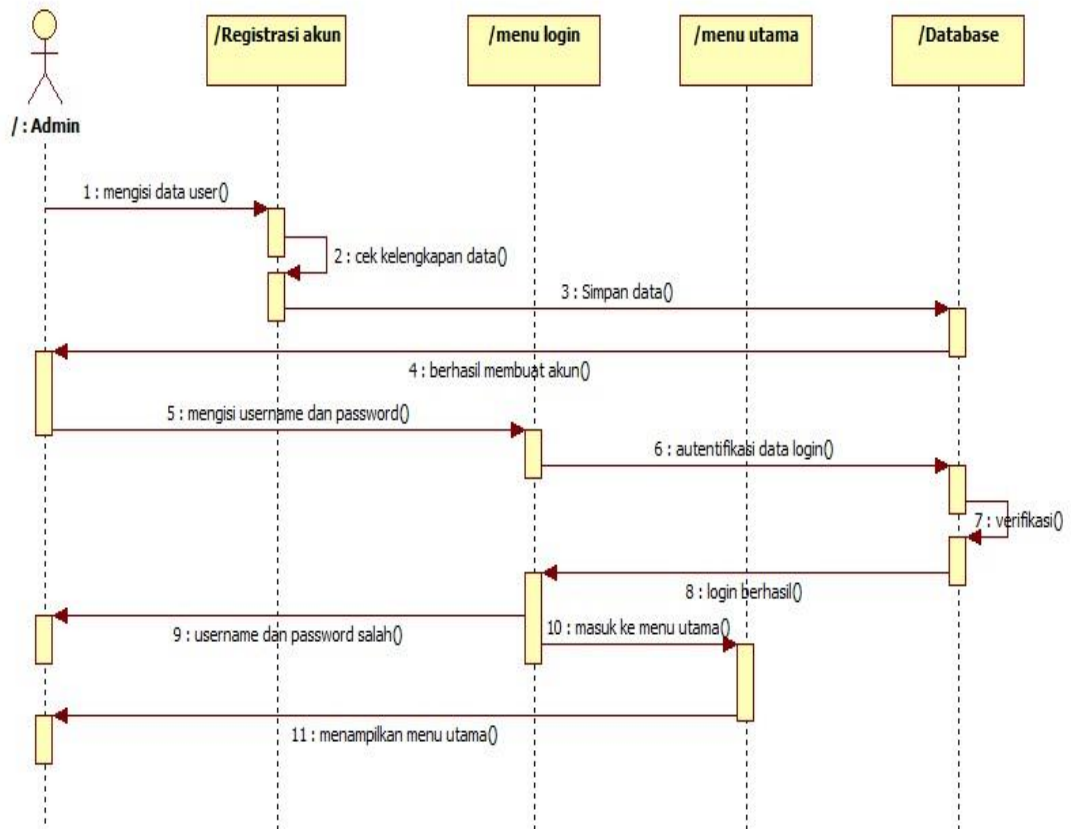
Perancangan *Sequence diagram* login pada sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile seperti pada Gambar 4.8



Gambar 4.7 Sequence Diagram Login

#### b. Sequence Diagram Registrasi akun User

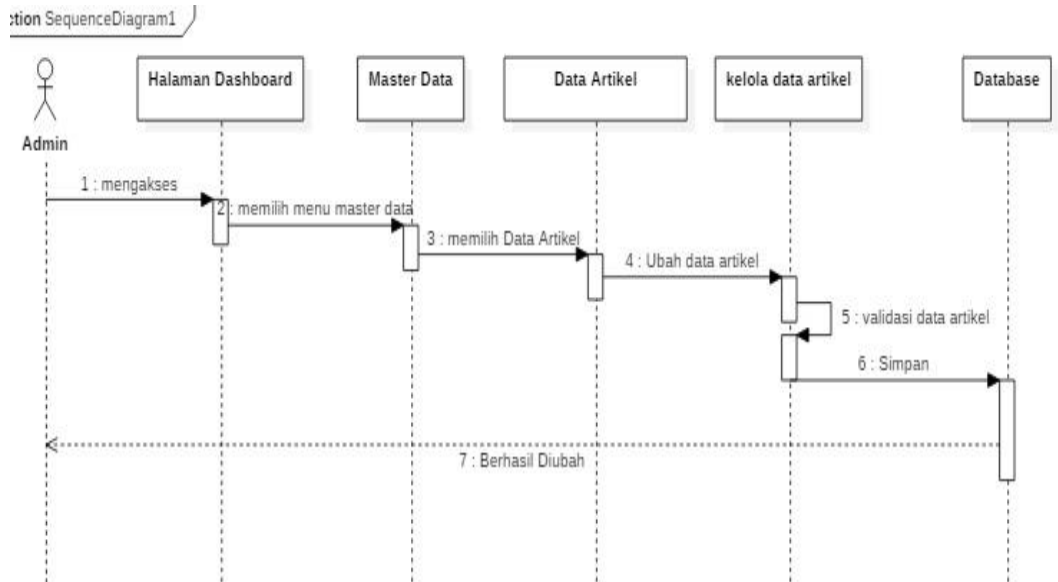
Perancangan *Sequence diagram* Registrasi akun *user* pada sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile adalah seperti pada Gambar 4.9



Gambar 4.8 *Sequence Diagram registrasi akun user*

c. *Sequence Diagram Admin Mengeola Artikel*

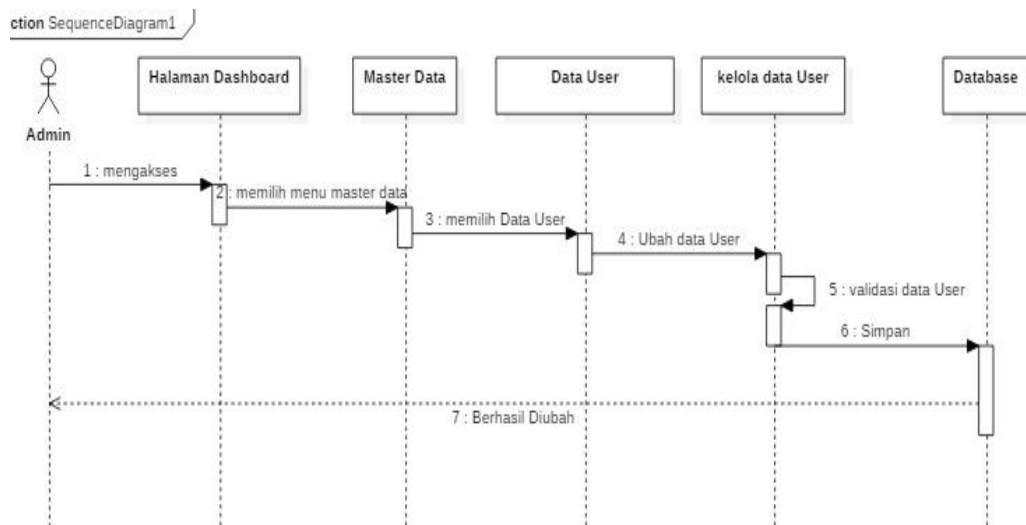
Perancangan *Sequence diagram* mengelola data Artikel pada sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile adalah seperti pada Gambar 4.10



Gambar 4.9 *Sequence Diagram* Mengelola Artikel

d. *Sequence Diagram* Admin Mengeola data User

Perancangan *Sequence diagram* mengelola data User pada sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile adalah seperti pada Gambar 4.11

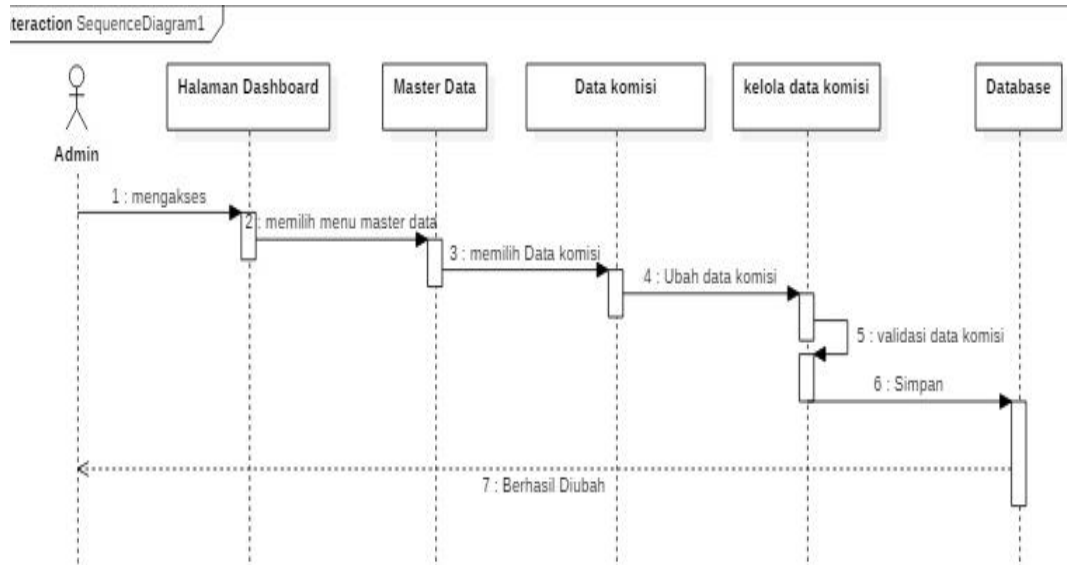


Gambar 4.10 *Sequence Diagram* Mengelola User



e. *Sequence Diagram Admin Mengelola data Komisi*

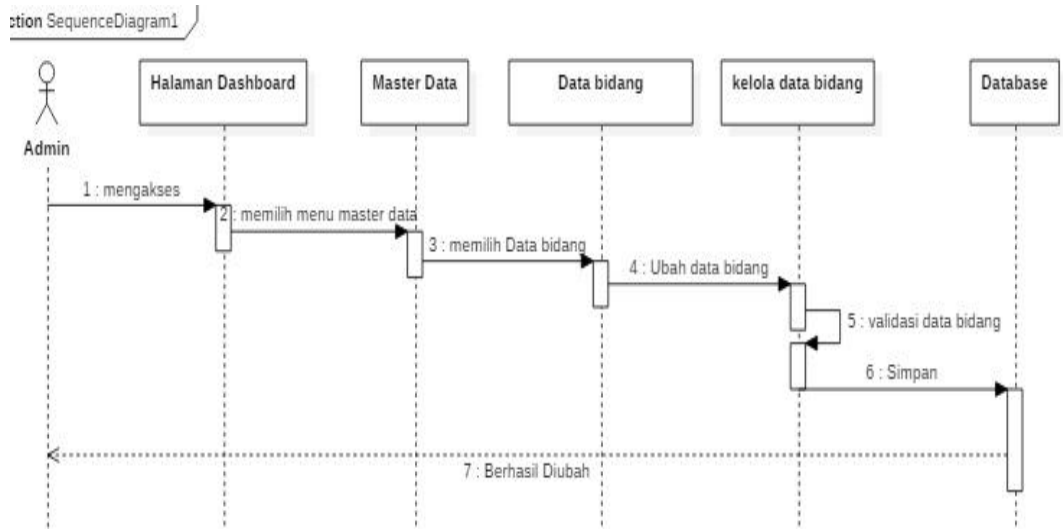
Perancangan *Sequence diagram* mengelola data komisi pada sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile adalah seperti pada Gambar 4.12



Gambar 4.11 *Sequence Diagram* Mengelola Komisi

f. *Sequence Diagram Admin Mengelola data Bidang*

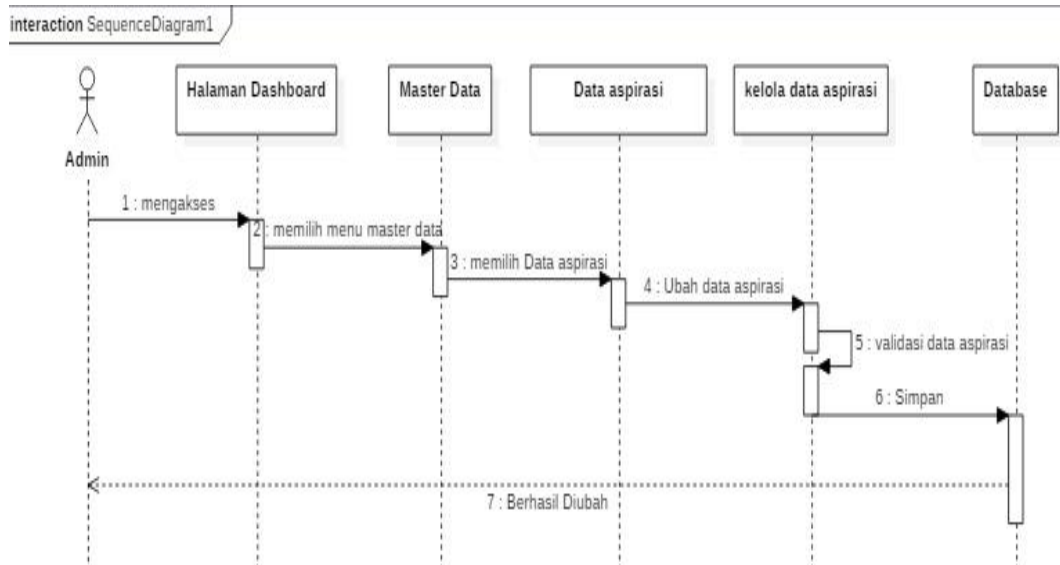
Perancangan *Sequence diagram* Mengelola data bidang pada sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile adalah seperti pada Gambar 4.13



