

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kota Metro merupakan sebuah daerah yang di kategorikan telah maju di provinsi Lampung, Kota Metro salah satu kota yang ada di provinsi Lampung, Kota Metro kota terbesar di provinsi Lampung. Kini kota Metro sedang melakukan pembenahan dan pengembangan kota yang lebih maju menuju visi dan misinya sebagai kota pendidikan dan wisata keluarga di provinsi Lampung dengan memperbaiki sektor pendidikan, keamanan, kebersihan serta meningkatkan fasilitas publik, mengoptimalkan ruang terbuka hijau, dan mempercantik tiap sudut kota.

Pemerintah Kota Metro selaku pelaksana pengembangan daerah khususnya pada dinas kependudukan dan catatan sipil melaksanakan administrasi kependudukan disdukcapil yang mendapatkan penugasan dari pemerintah kota untuk menyelenggarakan sebagian urusan administrasi kependudukan berdasarkan asas tugas. Beberapa jenis layanan yang ada di catatan sipil baik layanan pembuatan KTP, Akta Kematian, akta kelahiran, akta perkawinan, kartu identitas anak dan surat pindah.

Saat ini masyarakat banyak mengurus berbagai data kependudukan di disdukcapil namun dalam segi pelayanan memiliki kekurangan yang banyak masyarakat mengeluh terhadap layanan yang ada. sehingga pemerintah menyediakan beberapa sarana untuk pengaduan dari masyarakat penyediaan kotak saran. untuk pelaporan layanan melalui layanan pengaduan , masyarakat harus mengisi formulir identitas terlebih dahulu kemudian masyarakat menyampaikan keluhan atau ketidak puasan mereka. Laporan pengaduan yang masuk akan di rekap oleh petugas pelayanan pengaduan pada suatu buku kemudian dilakukan identifikasi apakah pengaduan perlu di lakukan penanganan lebih lanjut atau tidak. Pada proses pengaduan terdapat beberapa permasalahan baik laporan pengaduan tidak jelas identitas pengirim maupun masalah pengaduan yang di sampaikan. Masyarakat kesulitan untuk mengetahui laporan mereka sudah ditindak lanjuti atau tidak. Dikarenakan

masyarakat harus menghubungi pihak pelayanan pengaduan untuk mengetahui hasil dari pengaduan yang mereka sampaikan. Permasalahannya berikutnya pihak pengelola pengaduan membutuhkan waktu yang lama untuk membuat laporan pengaduan dikarenakan harus mengelola lagi data pengaduan yang masuk ke microsoft excel. Dengan adanya sistem informasi ini mempermudah pihak masyarakat dalam pengaduan sehingga pengaduan yang masuk akan di respon langsung atau mendapatkan balasan .

Berdasarkan uraian permasalahan di atas maka penulis mempunyai gagasan untuk membuat “Perancangan sistem informasi *E-Complaint* pada layanan administrasi disdukcapil berbasis web mobile“ sistem ini di rancang untuk membantu masyarakat memproses pengaduan di disdukcapil Kota Metro.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana cara membangun sistem informasi *E-Complaint* pada layanan administrasi Disdukcapil Metro?

1.3 Ruang lingkup

1. Perancangan sistem informasi hanya di bangun khususnya keluhan masyarakat dan mendapatkan respon langsung oleh admin.
2. Daerah yang menjadi objek dalam penelitian ini diduskcapi metro.
3. Metode yang digunakan adalah Prototype .

1.4 Tujuan

1. Menganalisa sistem informasi pengaduan layanan masyarakat yang sedang berjalan
2. Merancang dan membangun sistem informasi *E-complaint* berbasis web mobile sebagai sarana .

1.5 Manfaat

1. Mempermudah pemerintah dalam menyampaikan keluhan yang di dapatkan oleh masyarakat.
 2. Mempermudah pihak masyarakat meyampaikan pengaduan secara online
 3. Dapat mengoptimalkan pelayanan pengaduan yang langsung terjawab.
- Adanya rancangan sistem informasi *E-complaint*

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan laporan data penelitian ini adalah sebagai berikut
 Dalam rangka mendapatkan gambaran menyeluruh tentang sistematika pembahasan penelitian ini, berikut akan diuraikan urutan garis besarnya yaitu

BAB I Pendahuluan

Bab ini menguraikan latar belakang, perumusan masalah, ruang lingkup penelitian, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.

BAB II Tinjauan Pustaka

Bab ini menguraikan tentang landasan teori yang mengungkapkan dasar-dasar teori yang berhubungan dengan sistem dan aplikasi pendukung lainnya.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menguraikan tentang metode-metode yang dipakai pada aplikasi yang dibangun dan juga untuk menjelaskan alur dari aplikasi ini.

BAB IV Hasil Dan Pembahasan

Bab ini menguraikan tentang bagaimana aplikasi ini dibangun dan juga tampilan dari aplikasi ini sehingga dapat dinilai kekurangan dan kelebihan dari aplikasi ini.

BAB V Simpulan Dan Saran

Bab ini berisi kesimpulan dari permasalahan yang ada dan solusi yang baru yang ditemukan dan saran terhadap objek penelitian dan untuk penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB II

TINJUAN PUSTAKA

2.1 Perancangan

Menurut Iwan Sidharta dan Mirna Wati (2015:105) , “Perancangan sistem merupakan tahap lanjutan dari analisa sistem , dimana pada perancangan sistem digambarkan sistem yang dilakukan dibangun sebelum dilakukan pengkodean kedalam suatu bahasa pemograman

2.2 Sistem

Menurut Muhaimin, Arief Maulana, dkk (2015), “Didalam jurnal yang berjudul “pengertian sistem ‘ yang dapat di definisikan dengan pendekatan prosedur yaitu kumpulan dari prosedur-prosedur yang mempunyai tujuan tertentu. Sistem juga dapat di defifinisikan dengan pendekatan komponen yaitu kumpulan dari komponen yang saling berhubungan satu dengan yang lainnya membentuk satu kesatuan untuk mencapai tunjuan tertentu.

Menurut Jaluanto Sunu Punjul Tyoso (2016) Mengatakan sistem merupakan suatu kumpulan dari komponen-komponen yang membentuk satu kesatuan sebuah organisasi dan sisitem informasi.

2.3 Informasi

Menurut M. Thoha Miyanto (2015) “Informasi adalah data yang diolah menjadi bentuk yang lebih berguna dan lebih berarti bagi yang menrimanya . bahan bakunya adalah data yaitu suatu kumpulan fakta-fakta dari suatu peristiwa atau kejadian yang belum mempunyai arti.

Menurut Jeperson Hutahean (2015) “ Informasi adalah data yang diolah lebih berguna dan lebih berarti bagi penerimanya, sumber informasi adalah data kenyataan yang menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan nyata.

2.4 Sistem Informasi

Menurut Azim Ramadhan , Ika Purwanti Ningrum , dkk (2016) “Sistem informasi adalah suatu sistem buatan manusia yang berisi serangkaian terpadu komponen-komponen dan manual bagian komponen terkomputerisasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data , mengelola data dan menghasilkan informasi pengguna.

Menurut Ahmad Reza Hidayatullah dan M. Rudyanto arief (2016) “Sistem Informasi adalah suatu sistem didalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transasaksi harian , mendukung operasi , bersifat majerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

2.5 Web

Menurut Ilka Zufria dan M. Hasan Azhari (2017) “ web merupakan sebuah komponen terdiri dari dari teks , gambar, suara animasi menjadi media informasi yang menarik untuk dikunjungi oleh orang lain maka dari makna itu , bisa kita pahami bahwa definisi web secara sederhana adalah informasi apa saja yang di akses dengan menggunakan koneksi jaringan internet .

2.6 Mobile

Menurut Pressman dan Bruce (2014) , Aplikasi mobile adalah aplikasi yang telah di rancang khusus untuk platform mobile (misalnya Ios, android, atau windows. aplikasi mobile memiliki user interface dengan mekanisme interaksi unik yang disediakan oleh platform mobile, interoperabilitas dengan sumber daya berbasis web yang menyediakan akses beragam informasi yang relevan dengan aplikasi , dan kemampuan pemrosesan lokal untuk mengumpul, analisis, dan format informasi dengan cara yang palik cocok untuk platform mobile

2.7 E-complaint

Menurut Putri (2016) complaint adalah ekspresi yang timbul akibat adanya perbedaan antara persepsi (apa yang dilihat) dan ekspektasi (apa yang di harapkan) pelanggan .

2.8 PHP

Menurut Zulfikar Yusya Mubarak , Efriliawan Noor dkk (2017) PHP adalah singkatan dari Hypertext Preprocessor adalah kode/skrip yang akan dieksekusi pada server side. Sifat server side berarti pengerjaan skrip dilakukan di server , baru kemudian hasilnya dikirimkan ke browser , bahasa pemrograman PHP adalah bahasa pemrograman yang berkerja dalam sebuah web server

Menurut Aris dan Indah Puspita Sari (2016) PHP singkatan dari Hypertext Preprocessor yaitu bahasa pemrograman web server-side yang bersifat open source. PHP merupakan script yang terintegrasi dengan HTML dan berada pada server (server side HTML embedded scripting). PHP adalah script yang digunakan untuk membuat halaman yang dinamis (up to date)

2.9 UML

Menurut Meimunah , Dedeh Supriyadi dan Hendrian dalam jurnalnya (2017) UML (Unified Modeling Language) adalah perangkat lunak yang berparadigma “berorientasi objek “ , Pemodelan (modeling) sesungguhnya digunakan untuk menyederhanakan permasalahan-permasalahan yang kompleks sedemikian rupa sehingga lebih mudah di pelajari dan dipahami Unified Modelling Language (UML) bukanlah suatu proses melainkan bahasa pemodelan secara grafis untuk menspesifikasikan , memvisualisasikan , membangun , dan mendokumentasikan seluruh artifak sistem perangkat lunak.

Menurut Maimunah dan Dedeh Supriyanti (2017) UML (Unified Modeling Language) adalah perangkat lunak yang berparadigma “berorientasi objek”. Pemodelan (modelling) sesungguhnya digunakan untuk menyederhanakan permasalahan-permasalahan yang kompleks sedemikian rupa sehingga lebih mudah dipelajari dan dipahami.

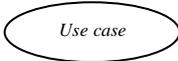
1. Jenis –Jenis Diagram UML

Diagram UML (Unified Modelling Language) dapat dibagi menjadi beberapa diagram yang masing –masing memiliki keunikan dan karakteristik sendiri dalam menggambarkan memodelkan dan menjelaskan suatu sistem.

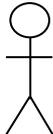
2.9.1 Use Case Diagram

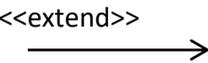
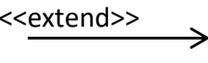
Use case diagram mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih actor dan use case juga digunakan mengetahui fungsi apa saja yang terdapat didalam sistem. Adapun simbol dari *use case* diagram terdapat pada tabel 2.3 berikut ini:

Tabel 2.1 Simbol *Use Case* Diagram

Nama Komponen	Keterangan	Simbol
<i>Use Case</i>	Fungsionalitas yang disediakan sistem sebagai unit-unit yang saling bertukar pesan antar unit atau actor, biasanya dinyatakan dengan menggunakan kata kerja di awal frase nama use case	

Tabel 2.2 Simbol *Use Case* Diagram (lanjutan)

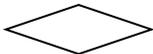
<i>Actor</i>	Orang, proses atau sistem lain yang berinteraksi. walaupun simbol dari actor adalah gambar orang, tapi actor belum tentu merupakan orang biasanya dinyatakan menggunakan kata benda di awal frase nama aktor	
--------------	--	---

<i>Association</i>	Komunikasi antara actor dan use case yang berpartisipasi pada use case atau use case memiliki interaksi dengan actor	
<i>Extend</i>	Relasi use case tambahan ke sebuah use case dimana use case yang ditambahkan dapat berdiri sendiri walaupun tanpa use case tambahan.	
<i>Generalization</i>	Hubungan generalisasi dan spesialisasi antara dua buah use case dimana fungsi yang satu adalah fungsi yang lebih umum dari lainnya.	
<i>Include</i>	Use case yang ditambahkan akan selalu dipanggil saat use case tambahan dijalankan	

2.9.2 Activity Diagram

Activity diagram menggambarkan aliran kerja atau aktivitas dari sebuah sistem atau proses bisnis atau menu yang ada pada perangkat lunak. Adapun symbol – symbol dari activity diagram terdapat pada tabel 2.4 berikut ini

Tabel 2.3 Simbol *Activity Diagram*

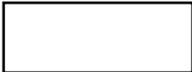
Simbol	Keterangan
	status awal aktivitas sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status awal
	Status akhir yang dilakukan sistem, sebuah diagram aktivitas memiliki sebuah status akhir
	Aktivitas yang dilakukan sistem, aktivitas biasanya diawali dengan dengan kata kerja
	Asosiasi percabangan dimana jika ada pilihan

	Asosiasi penggabungan dimana lebih dari satu aktivitas digabungkan menjadi satu
	Memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab terhadap aktivitas yang terjadi

2.9.3 Sequence Diagram

Sequence diagram secara grafis menggambarkan bagaimana object berinteraksi dengan satu sama lain melalui pesan pada eksekusi sebuah *use case* atau proses. Adapun simbol-simbol dari *sequence* diagram terdapat pada tabel 2.5 berikut:

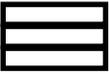
Tabel 2.4 Simbol *Sequence* Diagram

Nama Komponen	Komponen	Simbol
<i>Lifeline</i>	Menyatakan kehidupan suatu objek	
<i>Activation</i>	Menyatakan objek dalam keadaan aktif dan berinteraksi, semua yang terhubung dengan waktu aktif ini adalah sebuah tahapan yang dilakukan didalamnya	
<i>Object</i>	Menyatakan objek yang berinteraksi	
<i>Pesan tipe create</i>	Menyatakan suatu objek membuat objek yang lain	<<Create >> 

2.9.4 Class Diagram

Class Diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem. kelas memiliki apa yang disebut atribut dan metode atau operasi. Adapun simbol-simbol dari *Class* diagram terdapat pada tabel 2.5 berikut:

Tabel 2.5 Simbol *Class* Diagram

Nama Komponen	Komponen	Simbol
<i>Class</i>	Kelas pada struktur sistem	
<i>Association</i>	Relasi antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga disertai multiplicity	
Directed Association	Relasi antar kelas dengan makna kelas yang satu digunakan oleh kelas yang lain, asosiasi biasanya juga disertai dengan multiplicity	

2.10 XAMPP

Menurut Bunafit Nugroho dalam jurnal Syukri Ali dan Arisandy Ambarita (2016) “Mengatakan bahwa Xampp merukan paket PHP yang berbasis Open Source yang dikembangkan oleh sebuah komunitas Open Source . dengan menggunakan XAMPP tidak perlu lagi bingung untuk melakukan penginstalan program-program yang lain, karna sebuah kebutuhan yang telah di sediakan oleh XAMPP.

2.11 Basis Data

Menurut Indrajadi (2015) basis data adalah kumpulan data yang saling berhubungan secara logis terkait dan di rancang untuk memenuhi suatu kebutuhan informasi dari sebuah organisasi .Istilah – istilah basis data :

1. File

Merupakan kumpulan dari atribut *record-record* sejenis yang mempunyai panjang elemen yang sama, atribut yang sama namun berbeda-beda dalam *value*-nya.

2. Record

Merupakan kumpulan dari elemen-elemen yang saling berhubungan atau berkaitan menginformasikan tentang entry secara lengkap.

3. Field

Merupakan sekumpulan tanda-tanda yang berbentuk kesatuan tersendiri, merupakan bagian terkecil dari record dan bentuknya unik dijadikan field kunci yang dapat mewakili *record*-nya.

4. Entity

Merupakan tempat kejadian atau konsep yang informasikan di rekam.

2.12 HTML

Menurut Fauzan Masykur, Fiqiana Prasetyowati (2016) HTML kumpulan dari simbol atau tag-tag yang dituliskan dalam sebuah file yang dimaksudkan untuk menampilkan halaman pada web browser. tag-tag tadi memberitahu browser bagaimana menampilkan halaman web dengan lengkap pada pengguna.

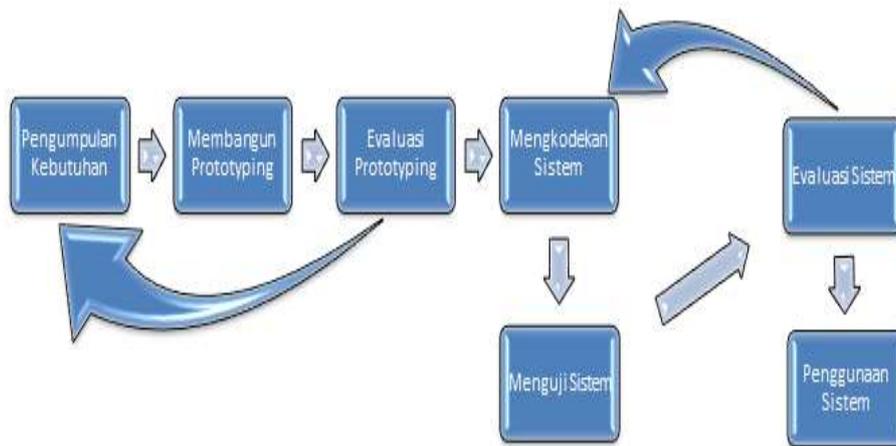
Menurut Ni Ketut Amylia Pramasari dan Bambang Hadi Kartiko (2017) HTML adalah satu format data yang digunakan untuk membuat dokumen hypertext yang dapat dieksekusi dari platform komputer lainnya tanpa perlu melakukan suatu perubahan apapun dengan suatu alat tertentu.

