**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

### Dinas PUPR Kota Bandar Lampung

Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandar Lampung adalah unsur penyelenggara pemerintahan daerah di Kota Bandar Lampung yang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Bandar Lampung No. 03Tahun 2008 tentang Organiasi dan Tata Kerja Dinas Daerah Kota BandarLampung sebagaimana telah diubah dengan Perda Kota Bandar Lampung No. 05Tahun 2009, dan Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 20 Tahun 2014 tentang Perubahan Peraturan Walikota Nomor 07 Tahun 2008 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandar Lampung, serta Peraturan Walikota Bandar Lampung No. 40 Tahun 2016 tentang Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandar Lampung.

Dinas Pekerjaan Umum  mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan Pemerintah Daerah di bidang Pekerjaan Umum dan Perumahan berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan.

Untuk menyelenggarakan tugas pokoknya, Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandar Lampung menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkupnya tugasnya;
2. Pelaksanaankebijakansesuaidenganlingkupnyatugasnya;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
4. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota terkait dengan tugas.

### Sistem Informasi Geografis

Sistem Informasi Geografis merupakan sebagai sistem komputer yang digunakan untuk memanipulasi data geografi. Sistem ini diimplementasikan dengan perangkat keras dan perangkat lunak komputer yang berfungsi untuk akusisi dan verifikasi data, kompilasi data,penyimpanan data, perubahan dan pembaharuan data, manajemen dan pertukaran data, manipulasi data, pemanggilan dan persentasi data serta analisa data. (Bernhardsen, 2012).

Sistem Informasi Geografis (SIG) merupakan media yang efektif untuk mengidentifikasiletak tower telekomunikasi operator seluler dalam menemukan lokasi yang tidak terjangkau oleh sinyal tower telekomunikasi operator seluler dan mendukung dalam penempatan tower telekomunikasi operator seluler baru. Salah satu cara agar dapat mempermudahpengguna atau masyarakat untuk mencari lokasi atau letak tower adalah dengan menggunakan Sistem Informasi Geografis (SIG) yaitu sistem komputer yang digunakan untuk mengumpulkan, memeriksa, mengintegrasikan dan menganalisa informasi-informasi yang berhubungan dengan permukaan bumi yang disajikan dalam bentuk peta. (Wibowo, 2015).

### Website

Menurut Arief (2011) Pengertian Website adalah ”kumpulan dari halaman web yang sudah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain/URL (Uniform Resource Locator) yang dapat diakses semua pengguna internet dengan cara mengetikan alamatnya. Hal ini dimungkinkan dengan adanya teknologi World Wide Web (WWW) Halaman website biasanya berupa dokumen yang ditulis dalam format Hyper Text Markup Language (HTML), yang bisa diakses melalui HTTP, HTTPS adalah suatu protokol yang menyampaikan berbagai informasi dari server website untuk ditampilkan kepada para user atau pemakai melalui web browser.

Menurut Dillon, Schonthaler, dan Vossen (2017), sejak awal 1990, world wide web atau website merevolusi kehidupan pribadi maupun professional. Web menjadi situs yang terus berkembang dan sebagai perpustakaan informasi yang ada di mana-mana yang dapat diakses melalui mesin pencari dan portal. Web menjadi tempat penyimpanan media yang memfasilitasi hosting dan berbagi sumber daya yang sering kali gratis dan sebagai pendukung layanan do-it-yourself. Web juga menjadi platform perdagangan tempat orang dan perusahaan semakin menjalankan bisnisnya.

### GPS

Menurut (Muslim & Sunyoto, 2013) GPS merupakan sebuah alat atau sistem yang dapat digunakan untuk menginformasikan penggunanya dimana dia berada (secara global) dipermukaan bumi yang berbasiskan satelit.

Menurut Joel McNamara (2004) GPS merupakan singkatan dari *Global Positioning System*, yang berarti sebuah sistem satelit yang dapat menunjukkan lokasi keberadaan seseorang di bumi (dengan beberapa batasan).