Gambar 4.12 *Sequence Diagram* mengelola Bidang

g. *Sequence Diagram* Admin Mengelola data Aspirasi

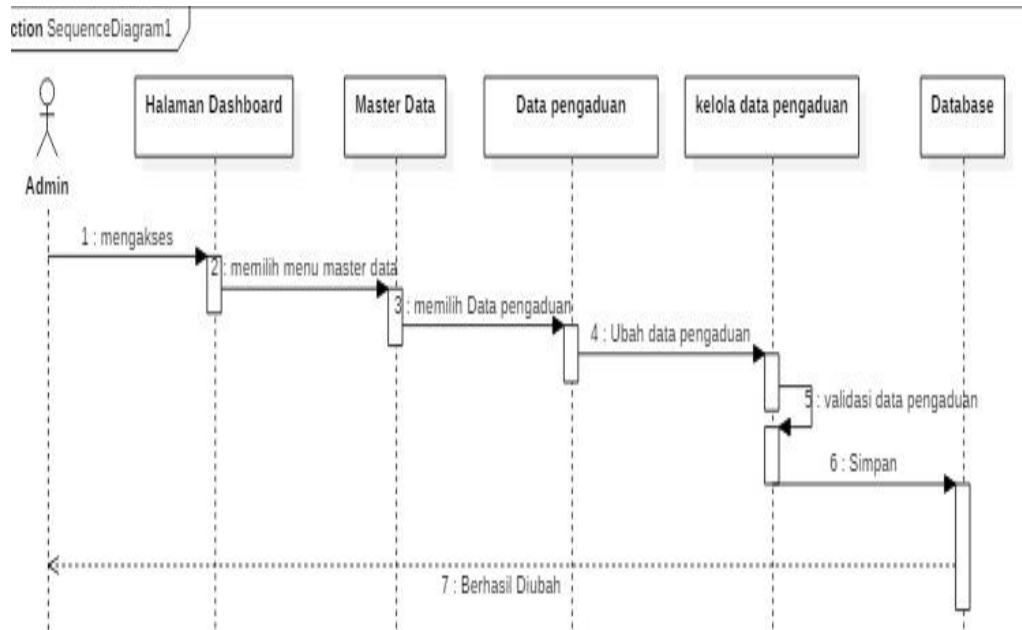
Perancangan *Sequence diagram* Mengelola data Aspirasi pada sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile adalah seperti pada Gambar 4.14



Gambar 4.13 *Sequence Diagram* mengelola Aspirasi

h. *Sequence Diagram Admin Mengelola data Pengaduan*

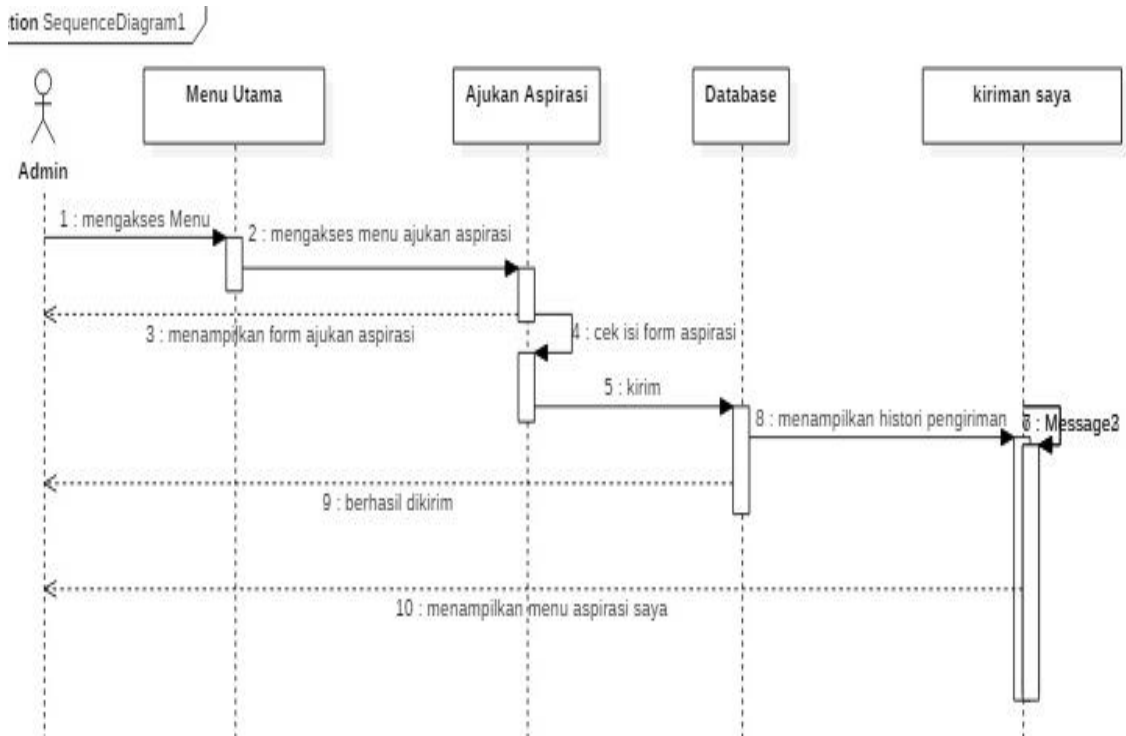
Perancangan *Sequance diagram* Mengelola data Pengaduan pada sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile adalah seperti pada Gambar 4.15



Gambar 4.14 *Sequence Diagram* mengelola Pengaduan

i. *Sequence Diagram User Memilih Menu Ajukan Aspirasi*

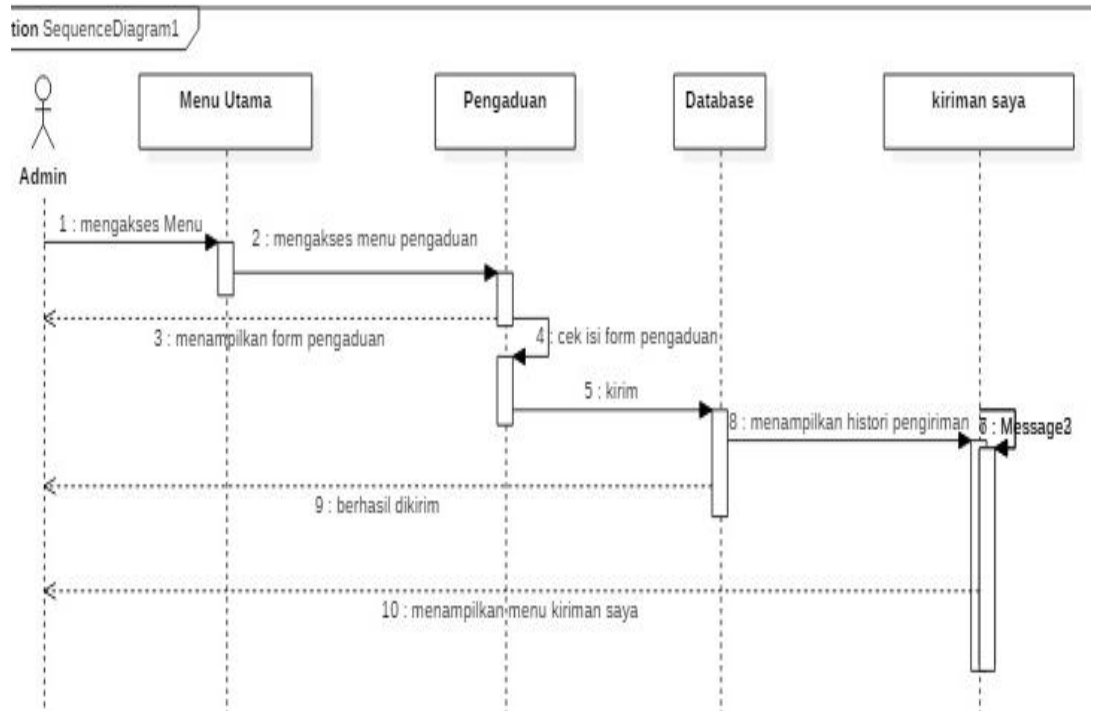
Perancangan *Sequance diagram user* membuka menu Ajukan Aspirasi pada sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile adalah seperti pada Gambar 4.16



Gambar 4.15 *Sequence Diagram User Memilih Menu Ajukan Aspirasi*

*j. Sequence Diagram User Memilih Menu Pengaduan*

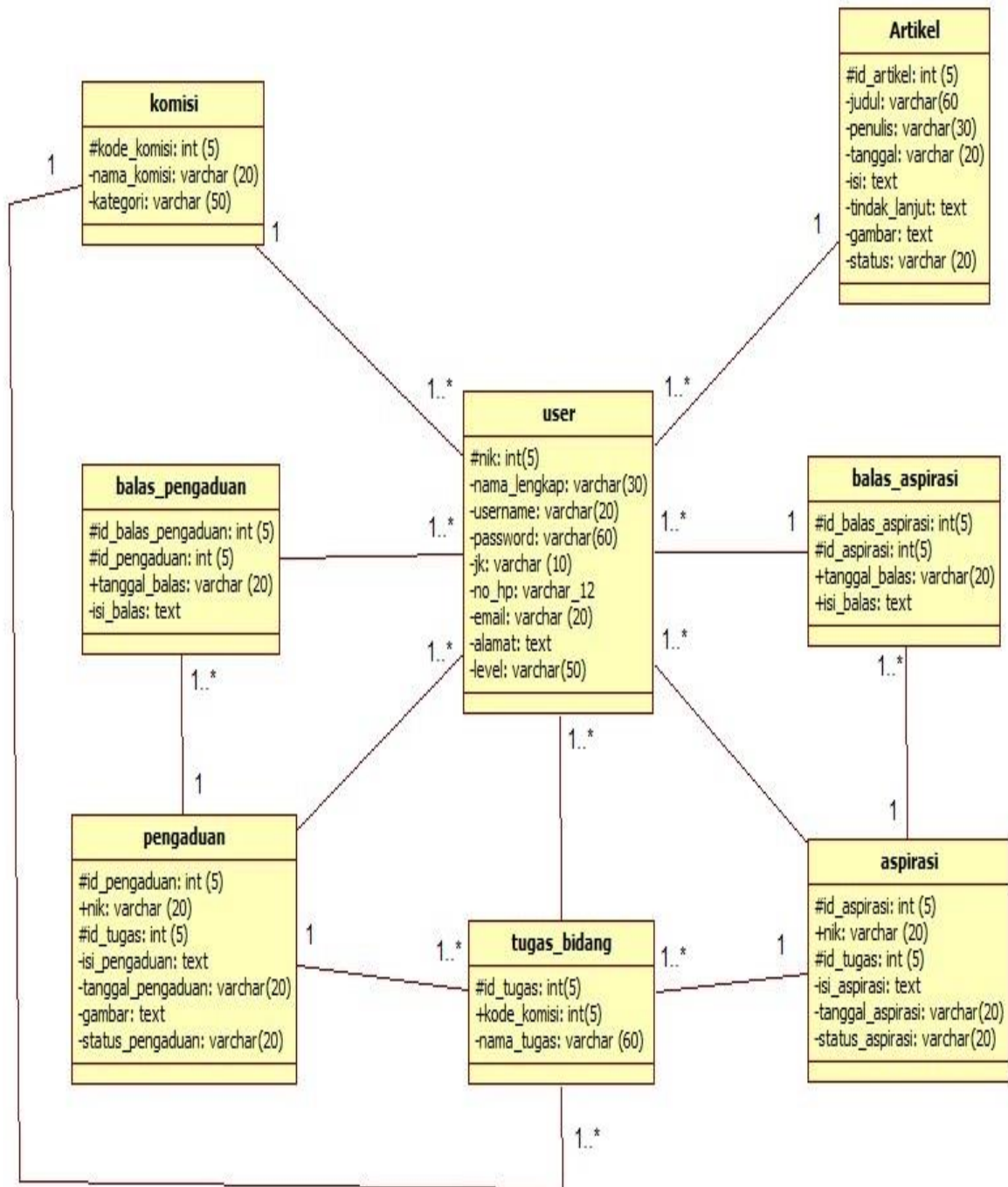
Perancangan *Sequence diagram user* membuka menu Pengaduan pada sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile adalah seperti pada Gambar 4.17



Gambar 4.16 *Sequence Diagram User Memilih Menu Pengaduan*

### 1.1.8 *Class Diagram*

Class diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat pada unit kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile seperti pada Gambar 4.18



Gambar 4.17 Class Diagram Sistem Diusulkan

### 1.1.8.1 Kamus Data

a. Kamus Data Admin

Nama *Database* : aspirasi\_dprd

Nama Table : user

Kunci Utama : nik

Tabel 4.4 Kamus data tabel admin

Nama field	Type	Ukuran	Keterangan
nik	Int	20	Nomor Induk Kependudukan
Nama_lengkap	Varchar	30	Nama Lengkap User
username	Varchar	20	Username User
password	Varchar	60	Password User
Jk	Varchar	10	Jenis kelamin User
No_hp	Varchar	12	No Hp User
Alamat	Text		Alamat User
email	Varchar	30	Alamat email User

b. Kamus Data Komisi

Nama *Database* : aspirasi\_dprd  
Nama Table : komisi  
Kunci utama : kode\_komisi

Tabel 4.5 Kamus data table komisi

Nama field	Type	Ukuran	Keterangan
Kode_komisi	Int	5	Kode komisi
Nama_komisi	Varchar	20	Nama komisi
Nama_bidang	varchar	50	Nama bidang- bidang komisi

c. KamusData Pilih Menu

Nama *Database* : aspirasi\_dprd  
Nama Table : tugas\_bidang  
Kunci utama : id\_tugas



Tabel 4.6 Kamus data tabel tugas bidang

Nama field	Type	Ukuran	Keterangan
Id_tugas	Int	5	Id tugas bidang dprd
Kode_komisi	Int	5	Kode komisi
Nama_tugas	varchar	50	Nama bidang-bidang komisi

d. Kamus Data Aspirasi

Nama *Database* : aspirasi\_dprd

Nama Table : aspirasi

Kunci utama : id\_aspirasi

Tabel 4.7 Kamus data tabel aspirasi

Nama field	Type	Ukuran	Keterangan
Id_aspirasi	Int	5	Id aspirasi
nik	Varchar	20	Nomor induk kependudukan
Id_tugas	Varchar	5	Id tugas bidang-bidang komisi
isi	text		Isi aspirasi
Tanggal_aspirasi	Varchar	20	Tanggal aspirasi dikirim

e. Kamus Data pengaduan

Nama *Database* : aspirasi\_dprd

Nama Table : pengaduan

Kunci utama : id\_pengaduan

Tabel 4.8 Kamus data tabel pengaduan

Nama field	Type	Ukuran	Keterangan
Id_pengaduan	int	5	Id pengaduan
nik	varchar	20	Nomor induk kependudukan
Id_tugas	int	5	Id tugas
isi	text	12	Isi pengaduan
Tanggal_pengaduan	varchar	20	Tanggal pengaduan dikirim
file	text		File bukti pengaduan

f. Kamus Data artikel

Nama *Database* : aspirasi\_dprd

Nama Table : artikel

Kunci utama : id\_artikel

Tabel 4.8 Kamus data tabel Artikel

Nama field	Type	Ukuran	Keterangan
Id_artikel	int	5	Id artikel
judul	varchar	60	Judul artikel
penulis	Varchar	30	Penulis artikel
tanggal	Varchar	30	Tanggal artikel
isi	text		Isi artikel
file	text		File bukti pengaduan
gambar	text		Gambar artikel
status	Varchar	30	Satatus artikel

g. Kamus Data balas aspirasi

Nama *Database* : aspirasi\_dprd

Nama Table : balas\_aspirasi

Kunci utama : id\_balas\_aspirasi

Tabel 4.8 Kamus data tabel balas\_aspirasi

Nama field	Type	Ukuran	Keterangan
Id_balas_aspirasi	int	5	Id balas aspirasi

Tabel 4.8 Kamus data tabel balas\_aspirasi (Lanjutan)

