



**RANCANG BANGUN APLIKASI PENILAIAN KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT BERBASIS MOBILE DI DISKOMINFO JAWA TIMUR**



**PROYEK AKHIR**

**PROGRAM STUDI  
DIII SISTEM INFORMASI**

**UNIVERSITAS  
Dinamika**

**Oleh:  
Ahmad Zulfikar  
18390100038**

---

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS DINAMIKA  
2022**

**RANCANG BANGUN APLIKASI PENILAIAN KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT BERBASIS MOBILE DI DISKOMINFO JAWA TIMUR**

**PROYEK AKHIR**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Diploma



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

**Oleh:**

Nama : Ahmad Zulfikar  
NIM : 18390100038  
Program Studi : DIII Sistem Informasi

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS DINAMIKA**

**2022**

**RANCANG BANGUN APLIKASI PENILAIAN KEPUASAN  
MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENGADUAN  
MASYARAKAT BERBASIS MOBILE DI DISKOMINFO JAWA TIMUR**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

Ahmad Zulfikar  
NIM: 18390100038

Telah diperiksa, dibahas, dan disetujui oleh Dewan Pembahas  
pada tanggal 9 Februari 2022

Susunan Dewan Pembahas

**Pembimbing**

**A.B. Tjandrarini, S.Si., M.Kom.**  
NIDN: 0725127001



**Pembahas**

**I. Nunuk Wahyuningtyas, M.Kom.**  
NIDN: 0723037707



Digitally signed by  
Universitas Dinamika  
Date: 2022.02.14  
20:40:35 +07'00'

**II. Titik Lusiani, M.Kom.**  
NIDN: 0714077401



Proyek Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya



Digitally signed by  
Universitas Dinamika  
Date: 2022.02.16  
19:43:46 +07'00'

**Tri Sagirani, S.Kom., M.MT.**  
Dekan Fakultas Teknologi dan Informatika

**FAKULTAS TEKNOLOGI DAN INFORMATIKA  
UNIVERSITAS DINAMIKA**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah Subhanahu wa Ta'ala, karena atas limpahan dan Karunia-Nya yang diberikan sehingga Penulis dapat menyelesaikan laporan Proyek Akhir yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile di Diskominfo Jawa Timur”.

Laporan ini digunakan sebagai syarat kelulusan dalam menyelesaikan program diploma tiga Sistem Informasi Universitas Dinamika. Penyelesaian laporan Proyek Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak eksternal maupun internal yang telah memberikan banyak masukan, nasihat, kritik dan saran, maupun dukungan kepada Penulis. Oleh karena itu, Penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua yang selalu memotivasi, mendukung, mendoakan, dan memberikan semangat kepada Penulis untuk menyelesaikan Proyek Akhir ini.
2. Bapak Brilliantana Anugrah, S.Kom., M.M. selaku Staf Bidang Aplikasi Diskominfo Jawa Timur yang telah memberikan informasi dan masukan dalam mengerjakan proyek akhir ini.
3. Ibu Nunuk Wahyuningtyas, M.Kom. selaku Ketua Program Studi DIII Sistem Informasi Fakultas Teknologi dan Informatika Universitas Dinamika dan Dosen Pembahas yang telah memberikan saran dan arahan, motivasi maupun dukungan dalam penyelesaian Proyek Akhir ini.
4. Ibu A.B. Tjandrarini, S.Si., M.Kom. selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan petunjuk dalam proses penyelesaian Proyek Akhir.
5. Ibu Titik Lusiani, M.Kom. selaku Dosen Pembahas yang telah memberikan saran dan arahan, motivasi maupun dukungan dalam penyelesaian Proyek Akhir ini.
6. Seluruh pihak dan teman-teman yang belum dapat penulis sebutkan yang selama ini memberikan bantuan dan dukungan kepada Penulis.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir yang telah dilakukan masih banyak terdapat kekurangan, mohon maaf atas segala kekurangan dalam penyusunan laporan proyek akhir ini. Semoga laporan Proyek Akhir ini dapat diterima dengan baik dan bermanfaat bagi penulis maupun semua pihak. Semoga Allah Subhanahu wa Ta'ala membalas semua kebaikan yang telah diberikan kepada penulis.