Data dikirim dari satelit berupa sinyal radio dengan data digital. GPS adalah sistem navigasi yang berbasiskan satelit yang saling berhubungan yang berada di orbitnya. Satelit-satelit itu milik Departemen Pertahanan (Departemen of Defense) Amerika Serikat yang pertama kali diperkenalkan mulai tahun 1978 dan pada tahun 1994 sudah memakai 24 satelit. Untuk dapat mengetahui posisi seseorang maka diperlukan alat yang diberi nama GPS receiver yang berfungsi untuk menerima sinyal yang dikirim dari satelit GPS. Posisi di ubah menjadi titik yang dikenal dengan nama Waypoint yang nantinya akan berupa titik-titik koordinat lintang dan bujur daro posisi seseorang atau suatu lokasi kemudian di layar pada peta elektronik.

### Google Maps

Menurut (Mahdia & Novinyanto, 2013) Google Map Service adalah sebuah jasa peta global virtual gratis dan online yang disediakan oleh perusahaan Google. Google Maps yang dapat ditemukan di alamat http://maps.google.com.Google Maps menawarkan peta yang dapat diseret dan gambar satelit untuk seluruh dunia.Google Maps juga menawarkan pencarian suatu tempat da rute perjalanan.

Menurut Svennerberg ( Beginning Google Maps API 3 ), Google Maps API yang paling populerdi internet. Pencatatan yang dilakukan pada bulan Mei 2010 ini menyatakan bahwa 43% mashup (aplikasi dan situs web yang menggabungkan dua atau lebih sumber data) menggunakan Google Maps API . Beberapa tujuan dari penggunaan Google Maps API adalah untuk melihat lokasi, mencari alamat,mendapatkan petunjuk mengemudi dan lain sebagainya. Hampir

semua hal yang berhubungan dengan peta dapat memanfaatkan Google Maps.

Menurut Mahdia & Noviyanto (2013) Google Maps API adalah sebuah layanan (service) yang diberikan oleh Google kepada para pengguna untuk memanfaatkan Google Map dalam mengembangkan aplikasi. Google Maps API menyediakan beberapa fitur untuk memanipulasi peta, dan menambah konten melalui berbagai jenis services yang dimiliki, serta mengijinkan kepada pengguna untuk membangun aplikasi enterprise di dalam websitenya.

1. **HTML5**

Menurut Iqbal, Husni dan Studiawan (2012), HTML5 (Hypertext Markup Language version 5) adalah sebuah bahasa markah yang menstrukturkan isi dari World Wide Web, sebuah teknologi utama pada internet. Standar HTML5 menyempurnakan elemen-elemen lama yang terdapat pada standar sebelumnya, menambahkan elemen-elemen yang lebih semantik dan menambahkan fitur-fitur baru untuk mendukung pembuatan aplikasi web yang lebih kompleks.

Berikut fitur-fitur baru HTML5 yang dijelaskan didalam www.w3schools.com (sebuah website belajar cara membuat website), antara lain :

1. Canvas

Canvas merupakan elemen yang digunakan untuk menggambar grafik menggunakan scripting. Untuk menggunakan elemen canvas harus dengan melakukan scripting, canvas mempunyai beberapa metode untuk menggambar suatu kotak, lingkaran, karakter, atau memasukan suatu gambar.

1. Scalable Vector Graphics

Scalable Vector Graphics (SVG) digunakan untuk menentukan suatu grafik berbasis vector untuk web, grafik ini menggukan format XML, yang berarti tidak akan kehilangan fokus atau tidak akan terjadi blur ketika dilakukan proses zoom.

1. Drag/Drop

Drag and drop merupakan fitur yang sudah sangat dikenal bagi pengguna computer. Tetapi didalam HTML5 ketika kita melakukan suatu “drag” objek atau melakukan penarikan objek kita dapat menaruhnya dilokasi yang berbeda.