Id_aspirasi	int	5	Id aspirasi
Tanggal_balas	varchar	20	Tanggal balas aspirasi
Isi_balas	text		Isi balasan

h. Kamus Data balas\_pengaduan

Nama *Database* : aspirasi\_dprd  
 Nama Table : balas\_pengaduan  
 Kunci utama : id\_balas\_pengaduan

Tabel 4.8 Kamus data tabel balas\_pengaduan

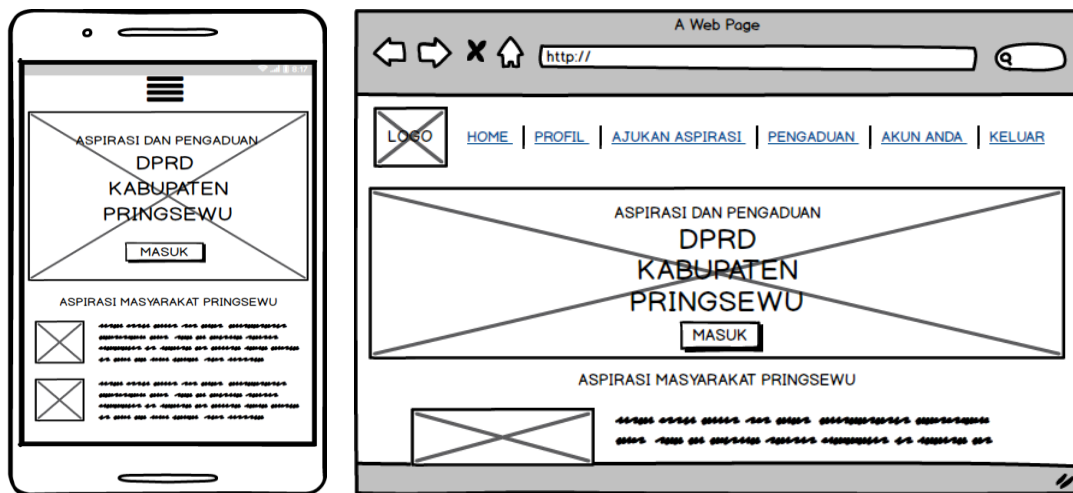
Nama field	Type	Ukuran	Keterangan
Id_balas_pengaduan	int	5	Id balas pengaduan
Id_pengaduan	int	5	Id pengaduan
Tanggal_balas	varchar	20	Tanggal balasan
Isi_balas	text		Isi balasan

### 1.1.9 Perancangan Input Sistem

Rancangan input yang diusulkan dapat dilihat pada gambar dibawah ini.

#### a. Halaman Awal

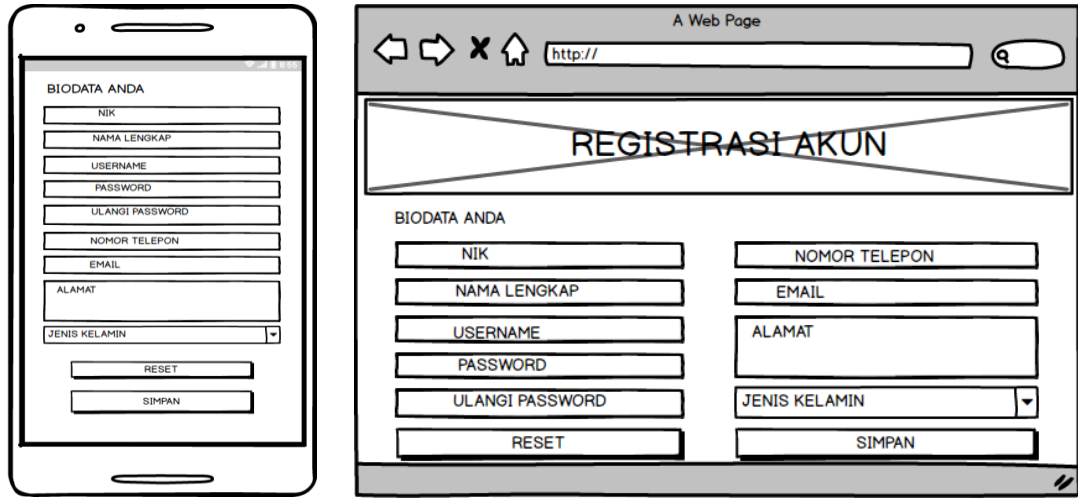
Halaman Awal , tampilan awal sebelum masuk ke sistem. Gambar dapat dilihat pada Gambar 4.19



Gambar 4.18 *design halaman awal*

#### b. Halaman Daftar Akun

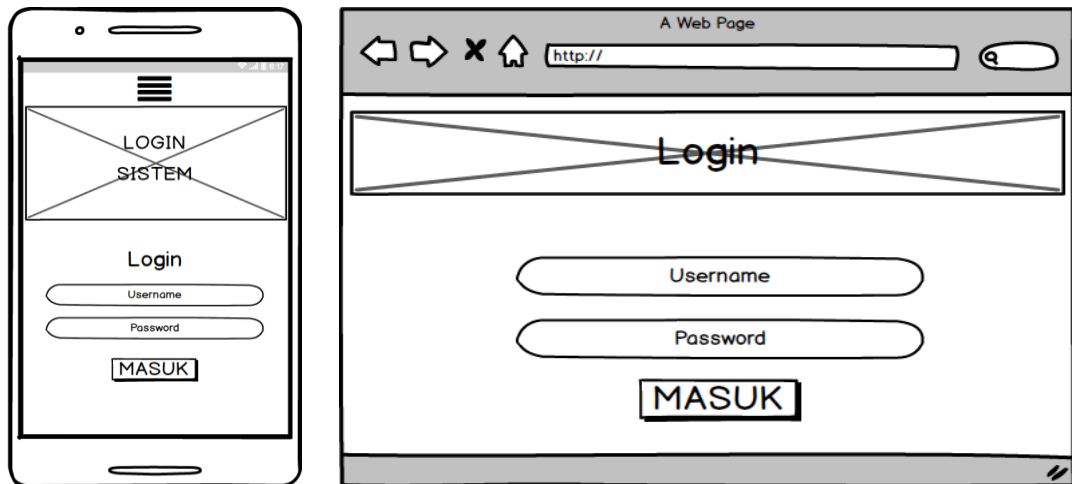
Halaman Daftar Akun merupakan halaman dimana user memasukan *Data* berupa NIK ,Nama lengkap, Username, Password, Nomor telepon, Email, Alamat, dan Jenis kelamin untuk mendaftar akun pada sistem dan digunakan pada saat Login. agar bisa masuk ke menu utama. Gambar dapat dilihat pada gambar 4.20



Gambar 4.19 design Halaman Daftar Akun

c. Halaman Login

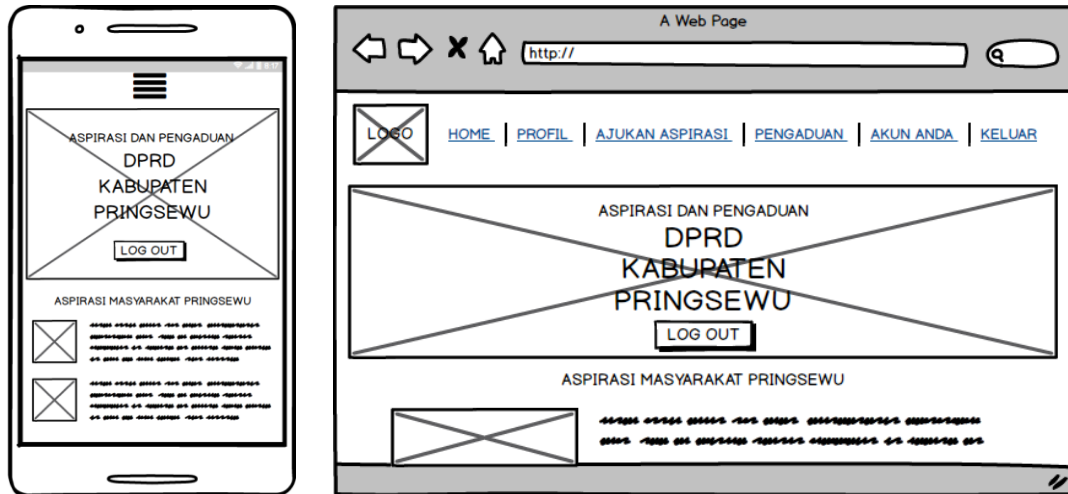
Halaman *login* merupakan halaman dimana user memasukan *Username* dan *Password* agar bisa masuk ke menu utama aplikasi. Gambar dapat dilihat pada gambar 4.21



Gambar 4.20 Design Login

d. Halaman Menu Utama

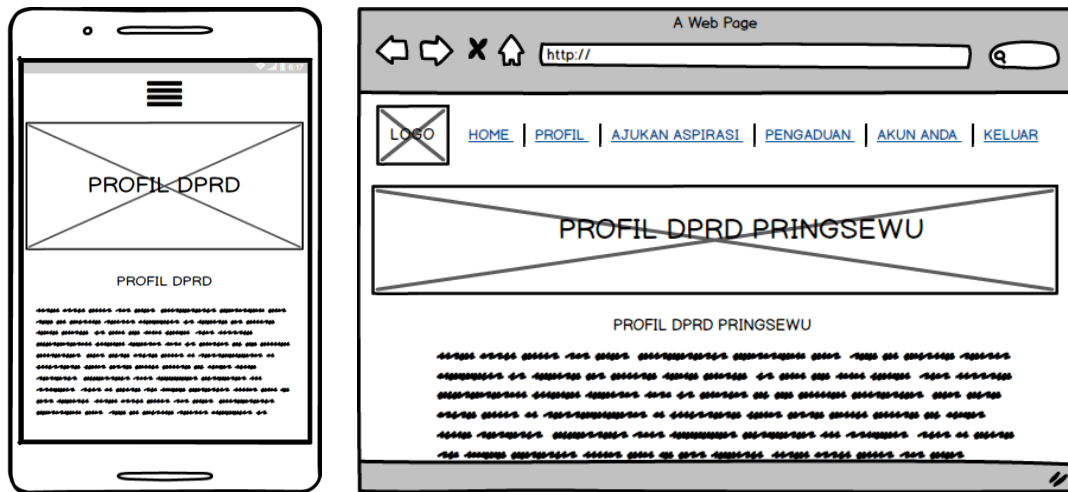
Tampilan halaman menu utama merupakan keseluruhan menu yang ada di aplikasi. Dan tampilan berita atau artikel dari Aspirasi dan Pengaduan masyarakat yang telah di Publish Gambar dapat dilihat pada gambar 4.22



Gambar 4.21 *design halaman Utama*

e. Halaman Menu profil

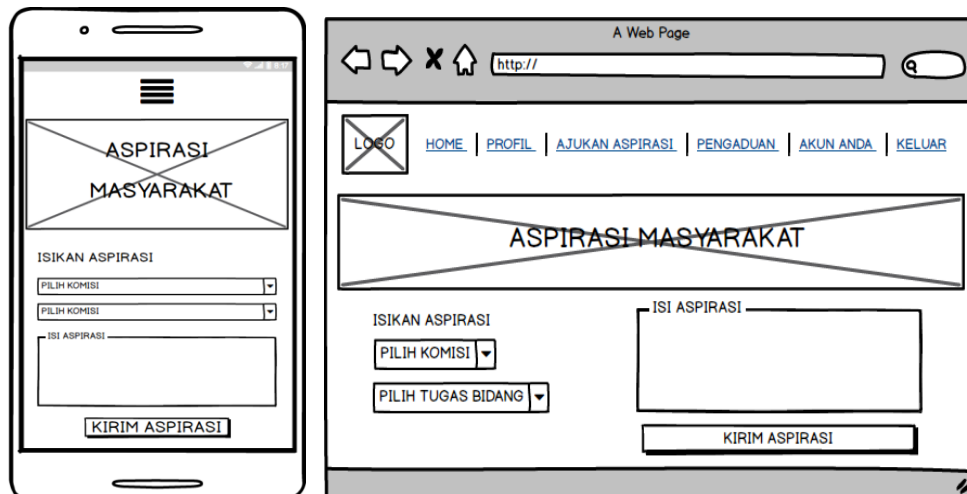
Halaman menu Profil berisi tentang Profil DPRD Kabupaten Pringsewu dan Struktur Organisasi. Gambar dapat dilihat pada gambar 4.23



Gambar 4.22 design halaman Profil

f. Halaman Ajukan Aspirasi

Tampilan halaman Ajukan Aspirasi berisi form pengajuan Aspirasi untuk mengisi masalah yang akan diajukan dan dikirim kepada komisi terkait. Gambar dapat dilihat pada gambar 4.24