Menurut jurnal Syukuri Ali dan Arisandy Ambarita (2016) Mengatakan bahwa web (HTML, PHP & MySQL) Menjelaskan bahwa HTML adalah singkatan dari HyperText Markup Language. HTML merupakan file teks yang ditulis menggunakan aturan-aturan kode tertentu untuk kemudian disajikan ke user melalui suatu aplikasi web browser.

2.13 Pengembangan Sistem

1. Metode Pengembangan Perangkat Lunak Menggunakan Metode *Prototype*

Menurut Raymond McLeod (Sidik : 2013) “Prototype didefinisikan sebagai alat yang memberikan ide bagi pembuat maupun pemakai potensial tentang cara system berfungsi dalam bentuk lengkapnya, dan proses untuk menghasilkan sebuah prototype disebut prototyping”. Prototyping adalah proses pembuatan model sederhana software yang memungkinkan pengguna memiliki gambaran dasar tentang program serta melakukan pengujian awal. Prototyping memberikan fasilitas bagi pengembang dan pemakai untuk saling berinteraksi selama proses pembuatan, sehingga pengembang dapat dengan mudah memodelkan perangkat lunak .



1.6 Gambar Model *Prototype*

2. Tahapan-tahapan *Prototyping* :

1. Pengumpulan kebutuhan

Pelanggan dan pengembang bersama-sama mendefinisikan format seluruh perangkat lunak, mengidentifikasi semua kebutuhan, dan garis besar sistem yang akan dibuat.

2 . Membangun prototyping

Membangun prototyping dengan membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kepada pelanggan (misalnya dengan membuat input dan format output).

3. Evaluasi prototyping

Evaluasi ini dilakukan oleh pelanggan apakah prototyping yang sudah dibangun sudah sesuai dengan keinginan pelanggan. Jika sudah sesuai maka langkah 4 akan diambil. Jika tidak prototyping direvisi dengan mengulang langkah 1, 2, dan 3.

4. Mengkodekan sistem

Dalam tahap ini prototyping yang sudah disepakati diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman yang sesuai

5. Menguji sistem

Setelah sistem sudah menjadi suatu perangkat lunak yang siap pakai, harus dites dahulu sebelum digunakan. Pengujian ini dilakukan dengan White Box, Black Box, Basis Path, pengujian arsitektur dan lain-lain.

6. Evaluasi Sistem

Pelanggan mengevaluasi apakah sistem yang sudah jadi sudah sesuai harapan. Jika ya, langkah 7 dilakukan jika tidak, ulangi langkah 4 dan 5.

7. Menggunakan sistem

Perangkat lunak yang telah diuji dan diterima pelanggan siap untuk digunakan.

2.14 Penelitian Terkait

1. Menurut Susanto (2017) dalam penelitiannya Sistem Informasi Layanan Pelaporan dan Pengaduan Kepolisian Berbasis Web pada Kapolsek Pringsewu suatu sistem informasi yang dapat mempercepat proses pengaduan dan pelaporan oleh masyarakat Pringsewu, karena dapat dilakukan dimana pun dan kapan pun.

2. Menurut Anofrizen (2017) dalam penelitiannya Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Program Keluarga Harapan Kota Pekanbaru (Studi Kasus: Dinas Sosial dan Pemakaman Kota Pekanbaru) suatu sistem informasi yang dapat mengakomodasi segala jenis pengaduan terkait dengan PKH dan pengaduan penyelesaiannya.
3. Menurut Pratama (2018) dalam penelitiannya Sistem Informasi Pelayanan Keluhan Pasien berbasis web pada Puskesmas Balowerti Kediri suatu sistem informasi yang diharapkan dapat memudahkan Puskesmas Balowerti dalam mengelola segala jenis keluhan beserta solusinya sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.
4. Menurut Sitompul dkk (2019) dalam penelitiannya Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile Web di Kecamatan Tarutung suatu aplikasi yang dapat mengadukan serta dapat memberikan komentar, menghubungi kelurahan dalam mengatasi masalah dengan efektif dan efisien melaporkan kepada pemerintah yang bertanggung jawab terhadap masalah tersebut.
5. Menurut Islamiah dkk (2019) dalam penelitiannya Sistem Informasi Pengaduan di SPBU pada Direktorat Metrologi Bandung Berbasis Mobile suatu sistem informasi yang dapat melakukan pengaduan melalui mobile phone dan Direktorat Metrologi dapat menerima pengaduan melalui web serta dapat membantu Direktorat dalam meningkatkan kualitas pelayanan dengan menerima pengaduan pelanggaran melalui web yang dikirimkan masyarakat dengan mobile.

BAB III METODOLOGI

3.1 TAHAPAN PENELITIAN

Metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode prototype . Tahapan ini memiliki tahapan penting yaitu

3.1.1 Tahapan-Tahapan Pengembangan Sistem

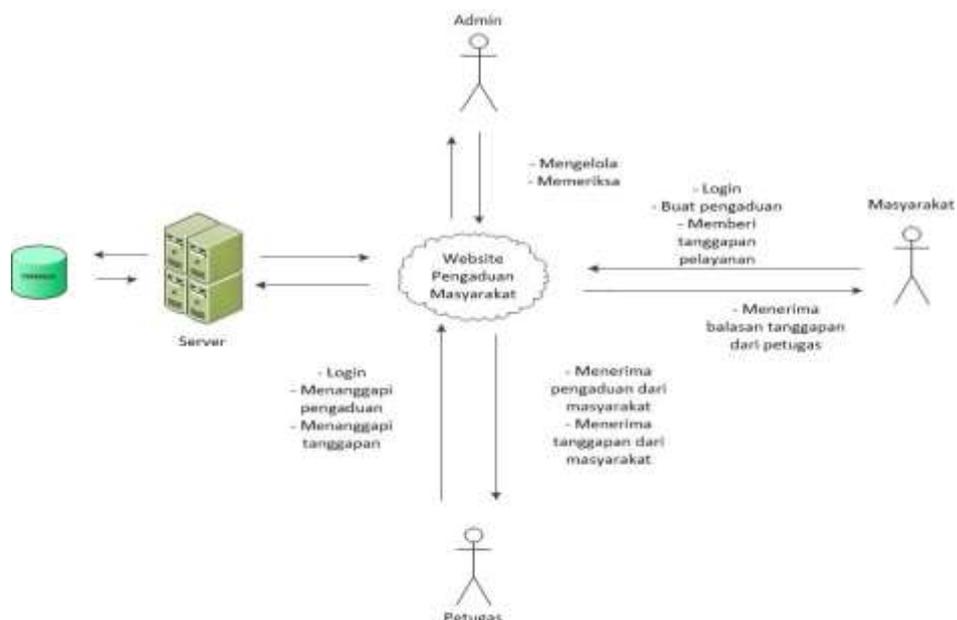
1. Pengumpulan Kebutuhan

Tahapan ini dilakukan pengumpulan kebutuhan dari sistem dengan cara mendengar keluhan dari masyarakat untuk membuat sistem yang sesuai kebutuhan maka harus diketahui terlebih dahulu bagaimana sistem yang sedang berjalan untuk mengetahui masalah yang sedang terjadi .

2. Membangun Prototype

pada tahapan ini dilakukan perancangan dan pembuatan prototype sistem. prototype yang dibuat diselesaikan dengan kebutuhan sistem yang telah didefinisikan sebelumnya dari keluhan masyarakat atau pengguna.aktivitas yang dilakukan yaitu mendesain sistem yang berjalan,mendesain sistem yang diusulkan serta mendesain input dan ouput program.

Membuat perancangan sementara yang berfokus pada penyajian kebutuhan pengguna. Pada aplikasi e-complaint .



Gambar Rancangan Sementara 2. 3

3. Evaluasi Prototype

Evaluasi ini dilakukan oleh pengguna yang tujuannya untuk menilai apakah aplikasi yang dirancang sudah memenuhi kebutuhan atau belum. Pada tahap ini, prototype akan disesuaikan dengan keinginan user akan memberikan *feedback* berupa masukan agar sistem lebih mudah digunakan.

4. Pengodean Sistem

Prototype yang sudah disepakati kemudian diterjemahkan ke dalam bahasa pemrograman PHP, HTML, JavaScript, JQuery, CSS, dan data base MySQL dengan aplikasi Xampp sebagai apache server localhost.

5. Menguji Sistem

Pengujian sistem dilakukan ketika aplikasi sudah siap pakai. Pengujian dilakukan dengan white box, black box, ataupun dengan arsitektur atau software lainnya. Pengujian black box dilakukan dengan menerapkan parameter aktivitas pengujian.

6. Evaluasi Sistem

Mengevaluasi dari semua langkah yang pernah dilakukan sudah sesuai dengan kebutuhan atau belum. Jika belum, maka ada revisi yang dapat mengulangi kembali tahap 1 dan 2 sampai sistem berjalan sesuai dengan yang diinginkan.

7. Menggunakan Sistem

Aplikasi yang telah diuji dan diterima oleh pengguna yang siap digunakan oleh disdukcapil.

3.1.2 Tahapan-Tahapan Pengumpulan Data

1. Observasi

Suatu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung terhadap objek yang ada di lapangan seperti mendatangi langsung disdukcapil metro dan melihat pelayanan kinerja karyawan serta cara kerja dalam memberikan pengaduan.

2. Wawancara/ Interview

Wawancara dilakukan di lokasi penelitian dengan pihak yang berhubungan dengan topik penelitian yang diangkat yaitu pihak admin .Dari hasil wawancara di dapatkan gambaran umum pelayanan kinerja karyawan serta cara kerja dalam memberikan pengaduan.

3. Studi Pustaka

Usaha yang dilakukan peneliti untuk menghimpun informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang akan atau yang sedang diteliti. Dan sumber informasi yang ada kaitannya dengan masalah penelitian baik dari dokumentasi pribadi, buku, internet.

4. Dokumentasi

Teknik pengumpulan dokumentasi catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar. Pada penelitian ini , metode dapat dilakukan dengan cara mengumpulkan data apa saja yang ada di disdukcapil Metro.

3.2 Analisis

3.2.1 Analisa Permasalahan

Sistem pengaduan yang berjalan saat ini tidak memiliki pemusatan data di karenakan masyarakat dapat mengirim data pengaduan melalui kotak saran , pengolahan data pengaduan masih dilakukan dengan cara merekap laporan pengaduan yang masuk ke dalam sebuah buku kemudian data tersebut akan di masukan lagi ke Microsoft Exel untuk di kelola menjadi laporan. Sistem saat ini tidak dapat memberikan feedback kepada masyarakat terkait dengan pengaduan yang mereka kirim. Dan saat ini sitem tidak dapat melakukan pelaporan secar real time untuk semua pihak di karenakan pengaduan proses pengolahan pengaduan membutuhkan waktu yang lama . sehingga dapat membutuhkan waktu yang lama untuk proses pembuatan laporan terkait data pengaduan di kelurahan metro pusat.

3.2.2 Analisis Kebutuhan

A. Perangkat Keras

Perangkat keras yang digunakan untuk mengembangkan dan mengumpulkandata pada aplikasi ini adalah sebagai berikut :

1. Laptop lenovo idepad320 dengan spesifikasi processor AMD A4-9120 RADEON R3.
2. RAM 4,00 GB
3. Xiomi Redmi Note 5A dengan spsifikasi : CPU, RAM

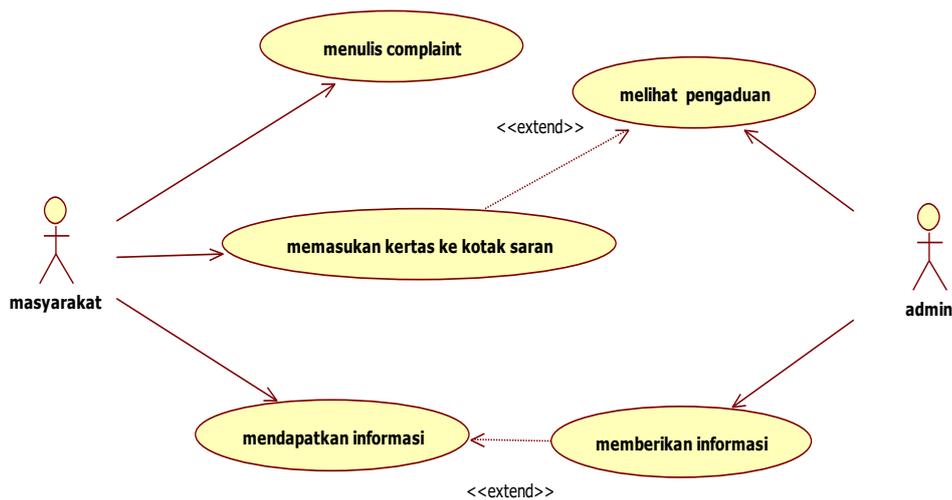
B. Perangkat Lunak

Adapun perangkat lunak yang digunakan dalam aplikasi ini adalah sebagai berikut:

1. Internet Explorer 7,0 Mozila Firefox 4.0 dan Google chrome sebaagi aplikasi browser
2. MySQL,PHP,Xamp,Bahasa pemograman, Bahasa pemograman JavaScrip.

3.3 Analisis Sistem Berjalan

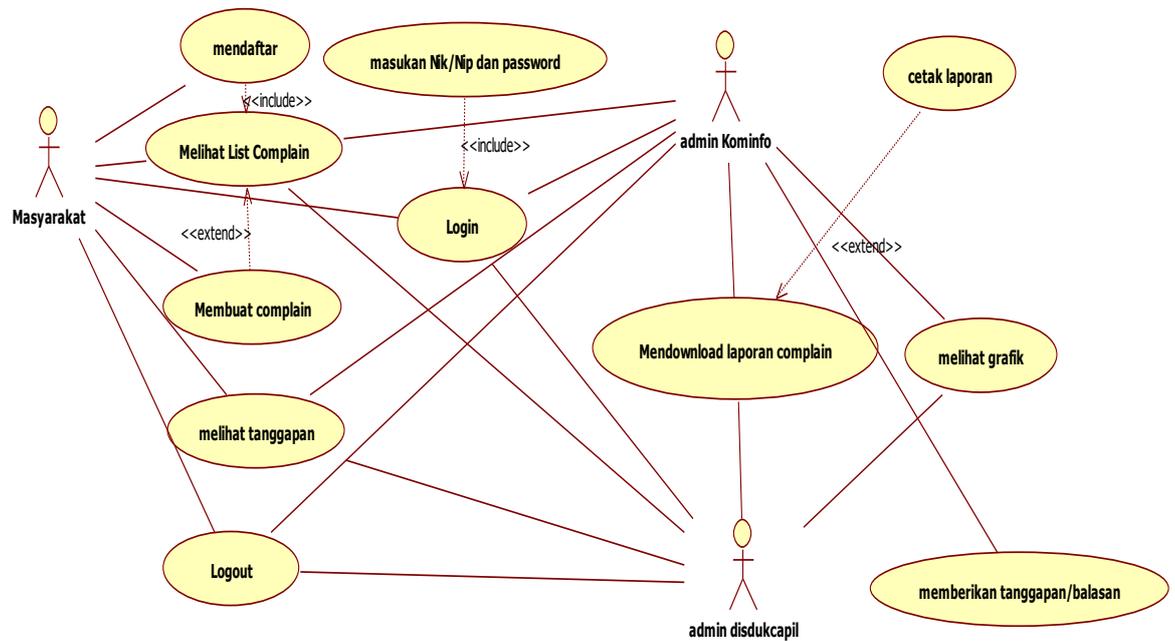
Pada sistem complain ini, beberapa bagian operasional disudupail terdapat kotak saran yang berfungsi sebagai media masukan .seseorang yang memiliki keluhan,kritikan,saran dapat memberikan masukan pada kotak saran tersebut. Kemudian masing-masing operasional disudupail memproses data tersebut untuk memperbaiki kekurangan berdasarkan keluhan,kritikan dan saran yang masuk.untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar 3.2 berikut.



Gambar 3.1 Use Case Diagram Sistem yang berjalan

3.4 Analisis Sistem Yang Di Usulkan

3.4.1 UseCase Diagram



Gambar 3.2 Use Case Diagram yang diusulkan

<i>Use Case</i>	: Daftar
Actor	: Masyarakat
Deskripsi	: Masyarakat mengisi biodata seperti NIK , Nama,Alamat, jenis kelamin, Email dan passwin yang diajukan pada sistem

Table 3.1 Penjelasan *use case* daftar

Masyarakat	Sistem
1. Use case di mulai ketika user melakukan pendaftaran dengan menggunakan NIK dan Password	
	2. Sistem melakukan verifikasi hak akses user
	3. Sistem menampilkan form beranda atau halaman daftar akun

Use Case : Login

Actor : Masyarakat, admin disdukcapil, admin kominfo

Deskripsi. : Proses dimana user harus masuk ke sistem dengan memasukan Nik dan Password , admin kominfo, disdukcapil menggunakan Nip dan password

Table 3.2 Penjelasan *use case* login

Masyarakat	Admin kominfo	Admin disdukcapil	Sistem
1. Membuka website e-complaint	2. Membuka website e-complaint	3. Membuka website e-complaint	
			4. Menampilan halaman login
5. Masukan nik dan password			6. Menampilkan halaman utama pelapor
	7. Masukan NIP dan Password	8. Masukan NIP Dan Password	
			9. Menampilkan halaman admin

Use Case : Melihat list complain
Actor : Masyarakat , Admin kominfo, admin disdukcapil
Deskripsi : Masyarakat , admin kominfo, admin disdukcapil dapat melihat list complain yang ada pada sistem

Table 3.3 Penjelasan *use case* melihat list complain

Masyarakat	Admin kominfo	Admin disdukcapil	Sistem
1. Melihat complain	2. Melihat laporan masuk	3. Melihat laporan masuk	
			4. Menampilan laporan
5. Melihat complin	6. Melihat complain	7. Melihat complain	

Use Case : Membuat complain
Actor : Masyarakat
Deskripsi : Proses dimana masyarakat dapat meyampaikan complain sesuai apa yang di rasakan

Table 3.4 Penjelasan *use case* membuat complain

Masyarakat	Sistem
1. Menyiapkan masalah	
2. Memilih menu buat complain	
	3. Menampilkan halaman buat complain
4. Membuat complain	
5. Mengirimkan complain	

Use Case : Memberikan tanggapan/ balasan complain
 Actor : Admin kominfo, admin disdukcapil
 Type : *Primary Key*.
 Deskripsi. : Setelah pelapor membuat pengaduan maka admin kominfo akan memvalidasi .