1. Geolocation

HTML5 geolocation API digunakan untuk mengetahui lokasi penggunanya, tetapi karena ini menyangkut kerahasiaan pengguna, hal ini hanya dapat dilakukan ketika user yang dituju menyetujui untuk melakukannya.

1. Video

HTML5 menyediakan elemen baru untuk menampilkan sebuah video didalam website, elemen ini juga dapat mengatur tinggi dan lebar atau disebut resolusi dari video tersebut.

1. **PHP**

PHP adalah sebuah bahasa pemograman yang berjalan dalam sebuah web-server (serverside). PHP diciptakan oleh programmer unix dan Perl yang bernama Rasmus Lerdoft pada bulan Agustus September1994. Script PHP adalah bahasa program yang berjalanpada sebuah web server, atau sering disebut serverside. Oleh karena itu,PHP dapat melakukan apa saja yang bisa dilakukan program CGI lain, yaitu mengolah data dengantipe apapun, menciptakan halaman web yang dinamis,serta menerima dan menciptakan cookies, dan bahkan PHP bisa melakukan lebih dari itu (Harison, 2016)

1. **Basis Data**

Basis data adalah kumpulan data yang disimpan secara sistematis di dalam komputer yang dapat diolah atau dimanipulasi menggunakan perangkat lunak (program aplikasi) untuk menghasilkan informasi. Pendefinisian basis data meliputi spesifikasi berupa tipe data, struktur data dan juga batasan-batasan pada data yang kemudian disimpan. Basis data merupakan aspek yang sangat penting dalam sistem informasi karena berfungsi sebagai gudang penyimpanan data yang akan diolah lebih lanjut. Basis data menjadi penting karena dapat mengorganisasi data, menghidari duplikasi data, menghindari hubungan antar data yang tidak jelas dan juga update yang rumit. (Rosa dan Shalahuddin, 2019)



**Gambar 2.2** Database

1. **Xampp**

XAMPP merupakan perangkat lunak bebas, yang mendukung banyak sistem operasi, dan merupakan kompilasi dari beberapa program. Xampp merupakan kepanjangan dari hurufnya yaitu :

Andriyani dan Siyoperman Gea, Sistem Monitoring Peralatan Bengkel

X : Program ini dapat dijalankan dibanyak sistem operasi, seperti Windows, Linux, Mac OS dan juga Solaris.

A : Apache, merupakan aplikasi web server. Tugas utama dari Apache adalah menghasilkan halaman web yang benar kepada user berdasarkan kode PHP yang dituliskan oleh pembuat web atau user.

M : MySql, merupakan aplikasi data server. Perkembangannya disebut juga Sql yang merupakan kepanjangan dari Structured Query Language. Sql merupakan bahasa terstruktur yang digunakan untuk mengolah database.

P : PHP, merupakan bahasa pemrograman web, dimana user dapat menggunakan bahasa pemrograman ini untuk membuat web yang bersifat server-side scripting.

P : Perl, yaitu merupakan bahasa pemrograman untuk segala keperluan, dan dikembangkan pertama kali oleh Larry Wall di mesin Unix. (Andriyani : 2016)



**Gambar 2.3** Xampp

1. **UML**

 Bahasa spesifikasi standar yang dipergunakan untuk mendokumentasikan, menspesifikasikan dan membanngun perangkat lunak. UML merupakan metodologi dalam mengembangkan sistem berorientasi objek dan juga merupakan alat untuk mendukung pengembangan sistem. (Ade Hendini , 2016)

1. **Metode Pengembangan Sistem Prototype**

Prototype adalah salat satu metode pengembangan perangkat lunak yang banyak digunakan . Dengan menggunakan Metode prototyping ini , pengembangan dan pelanggan dapat saling berinteraksi selama proses pembuatan sistem . Sering terjadi seorang pelanggan hanya mendefinisikan secara umum apa yang dibutuhkan , pemrosesan dan data-data apa saja yang dibutuhkan . Sebaliknya , disisi pengembang kurang memperhatikan efisiensi Algoritma . Kemampuan sistem operasi dan interface yang menghubungkan manusia dengan komputer.