Surabaya, 9 Februari 2022

Penulis

## **SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN APLIKASI**

Sebagai mahasiswa Universitas Dinamika, saya:

Nama : Ahmad Zufikar  
NIM : 18390100038  
Program Studi : DIII Sistem Informasi  
Fakultas : Fakultas Teknologi dan Informatika  
Jenis Karya : Laporan Proyek Akhir  
Judul Karya : **RANCANG BANGUN APLIKASI PENILAIAN  
KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN  
PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS MOBILE DI  
DISKOMINFO JAWA TIMUR**

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa:

1. Demi pengembangan Ilmu Pengetahuan, Teknologi dan Seni, saya menyetujui memberikan kepada Universitas Dinamika Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-Exclusive Royalti Free Right*) atas seluruh isi/sebagian karya aplikasi saya tersebut di atas untuk disimpan, dialihmediakan, dan dikelola dalam bentuk pangkalan data (*database*) untuk selanjutnya dipublikasikan demi kepentingan akademis dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis atau pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.
2. Karya tersebut di atas adalah karya asli saya, bukan plagiat baik sebagian maupun keseluruhan.
3. Apabila di kemudian hari ditemukan dan terbukti terdapat tindakan plagiat pada karya aplikasi ini, maka saya bersedia untuk menerima pencabutan terhadap gelar akademik yang telah diberikan kepada saya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 4 Februari 2022

Yang menyatakan



Ahmad Zufikar  
NIM. 18390100038

## DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI DAN KEASLIAN APLIKASI .....	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Tujuan Pembuatan Dokumen.....	1
1.2 Deskripsi Umum Perusahaan.....	1
1.3 Deskripsi Umum Sistem .....	2
1.3.1 Deskripsi Umum Aplikasi .....	2
1.3.2 Deskripsi Umum Kebutuhan Aplikasi .....	2
1.4 Deskripsi Dokumen (Ikhtisar).....	9
BAB II PERANGKAT YANG DIBUTUHKAN .....	10
2.1 Perangkat Lunak .....	10
2.2 Perangkat Keras .....	10
2.3 Kriteria Pengguna Aplikasi.....	10
2.4 Pengenalan dan Pelatihan.....	10
BAB III MENU DAN CARA PENGGUNAAN .....	11
3.1 Struktur Menu .....	11
3.2 Penggunaan Aplikasi .....	11
3.2.1 Cara Mengakses Aplikasi.....	11
3.2.2 Halaman Masyarakat .....	11
3.2.3 Halaman Staf .....	15
3.2.4 Halaman Admin.....	16
LAMPIRAN.....	21

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Tabel Kebutuhan Aplikasi .....	2
Tabel 1.2 Tabel Masyarakat.....	4
Tabel 1.3 Tabel Pengaduan.....	4
Tabel 1.4 Tabel Tanggapan.....	5
Tabel 1.5 Tabel Petugas .....	5
Tabel 1.6 Tabel Penilaian Kepuasan.....	5
Tabel 1.7 Tabel Pertanyaan.....	5
Tabel 1.8 Tabel Jawaban.....	6
Tabel 1.9 Tabel Hasil Penilaian .....	6
Tabel 1.10 Tabel Kategori.....	6
Tabel 1.11 Tabel Jabatan.....	6



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur .....	1
Gambar 1.2 BPMN Daftar Masyarakat.....	7
Gambar 1.3 BPMN Login Masyarakat .....	7
Gambar 1.4 BPMN Pengaduan Masyarakat .....	8
Gambar 1.5 BPMN Proses Login Petugas .....	8
Gambar 1.6 BPMN Proses Menanggapi Aduan .....	8
Gambar 3.1 Tampilan Daftar Masyarakat.....	12
Gambar 3.2 Tampilan Sms Kode OTP .....	12
Gambar 3.3 Tampilan Verifikasi Kode Aktivasi .....	13
Gambar 3.4 Tampilan Login Masyarakat .....	13
Gambar 3.5 Tampilan Menu Masyarakat.....	14
Gambar 3.6 Tampilan Form Pengaduan .....	14
Gambar 3.7 Halaman Form Login Staf.....	15
Gambar 3.8 Halaman Beranda Staf.....	15
Gambar 3.9 Halaman <i>List</i> Data Pengaduan Staf.....	16
Gambar 3.10 Halaman Login Admin.....	16
Gambar 3.11 Halaman Beranda Admin .....	17
Gambar 3.12 Halaman Admin Data Kategori.....	17
Gambar 3.13 Halaman Admin Data Pengaduan .....	17
Gambar 3.14 Halaman Admin Data Penilaian.....	18
Gambar 3.15 Halaman Admin Data Periode Hasil .....	18
Gambar 3.16 Halaman Admin Data Pertanyaan .....	19
Gambar 3.17 Halaman Admin Data Petugas .....	19