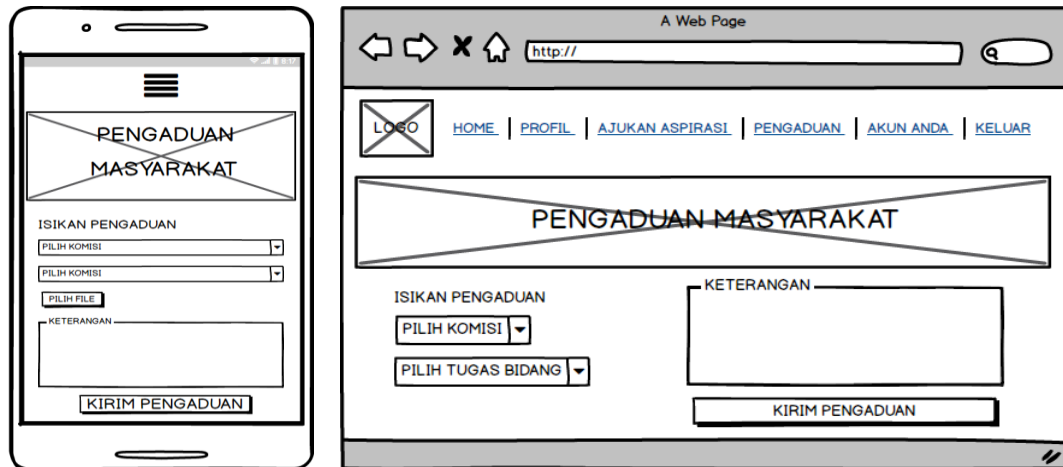


Gambar 4.23 Desain Halaman Ajukan Aspirasi



g. Halaman Pengaduan

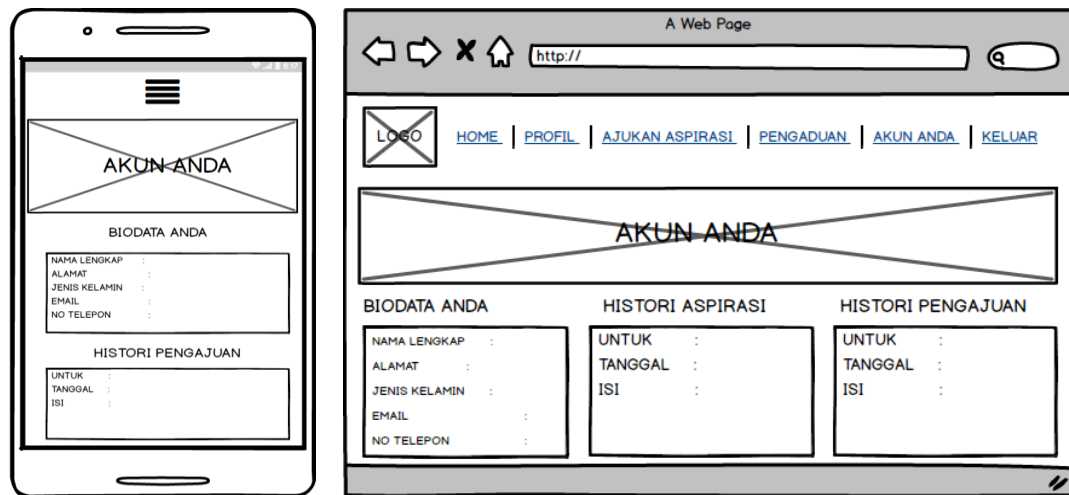
Tampilan halaman Pengaduan berisi form Pengaduan Masyarakat untuk mengisi masalah yang akan dilaporkan dan dikirim kepada komisi terkait. Gambar dapat dilihat pada gambar 4.25



Gambar 4.24 design halaman Pengaduan

h. Halaman Akun Anda

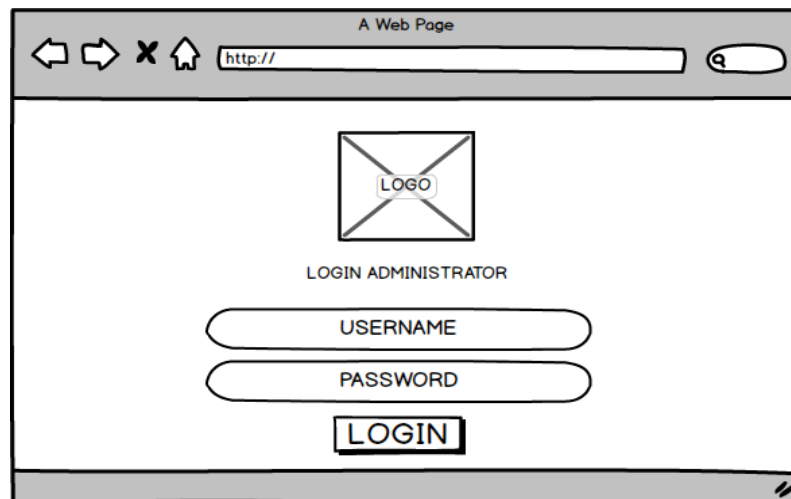
Tampilan halaman Akun Anda berisi data User dan histori dari pengiriman Aspirasi dan Pengaduan dan juga Notifikasi dari komisi terkait. Gambar dapat dilihat pada gambar 4.26



Gambar 4.25 design halaman Akun Akun

i. Halaman Login Admin

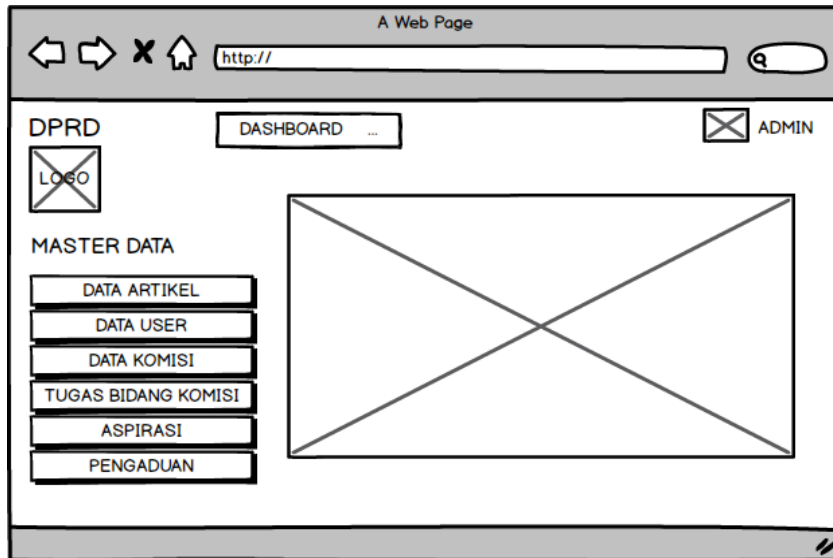
Tampilan halaman Login Admin merupakan halaman dimana hanya admin yang dapat masuk dengan memasukkan username dan password admin . Gambar dapat dilihat pada gambar 4.27



Gambar 4.26 design Login Admin

j. Halaman Dashboard Admin

Halaman Dashboard Admin berisi list data seperti data User, Komisi, Tugas bidang Komisi, Artikel, Aspirasi, dan data Pengaduan yang dapat di tambah, diedit, publish, dan di hapus oleh Admin . Gambar dapat dilihat pada gambar 4.28



Gambar 4.27 design halaman Dashboard Admin

## 1.2 PEMBAHASAN

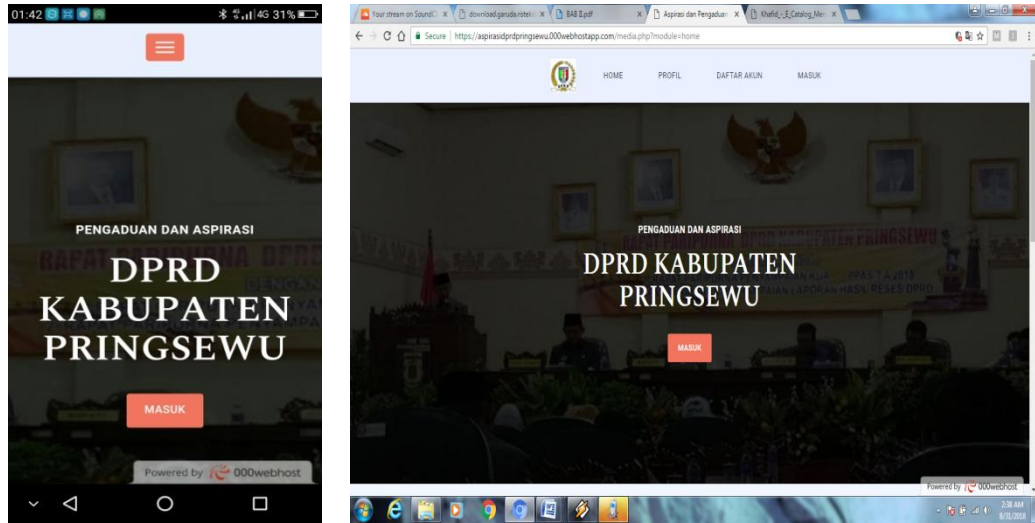
### 4.2.1 Interface Sistem

Adapun Interface / Tampilan Antar Muka dari sistem yang dibangun adalah sebagai berikut:

#### a. Interface Halaman User

##### 1) Tampilan Halaman Awal

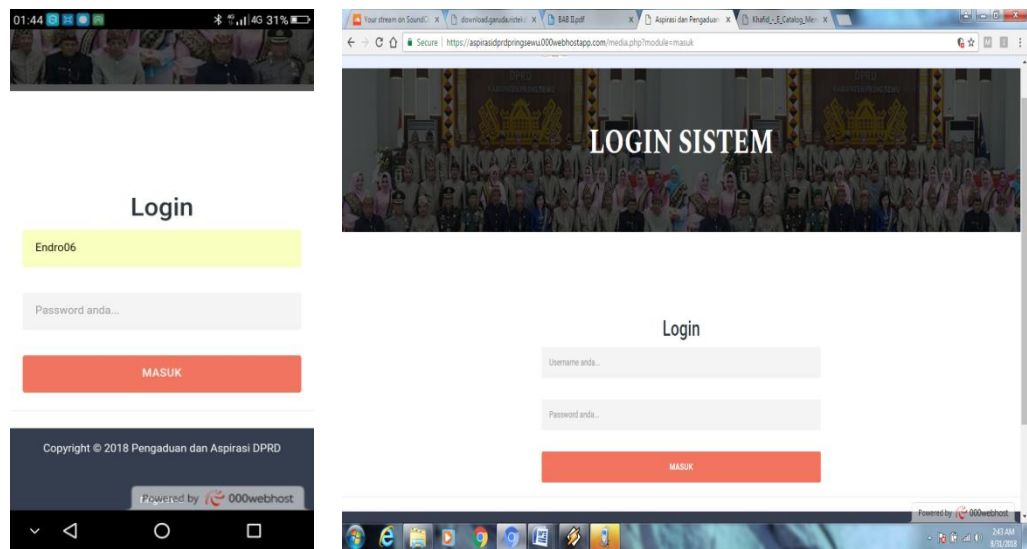
Halaman ini merupakan halaman User yang menampilkan halaman Awal sebelum masuk ke halaman login atau pun masuk kedalam sistem atau aplikasi. Dapat dilihat pada gambar 4.29



Gambar 4.28 Halaman Awal *Website* dan Aplikasi

## 2). Tampilan Halaman Login

Tampilan ini merupakan tampilan yang digunakan untuk login bagi User dimana User harus memasukkan username dan password untuk dapat membuka akses ke halaman selanjutnya, dapat dilihat pada gambar 4.30



Gambar 4.29 Halaman *Login Website* dan Aplikasi

### 3). Tampilan Halaman Utama

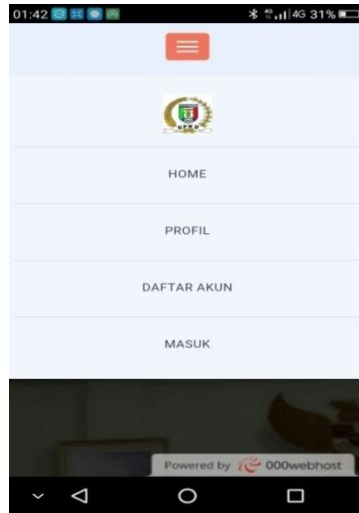
Halaman ini merupakan halaman User yang menampilkan halaman Utama dari sistem setelah melakukan login aplikasi.atau website . Dapat dilihat pada gambar 4.31 .



Gambar 4.30 Halaman Utama Website dan Aplikasi

### 4). Tampilan Menu aplikasi Mobile Android

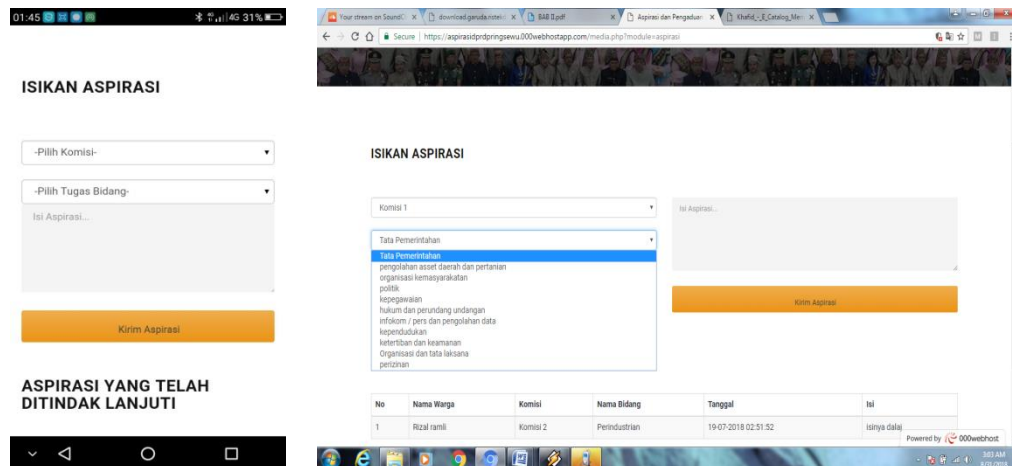
Tampilan ini berisi menu-menu yang ada pada aplikasi mobile android Sistem pelayanan aspirasi dan pengaduan dimana terdapat Button menu pada atas aplikasi . Dapat dilihat pada gambar 4.32



Gambar 4.31 Tampilan Menu Website dan Aplikasi

#### 5). Tampilan Halaman Ajukan Aspirasi

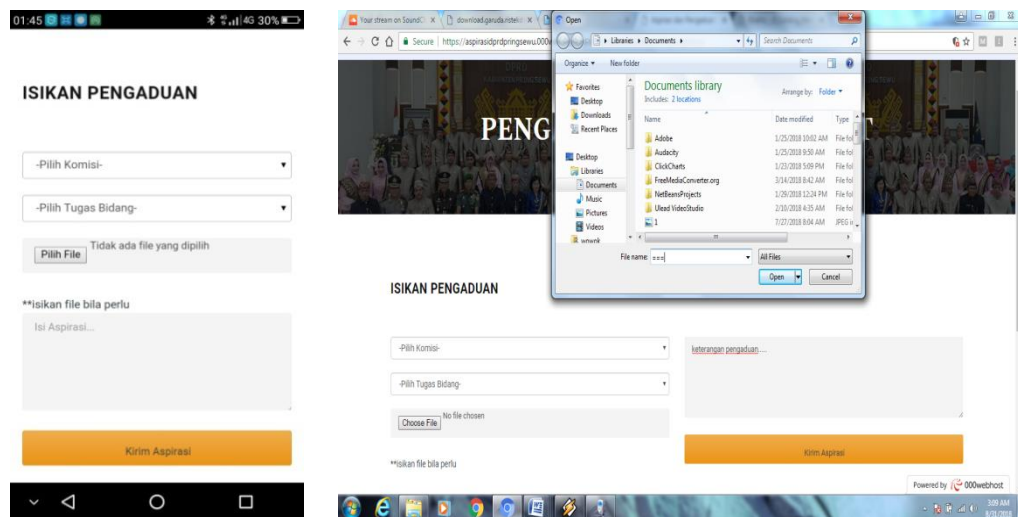
Halaman ini merupakan halaman yang menampilkan form pengisian Aspirasi Masyarakat untuk di isi oleh User Dimana pada halaman ini terdapat Combo box yang berisi pilihan komisi dan tugas Bidang Komisi terkait masalah yang akan disampaikan dan kolom pengisian aspirasi dan juga button kirim untuk mengirim aspirasi kepada admin komisi terkait. Dapat dilihat pada gambar 4.33 .