Pada prototyping model kadang- kadang klien hanya memberikan beberapa kebutuhan umum software tanpa detail input , proses atau detail output dilain waktu mungkin tim pembangun (developer) tidak yakin terhadap efisiensi dari algoritma yang digunakan , tingkat adaptasi terhadap sistem operasi atau rancangan form user interface . Ketika situasi seperti ini , terjadi model prototyping sangat membantu proses pembangunan software . Proses pada prototyping bisa dijelaskan sebagai berikut: (Lingga Andaresta Setiadi : 2019)

1. Pengumpulan Kebutuhan .

Developer dan klien bertemu dan menentukan tujuan umum , kebutuhan yang diketahui dan gambaran bagian - bagian yang akan dibutuhkan berikutnya . Detail kebutuhan mungkin tidak dibicarakan disini , pada awal pengumpulan kebutuhan

1. Perancangan

Perancangan dilakukan cepat dan rancangan mewakili aspek software yang diketahui dan rancangan ini menjadi dasar pembuatan prototype.

1. Evaluasi Prototype

Klien mengevaluasi prototype yang dibuat dan dipergunakan untuk memperjelas kebutuhan software.

Tahap Yang di lakukan :

#### Mendengarkan Pelanggan

Pada tahap ini dilakukan pengumpulan kebutuhan dari sistem dengan cara mendengar keluhan dari pelanggan . Untuk membuat suatu sistem yang sesuai kebutuhan , maka harus diketahui terlebih dahulu bagaimana sistem yang sedang berjalan untuk kemudian mengetahui masalah yang terjadi .

1. Merancang dan Membuat Prototype

Pada tahapan ini , dilakukan perancangan dan pembuatan *prototype system* . Prototype yang dibuat disesuaikan dengan kebutuhan sistem yang telah didefinisikan sebelumnya dari keluhan pelanggan atau pengguna.

1. Uji Coba

Pada tahap ini , Prototype dari sistem di uji coba oleh pelanggan atau pengguna . Lalu dilakukan evaluasi kekurangan - kekurangan dari kebutuhan pelanggan . Pengembangan kemudian kembali mendengarkan keluhan dari pelanggan untuk memperbaiki Prototype yang ada.



**Gambar 2.1** Tahapan Prototype

1. ***Use Case Diagram***

Use case diagram merupakan pemodelan untuk kelakuakn (behavior) sistem informasi yang akan dibuat. Use case digunakan untuk mengetahui fungsi apa saja yang ada di dalam sistem informasi dan siapa saja yang berhak menggunakan fungsi-fungsi tersebut. Simbol-simbol yang digunakan dalam Use Case Diagram yaitu: (Rosa dan Shalahuddin, 2019)

**Tabel 2.1** Simbol *Usecase Diagram*

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Simbol** | **Keterangan** |
| 1. | *UseCase* | Fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-ubit yang saling bertukar pesan antara unit atau aktor. |
| 2.  | *Actor* | Orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat itu sendiri, walaupun simbol aktor adalah orang namun aktor belum tentu merupakan orang. Biasanya dinyatakan menggunakan kata benda di awal frase nama aktor. |
| 3. | *Association*  | Komunikasi antara aktor dan use case yang berpartisipasi pada usecase atau use case memiliki interaksi dengan aktor. |
| 4.  | Ekstensi/ *Extend* | Relasi use case tambahan ke sebuah use case dimana use case yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walaupun tanpa use case tambahan itu. |
| 5. | *Generalization* | Hubungan generalisasi dan spesialisasi (umum – khusus) antara dua buah use case dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari lainnya. |
| 6. | *Include* | Relasi use case tambahan ke sebuah use case dimana use case yang ditambahkan memerlukanuse case ini untuk menjalankan fungsinya atau sebagai syarat dijalankan use case ini. |

Sumber: (Rosa dan Shalahuddin, 2019)