Table 3.5 Penjelasan *use case* melihat tanggapan complain

User	Sistem
1. Proses dimana user dapat melihat tanggapan sebelumnya	
	2. Menampilkan tanggapan

Nama *Use Case* : Melihat tanggapan
 Actor : Masyarakat , admin kominfo, admin disdukcapil
 Type : *Primary Key*.
 Deskripsi :Setelah masyarakat membuat complain maka admin kominfo akan menyerahkan complain tersebut kepada pihak unit disdukcapil yang sesuai.

Table 3.6 Penjelasan *use case* melihat tanggapan

Masyarakat	Admin kominfo	Admin disdukcapil	Sistem
1. Membuat complain			
2. Kirim complain			
			3. Menampilkan complain
4. Memilih complain	5. Memilih laporan masuk	6. Memilih laporan masuk	7. Menampilkan pengaduan/tanggapan

Nama *Use Case* : Melihat grafik complain
 Actor : Admin disdukcakil,Admin kominfo
 Type : *Primary Key*.
 Deskripsi : Proses dimana Admin dapat melihat grafik complain setiap bulannya. Dengan adanya grafik maka complain tersebut dapat dilihat perkembangan semakin membaik atau memburuk pada layanan masyarakat

Table 3.7 Penjelasan *use case* melihat grafik complain

Admin kominfo	Sistem	Admin disdukcakil
1. Memilih menu grafik		2. Memilih menu grafik
	3. Menampilkan halaman grafik	
4. Melihat grafik complain		5. Melihat grafik complain

Nama *Use Case* : Mendownload laporan complain
 Actor : Admin disdukcapil, Admin kominfo
 Type : *Primary Key*.
 Deskripsi. : sebagai laporan bulanan pada unit pelayanan masyarakat

Table 3.8 Penjelasan *use case* mendownload laporan complain

Admin kominfo	Sistem	Admin disdukcapil
1. Memilih menu cetak laporan		2. Memilih menu cetak laporan
	3. Menampilkan halaman cetak laporan	
4. Mendownload laporan complain		5. Mendownload laporan complain
	6. Menampilkan halaman hasil download laporan complain	
7. Mencetak laporan complain		8. Mencetak laporan complain

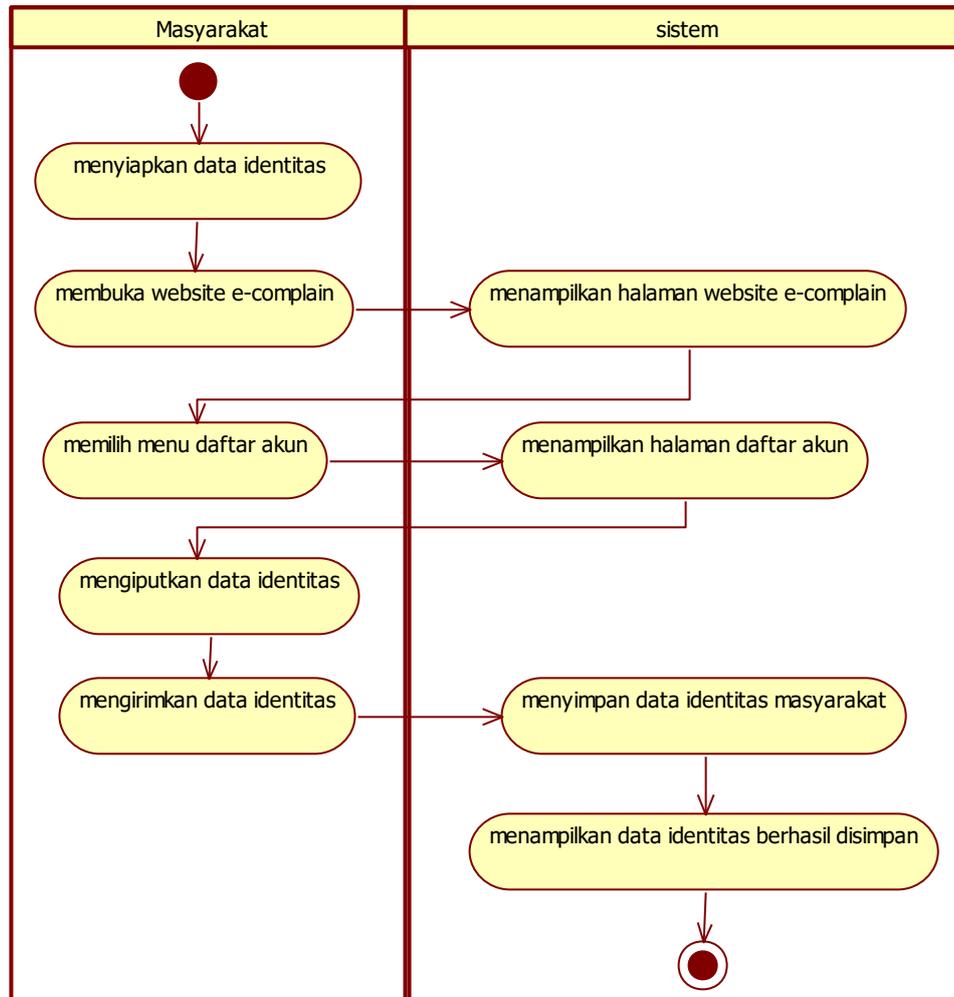
Nama *Use Case* : Logout
 Actor : Masyarakat . Admin disdukcapil,Admin kominfo
 Type : *Primary Key*.
 Deskripsi. : Meninggalkan atau keluar dari sistem e-complain

Table 3.9 Penjelasan *use case* logout

Masyarakat	Admin kominfo	Admin disdukcapil	Sistem
1. Memilih menu logout	2. Memilih menu logout	3. Memilih menu logout	
			4. Menampilkn halaman logout

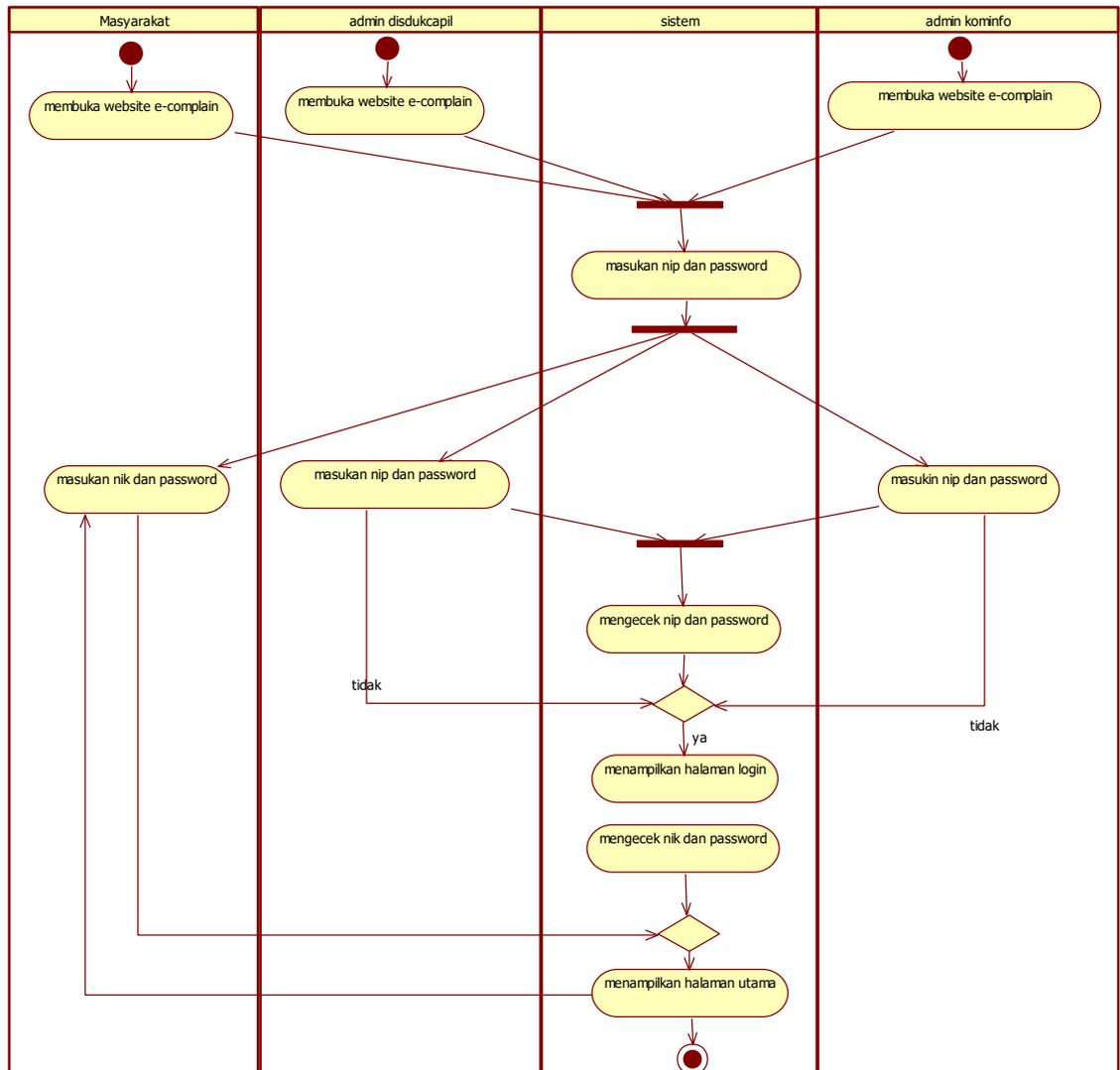
3.4.2 Activity Diagram

3.4.2.1 Activity Diagram Daftar



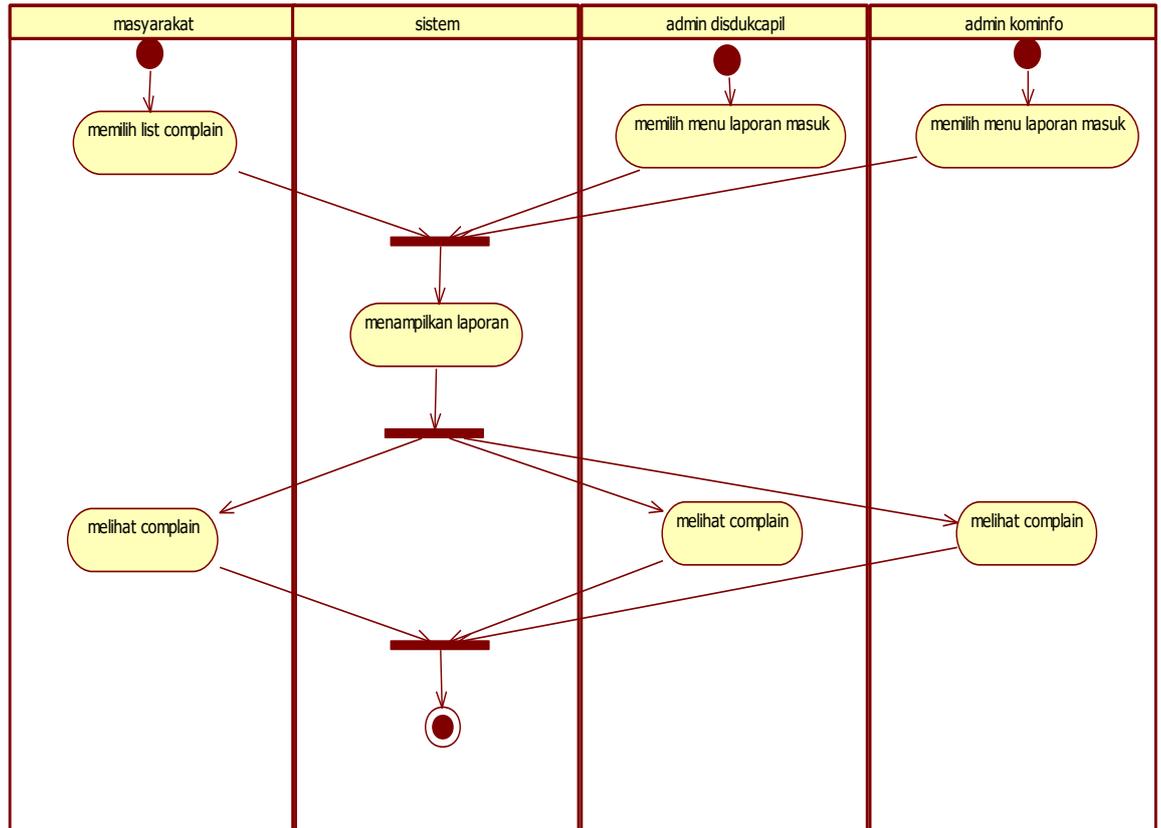
Gambar 3.3 Activity Diagram Pendaftaran

3.4.2.2 Activity Diagram Login



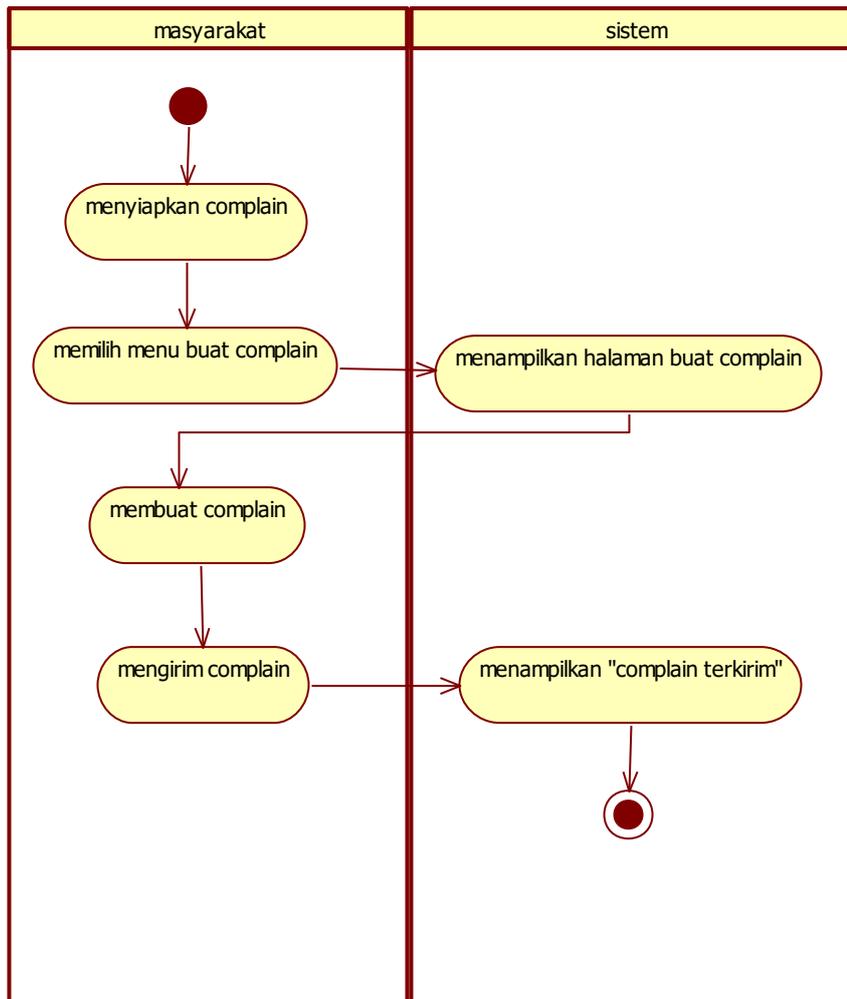
Gambar 3.4 Activity Diagram Login

3.4. 2.3 Activity Diagram Melihat list complain



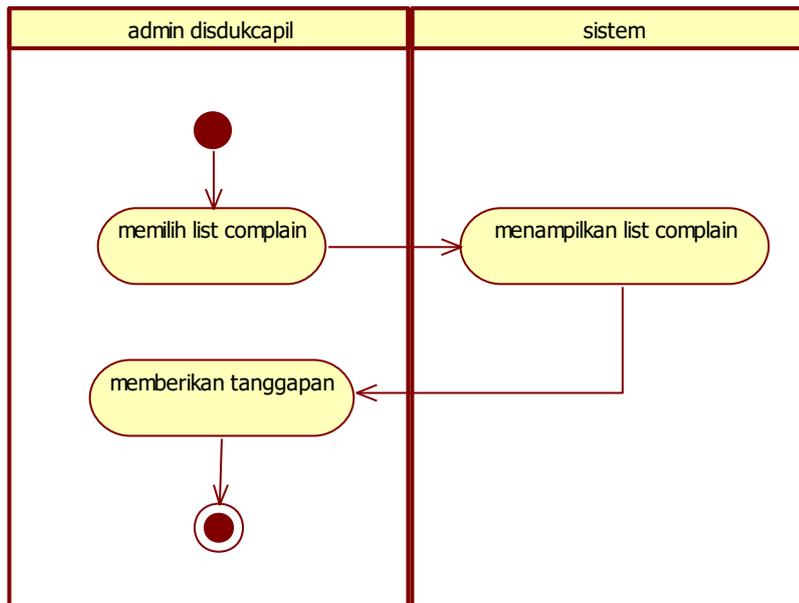
Gambar 3.5 Activity Diagram Melihat List Complain