Gambar 4.32 Halaman Ajukan Aspirasi Website dan Aplikasi

## 6). Tampilan Halaman Pengaduan

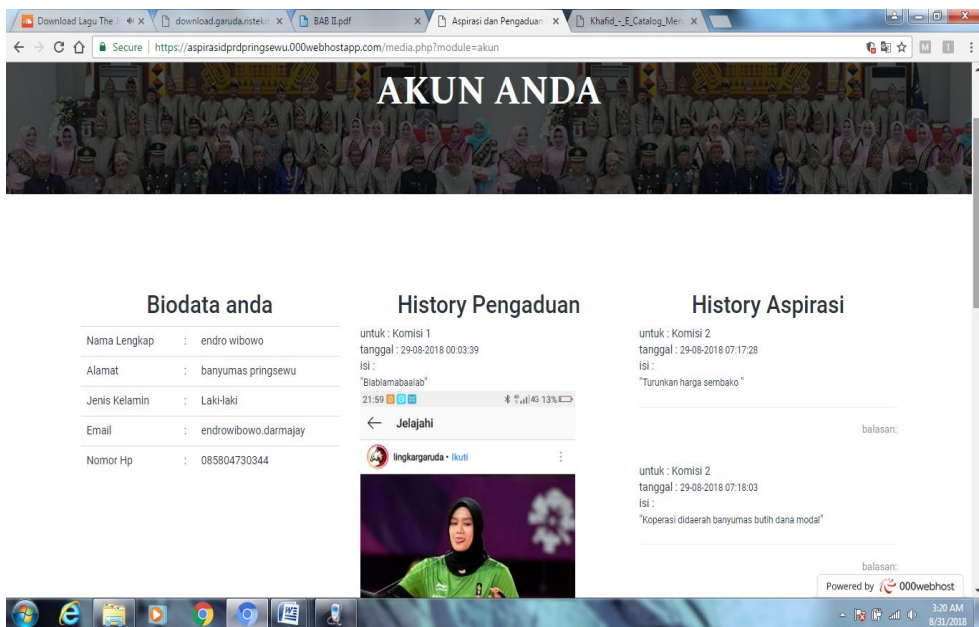
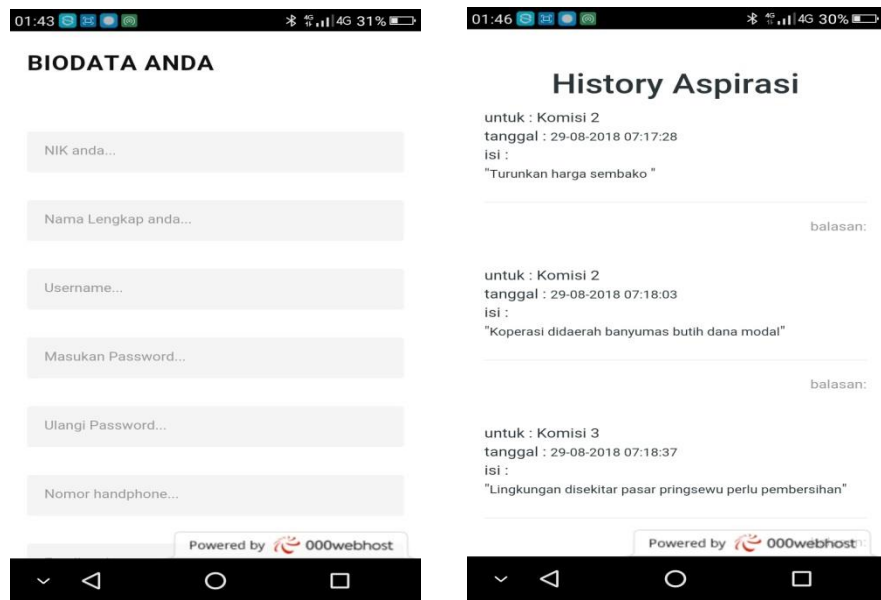
Halaman ini merupakan halaman yang menampilkan form pengisian Pengaduan Masyarakat untuk di isi oleh User Dimana pada halaman ini terdapat Combo box yang berisi pilihan komisi dan tugas Bidang Komisi terkait masalah yang akan disampaikan . dalam halaman ini User dapat mengirimkan bukti berupa file dan mengisi keterangan pengaduan pada kolom keterangan dan juga button kirim untuk mengirim Pengaduan kepada admin komisi terkait. Dapat dilihat pada gambar 4.34 .



Gambar 4.33 Halaman Pengaduan Website dan Aplikasi

## 7). Tampilan Halaman akun anda dan histori pengiriman

Halaman ini merupakan halaman yang menampilkan Biodata User yang telah terdaftar pada sistem pelayanan aspirasi dan pengaduan. Dan berisi histori pengiriman aspirasi dan pengaduan dimana dalam histori ini terdapat balasan dari admin komisi terkait Dapat dilihat pada gambar 4.35 .

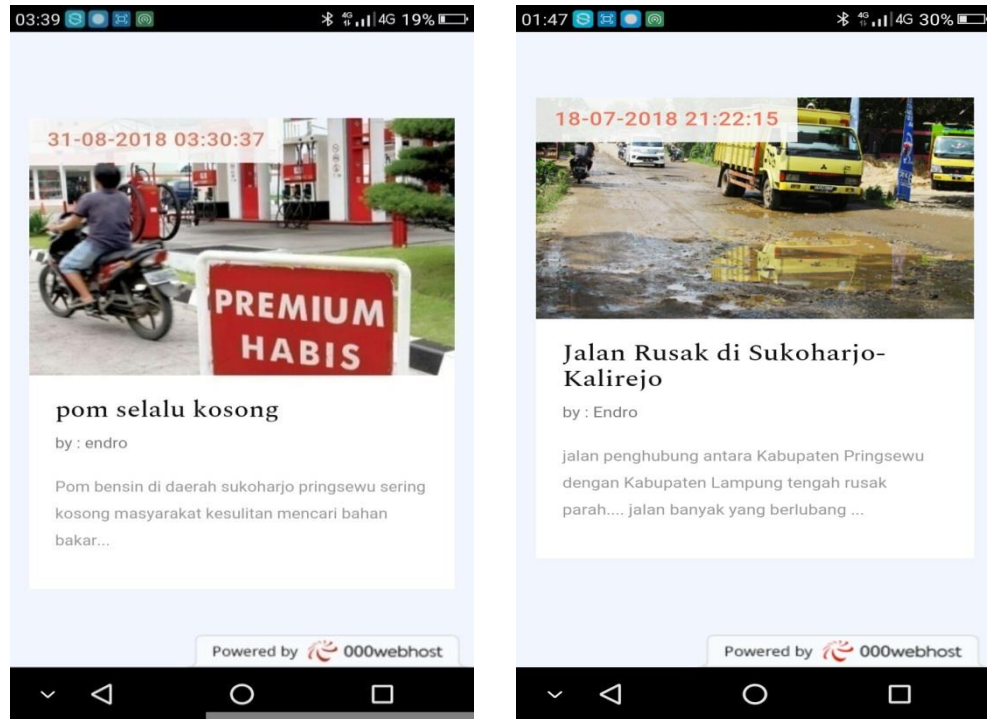


Gambar 4.34 Halaman Akun anda dan histori pengiriman Website dan Aplikasi



## 8). Tampilan Artikel dan Berita

Halaman ini terdapat pada halaman utama dimana pada halaman utama menampilkan Artikel atau berita dari Aspirasi dan pengaduan Masyarakat yang telah di publish oleh admin. Dapat dilihat pada gambar 4.36 .



Gambar 4.35 Artikel dan berita Website dan Aplikasi

## 9). Tampilan data aspirasi

Halaman ini terdapat pada halaman dashboard admin dimana halaman ini menampilkan data dari aspirasi yang telah masuk atau dikirim oleh masyarakat. Dapat dilihat pada gambar 4.36 .

Download

Show 10 entries Search:

No	Nama Warga	Komisi	Nama Bidang	kategori	Tanggal	Isi	Balas	Status	Delete
2	Rizal ramli	Komisi 1	Tata Pemerintahan	Pemerintahan	19-07-2018 02:52:21	isi	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
1	Rizal ramli	Komisi 2	Perindustrian	Ekonomi dan Keuangan	19-07-2018 02:51:52	isinya dalaj	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
3	endro wibowo	Komisi 2	Perdagangan	Ekonomi dan Keuangan	29-08-2018 07:17:28	Turunkan harga sembako	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
4	endro wibowo	Komisi 2	koperasi	Ekonomi dan Keuangan	29-08-2018 07:18:03	Koperasi didaerah banyumas butuh dana modal	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
5	endro wibowo	Komisi 3	kebersihan	Pembangunan	29-08-2018 07:18:37	Lingkungan disekitar pasar pringsewu perlu pembersihan	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
6	Hendra Kurniawan	Komisi 3	pertamanan	Pembangunan	29-08-2018 13:44:28	Taman ga beres	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	

Showing 1 to 6 of 6 entries

Previous 1 Next

Gambar 4.36 tampilan data aspirasi

10). Tampilan data aspirasi Komisi I Kategori (Pemerintahan)

Halaman ini terdapat pada halaman dashboard admin dimana halaman ini menampilkan data dari aspirasi Komisi I Kategori (Pemerintahan) yang telah masuk atau dikirim oleh masyarakat. Dapat dilihat pada gambar 4.37 .

Show 10 entries Search:

No	Nama Warga	Komisi	Nama Bidang	kategori	Tanggal	Isi	Balas	Tindak Lanjut	Delete
1	Rizal ramli	Komisi 1	Organisasi dan tata laksana	Pemerintahan	19-07-2018 18:58:22	Tolong pak didaerah rumah desa sukarjo sering mengadakan judi sabung ayam namun polisi tidak mau untuk membarnatas	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
2	Rizal ramli	Komisi 1	Tata Pemerintahan	Pemerintahan	01-07-2018 07:58:22	Banyak yang ilang barang diaerah itu pak	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
3	endro wibowo	Komisi 1	kependudukan	Pemerintahan	29-08-2018 00:03:39	Blablamabaalab	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	

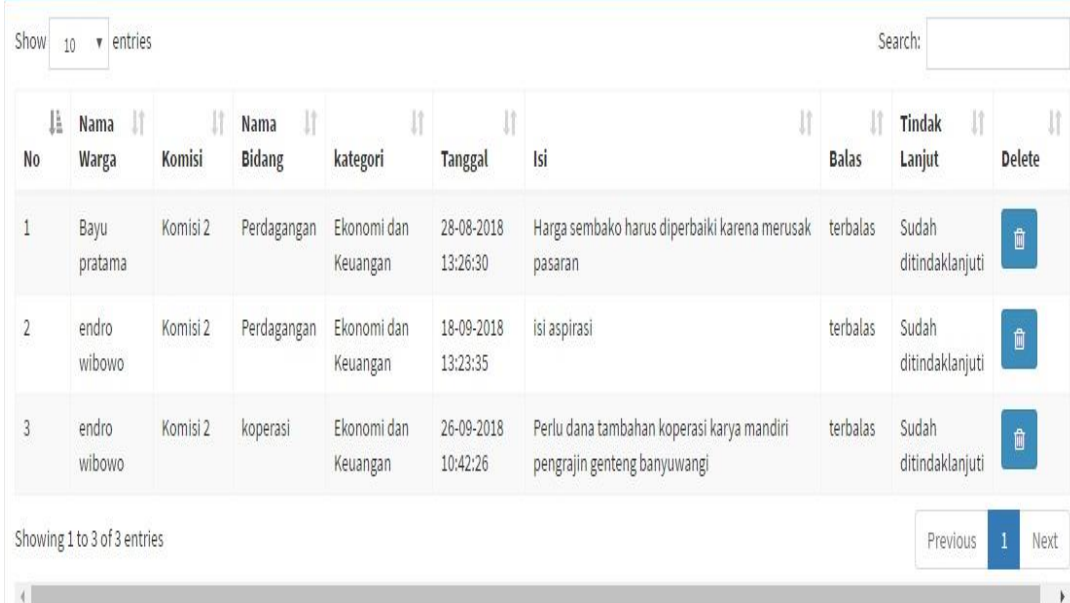
Showing 1 to 3 of 3 entries




Previous 1 Next

Gambar 4.37 tampilan data aspirasi Komisi I kategori (Pemerintahan)

11). Tampilan data aspirasi Komisi II Kategori (Ekonomi dan Keuangan)

Halaman ini terdapat pada halaman dashboard admin dimana halaman ini menampilkan data dari aspirasi Komisi II Kategori (Ekonomi dan Keuangan) yang telah masuk atau dikirim oleh masyarakat. Dapat dilihat pada gambar 4.38 .