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Log Mingguan .....	21
Lampiran 2. Hasil Pengujian.....	23
Lampiran 3. Kartu Bimbingan .....	25
Lampiran 4. Surat Pernyataan Adopsi .....	26



UNIVERSITAS  
**Dinamika**

# BAB I PENDAHULUAN

## 1.1 Tujuan Pembuatan Dokumen

Dokumen *user* manual Aplikasi Sistem Informasi Penilaian Kepuasan terhadap pelayanan pengaduan masyarakat di Diskominfo Jawa Timur ini dibuat untuk tujuan sebagai berikut:

1. Menggambarkan dan menjelaskan penggunaan aplikasi SiPK untuk admin, *User Staf IT* Diskominfo, *User Masyarakat*

2. Sebagai panduan instalasi, konfigurasi dan penggunaan aplikasi SiPK ini.

Pihak-pihak yang berkepentingan dan berhak menggunakan dokumen ini yaitu:

1. Administrator

Administrator menggunakan dokumen ini sebagai panduan untuk mereka bagaimana cara menggunakan dan melakukan pemeliharaan untuk aplikasi penilaian kepuasan masyarakat

2. *User Staf IT* Diskominfo

*User Staf IT* Diskominfo menggunakan dokumen ini sebagai panduan penggunaan aplikasi ini sebagaimana hak akses yang diberikan kepada *user* Masyarakat.

3. *User Masyarakat*

*User Masyarakat* menggunakan dokumen ini sebagai panduan penggunaan aplikasi ini sebagaimana hak akses yang diberikan kepada *user* Masyarakat.

## 1.2 Deskripsi Umum Perusahaan



Gambar 1.1 Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur

Diskominfo Jawa Timur memiliki tugas sebagai penyelenggaraan urusan pemerintah bidang komunikasi dan informatika untuk daerah Jawa Timur. Terkait dengan tugas tersebut, Diskominfo ini berwenang untuk memberikan izin terkait dengan bidangnya dan pada daerah wilayah kerjanya.

Identitas Perusahaan :

Alamat : Jl. A Yani 242-244 Surabaya  
 No. Telepon : (031) 8294608  
 Fax : (031) 8294517  
 Email : koinfo@jatimprov.go.id  
 Website : http://koinfo.jatimprov.go.id

### 1.3 Deskripsi Umum Sistem

#### 1.3.1 Deskripsi Umum Aplikasi

Deskripsi umum aplikasi meliputi deskripsi umum Aplikasi Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengaduan Masyarakat yang dikembangkan, fungsi utama dari aplikasi ini yaitu memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aduan atau masalah yang terjadi dalam lingkungannya. Aplikasi Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengaduan Masyarakat yang akan diberikan kepada pengguna serta karakteristik pengguna yang meliputi pembagian kelompok pengguna seperti pekerjaan dan hak akses ke aplikasi.

#### 1.3.2 Deskripsi Umum Kebutuhan Aplikasi

Deskripsi umum kebutuhan aplikasi yang akan diimplementasikan meliputi semua informasi yang bersifat teknis yang menjadi acuan dalam pengembangan aplikasi.

Tabel 1.1 Tabel Kebutuhan Aplikasi

PENGGUNA	FUNGSIONAL
Admin	1. Mengelola Data Master 2. Mengapprove Aduan Masyarakat 3. Mengecek Penilaian 4. Mengecek Periode Penilaian
Staf	1. Menolak Dan Menerima Aduan 2. Menanggapi Aduan 3. Mengecek List Aduan
Masyarakat	1. Membuat Aduan 2. Mengisi Angket Penilaian

- a. Admin
1. Mengelola Data Master

Proses yang dilakukan saat mengelola data master pada bagian ini ada 4 tahap yaitu mengelola data master, mengelola data masyarakat, mengelola data petugas dan mengelola data kategori. Proses pertama admin mengirim data admin ke proses mdm user lalu disimpan ke database admin kemudian dibaca lalu sistem mengirimkan informasi admin

Kedua admin mengirim data masyarakat ke proses mengelola data masyarakat lalu disimpan ke database masyarakat kemudian dibaca lalu

sistem mengirimkan informasi masyarakat, ketiga admin mengirim data petugas ke proses mengelola data petugas lalu disimpan ke database petugas kemudian dibaca lalu sistem mengirimkan informasi petugas.