3.4.2.4 Activity Diagram Membuat Pengaduan



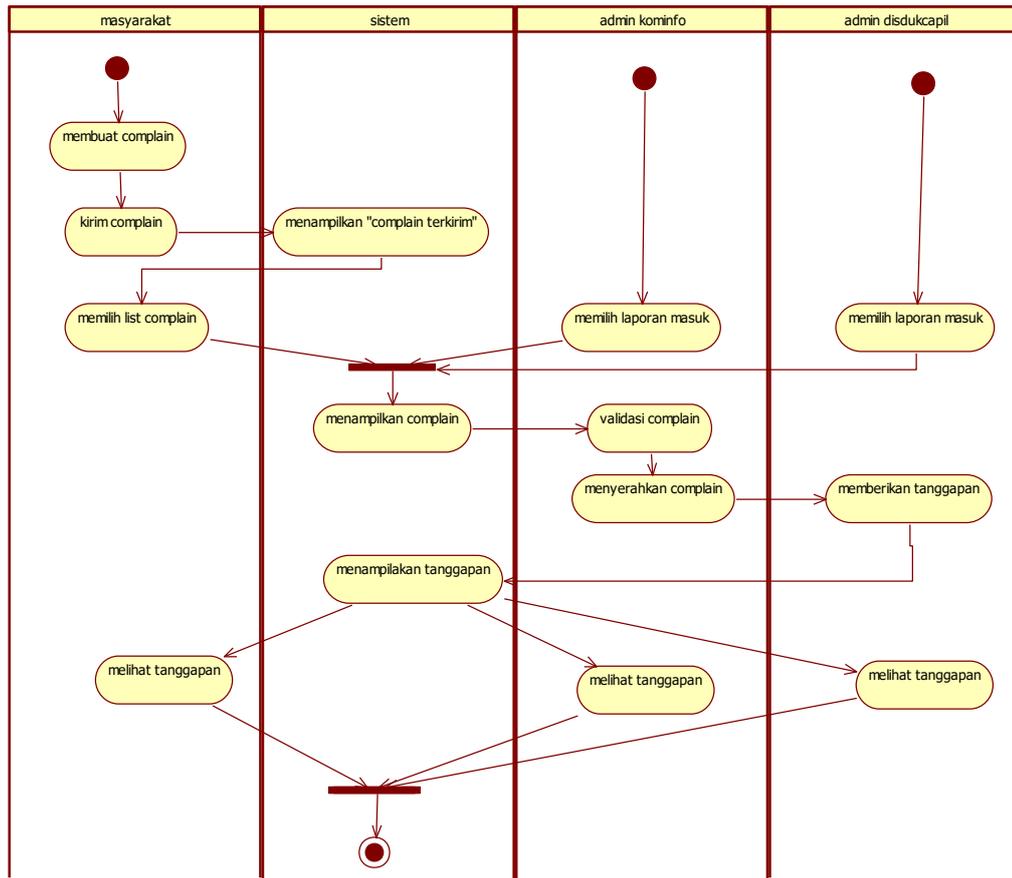
3.6 Activity Diagram Membuat Complain

3.4.2.5 Activity Diagram memeberikan Tanggapan / Balasan



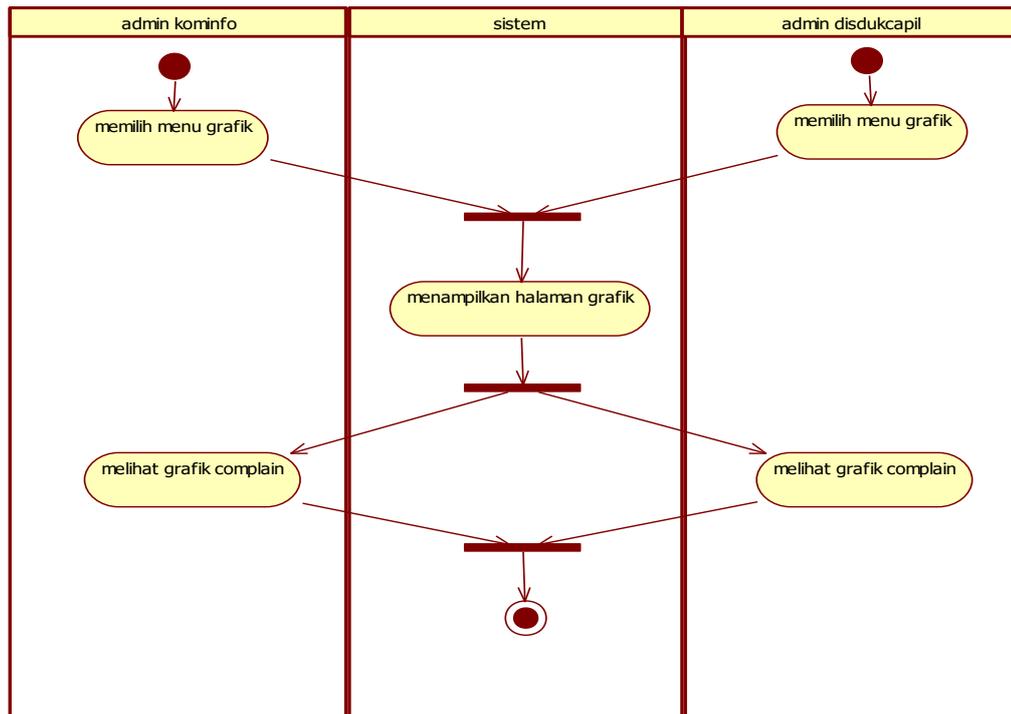
Gambar 3.7 Activity Memberikan Tanggapan / Balasan

3.4.2.6 Activity Diagram Melihat Tanggapan



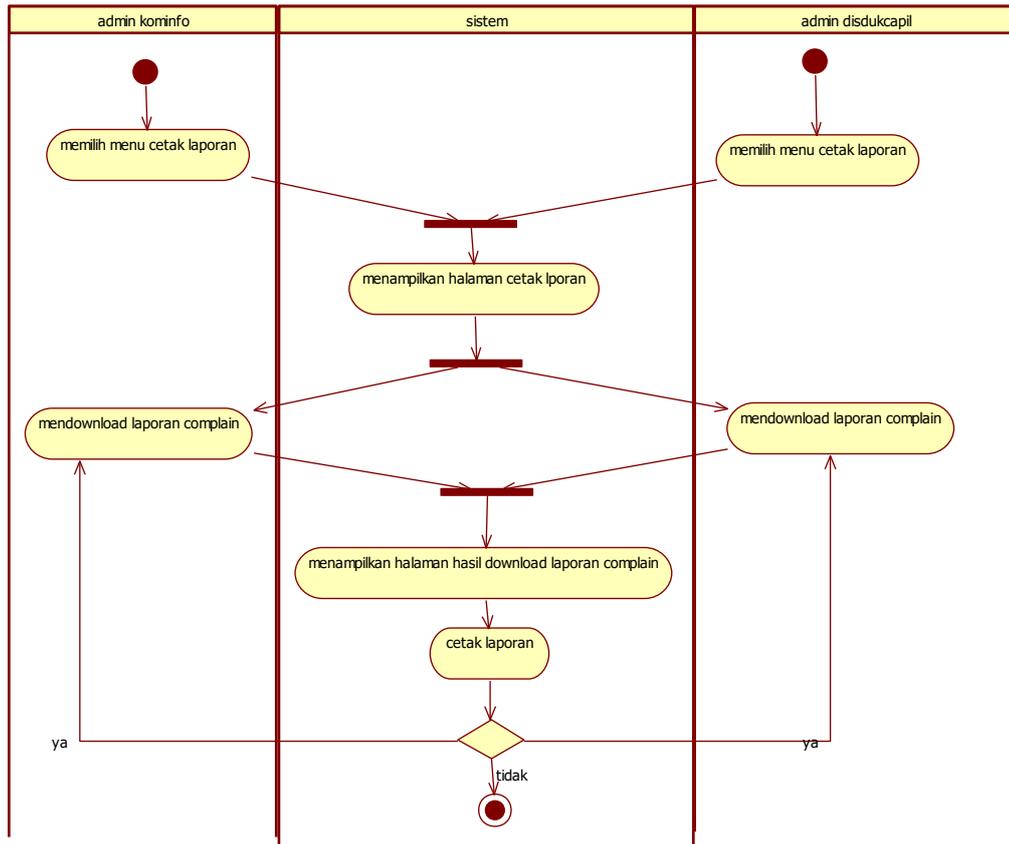
Gambar 3.8 Activity Diagram Melihat Tanggapan

3.4.2.7 Activity Diagram Melihat grafik



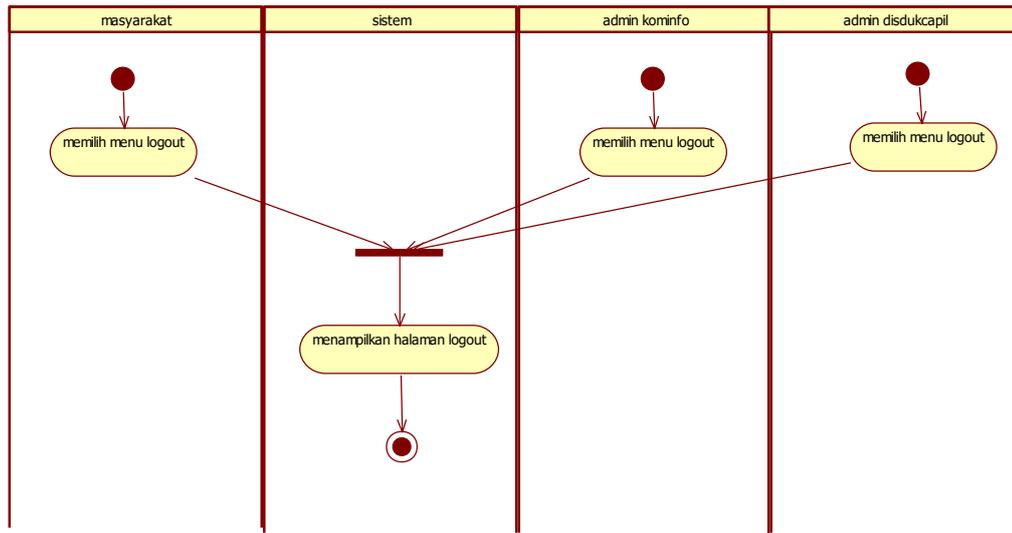
Gambar 3.9 Activity Diagram Melihat Grafik

3.4.2.8 Activity Diagram Mendownload Laporan



Gambar 3.10 Activity Diagram Mendownload Laporan

3.4.2.9 Activity Diagram Logout

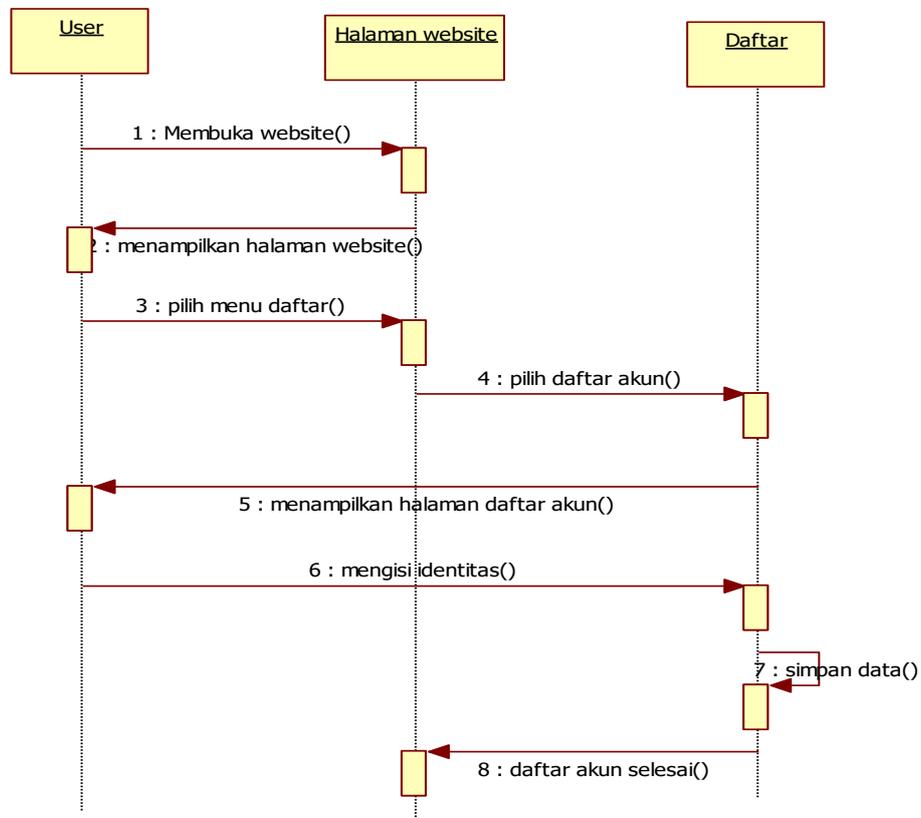


Gambar 3.11 Activity Diagram Logout

3.4.3 Sequence Diagram

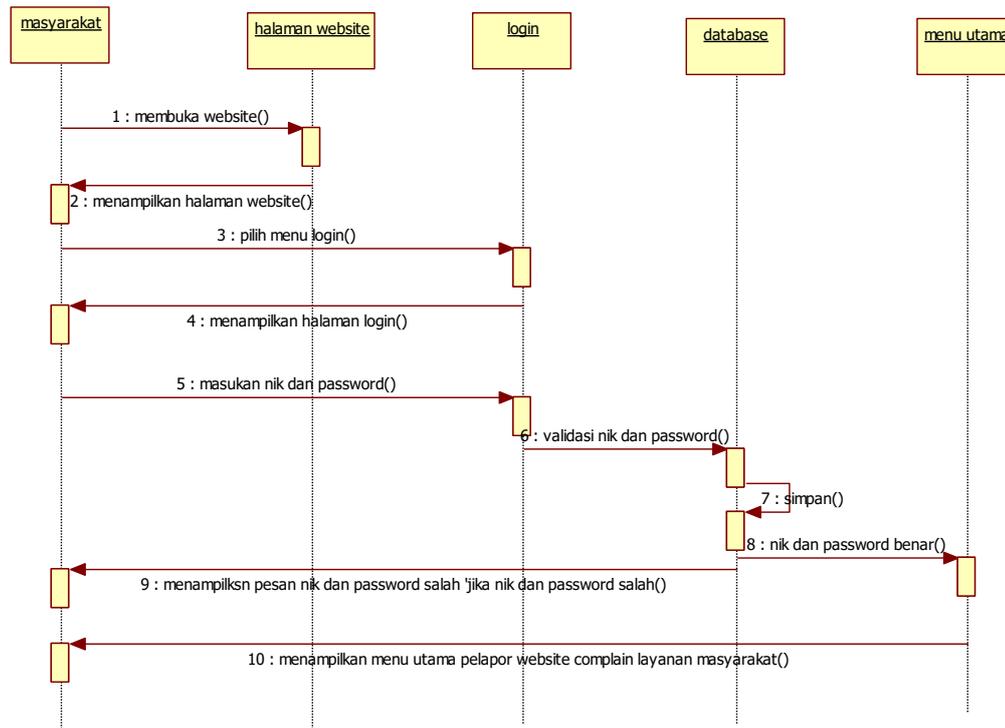
Sequence Diagram aplikasi sistem penunjang keputusan pada skripsi ini akan dijelaskan tiap-tiap input data yang telah dibuat pada aplikasi. Untuk lebih jelasnya *Sequence Diagram* akan digambarkan sebagai berikut:

3.4.3.1 Sequence Diagram Daftar



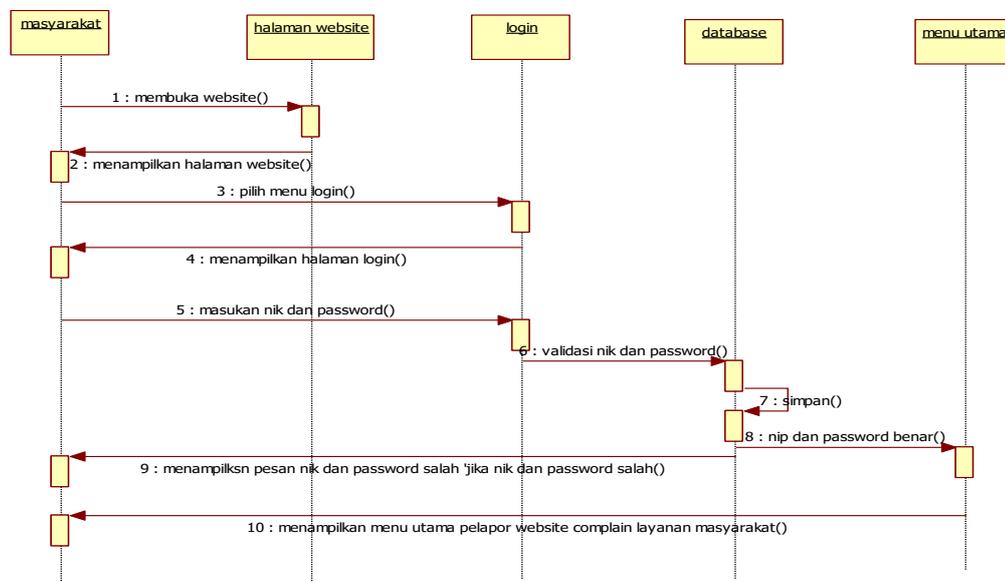
Gambar 3.12 Sequence Diagram Daftar

3.4.3.2 Sequence Diagram Login



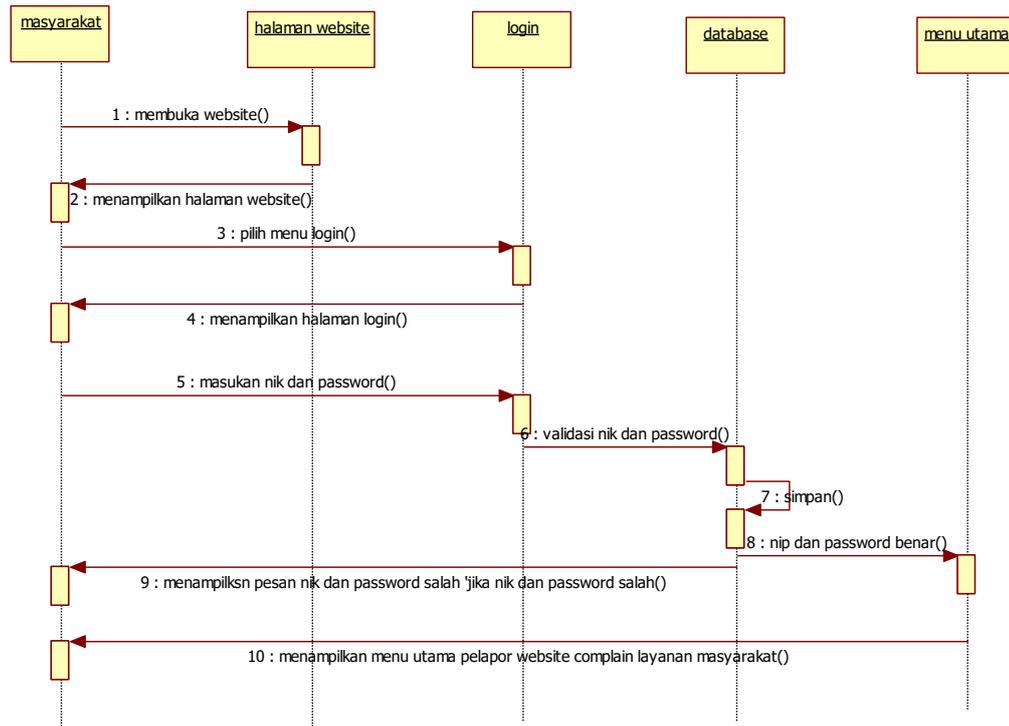
Gambar 3.13 Sequence Diagram Login

3.4.3.3 Sequence Diagram Login kominfo



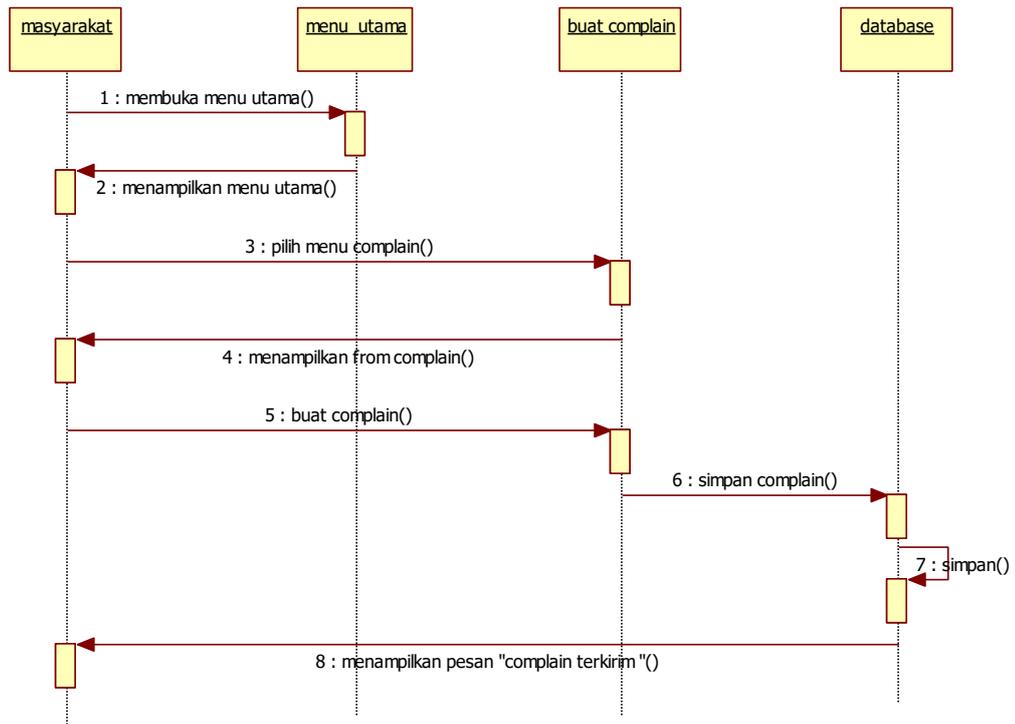
Gambar 3.15 Sequence Diagram kominfo

3.4.3.4 Sequence Diagram Login disdukcapil



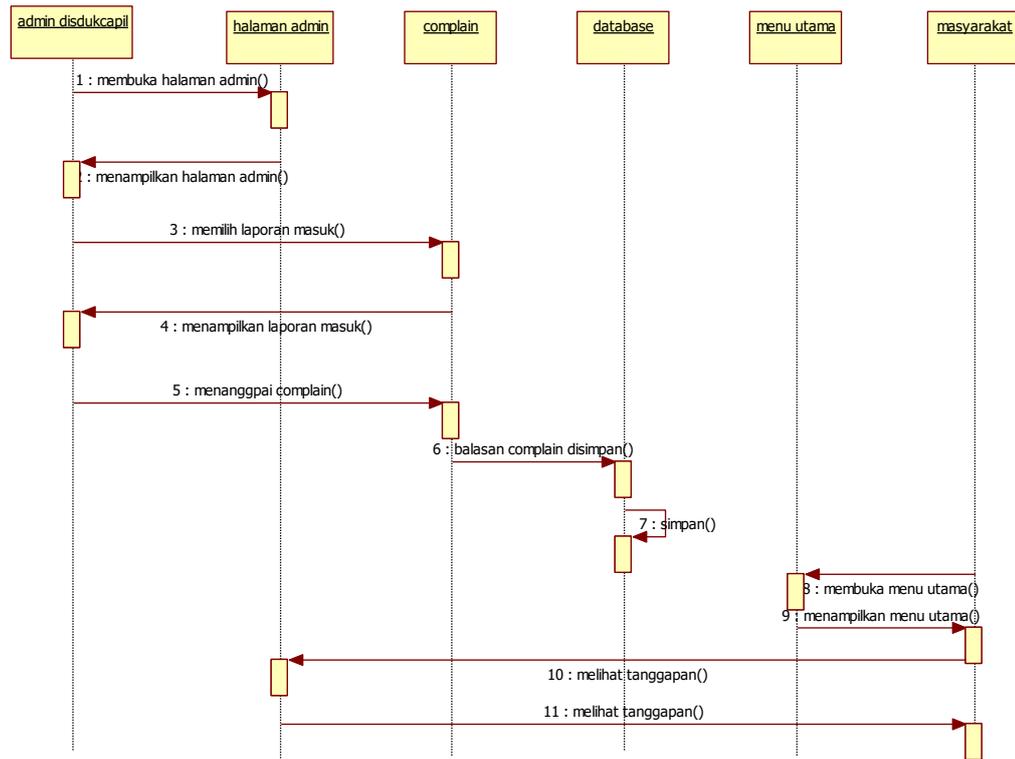
Gambar 3.16 Sequence Diagram login

3.4.3.5 Sequence Diagram membuat Complain



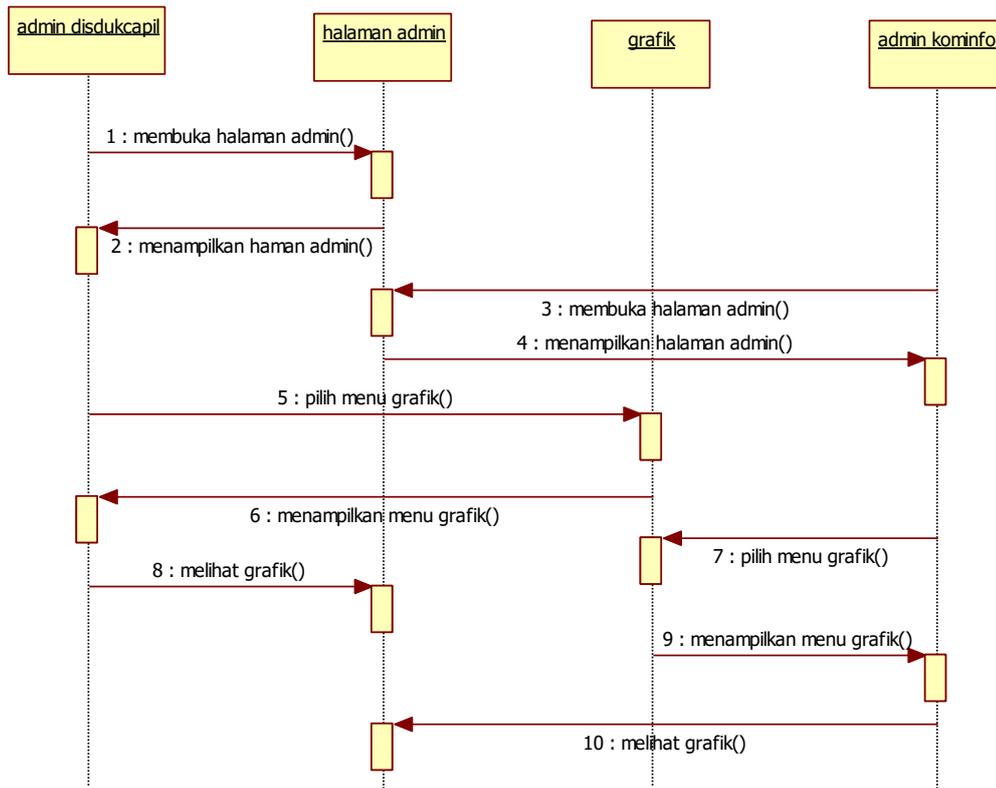
Gambar 3.17 Sequence Diagram membuat Complain

3.4.3.6 Sequence Diagram Meihat Tanggapan



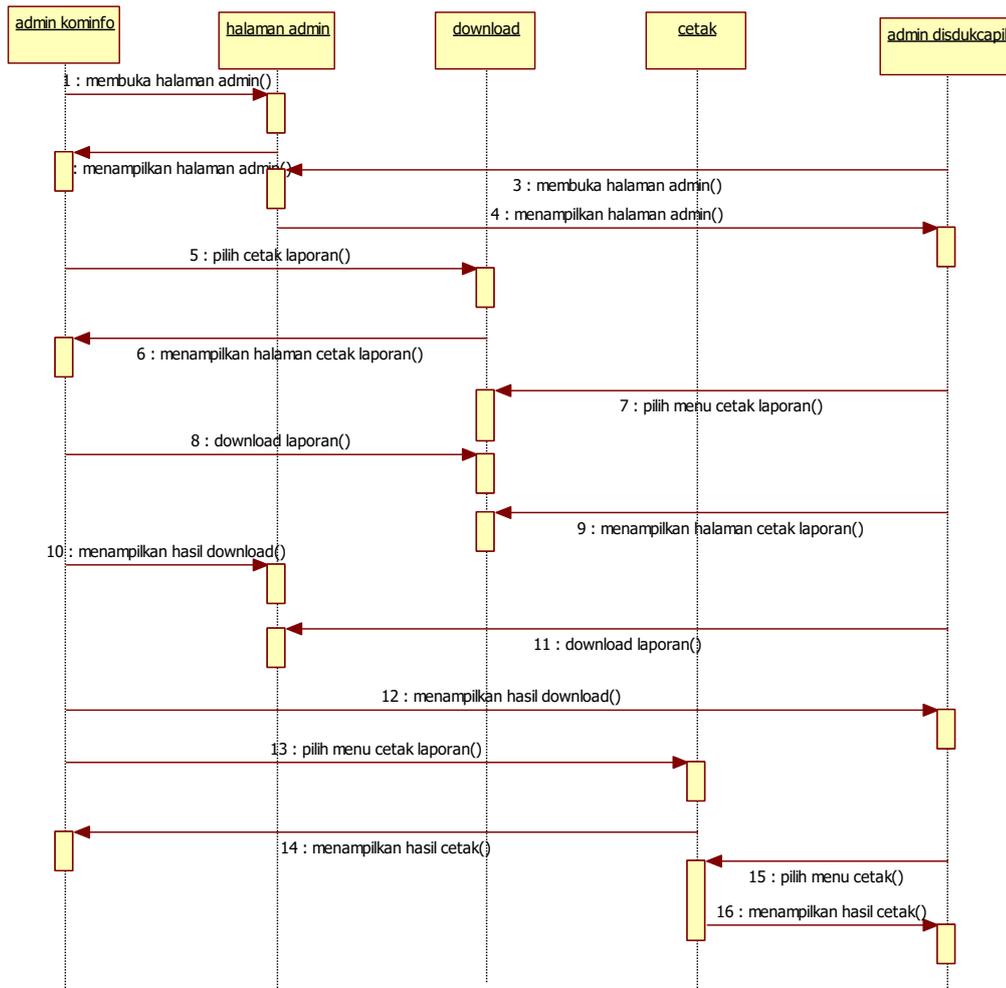
Gambar 3.18 MeihatTanggapan

3.4.3.7 Sequence Diagram melihat grafik



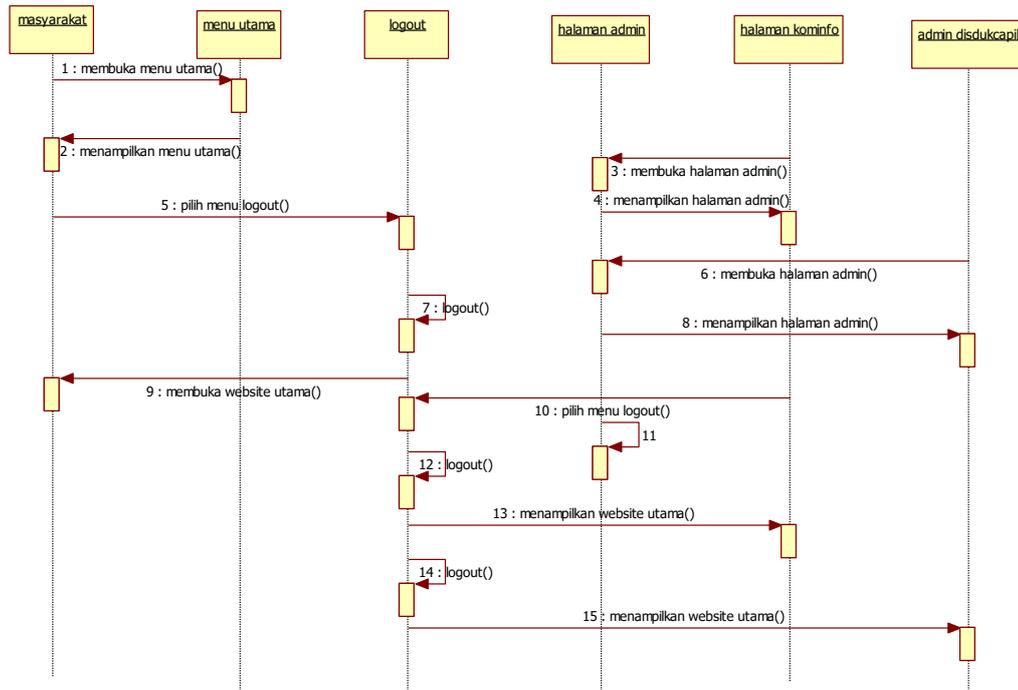
Gambar 3.19 Sequence Diagram grafik

3.4.3.8 Sequence Diagram Mendownload Laporan



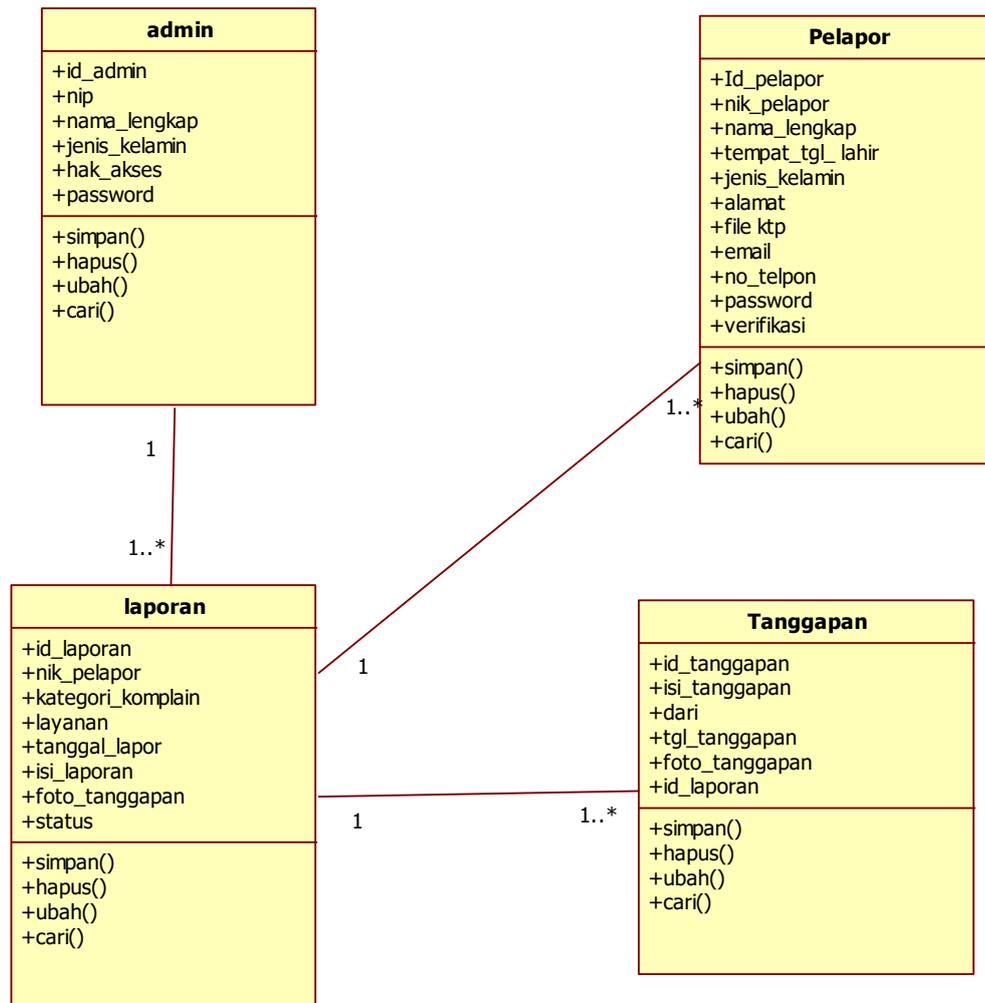
Gambar 3.20 Sequence Diagram mendownload Laporan

3.4.3.9 Sequence Diagram Logout



Gambar 3.21 Sequence Diagram Logout

3.4.4 Class Diagram



Gambar 3.22 Class Diagram

3.4.5 Kamus Data

Kamus data merupakan penjabaran dari *class diagram*. Di dalam kamus data terdapat penjelasan dari nama-nama *field*, baik tentang *type field*, *size*, maupun keterangannya.