No	Nama Warga	Komisi	Nama Bidang	kategori	Tanggal	Isi	Balas	Tindak Lanjut	Delete
1	Bayu pratama	Komisi 2	Perdagangan	Ekonomi dan Keuangan	28-08-2018 13:26:30	Harga sembako harus diperbaiki karena merusak pasaran	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
2	endro wibowo	Komisi 2	Perdagangan	Ekonomi dan Keuangan	18-09-2018 13:23:35	isi aspirasi	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
3	endro wibowo	Komisi 2	koperasi	Ekonomi dan Keuangan	26-09-2018 10:42:26	Perlu dana tambahan koperasi karya mandiri pengrajin genteng banyuwangi	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	

Gambar 4.38 tampilan data aspirasi Komisi II Kategori (Ekonomi dan Keuangan)

12). Tampilan data aspirasi Komisi III Kategori (Pembangunan)

Halaman ini terdapat pada halaman dashboard admin dimana halaman ini menampilkan data dari aspirasi Komisi III Kategori (Pembangunan) yang telah masuk atau dikirim oleh masyarakat. Dapat dilihat pada gambar 4.39.

Show  entries Search:

No	Nama Warga	Komisi	Nama Bidang	kategori	Tanggal	Isi	Balas	Tindak Lanjut	Delete
1	endro wibowo	Komisi 3	pertambangan dan energi	Pembangunan	31-08-2018 03:13:40	Pom bensin di daerah sukoharjo pringsewu sering kosong masyarakat kesulitan mencari bahan bakar	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
2	endro wibowo	Komisi 3	perumahan rakyat	Pembangunan	26-09-2018 10:43:06	Banyak warga yg belum mendapatkan sertifikat tanah	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
3	endro wibowo	Komisi 3	perhubungan	Pembangunan	26-09-2018 10:44:09	Jembatan way sikampung butuh lampu penerang	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous **1** Next

Gambar 4.39 tampilan data aspirasi Komisi III Kategori (Pembangunan)

13). Tampilan data aspirasi Komisi IV Kategori (Kesejahteraan Rakyat)

Halaman ini terdapat pada halaman dashboard admin dimana halaman ini menampilkan data dari aspirasi Komisi IV Kategori (Kesejahteraan Rakyat) yang telah masuk atau dikirim oleh masyarakat. Dapat dilihat pada gambar 4.40.

Show  entries Search:

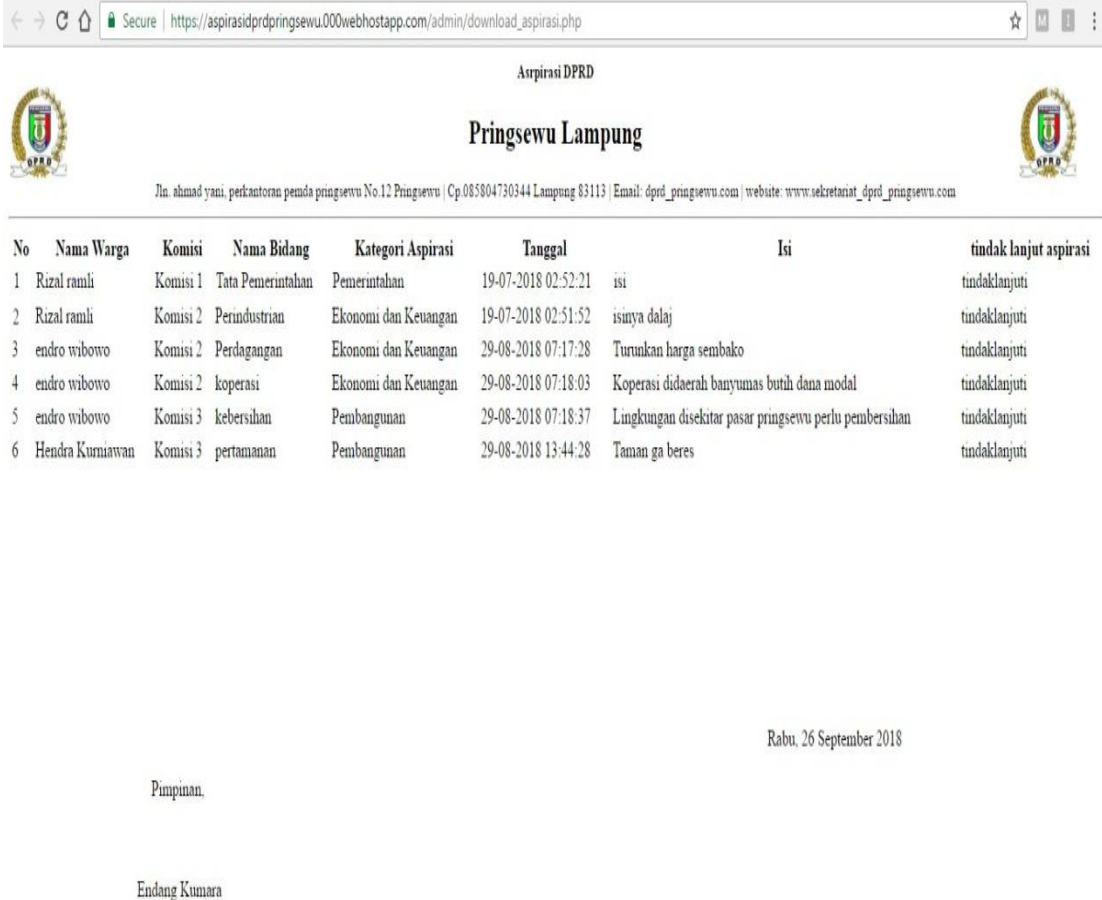
No	Nama Warga	Komisi	Nama Bidang	kategori	Tanggal	Isi	Balas	Tindak Lanjut	Delete
1	endro wibowo	Komisi 4	kesehatan dan keluarga berencana	Kesejahteraan Rakyat	26-09-2018 10:37:07	Penyampaian dan penyuluhan keluarga berencana	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
2	endro wibowo	Komisi 4	pariwisata	Kesejahteraan Rakyat	26-09-2018 10:40:24	Perlunya promosi wisata	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
3	endro wibowo	Komisi 4	kepemudaan dan olahraga	Kesejahteraan Rakyat	26-09-2018 10:41:31	Perlu perbaikan lapangan kuncup karena rumput tidak terawat	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	

Showing 1 to 3 of 3 entries Previous **1** Next

Gambar 4.340 tampilan data aspirasi Komisi IV Kategori (Kesejahteraan Rakyat)

14). Tampilan download berkas aspirasi

Halaman ini terdapat pada halaman dashboard admin dimana halaman ini menampilkan data dari aspirasi yang telah masuk atau dikirim oleh masyarakat. Dapat dilihat pada gambar 4.41 .



The screenshot shows a web browser window with the URL [https://aspirasidprdpringsewu.000webhostapp.com/admin/download\\_aspirasi.php](https://aspirasidprdpringsewu.000webhostapp.com/admin/download_aspirasi.php). The page header includes the logo of DPRD Pringsewu Lampung and contact information: Jln. Ahmad Yani, perkantoran pemuda pringsewu No.12 Pringsewu | Cp.085804730344 Lampung 83113 | Email: dprd\_pringsewu.com | website: www.sekretariat\_dprd\_pringsewu.com

No	Nama Warga	Komisi	Nama Bidang	Kategori Aspirasi	Tanggal	Isi	tindak lanjut aspirasi
1	Rizal ramli	Komisi 1	Tata Pemerintahan	Pemerintahan	19-07-2018 02:52:21	isi	tindaklanjuti
2	Rizal ramli	Komisi 2	Perindustrian	Ekonomi dan Keuangan	19-07-2018 02:51:52	isinya dalaj	tindaklanjuti
3	endro wibowo	Komisi 2	Perdagangan	Ekonomi dan Keuangan	29-08-2018 07:17:28	Turunkan harga sembako	tindaklanjuti
4	endro wibowo	Komisi 2	koperasi	Ekonomi dan Keuangan	29-08-2018 07:18:03	Koperasi didaerah banyumas butuh dana modal	tindaklanjuti
5	endro wibowo	Komisi 3	kebersihan	Pembangunan	29-08-2018 07:18:37	Lingkungan disekitar pasar pringsewu perlu pembersihan	tindaklanjuti
6	Hendra Kumiawan	Komisi 3	pertamanan	Pembangunan	29-08-2018 13:44:28	Taman ga beres	tindaklanjuti

Rabu, 26 September 2018

Pimpinan,  
Endang Kumara

Gambar 4.41 tampilan download berkas aspirasi

15). Tampilan data pengaduan

Halaman ini terdapat pada halaman dashboard admin dimana halaman ini menampilkan data dari aspirasi yang telah masuk atau dikirim oleh masyarakat. Dapat dilihat pada gambar 4.42 .

Secure | https://aspirasidprdpringsewu.000webhostapp.com/admin/page/home.php?pg=pengaduan&act=view

PRD

Menu Utama

Home

Master Data

Master Data

Data pengaduan

Download

Show 10 entries

Search:

No	Nama Warga	Komisi	Nama Bidang	kategori	Tanggal	Isi	Balas	Tindak Lanjut	Delete
1	Rizal ramli	Komisi 1	Organisasi dan tata laksana	Pemerintahan	19-07-2018 18:58:22	Tolong pak didaerah rumah desa sukarjo sering mengadakan judi sabung ayam namun polisi tidak mau untuk membatasi	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
2	Rizal ramli	Komisi 1	Tata Pemerintahan	Pemerintahan	01-07-2018 07:58:22	Banyak yang ilang barang diaerah itu pak	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
4	endro wibowo	Komisi 1	kependudukan	Pemerintahan	29-08-2018 00:03:39	Blablamabaalab	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
3	Bayu pratama	Komisi 2	Perdagangan	Ekonomi dan Keuangan	28-08-2018 13:26:30	Harga sembako harus diperbaiki karena merusak pasaran	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
6	endro wibowo	Komisi 2	Perdagangan	Ekonomi dan Keuangan	18-09-2018 13:23:35	isi aspirasi	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
10	endro wibowo	Komisi 2	koperasi	Ekonomi dan Keuangan	26-09-2018 10:42:26	Perlu dana tambahan koperasi karya mandiri pengrajin genteng banyuwangi	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	
5	endro wibowo	Komisi 3	pertambangan dan energi	Pembangunan	31-08-2018 03:13:40	Pom bensin di daerah sukoharjo pringsewu sering kosong masyarakat kesulitan mencari bahan bakar	terbalas	Sudah ditindaklanjuti	

Powered by 000webhost

Gambar 4.42 tampilan data pengaduan

16). Tampilan download berkas aspirasi

Halaman ini terdapat pada halaman dashboard admin dimana halaman ini menampilkan data dari aspirasi yang telah masuk atau dikirim oleh masyarakat. Dapat dilihat pada gambar 4.43 .



No	Nama Warga	Komisi	Nama Bidang	Kategori	Tanggal	Isi	tindak lanjut pengaduan
1	Rizal ramli	Komisi 1	Organisasi dan tata laksana	Pemerintahan	19-07-2018 18:58:22	Tolong pak didaerah rumah desa sukarjo sering mengadakan judi sabung ayam namun polisi tidak mau untuk membenaras	tindaklanjuti
2	Rizal ramli	Komisi 1	Tata Pemerintahan	Pemerintahan	01-07-2018 07:58:22	Banyak yang ilang barang daerah itu pak	tindaklanjuti
3	endro wibowo	Komisi 1	kependudukan	Pemerintahan	29-08-2018 00:03:39	Blablamabaalab	tindaklanjuti
4	endro wibowo	Komisi 2	Perdagangan	Ekonomi dan Keuangan	18-09-2018 13:23:35	isi aspirasi	tindaklanjuti
5	Bayu pratama	Komisi 2	Perdagangan	Ekonomi dan Keuangan	28-08-2018 13:26:30	Harga sembako harus diperbaiki karena merusak pasaran	tindaklanjuti
6	endro wibowo	Komisi 2	koperasi	Ekonomi dan Keuangan	26-09-2018 10:42:26	Perlu dana tambahan koperasi karya mandiri pengrajin genteng banyuwangi	tindaklanjuti
7	endro wibowo	Komisi 3	pertambangan dan energi	Pembangunan	31-08-2018 03:13:40	Pom bensin di daerah sukoharjo pringsewu sering kosong masyarakat kesulitan mencari bahan bakar	tindaklanjuti
8	endro wibowo	Komisi 3	perumahan rakyat	Pembangunan	26-09-2018 10:43:06	Banyak warga yg belum mendapatkan sertifikat tanah	tindaklanjuti
9	endro wibowo	Komisi 4	kehatan dan keluarga berencana	Kesejahteraan Rakyat	26-09-2018 10:37:07	Penyampaian dan penyuluhan keluarga berencana	tindaklanjuti
10	endro wibowo	Komisi 4	pariwisata	Kesejahteraan Rakyat	26-09-2018 10:40:24	Perlu nya promosi wisata	tindaklanjuti
11	endro wibowo	Komisi 4	kepemudaan dan olahraga	Kesejahteraan Rakyat	26-09-2018 10:41:31	Perlu perbaikan lapangan knucup karena rumput tidak terawat	tindaklanjuti
12	endro wibowo	Komisi 3	perhubungan	Pembangunan	26-09-2018 10:44:09	Jembatan way sikapuh butuh lampu penerang	tindaklanjuti

Gambar 4.43 tampilan download berkas aspirasi

#### 4.2.2 Pengujian Sistem dengan Menggunakan Metode *Black Box*

Pengujian sistem dilakukan untuk menjamin kualitas dan juga mengetahui kelemahan dari sistem. Tujuan dari pengujian ini adalah untuk menjamin bahwa perangkat lunak yang dibangun memiliki kualitas yang handal, yaitu mampu merepresentasikan kajian pokok dari spesifikasi, analisis, perancangan dan pengkodean dari perangkat lunak itu sendiri. Dalam pengujian perangkat lunak ini penulis menggunakan suatu metode pengujian yang berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak yang dibangun. Metode yang diambil

adalah metode pengujian *Black Box*. Pengujian *Black Box* adalah pengujian yang sistemnya tanpa memperhatikan struktur logika internal perangkat lunak. Metode ini digunakan untuk mengetahui apakah perangkat lunak berfungsi dengan benar. Ada dua komponen yang harus diperhatikan dalam strategi pengujian, yaitu :

1. Faktor pengujian yang merupakan hal-hal yang harus diperhatikan selama melakukan pengujian. Faktor pengujian ini dipilih sesuai dengan sistem yang akan diuji.
2. Tahapan pengujian yang merupakan langkah-langkah dalam melakukan pengujian.