Terakhir admin mengirim data kategori ke proses mengelola data kategori lalu disimpan ke database kategori kemudian dibaca lalu sistem mengirimkan informasi kategori.

2. Me  
 ngaprove Aduan Masyarakat

Proses yang dilakukan saat admin mengaprove aduan yaitu pada saat masyarakat mengisi form aduan lalu staf memilih opsi diterima maka aduan tersebut masuk ke halaman data pengaduan untuk menunggu persetujuan atau approve, jika admin sudah mengaprove aduan maka aduan akan lanjut ke proses berikutnya yaitu tanggapan dari staf.

3. Me  
 ngecek Penilaian

Proses yang dilakukan saat admin mengecek penilaian aduan yaitu pada saat masyarakat sudah menyelesaikan aduan lalu muncul tampilan isi angket pada *list* masyarakat setelah masyarakat mengisi angket pada halaman admin penilaian muncul nik, nama, isi pengaduan, tanggal pengaduan, keterangan jawaban dan tanggal penilaian

4. Me  
 ngecek Periode Penilaian

Proses yang dilakukan saat admin mengecek periode penilaian aduan yaitu saat awal bulan atau tanggal 1 disetiap bulan maka akan muncul di halaman periode penilaian berupa periode hasil, nilai hasil, keterangan hasil.

- b. s  
 taf

1. Menolak Atau Menerima Aduan

Proses yang dilakukan saat staf menolak atau menerima aduan yaitu pada saat masyarakat membuat aduan lalu aduan tersebut akan muncul di halaman pengaduan untuk menunggu ditolak atau diambil, jika aduan diambil maka status aduan berubah menjadi proses dan masuk ke halaman admin pengaduan, sedangkan jika aduan ditolak maka status aduan berubah menjadi ditolak lalu akan ditanggapi oleh petugas terkait alasan ditolaknya aduan.

2. Menanggapi Aduan

Proses yang dilakukan saat staf menanggapi aduan yaitu pada saat admin telah menyetujui aduan lalu aduan tersebut masuk ke halaman staf pengaduan untuk ditanggapi.

3. Mengecek *List* Aduan

Proses yang dilakukan saat staf mengecek *list* aduan yaitu pada saat staf sudah menanggapi aduan di halaman pengaduan lalu akan muncul di halaman staf my *list* pengaduan yang berisi aduan yang telah ditanggapi.

- c. M  
 asyarakat

1. Membuat Aduan

Proses yang dilakukan saat masyarakat membuat aduan yaitu pada saat masyarakat telah masuk ke halaman form pengaduan yang berisi kategori

pengaduan, isi pengaduan, tanggal pengaduan dan gambar pengaduan jika, masyarakat sudah mengisi inputan lalu mengklik kirim aduan setelah itu menunggu proses dari staf untuk konfirmasi aduan.

## 2. Mengisi Angket Penilaian

Proses yang dilakukan saat masyarakat mengisi angket penilaian yaitu pada saat aduan telah selesai ditanggapi oleh petugas lalu akan muncul di halaman *list* pengaduan masyarakat berupa isi angket yang berisi pertanyaan jika masyarakat sudah menjawab semua pertanyaan lalu dikirim maka angket telah terisi.

### A.

### S

#### struktur Tabel

Berikut adalah struktur tabel dari aplikasi penilaian kepuasan masyarakat seperti berikut:

#### 1. Tabel Masyarakat

Nama Tabel : Tabel Masyarakat

Primary Key : Nik

Fungsi : Menyimpan data masyarakat

Tabel 1.2 Tabel Masyarakat

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	NIK	INT	16	Primary Key
2.	NAMA_MASYARAKAT	VARCHAR	50	-
3.	TELP_MASYARAKAT	VARCHAR	14	-
4.	ALAMAT	VARCHAR	50	
5.	PASSWORD_MASYARAKAT	VARCHAR	50	
6.	KODE_AKTIVASI	VARCHAR	8	
7.	STATUS_AKUN	VARCHR	2	