1. Kamus Data Admin

Nama Database	: e_complain
Nama Tabel	: Tbl_Admin
Primary Key	: Id_admin

Tabel 3.10 Kamus Data Tabel Tbl_Admin

Field Nama	Type	Size	Description
Id_admin	Int	11	Untuk mengurutkan
Nip	Varchar	20	Nip admin
Nama_lengkap	Varchar	40	Nama lengkap admin
Jenis_kelamin	Enum	-	Jenis kelamin admin
Hak_akses	Varchar	20	Hak akses sebagai admin apa
Password	Text	-	Pasword admin

2. Kamus Data Pelapor

Nama *Database* : e_complaint

Nama Tabel : Tbl_pelapor

Primary Key : Nik_Pelapor

Tabel 3.11 Kamus Data Tabel Tbl_pelapor

Field Nama	Type	Size	Description
Id_pelapor	Int	11	Untuk mengurutkan
Nik_pelapor	Varchar	16	Nik pelapor
Nama_lengkap	Varchar	40	Nama lengkap pelapor
Tempat_tgl_lahir	Text	-	Alamat Pelapor
Jenis_kelamin	Enum	-	Jenis kelamin pelapor
File_ktp	Text		File ktp pelapor
Email	Varchar	40	Email pelapor
No_telpon	Int	-	Password pelapor
Password	Text	12	No telpon pelapor
Verifikasi	-	-	Verifikasi pelapor

3. Kamus Data Laporan

Nama *Database* : e_complain
 Nama Tabel : Tbl_laporan
Primary Key : Id_Laporan

Tabel 3.12 Kamus Data Tabel Laporan

Field Nama	Type	Size	Description
Id_laporan	Int	11	Untuk mengurutkan laporan
Nik_pelapor	Varchar	16	Nik pelapor
Kategori_Complaint	Varchar	20	Kategori Complaint masuk
Layanan	Varchar	20	Layanan yang dicomplaint
Tanggal_laporan	Date	-	Tanggal pembuat complaint
Isi_laporan	Text	-	Isi laporan
Foto_tanggapan	Text	-	Memberikan bukti
Status	Varchar	20	Status pengaduan

4. Kamus Data Tanggapan

Nama *Database* : e_complain
 Nama Tabel : Tbl_Tanggapan
Primary Key : Id_tanggapan

Tabel 3.13 Kamus Data Tabel Tanggapan

Field Nama	Type	Size	Description
Id_tanggapan	Int	11	Untuk mengurutkan laporan
Isi_tanggapan	Text	-	Isi tanggapan dari pengaduan
Dari	Varchar	20	Admin mana yang menanggapi
Tgl_tanggapan	Date	-	Tanggal admin menanggapi
Id_laporan	Int	11	Untuk mengetahui laporan tersebut

5. Kamus Data complaint

Nama *Database* : e_complaint

Nama Tabel : Complaint

Primary Key : Nik

Tabel 3.14 Kamus Data Tabel Complaint

Field Nama	Type	Size	Description
Nik	vachar	16	Untuk mengurutkan laporan
Kategori_complaint		-	Kategori_complain
Layanan	Varchar	20	Layanan yang ingin di complaint
Isi_complaint	Text	-	Isi dari complain
Kirim_complain	Varchar	50	Untuk mengetahui laporan tersebut

3.6 Rancangan Output dan Input

Berikut ini adalah rancangan Output dan Input dalam sistem e-complain

3.6.1 Rancangan Output

Rancangan keluaran (*Design Output*) adalah informasi yang dihasilkan oleh proses pengolahan data yang dilakukan secara otomatis oleh komputer yang telah terkomputerisasi. Rancangan keluaran (*Design Output*) ini merupakan bentuk dan format yang dihasilkan oleh program. Berikut rancangan keluaran (*Design output*) yang digunakan dalam Compalin masyarakat mengenai disdukcapil Metro. Berikut merupakan rancangan input yang diusulkan

3.6.1.1 Rancangan Output Pelapor Percomplain

Daftar Pelapor percomplaint						
No	Nama Pelapor	Nik Pelapor	Tanggal Complain	Kategori	Laporan	status

Gambar 3.22 Rancangan Output Laporan Masuk Perkategori

3.6.1.2 Rancangan Output Laporan Pelapor

Daftar Pelapor						
No	Nama	Nik	Jenis kelamin	Alamat	Email	NO tlpn

Gambar 3.23 Rancangan Output Daftar Complain Pelapor

3.6.1.3 Rancangan *Login Admin*

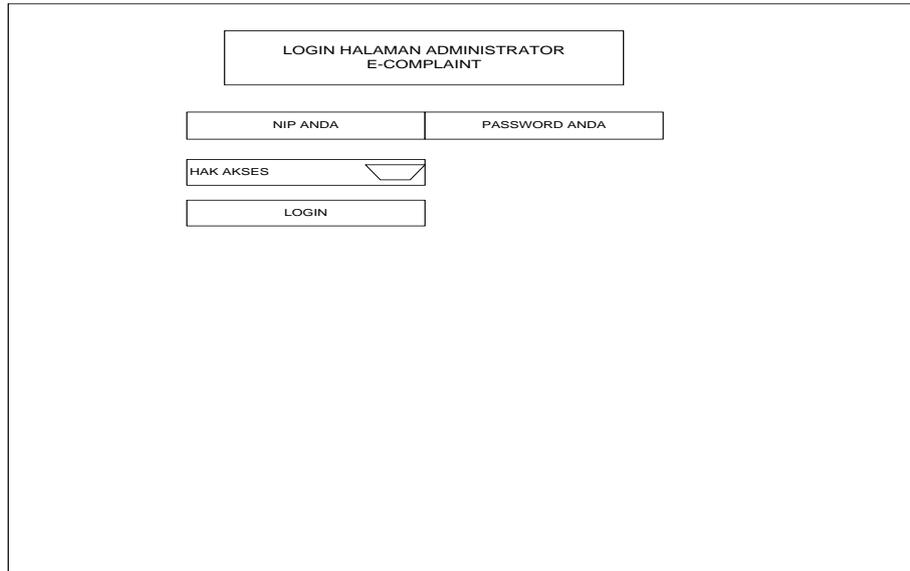


Diagram of the Admin Login page layout. At the top center is a box containing the text "LOGIN HALAMAN ADMINISTRATOR E-COMPLAINT". Below this are two input fields: "NIP ANDA" and "PASSWORD ANDA". Underneath these is a dropdown menu labeled "HAK AKSES". At the bottom is a "LOGIN" button.

Gambar 3.24 Rancangan Login Admin

3.6.1.4 Rancangan Menu Administrator

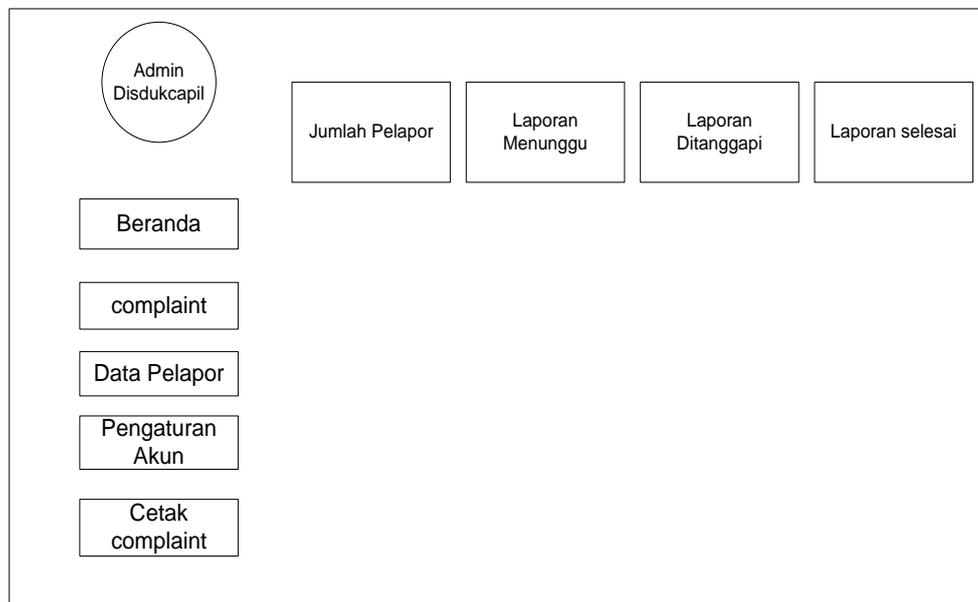


Diagram of the Administrator Menu layout. On the left is a circular profile icon with the text "Admin Disdukcapil". To its right are four rectangular boxes: "Jumlah Pelapor", "Laporan Menunggu", "Laporan Ditanggapi", and "Laporan selesai". Below the profile icon is a vertical list of menu items: "Beranda", "complaint", "Data Pelapor", "Pengaturan Akun", and "Cetak complaint".

Gambar 3.25 Rancangan Menu Administrator

3.6.1.5 Rancangan Menu complain masuk

Menu complaint Masuk						
Nomer	Tanggapi	Nama Pelapor	NIK	Laporan	Layanan	PHOTO

Gambar 3.26 Rancangan Menu Complain Masuk

3.6.1.6 Rancangan Menu Complain Ditanggapi

Menu complaint ditanggapi						
Nomer	Tanggapi	Nama Pelapor	NIK	Laporan	Layanan	PHOTO

Gambar 3.27 Rancangan Menu Complain Ditanggapi

3.6.1.7 Rancangan Menu Complain Selesai

Menu complaint ditanggapi						
Nomer	Lihat tanggapan	Nama Pelapor	NIK	Laporan	Layanan	PHOTO

Gambar 3.28 Rancangan Menu Complain selesai

3.6.2 Rancangan Input

Rancangan Masukan (*Design input*) adalah informasi yang dihasilkan oleh proses pengolahan data yang dilakukan secara otomatis oleh komputer yang telah terkomputerisasi. Rancangan Masukan (*Design input*) ini merupakan bentuk dan format yang dihasilkan oleh program. Berikut rancangan masukan (*Design input*) yang digunakan dalam Compalin masyarakat mengenai disdukcapil metro. Berikut merupakan rancangan input yang diusulkan

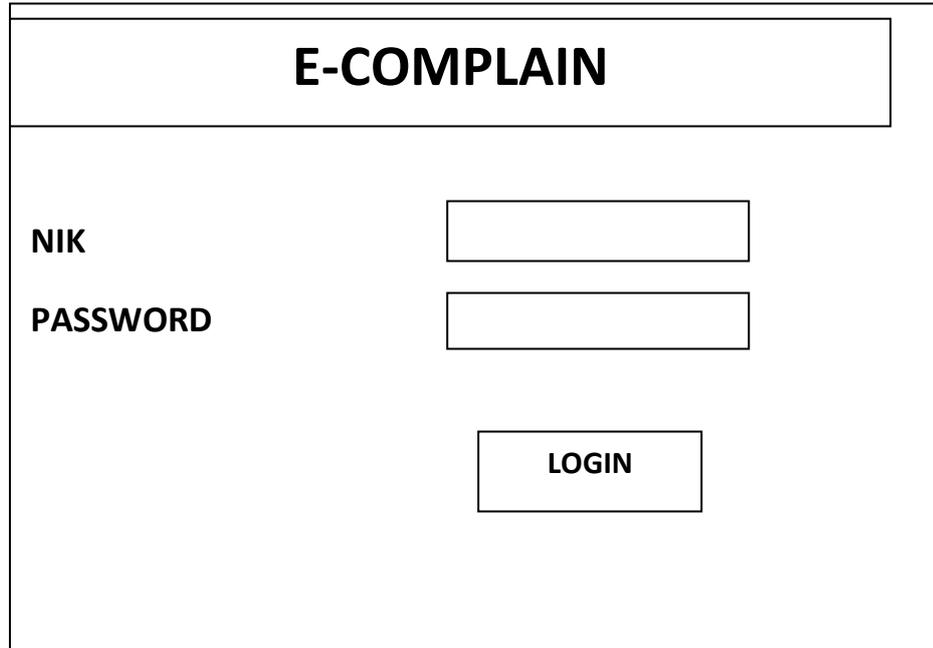
3.6.2.1 Rancangan Menu



Gambar 3.29 Rancangan Input Menu

3.6.2.2 Rancangan Input Login

Halaman ini berisi form dengan masukan Nik dan password pengguna. bila pengguna belum memiliki akun maka diharuskan mendaftar.



The image shows a login form titled "E-COMPLAIN". It features two input fields: one for "NIK" and one for "PASSWORD". Below these fields is a "LOGIN" button. The form is enclosed in a rectangular border.

E-COMPLAIN	
NIK	<input type="text"/>
PASSWORD	<input type="password"/>
<input type="button" value="LOGIN"/>	

Gambar 3.30 Rancangan Input Login

3.6.2.3 Rancangan Input Daftar Akun

Halaman ini berisi form register pendaftaran akun untuk complain.

Masukan yang diperlukan berupa Nik dan Password.

Daftar	
Masukan Nik	
Nama	
Jenis kelamin	
Alamat	
No hp	
Email anda	
passwordanda	
Daftar	Batal

Gambar 3.31 Rancangan Input Daftar

3.6.2.4 Rancangan List Complain

Halaman ini berisi List complain yang masuk dari masyarakat.

BERANDA	DAFAR AKUN 	List complaint	TEANTANGKAMI	LOGIN USER
---------	--	----------------	--------------	------------

Nomer	Nama	Isi laporan	Lihat detail

Gambar 3.32 Rancangan List complain

3.6.2.5 Rancangan Input From Complain

Halaman ini berisi form untuk complain.

From Complain

NIK

Isi Nik Anda

Kategori complaint

Layanan

Complaint Anda

ISI COMPLAINT DISINI

Kirim Complain

Gambar 3.33 Rancangan input form Complain

3.6.2.6 Rancangan Pelapor

PELAPOR					
Id_pelapor	Nik	Tempat	Tanggal lahir	Jenis kelamin	Alamat

Gambar 3.34 Rancangan input pelapor

3.6.2.7 Rancangan complain belum di tamggapi pelapor

Complaint belum di tanggapi				
No	Nama	Isi_complain	Tanggal_Lapor	Ubah complain

Gambar 3.35 Rancangan input complain belum di tanggapi pelapor

3.6.2.8 Rancangan complain di tanggapi pelapor

Complaint di tanggapi						
No	Tanggal	Nik	Nama	Layanan	Isi complain	lihat complain
						Lihat

Gambar 3.36 Rancangan input complain di tanggapi

3.6.2.9 Rancangan Complain Selesai

Complaint di tanggapi						
No	Tanggal	Nik	Nama	Layanan	Isi complain	lihat complain
						Lihat

Gambar 3.37 Rancangan input complain selesai

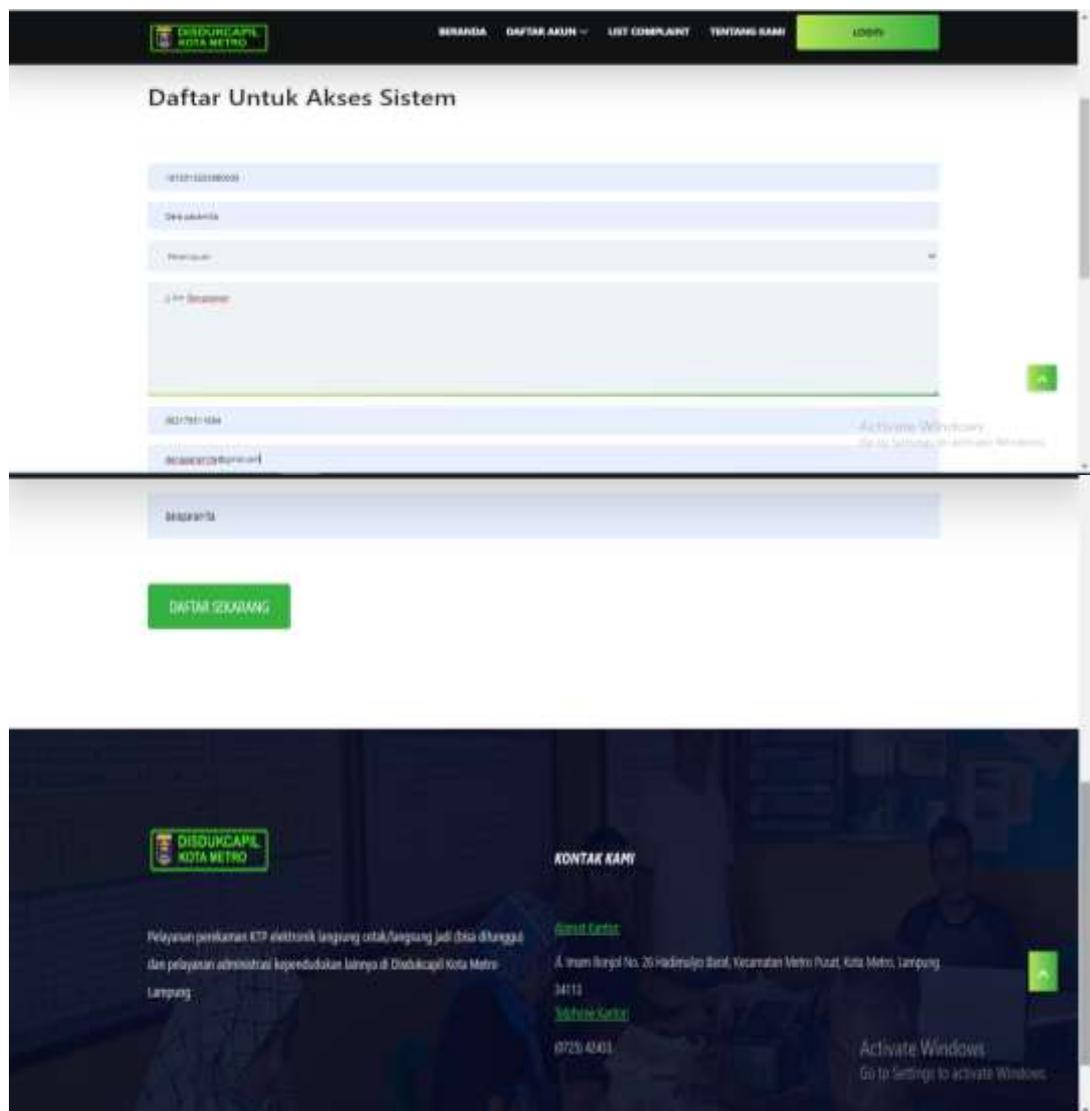
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Sistem

Bab ini akan menjelaskan tentang pembuatan program Sitem Informasi e-complain administrasi disdukcapil berbasis Web Mobile. Dengan memberikan contoh tampilan form. implementasi merupakan tahap dimana sistem siap dioperasikan pada tahap sebenarnya, sehingga akan diketahui apakah sistem yang akan dibuat benar-benar dapat menghasilkan tujuan yang diinginkan.