#### 4.2.2. 1 Rencana Pengujian

Pengujian desain penyajian sistem informasi pelayanan haji menggunakan data uji sebuah data masukan dari menu aplikasi yang telah dibuat.

Tabel 4.9 Rencana Pengujian

No	Item Pengujian	Deskripsi	Nama Form
1.	Proses Registrasi Akun	Memeriksa proses Registrasi Akun	<i>Black Box</i>
2.	Proses Login	Memeriksa proses login	<i>Black Box</i>
3.	Proses input Aspirasi	Memeriksa proses kirim Aspirasi	<i>Black Box</i>
4.	Proses input Pengaduan	Memeriksa proses Kirim Pengaduan	<i>Black Box</i>



#### 4.2.2. 2 Kasus dan Hasil Pengujian

Berikut adalah beberapa kasus dan hasil pengujian yang telah dilakukan, diantaranya sebagai berikut :

##### 1. Pengujian Registrasi Akun

Pengujian program ini dilakukan dengan menguji validasi terhadap data-data yang akan di masukkan ke dalam sistem.

Tabel 4.10 Pengujian *Registrasi akun*

<b>Data Masukan</b>	<b>Yang diharapkan</b>	<b>Pengamatan</b>	<b>Kesimpulan</b>
Isi form regitrasi Akun, seperti NIK, Nama Lengkap, username, masukan password, No Handphone , Email, dan Alamat dan jeniskelamin. Pilih Simpan	Jika ada form yang belum terisi maka akan muncul pesan ” Harap isi bidang ”  Jika semua lengkap maka akan muncul pesan ”anda berhasil mendaftar silahkan login untuk memberikan aspirasi dan pengaduan” dan sistem akan menampilkan halaman login.	Sesuai dengan yang diharapkan	<input checked="" type="checkbox"/> Diterima  <input type="checkbox"/> Ditolak

Tabel 4.10 Pengujian Registrasi akun (Lanjutan)

Klik tombol reset	Secara otomatis menghapus semua form yang telah di isi pada form registrasi akun	Sesuai dengan yang diharapkan	[✓] Diterima [ ] Ditolak
-------------------	--	-------------------------------	-----------------------------

2. Pengujian *Login*

Pengujian program ini dilakukan dengan menguji validasi terhadap data-data yang akan di masukkan ke dalam sistem.

Tabel 4.11 Pengujian *Login*

Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Masukkan <i>username</i> dan <i>password</i> lalu Klik " <i>Login</i> "	Apabila <i>username</i> dan <i>password</i> benar maka akan masuk ke menu utama dan sistem akan mengetahui pengguna sistem, selain itu menampilkan kesalahan input	Sesuai dengan yang diharapkan	[✓] Diterima [ ] Ditolak

3. Pengujian input Aspirasi

4. Tabel 4.12 Pengujian Ubah *Password*

Data Masukan	Yang diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Pilih Komisi dan Bidang komisi terkait	Dapat menampilkan form dan daftar Komisi serta daftar Tugas bidang	Sesuai dengan yang	[✓] Diterima

permasalahan yang akan diajukan, serta mengisi kolom aspirasi, dan Klik tombol "Kirim Aspirasi"	Komisi.jika ada form yang belum teirsi maka akan muncul pesan " <i>form belum terisi</i> " Jika berhasil maka akan muncul pesan " <i>terima kasih aspirasi anda terkirim</i> "	diharapkan	[ ] Ditolak
---	--	------------	-------------

5. Pengujian input Pengaduan

Tabel 4.13 Pengujian Ubah *Password*

<b>Data Masukan</b>	<b>Yang diharapkan</b>	<b>Pengamatan</b>	<b>Kesimpulan</b>
Pilih Komisi dan Bidang komisi terkait permasalahan yang akan diajukan, upload file bukti (jika diperlukan) serta mengisi kolom pengaduan, dan Klik tombol "Kirim Pengaduan"	Dapat menampilkan form dan daftar Komisi serta daftar Tugas bidang Komisi.jika ada form yang belum teirsi maka akan muncul pesan " <i>form belum terisi</i> " Jika berhasil maka akan muncul pesan " <i>terima kasih Pengaduan anda terkirim</i> "	Sesuai dengan yang diharapkan	[✓] Diterima [ ] Ditolak

## 5. Evaluasi Sistem

Sistem yang dibuat ini digunakan oleh admin. Pembagian tingkatan *user* ini bertujuan membatasi hak akses masing-masing *user*, menjaga kerahasiaan data dan menghindari dari pihak-pihak tertentu yang akan memanipulasi data yang telah ada.

Kesimpulan dari hasil pengujian di setiap menu ini diterima, jika masuk ke menu utama akan masuk ke menu selanjutnya. Maka hasil pengimplementasian sistem tersebut sesuai dengan pengujian *black box*.

### a. Observasi proses *input*

Observasi proses *input* dapat dilihat pada tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.14 Observasi proses *input*

No.	Kegiatan	Ya	Tidak	Solusi
1.	Apakah ada kesalahan dalam proses penginputan data dari setiap <i>form</i> yang ada ?	-	Tidak	-
2.	Apakah dalam proses penyimpanan data berhasil ?	Ya	-	-
3.	Apakah data dalam database sudah sesuai dengan kondisi nilai input dan prosesnya?	Ya	-	-

**b. Observasi proses *output***

Observasi proses *output* dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 4.15 Observasi proses *output*

No.	Kegiatan	Ya	Tidak	Solusi
1.	Apakah dalam proses view laporan ada kesalahan / ketidaksesuaian data ?	-	Tidak	-

Berdasarkan data-data pada proses pengujian sistem dari setiap *form* dan tahap yang telah dilakukan, sistem ini sudah sesuai dengan yang diinginkan oleh *user* dan tidak terjadi kesalahan dalam tiap prosesnya.

## **BAB V**

### **SIMPULAN DAN SARAN**

#### **5.1. SIMPULAN**

Berdasarkan uraian-uraian dan pembahasan pada bab I sampai bab IV maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. perancangan Sistem Informasi Pelayanan Aspirasi dan pengaduan Masyarakat ini untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan Aspirasi dan Pengaduan masalah kepada DPRD Kab.Pringsewu dengan lebih efektif dan efisien
2. Sistem Informasi Pelayanan Publik ini membantu pihak DPRD Kab.Pringsewu khususnya Komisi DPRD dalam menampung Aspirasi Masyarakat.
3. sistem ini dapat memberikan informasi kepada masyarakat tentang perkembangan pembangunan dan informasi tentang Kabupaten Pringsewu

#### **4.2. SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Sistem Informasi pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat DPRD Kabupaten Pringsewu ini diharapkan dapat terhubung dan terintegrasi dengan NIK e-KTP Masyarakat Kabupaten Pringsewu Untuk Validasi data Masyarakat pada Proses Registrasi sistem, sehingga dipastikan bahwa aspiran merupakan Masyarakat Pringsewu dan terdaftar di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Pringsewu.

2. Menambah staff/administrator untuk menyaring dan mendisposisikan Aspirasi dan Pengaduan agar pengaduan yang masuk dapat ditangani dengan baik.
3. Melakukan sosialisasi mengenai Sistem Informasi Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Pringsewu agar manfaatnya dapat terasa sampai kepada masyarakat luas. Suatu inovasi pemerintah dalam sistem pengaduan masyarakat yang berbasis teknologi informasi seperti Sistem Informasi Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat Pringsewu perlu diketahui masyarakat luas, karena inovasi ini memudahkan masyarakat dalam melakukan pengajuan Aspirasi dan pengaduan. Sosialisasi dapat berupa iklan layanan masyarakat, membentuk komunitas, seminar atau workshop.

## DAFTAR PUSTAKA

Al-Bahra Bin Ladjamudin. 2013. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Amirudin dan Zainal Asikin. 2003. *Pengantar Metode Penelitian Hukum*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Edy Winarno, Ali Zaki, Smith Dev. 2014. *Pemrograman Web Berbasis HTML5, PHP, dan JavaScript*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Pressman, R.S. 2015. *Rekayasa Perangkat Lunak: Pendekatan Praktisi Buku I*. Yogyakarta: Andi.

Sutarman. 2012. "*Buku Pengantar Teknologi Informasi*". Jakarta: Bumi Aksara.

Suryadi. 2010. *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan*.

Sulianta, Feri 2017. *Teknik Perancangan Arsitektur Sistem Informasi*. .

Yogyakarta:

Andi.

Tata Sutabri. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi. Yakub. 2012.

*Pengantar Sistem Informasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

<http://bahjah.blogger.mercubuana.ac.id/2017/09/15/metode-waterfall-definisi-tahapan-kelebihan-dan-kekurangan/>

<http://maxiandroid.blogspot.com/2012/08/mengenal-apk-aplikasi-android.html>

[www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-aspirasi](http://www.pengertianmenurutparaahli.net/pengertian-aspirasi)



Afidah, Honny Nur. (2013). *Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain Dalam Pelayanan di Rumah Sakit Umum Haji Surabaya*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol.1 No.1.

Alfin Septa Kurniawan<sup>1</sup> , Megawaty<sup>2</sup> dan Nurul Huda<sup>3</sup> (2016). *Rekayasa perangkat lunak informasi wisata sumatera selatan berbasis mobile android*. Vol.8 No.2

Alfred, Tat-Kei Ho. (2002). *Reinventing Local Government and e-government Initiative*. *The Premier Journal of Public Administration Review (PAR)*. July-August Vol.62 No.4. pp 434-444.

Direktorat Aparatur Negara. (2011). *Manajemen Pengaduan Masyarakat Dalam*

*Pelayanan Publik*. Info Kajian BAPPENAS Vol.8 No.2 hlm 18-28

DeLone, William H., McLean, Ephraim R. (2003). *The DeLone and McLean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update*. *Journal of Management Information Systems / Spring 2003, Vol 19, No.4 pp.9-30*.

Elpez, Ivana., Fink, Dieter. (2005). *Information Systems Success in The Public Sector: Stakeholders' Perspectives and Emerging Alignment Model*. Perth: Edith Cowan University.

Petter, Stacie., DeLone, William., McLean Ephraim. (2008). *Measuring Information System Success: Models, Dimensions, Measures, and Interrelationships*. *European Journal of Information Systems Vol.17, Page 236-263*.

Suryadi. (2010). *Penanganan Keluhan Publik Pada Birokrasi Dinas Perijinan Kota*

*Malang*. Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, Jurnal Vol.23

No.4 hlm 293-303.

Utomo, Sad Dian. (2008). *Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan*

*Publik*. Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi Vol.15 No.3 hlm 161-167

# LAMPIRAN



## LAMPIRAN 2 : DOKUMEN - DOKUMEN PENELITIAN



Bandar Lampung, 29 Maret 2018

Nomor : Penelitian.024/DMJ/DEKAN/BAAK/III-18  
 Lampiran : -  
 Perihal : Permohonan Izin Penelitian

Kepada Yth,  
**DPDR Kabupaten Pringsewu**  
 Di -

Jl. Jendral Sudirman Pringsewu, Kabupaten Pringsewu

Dengan hormat,

Sehubungan dengan peraturan Akademik Institut Informatika dan Bisnis (IIB) bahwa mahasiswa/i Strata Satu (S1) yang akan menyelesaikan studinya diwajibkan untuk memiliki pengalaman kerja dengan melaksanakan Penelitian dan membuat laporan yang waktunya disesuaikan dengan kalender Institut Informatika dan Bisnis (IIB) Darmajaya.

Untuk itu kami mohon kerja sama Bapak/Ibu agar kiranya dapat menerima mahasiswa/i untuk melakukan Penelitian, yang pelaksanaannya dimulai dari tanggal **02 April 2018 s.d 30 Juni 2018** (selama dua bulan).

Adapun mahasiswa/i tersebut adalah :

**Nama : Endro Wibowo**  
**NPM : 1411050011**  
**Jurusan : S1 Sistem Informasi**  
**Jenjang : Strata Satu (S1)**

Demikian permohonan ini dibuat, atas perhatian dan kerjasama yang baik kami ucapkan terimakasih.

Dekan  
 Fakultas Ilmu Komputer,

  
 Sriyanto, Kom, MM  
 NIK. 00219800



Tembusan:

1. Jurusan S1 Sistem Informasi
2. Arsip.

Surat permohonan penelitian



## PEMERINTAH KABUPATEN PRINGSEWU

### SEKRETARIAT DEWAN PERWAKILAN RAKYAT DAERAH

Alamat : JalanJend. Sudirman No.Telp. (0729) 21402  
Pringsewu Lampung

Pringsewu, 29 Maret 2018

Nomor : 800/600 /U.13/2018  
Lampiran : -  
Perihal : **PENELITIAN**

Kepada Yth.  
Sdr. Dekan Fakultas Ilmu Komputer  
Perguruan Tinggi Darmajaya  
Di -

**Bandar Lampung**

Menghubungi Surat Saudara Nomor : Penelitian.024/DMJ/DEKAN/BAAK/III-18 tanggal 29 Maret 2018 bersama ini kami sampaikan bahwa pada prinsipnya kami bersedia menerima mahasiswa saudara atas nama :

Nama : Endro Wibowo  
NPM : 1411050011  
Jurusan : S1 Sistem Informasi  
Semester : VIII ( delapan )

Untuk melaksanakan Penelitian di Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Pringsewu dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul "Sistem Informasi Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada Unit Kerja DPRD Kabupaten Pringsewu berbasis mobile", pada tanggal 02 April 2018 s/d 30 Juni 2018 ( selama tiga bulan ).

Demikian Surat ini kami sampaikan, atas kerjasamanya diucapkan terimakasih.