1. ***Class diagram***

Merupakan hubungan antar kelas dan penjelasan detail tiap-tiap kelas di dalam model desain dari suatu sistem, juga memperlihatkan aturan-aturan dan tanggung jawab entitas yang menentukan perilaku sistem. Class Diagram juga menunjukkan atribut-atribut dan operasi-operasi dari sebuah kelas dan constraint yang berhubungan dengan objek yang dikoneksikan. Class Diagram secara khas meliputi : Kelas (Class), Relasi Assosiations, Generalitation dan Aggregation, attribut (Attributes), operasi (operation/method) dan visibility, tingkat akses objek eksternal kepada suatu operasi atau attribut. Hubungan antar kelas mempunyai keterangan yang disebut dengan Multiplicity atau Cardinality. (Ade Hendini : 2016)

**Tabel 2.2** Simbol *Class Diagram*

| **Simbol** | **Keterangan** |
| --- | --- |
| Kelas/Class

|  |
| --- |
| Nama\_kelas |
| +atribut |
| +operasi() |

 | Kelas pada struktur system |
| Antar muka/*interface* | Sama dengan konsep *interface* dalam pemograman berorientasi objek |
| Asosiasi/*association* | Relasi antar kelas dengan makna umum ,asosiasi biasanya juga disertai dengan *multiplicity*. |
| Asosiasi berarah/*directed* | Relasi antarkelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, asosiasi biasanya juga disertai dengan *multiplicity*. |
| Generalisasi | Relasi antar kelas dengan makna generalisasi-spesialisasi (umum khusus) |
| Kebergantungan atau *Dependency* | Relasi antar kelas dengan makna kebergantungan antar kelas. |
| Agregasi/*aggregation* | Relasi antar kelas dengan makna semua-bagian(whole-part) |

Sumber: (Rosa dan Shalahuddin, 2019)

1. ***Activity Diagram***

*Activity Diagram* menggambarkan *workflow* (aliran kerja) atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Diagram aktivitas menggambarkan aktivitas sistem bukan apa yang dilakukan kator,jadi aktivitas yang dapat dilakukan oleh sistem. (Ade Hendini : 2016) Berikut ini adalah simbol-simbol yang ada pada diagram aktivitas:

**Tabel 2.3** Simbol *Activity Diagram*

| **Simbol** | **Keterangan** |
| --- | --- |
| 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/ *decision* | Asosiasi percabangan dimana jika ada pilihan aktivitas lebih dari satu. |
| Penggabungan/ *join* | Asosiasi penggabungan dimana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu. |
| Status akhir | Status akhir yang dilakukan sistem,sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status akhir |
| *Swimlane* | Memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab terhadap aktivitas yang terjadi. |

Sumber: (Rosa dan Shalahuddin, 2019)

1. ***Sequence Diagram***

Sequence Diagram menggambarkan kelakuan objek pada use case dengan mendeskripsikan waktu hidup objek dan pesan yang dikirimkan dan diterima antar objek. Simbol-simbol yang digunakan dalam Sequence Diagram yaitu: (Rosa dan Shalahuddin, 2019)

Berikut ini adalah simbol-simbol yang ada pada diagram aktivitas.

**Tabel 2.4** Simbol*Sequence Diagram*

| Simbol | Keterangan |
| --- | --- |
| Aktoratau Tanpa waktu aktif | Orang,proses,atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat diluar sistem informasi yang akan dibuat 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. |
| Garis hidup | Menyatakan kehidupan suatu objek |
| Objek | Menyatukan objek yang berinteraksi pesan |
| Waktu aktif | Menyatakan objek dalam keadaan aktif dan berinteraksi, semua yang terhubung dengan waktu aktif ini adalah sebuah tahapan yang dilakukan didalamnya. |
| Pesan tipe *create*<<*create*>> | Menyatakan suatu objek membuat objek yang lain, arah panah mengarah pada objek yang dibuat. |
| Pesan tipe *call* | Menyatakan suatu objek memanggil operasi/metode yang ada pada objek lain atau dirinya sendiri. |
| Pesan tipe *send* | Menyatakan bahwa suatu objek mengirim data /masukan/informasi ke objek lainnya , arah panah mengarah pada objek yang dikirim. |
| Pesan tipe *return* | Menyatakan bahwa suatu objek yang telah menjalankan sesuatu operasi atau metode menghasilkan suatu kembalian ke objek tertentu. |
| Pesan Tipe *Destroy* | Menyatakan suatu objek mengakhiri hidup objek yang lain, arah panah mengarah pada objek yang diakhiri, sebaiknya jika ada *create* maka ada *destroy*. |