4.1.1 Tampilan Menu Daftar

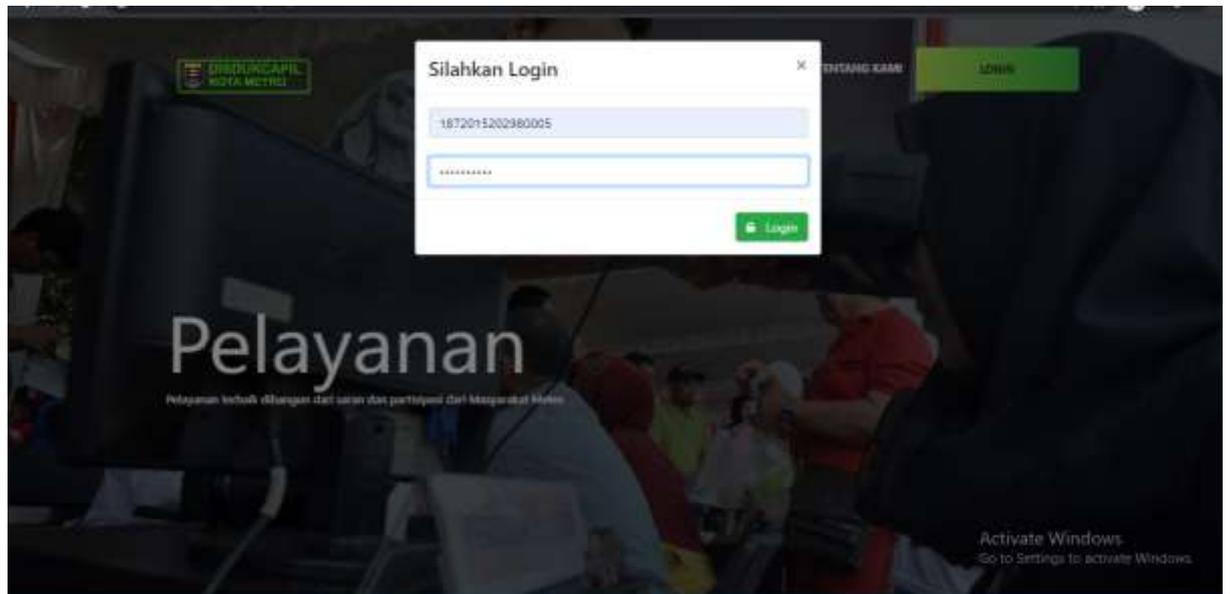
Menu Daftar adalah menu daftar yang menampilkan input pendaftaran user untuk masuk kedalam sistem. Berikut adalah tampilan menu da



Gambar 4.1 Tampilan Menu Daftar

4.1.2 Tampilan Menu Login

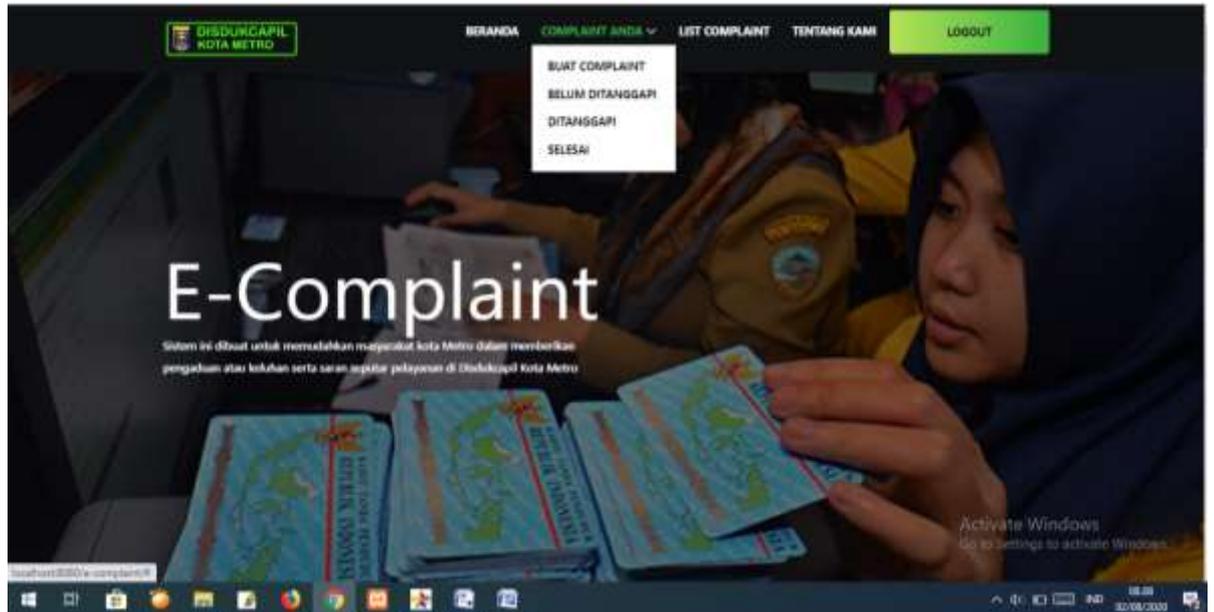
Menu masuk login adalah menu untuk masuk kedalam sistem dengan memasukan NIK dan Password. Berfungsi agar user dapat masuk dan mengakses akunnya setelah dilakukan validasi dengan mencocokkan Nik dan Password yang sudah dimiliki user .jika NIK dan password tidak sesuai maka user akan gagal masuk. Berikut Tampilan login.



Gambar 4.2 Tampilan Menu Login

4.1.3 Tampilan Menu Complaint

Menampilkan sub complain diantaranya buat complain, complain belum ditanggapi dan ditanggapi. Berikut tampilan menu complain.



Gambar 4.3 Tampilan Menu Complaint

4.1.4 Tampilan Buat Complaint

Tampilan ini merupakan tampilan from complaint masyarakat yang ingin membuat Complain. Berikut tampilan buat Complain

The screenshot displays the 'Form Complaint' interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'DISDUKCAPIL KOTA METRO' and links for 'BERANDA', 'COMPLAINT ANDA', 'LIST COMPLAINT', 'TENTANG KAMI', and a 'LOGOUT' button. The main heading is 'Form Complaint'. The form fields are as follows:

- NIK:** 1870200000
- Kategori Complaint:** Administrasi
- Layanan:** Layanan Pembelian KTP
- Keluhan Anda:** Isi Keluhan Dan

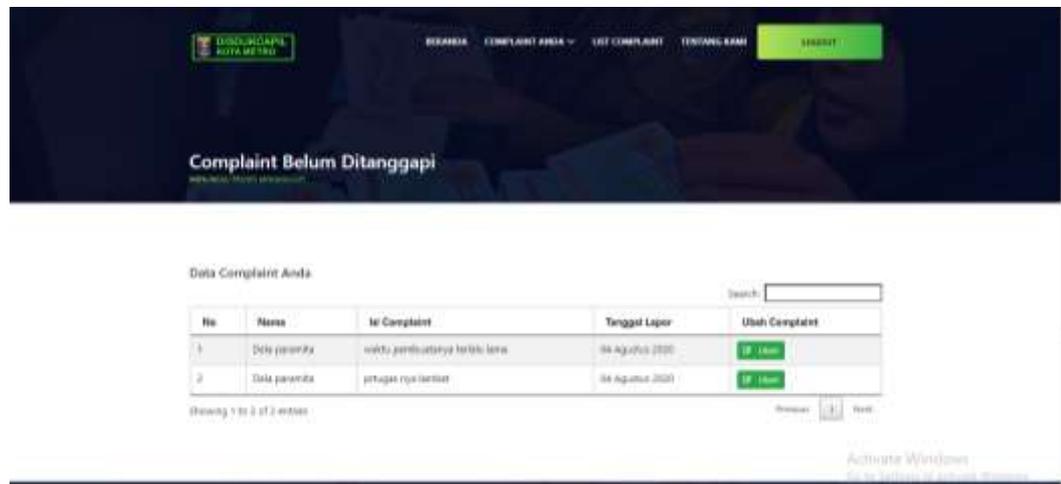
At the bottom of the form is a green button labeled 'KIRIM PENGADUAN'. The footer section includes the 'DISDUKCAPIL KOTA METRO' logo, a description of the service: 'Pelayanan pembuatan KTP elektronik langsung cetak/langsung jadi dina ibareggi dan pelayanan administrasi kependudukan lainnya di Disdukcapil Kota Metro Lampung', and contact information under 'KONTAK KAMI': 'Alamat Kantor: Jl. Imam Bonjol No. 20 Hadrulajo Barat, Kecamatan Metro Pusat, Kota Metro, Lampung 34113', 'Telepon Kantor: 0721 43871', and an 'Activate Windows' watermark.

Gambar 4.4 Tampilan Buat Complaint

4.1.5 Tampilan ComplaintBelumDitanggapi

Tampilan ini merupakan tampilan Complain belum ditanggapi oleh admin.

Tampilan Complain belum ditanggapi



Gambar 4.5 Tampilan Belum Ditanggapi

4.1.6 ComplaintDi Tanggapi

Tampilan ini merupakan tampilan Complain belum ditanggapi oleh admin.

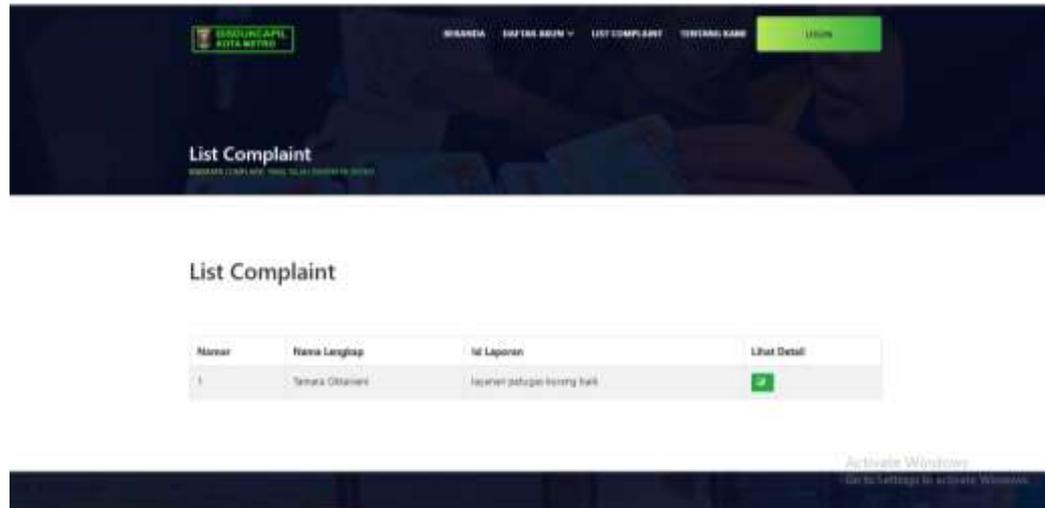
Berikut tampilan Complaint ditanggapi.



Gambar 4.6 Complain Di Tanggapi

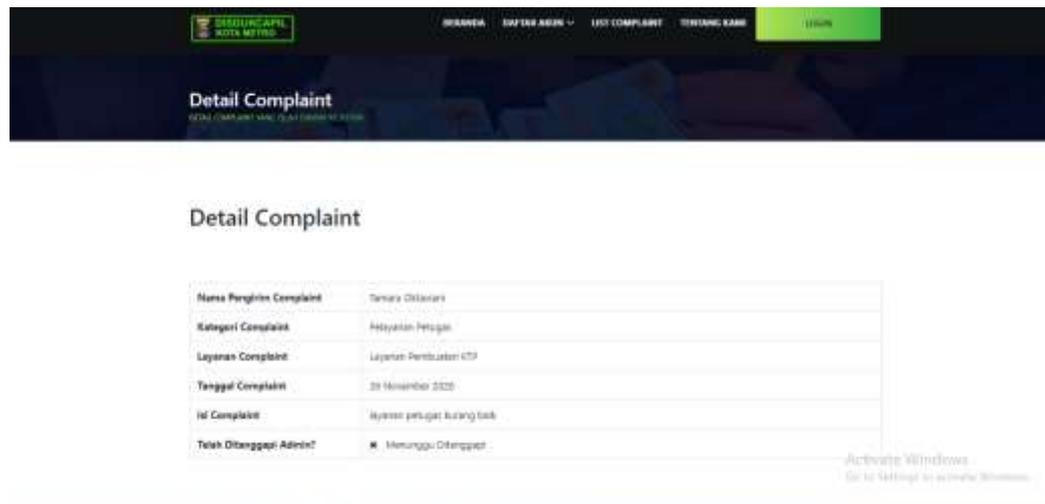
4.1.7 Tampilan List Complain

Tampilan ini merupakan tampilan List Complain yang dapat dilihat user. Berikut tampilan list complain.



Gambar 4.7 List Complain

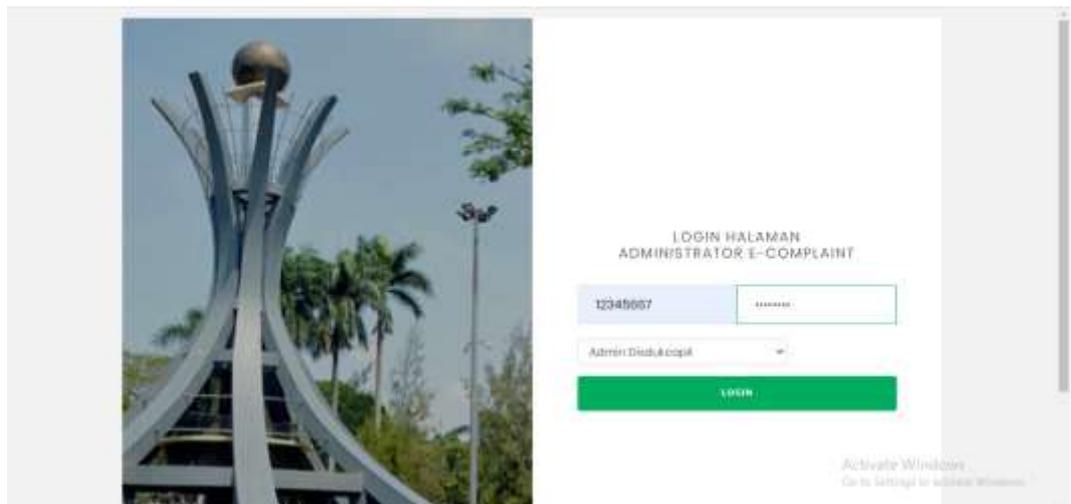
4.1.8 Tampilan Detail Complain



Gambar 4.8 Detail Complain

4.1.9 Tampilan Menu Login

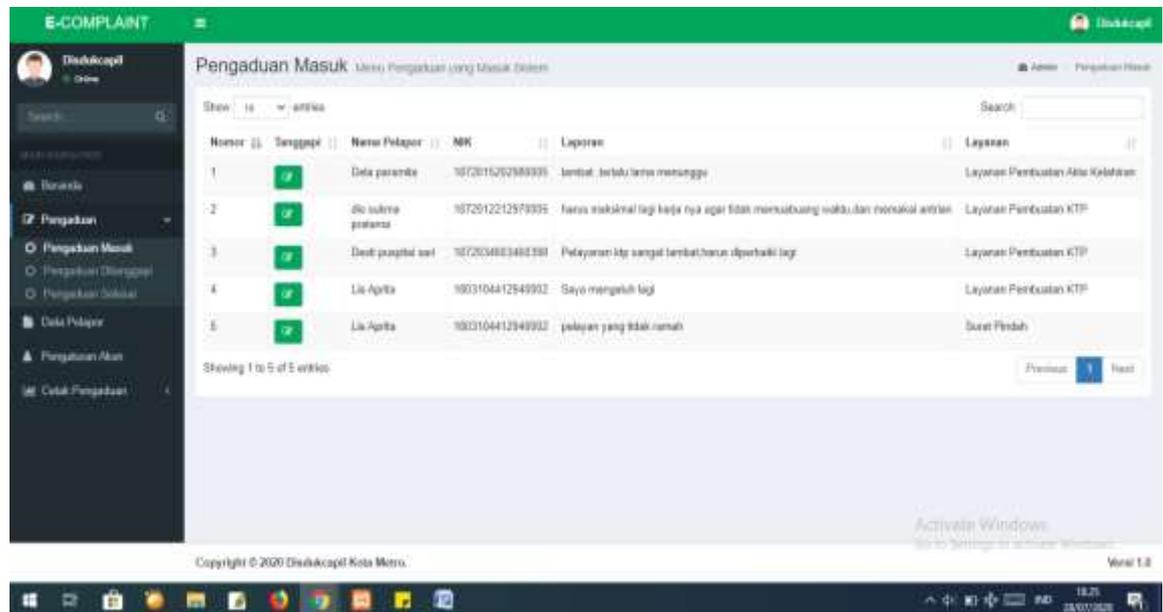
Menu masuk login admin adalah menu untuk masuk kedalam sistem dengan memasukkan NIP dan Password. Berfungsi agar admin dapat masuk dan mengakses akunnya setelah dilakukan validasi dengan mencocokkan Nip dan Password yang sudah dimiliki admin. Jika NIP dan password tidak sesuai maka user akan gagal masuk. Berikut Tampilan Menu Login Admin.