Surat Persetujuan peneliti



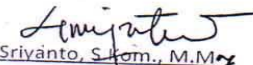
**SURAT KEPUTUSAN**  
**REKTOR IBI DARMAJAYA**  
**NOMOR : SK.0474/DMJ/DFIK/BAAK/X-17**

**Tentang**  
**Dosen Pembimbing Skripsi**  
**Program Studi S1 Sistem Informasi**

**REKTOR IBI DARMAJAYA**

- Memperhatikan :** 1. Bahwa dalam rangka usaha peningkatan mutu dan peranan IBI Darmajaya dalam melaksanakan Pendidikan Nasional perlu ditingkatkan kemampuan mahasiswa dalam Skripsi.
- Menimbang :** 1. Laporan dan usulan Ketua Program Studi **S1 Sistem Informasi**.  
 2. Bahwa untuk mengefektifkan tenaga pengajar dalam Skripsi mahasiswa perlu ditetapkan **Dosen Pembimbing Skripsi**.
- Mengingat :** 2. Bahwa untuk maksud tersebut dipandang perlu menerbitkan Surat Keputusan Rektor.
1. UU No.20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional.  
 2. Peraturan Pemerintah No.60 Tahun 2010 tentang Pendidikan Sekolah Tinggi  
 3. Surat Keputusan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia No.165/D/O/2008 tertanggal 20 Agustus 2008 tentang Perubahan Status STMIK-STIE Darmajaya menjadi Informatics and Business Institute (IBI) Darmajaya  
 4. STATUTA IBI Darmajaya  
 5. Surat Ketua Yayasan Pendidikan Alfian Husin No. IM.003/YP-AH/X-08 tentang Persetujuan Perubahan Struktur Organisasi  
 6. Surat Keputusan Rektor 0383/DMJ/REK/X-08 tentang Struktur Organisasi.
- Menetapkan**  
**Pertama :** Mengangkat nama-nama seperti tersebut dalam lampiran Surat Keputusan ini sebagai Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa Program Studi S1 Sistem Informasi.
- Kedua :** Pembimbing Skripsi berkewajiban melaksanakan tugasnya sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.
- Ketiga :** Pembimbing Skripsi yang ditunjuk akan diberikan honorarium yang besarnya sesuai dengan ketentuan peraturan dan norma penggajian dan honorarium IBI Darmajaya.
- Keempat :** Surat Keputusan ini berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan dalam keputusan ini, maka keputusan ini akan ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Bandar Lampung  
 Pada tanggal : 24 Oktober 2017  
 a.n. Rektor IBI Darmajaya,  
 Dekan Fakultas Ilmu Komputer

  
Sriyanto, S.Kom., M.Mg  
 NIK. 01050904

1. Kabirol, SDM  
 2. Ketua Jurusan S1 Sistem Informasi  
 3. Yang bersangkutan  
 4. Arsip

Surat keputusan Rektor

Lampiran : Surat Keputusan Rektor IBI Darmajaya  
 Nomor : SK.0474/DWI/DHK/BAAK/X.17  
 Tanggal : 24 Oktober 2017  
 Perihal : Pembimbing Penulisan Skripsi  
 Program Studi Strata Satu (S1) Sistem Informasi

JUDUL SKRIPSI DAN DOSEN PEMBIMBING  
 PROGRAM STUDI STRATA SATU (S1) SISTEM INFORMASI

No	NAMA	NPM	JUDUL	PEMBIMBING
1	Endro Wibowo	1411050011	Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat pada Unit Kerja Pemerintah Kabupaten Pringsewu Berbasis Mobile	Hendra Kurniawan, S.Kom., M.T.I
2	Fikri Ismail	1411050126	Sistem Informasi Honda Home Service Berbasis Android Pada PT. Tunas Dwipa Matra	
3	Wicakso Bandung Bondowoso	1211050182	Rancang Bangun Sistem Informasi E-Document Tugas Akhir/Skripsi Pada IBI Darmajaya Bandar Lampung Berbasis Web	
4	Yeko Sino	1311050100	Sistem Informasi Berbasis Client Server Untuk Meningkatkan Layanan Service Kendaraan Bermotor pada Dealer Yamana Arista ZA Pagar Alam Bandar Lampung	
5	Riska Astuti	1411050079	Sistem Informasi Pelaporan Data Hasil Survey Harga Komoditi Pada Dinas BPS (Badan Pusat Statistik) Kota Bandar Lampung Berbasis Android	
6	Deyan Ita Pratiwi	1411050154	Sistem Informasi Kinerja Badan Pengurus Harian (BPH) Pada HIMA MISI IIB Darmajaya Berbasis Web	Melda Agarina, S.Kom., M.T.I
7	Ahmad Nurul Faqi	1311050130	Sistem Informasi Pengenalan Aset Museum Ruwa Jurai Menggunakan Visualisasi 3D Berbasis Android	
8	Tria Devi Miranti	1411050177	Sistem Pendukung Keputusan Penerima Reward Tahunan pada Sales Penjualan Menggunakan Metode TOPSIS	
9	Yudith Fafah Kesuma	1411050031	Sistem Informasi Puskesmas Terintegrasi pada Dinas Kesehatan di Kota Bandar Lampung Berbasis Net Framework 4.0	
10	Nirmala Handayani	1411050167	Sistem E-Dokument & Perhitungan nilai angka kredit untuk pengurusan jenjang akademik dosen (studi kasus pada jurusan sistem informasi IBI Darmajaya)	
11	Hendri Purnomo	1411050161	Sistem Informasi Training dan Serifikasi Berbasis Web pada UPT Pelatihan IIB Darmajaya Bandar Lampung	Arman Suryadi Karim, S.Kom., M.T.I
12	Ananda Pratama	1411050176	Sistem Informasi Kedatangan dan Keberangkatan Kapal Laut pada Pelabuhan Panjang Berbasis Web	
13	Mukti Ariwijaya	1311050097	Penerapan Metode Economic Order Of Quantity (EOQ) Pada Sistem Informasi Safety Stock Bahan Baku (Studi Kasus Jaya Bakri Bandar Lampung)	
14	Afnishea Dini Lestari	1411050080	Sistem Informasi Reservasi dan Pelayanan Fasilitas pada Hotel Astoria Bandar Lampung Berbasis Website	Sushanty Saleh, S.Kom., M.T.I
15	Debi Putrisia	1411050024	Sistem Informasi Penjadwalan Pelaksanaan Survey dan Pelaporan Data Hasil Survey Industri pada BPS Kota Bandar Lampung Berbasis Android	

Surat keputusan Rektor





Institut Informatika &amp; Bisnis

**DARMAJAYA**

Yayasan Alfian Musin

Jl. Zainal Abidin Pager Alam No. 83 Bandar Lampung 35142 Telp 787214 Fax. 700261 http://darmajaya.ac.id

**FORMULIR**

BIRO ADMINISTRASI AKADEMIK KEMAHASISWAAN (BAAK)

**FORM KONSULTASI/BIMBINGAN SKRIPSI/TUGAS AKHIR \*)**

NAMA : Endro Wibowo  
 NPM : 1411050011  
 PEMBIMBING I : Hendra Kurniawan, S.kom., M.T.I  
 PEMBIMBING II :  
 JUDUL LAPORAN : Sistem Informasi Pelayanan Aspirasi dan Pengabdian Masyarakat pada Unit Kerja DPRD Kab. Pringrejo berbasis Mobile  
 TANGGAL SK : ..... s.d ..... (6+2 bulan)

No	HARI/TANGGAL	HASIL KONSULTASI	PARAF
1	30-10-2017	Perbaikan Penulisan Proposal	H
2	06-11-2017	Perbaikan Referensi Minimal 2012	H
3	08-11-2017	Acc Proposal	H
4	01-08-2018	Perbaikan Program Akses Admin per komisi	H
5	09-08-2018	Perbaikan Program Notifikasi	H
6	13-08-2018	Perbaikan Program Tindak Lanjut Aspirasi pada sistem	H
7	28-08-2018	Perbaikan program dan Alur Penulisan	H
8	31-08-2018	Acc Sidang	H
9			
10			

\*) Coret yang tidak perlu

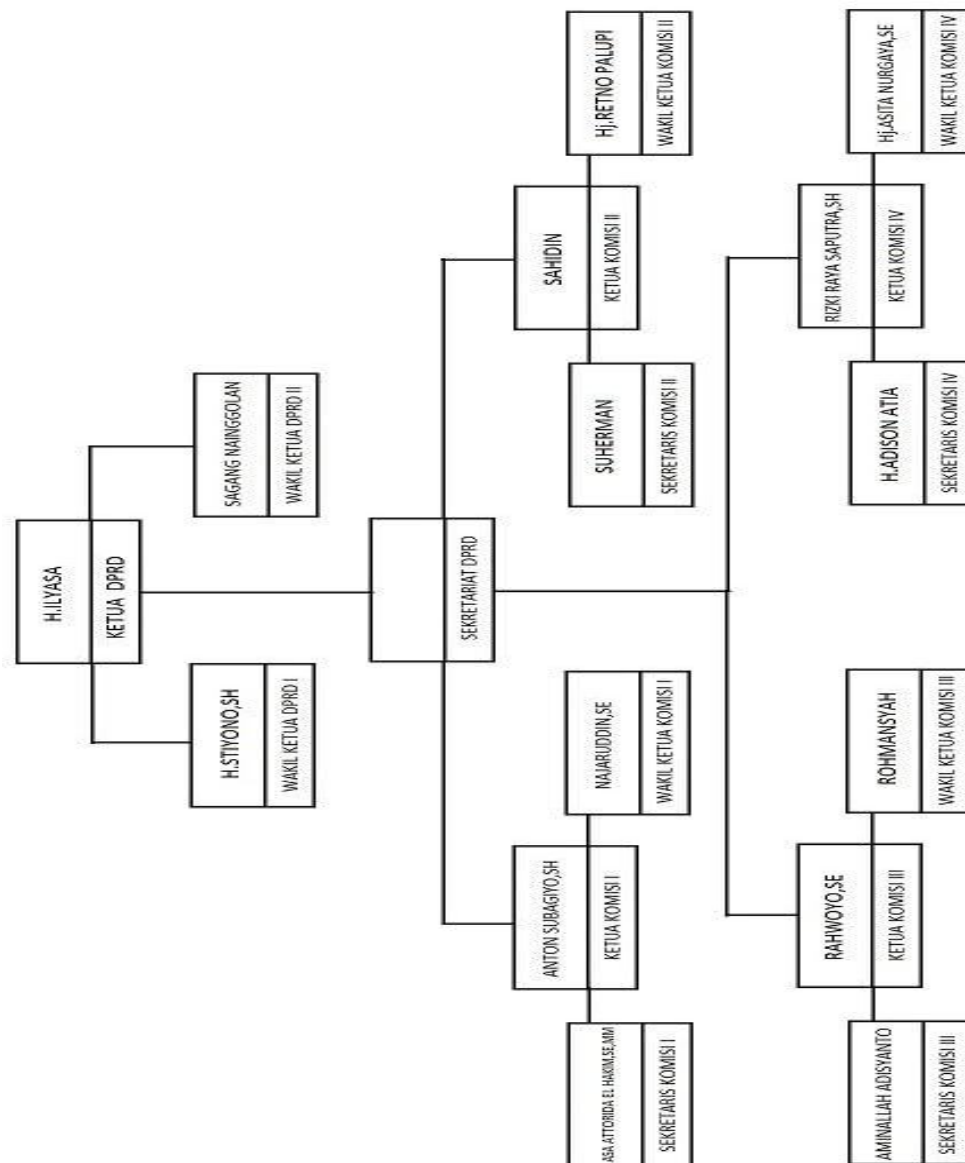
Bandar Lampung, 31-Agustus - 2018  
Ketua Jurusan

Hendra Kurniawan, S.kom., M.T.I

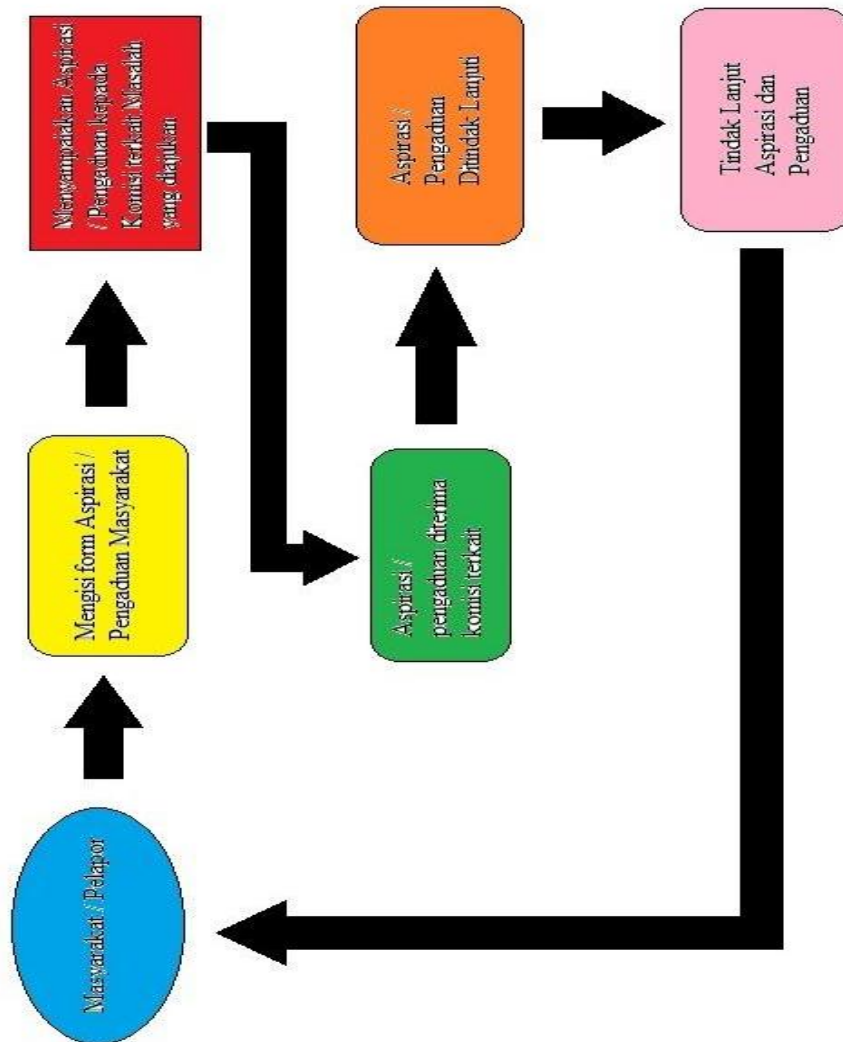
Form Bimbingn Skripsi



**LAMPIRAN 3 : STRUKTUR ORGANISASI DAN MEKANISME PELAYANAN ASPIRI (DPRD ) PRINGSEWU**



Struktur Organisasi DPRD Kabupaten Pringsewu



Alur Penyampaian Aspirasi dan Pengaduan DPRD Kabupaten Pringsewu

**LAMPIRAN 4 : DOKUMENTASI PENELITIAN**





Foto Dokumentasi 4. Penyampaian Aspirasi oleh Masyarakat





Foto Dokumentasi 6. Ruang Komisi DPRD Pringsewu