Sumber: (Rosa dan Shalahuddin, 2019)

1. **Sublime Text**

Sublime Text Editor adalah editor teks untuk berbagai bahasa pemograman termasuk pemograman PHP. Sublime Text Editor merupakan editor text lintas platform dengan Python Application Programming Interface (API). Sublime Text Editor juga mendukung banyak bahasa pemrograman dan bahasa markup, dan fungsinya dapat ditambah dengan plugin, dan Sublime Text Editor tanpa lisensi perangkat lunak (Johni S Pasaribu : 2017).

1. **Photoshop**

Adobe Photoshop CS6 adalah software professional untuk pengolahan gambar digital dengan kualias, efek dan berbagai macam perubahan yang dapat diatur sesuai dengan apa yang anda harapkan (Nugraheni setyanti : 2015)

1. **Web browser**

Menurut (Agus Hariyanto, 2015), Website adalah : “Web dapat diartikan sebagai kumpulan halaman yang menampilkan informasi data teks, data gambar, data animasi, suara, video dan gabungan dari semuanya, baik yang bersifat statis maupun dinamis yang membentuk satu rangkaian bangunan yang saling terkait, dimana masing-masing dihubungkan dengan jaringan-jaringan halaman (hyperlink)”. Menurut Rohi Abdulloh (2015) web adalah : “Sekumpulan halaman yang terdiri dari beberapa halaman yang berisi informasi dalam bentuk data digital baik berupa text, gambar, video, audio, dan animasi lainnya yang disediakan melalui jalur koneksi internet”. Berdasarkan uraian, penulis menyimpulkan bahwa web adalah Sebuah software yang berfungsi untuk menampilkan dokumen - dokumen pada suatu web yang membuat pengguna dapat mengakses internet melalui software yang terkoneksi dengan internet.

### Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian ini digunakan referensi sebagai berikut :

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Nama** | **Judul** | **Fitur** | **Metode** | **Hasil** |
| Warjiyono , Hilda Faiqoturrohmah dan Sopian Aji | Sistem Informasi Layanan Pengaduan Kerusakan Jalan Berbasis Geographic Information System | GPS | Extreme Programming | Dengan adanya Sistem Informasi Pengaduan Kerusakan Jalan ini dapat memudahkan dan kepedulian masyarakat untuk melaporkan mengenai jalan yang rusak. Sistem ini juga diharapkan dapat membantu masyarakat dalam melaporkan kondisi jalan demi untuk kelancaran berkendara bersama.  |
| Fajarudin, Zamzami dan Lisnawita  | Aplikasi Pengaduan Kerusakan Rambu-Rambu Lalu Lintas Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Siak | Form Upload Foto | Waterfall | Dengan adanya sistem ini dapat membantu Masyarakat dan Dinas Perhubungan Kabupaten Siak dalam menyelesaikan masalah yang ada dan memberikan pelayanan yang lebih baik terhadap masyarakat dalam proses pengaduan kerusakan rambu-rambu lalu lintas, sistem ini dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam pengaduan kerusakan rambu-rambu lalu lintas yang semula hanya mengandalkan cara pengaduan melalui via phone dan informasi dapat disajikan secara cepat kepada masyarakat, sehingga pembuatan website ini dapat memperbaiki sistem pengaduan yang lama pada Dinas Perhubungan Kabupaten Siak. |