Gambar 4.9 Tampilan Login Admin

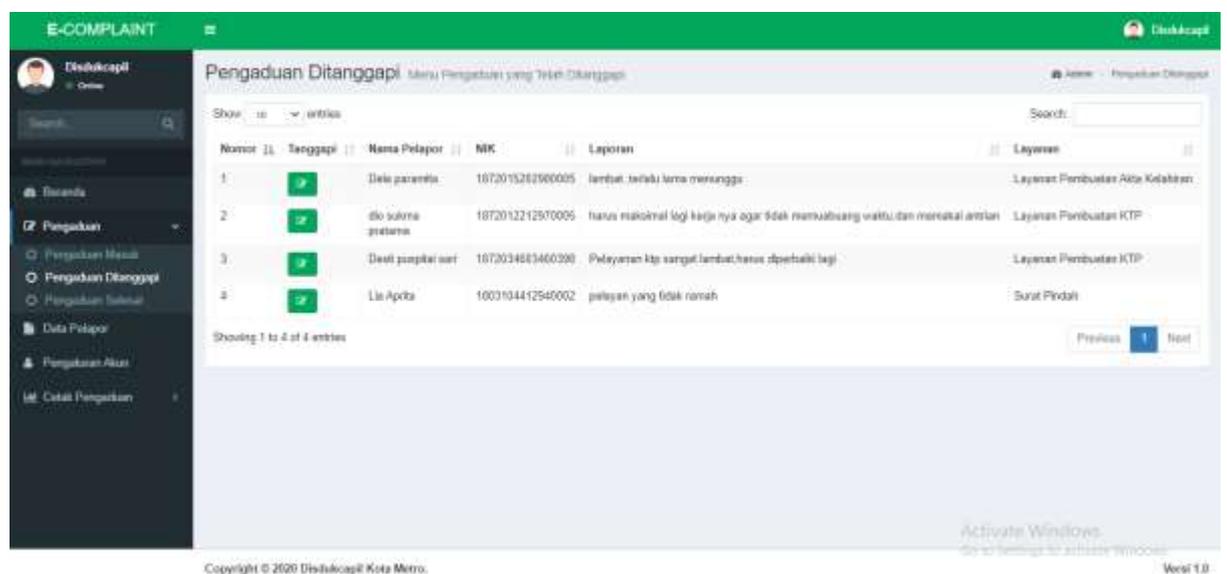
4.1.10 Tampilan Complain Masuk

Tampilan yang digunakan oleh admin untuk melihat Complain yang masuk . Berikut adalah tampilan complain masuk.



Gambar 4.10 Tampilan Complain Masuk

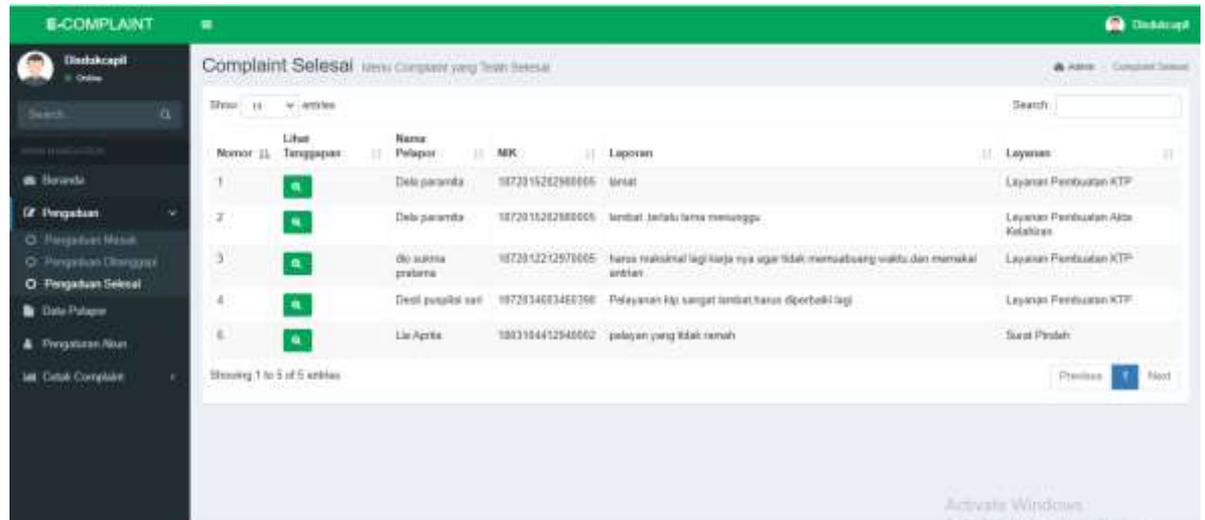
4.1.11 Tampilan Complain ditanggapi Tampilan Complain sudah di tanggapi adalah tampilan yang menunjukkan hasil complain yang telah diinputkan. Berikut adalah tampilannya complain di tanggapi.



Gambar 4.11 Tampilan Complain Ditanggapi

4.1.12 Tampilan Complain Selesai

Tampilan Complain selesai merupakan halaman laporan complain yang masuk yang telah selesai. Berikut adalah Tampilan Complain selesai.



Gambar 4.12 Tampilan Complain Selesai

4.1.13 Tampilan Pelapor Percomplain

Tampilanpelapor merupakan yang telah mendaftarkan pada sistem. Berikut adalah tampilan data pelapor



Gambar 4.13 Tampilan pelapor

4.1.14 Tampilan Daftar Pelapor

Tampilan data Pelapor merupakan tampilan yang berisi data si pelapor. Berikut tampilan data pelapor.

No	Nama	NIK	Jenis Kelamin	Alamat	No Telp	Email
1	Elah pengsi	457314004000000	perempuan	J. Kras	0875110001	elahpengsi@gmail.com
2	Ella gawinda	457314200000000	perempuan	J. Kras	0875110001	ellagawinda@gmail.com
3	Elah pengsi	457314200000000	perempuan	J. Kras	0875110001	ellagawinda@gmail.com
4	Elah pengsi	457314200000000	perempuan	J. Kras	0875110001	ellagawinda@gmail.com
5	Elah pengsi	457314200000000	perempuan	J. Kras	0875110001	ellagawinda@gmail.com

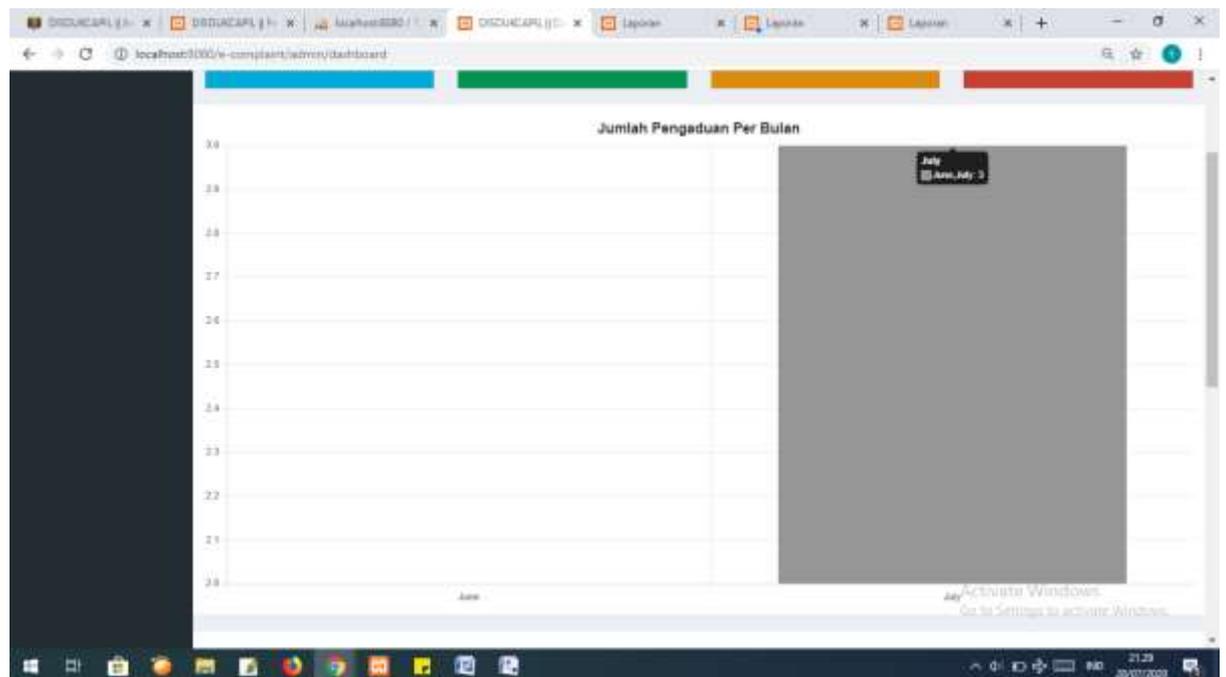
Mars, 04 Agustus 2020
Marsyudi
Kantor Dinas Kemerukuan dan PencarSI SIPK

Drs. BADA TIJE JAWANGA, S.H.
04 Agustus 2020

Gambar 4.14 Tampilan Daftar Pelapor

4.1.15 Tampilan Grafik Jumlah Complain Perbulan

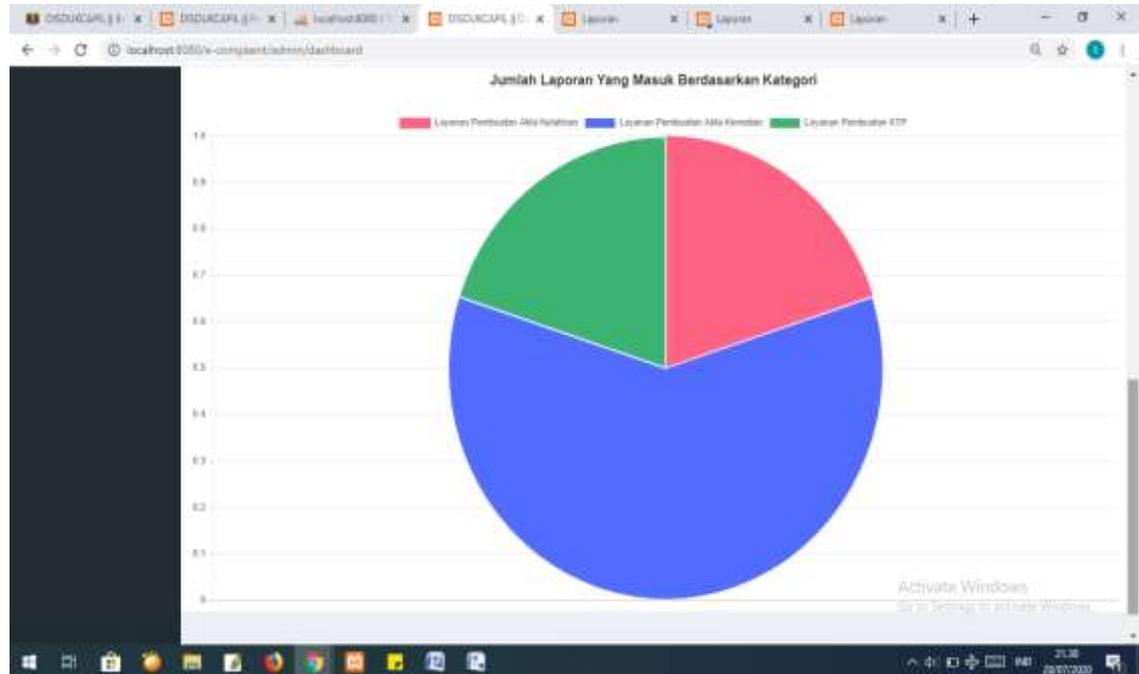
Tampilan grafik jumlah Complain yang masuk setiap bulannya .



Gambar 4.15 Tampilan Grafik Jumlah Complain Perbulan

4.1.16 Tampilan Grafik Jumlah Complain Perkategori

Tampilan grafik merupakan jumlah laporan yang masuk berdasarkan kategori . Berikut tampilan Complain Perkategori .



4.16 Tampilan Tampilan Grafik Jumlah Pengaduan Berdasarkan kategori

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan , maka dapat disimpulkan bahwa pembangunan sistem informasi E-complaint merupakan komplain secara online yang berguna untuk menampung keluhan (sumbangsih pemikiran) terkait perubahan yang lebih baik. Menangani komplain pelanggan dalam hal ini masyarakat merupakan langkah wajib sebagian bagian yang tak terpisahkan dari customer service atau public relation dalam instansi/perusahaan, karena akan mempengaruhi reputasi. Aplikasi E-complaint dapat dijadikan alternatif yang baik untuk melakukan proses complain secara online. Aplikasi ini dapat digunakan oleh masyarakat untuk meningkatkan pelayanan di ruang lingkup disdukcapil kota metro.

5.2 Saran

1. Program yang telah di rancang ini harapannya dapat dikembangkan lebih baik terutama pada fitur program sehingga fitur tidak hanya membuat complain , namun juga bisa mengakses ke fitur evaluasi layanan masyarakat dengan memberikan rating
2. Sistem informasi e-complain masyarakat berbasis web mobile harapannya dapat dikembangkan menjadi aplikasi android dan di daftarkan pada playstore. Diharapkan kedepannya dapat dikembangkan menjadi sistem informasi pembuatan ktp, akte kematian, akta kelahiran, akta perkawinan, kartu identitas anak dan surat pindah secara online.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Reza Hidayatulloah Dan M. Rudyyanto Arif (2016) Analisi Dan Perancangan Sistem Informasi Managemen Zakat Berbasis Client Server Pada Amil Zakat Masjid Agung Baitul Qadim Loloan Timur.
- Aris, Anshori. (2016). Upaya Peningkatan Pelayanan Administras : Rancang Bangun Sstem informasin di desa sumbemulyo kecamatan jombang,jombang: Sisteminformasi fakultas teknik Universitas Pesantren Tinggi Darul Ulum (Unipdu)
- Aris dan Indah Puspita Sari (2016) Desain Aplikasi Sistem Informasi Penjualan Secara Online Pada PT.Ultanet Indonesia ,Stmik Amikom yogyakarta.
- Azim, Ramadhan. Ika Purwati Ningrum dan Muh.Yamin (2016). Siaset Fakultas Teknik Universitas Halu Oleo Dengan Menggunakan Sistem Penunjang Keputusan Metode Weighted Produk Dan sistem Informasi Geografis Berbasis Web.
- Deppi Linda.2015. Merancang e-katalog Berbasis Website Sebagai Media Informasi Pada Badan Perpustakaan Arsip Dan Dokumen Daerah(BPAD) Lampung
- Dina Karina (2012) pengaruh efektifitas pengaduan Masyarakat terhadap Kualitas pelayanan di dinas kependudukan dan catatan sipil. Kabupaten Tangerang Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Elvina, dkk. (2012) Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Divisi Humas Polri Berbasis Web: Universitas Mercu Buana Jakarta .
- Hapsari, N.A. (2019) Efektivitas Pengaduan Masyarakat Melalui Short Message Service (Studi Kasus di Provinsi Lampung) : Universitas Lampung
- Iwan s dan Mirna w. (2015) Perancangan sistem informasi urunan desa (undes) berdasarakan pada pajak bumi dan bangunan.

Meimunah ,Ilamsyah dab Muhhad Ilham (2016) Rancang Bangun Aplikasi Penjualan Furniture Online Pada Mitra Karya Funiture.

Muhaimin,dkk (2015) Aplikasi Prototype Sistem Informasi Penerimaan Siswa Baru Pada Smk Yuppentek 1 tanggerang Berbasis Web Seminar Nasional Teknologi Informasi dan multimedia.

M. Thoha Miyanto ,(2015) Analisis sistem reservasi hotel d'griya serang. S dan perancangan Jurnal Pengembangan Riset dan Observasi Sistem Komputer.

Rachmadi P dkk. (2017). Pembangunan sistem informasi Management keluhanpelanggan berbasis webgis (studi kasus : Outlet McDonald)

Sanjiwani Ni Putu Diah (2014). Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan publik mengenai Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung Denpasar . Universitas Udayana.

Zufria, Ika dan M.Hasan Azhari (2017) Web- Based Aplications In Calculation Of Family Heritage.

Zulfikar Yusya Mubarak ., Dkk (2017) Perancangan Sistem Informasi Kesehatan Di Tingkat Posyandu Cilacap Selatan Kabupaten Cilacap. Seminar Nasional Teknologi Informasi Dan Multimedia 2017 Stmik Amikom Yogyakarta.