#### 2. Tabel Pengaduan

Nama Tabel : Tabel Pengaduan

Primary Key : Id\_pengaduan

Fungsi : Menyimpan data pengaduan

Tabel 1.3 Tabel Pengaduan

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID_PENGADUAN	INT	16	Primary Key
2.	ID_KATEORI	INT		-
3.	ID_PETUGAS	INT		-
4.	ID_TANGGAPAN	INT	50	
5.	NIK	VARCHAR	16	
6.	TANGGAL_PENGADUAN	DATE		
7.	FILE	VARCHAR	20	
8.	STATUS_PENGADUAN	VARCHAR	20	

#### 3. Tabel Tanggapan

Nama Tabel : Tabel Tanggapan

Primary Key : Id\_tanggapan  
 Fungsi : Menyimpan data tanggapan

Tabel 1.4 Tabel Tanggapan

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID TANGGAPAN	INT	11	Primary Key
2.	ISI TANGGAPAN	VARCHAR	50	-
3.	TANGGAL TANGGAPAN	DATE		-
4.	STATUS TANGGAPAN	VARCHAR	10	

## 4. Tabel Petugas

Nama Tabel : Tabel Petugas  
 Primary Key : Id\_petugas  
 Fungsi : Menyimpan data petugas

Tabel 1.5 Tabel Petugas

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID PETUGAS	INT		Primary Key
2.	NAMA PETUGAS	VARCHAR	50	-
3.	TELP PETUGAS	VARCHAR	14	-
4.	PASSWORD PETUGAS	VARCHAR	60	
5.	ID JABATAN	INT	11	

## 5. Tabel Penilaian Kepuasan

Nama Tabel : Tabel Penilaian Kepuasan  
 Primary Key : Id\_pengaduan  
 Fungsi : Menyimpan data penilaian kepuasan

Tabel 1.6 Tabel Penilaian Kepuasan

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID PENGADUAN	INT	16	Primary Key
2.	NIK	VARCHAR	16	Primary Key
3.	SKALA_JAWABAN	VARCHAR	20	Primary Key
4.	NOMOR PERTANYAAN	INT	11	Primary Key
5.	TANGGAL PENILAIAN	DATE		Primary Key
6.	PERIODE HASIL	INT	11	

## 6. Tabel Pertanyaan

Nama Tabel : Tabel Pertanyaan  
 Primary Key : Nomor\_pertanyaan  
 Fungsi : Menyimpan data pertanyaan

Tabel 1.7 Tabel Pertanyaan

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	NOMOR PERTANYAAN	INT	11	Primary Key
2.	ISI PERANYAAN	VARCHAR	50	-
3.	STATUS PERTANYAAN	VARCHAR	10	-

## 7. Tabel Jawaban

Nama Tabel : Tabel Jawaban  
 Primary Key : Skala\_jawaban  
 Fungsi : Menyimpan data jawaban

Tabel 1.8 Tabel Jawaban

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	SKALA_JAWABAN	VACHAR	20	Primary Key
2.	KETERANGAN_JAWABAN	VARCHAR	50	-

## 8. Tabel Hasil Penilaian

Nama Tabel : Tabel Hasil Penilaian  
 Primary Key : Periode\_hasil  
 Fungsi : Menyimpan data hasil penilaian

Tabel 1.9 Tabel Hasil Penilaian

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	PERIODE HASIL	INT		Primary Key
2.	NILAI HASIL	VARCHAR	10	-
3.	KETERANGAN HASIL	VARCHAR	10	-

## 9. Tabel Kategori

Nama Tabel : Tabel Kategori  
 Primary Key : Id\_kategori  
 Fungsi : Menyimpan data kategori

Tabel 1.10 Tabel Kategori

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID KATEGORI	INT		Primary Key
2.	NAMA KATEGORI	VARCHAR	50	-

## 10. Tabel Jabatan

Nama Tabel : Tabel Jabatan  
 Primary Key : Id\_jabatan  
 Fungsi : Menyimpan data jabatan

Tabel 1.11 Tabel Jabatan

No.	Field	Type Data	Length	Constraint
1.	ID JABATAN			Primary Key
2.	NAMA JABATAN	VARCHAR	50	-

## B.

A

## alur Proses Bisnis (BPMN)

Berikut adalah kebutuhan alur bisnis dari aplikasi penilaian kepuasan masyarakat yang meliputi sebuah proses dan penyimpanan data pada *database* sebuah sebagai berikut:

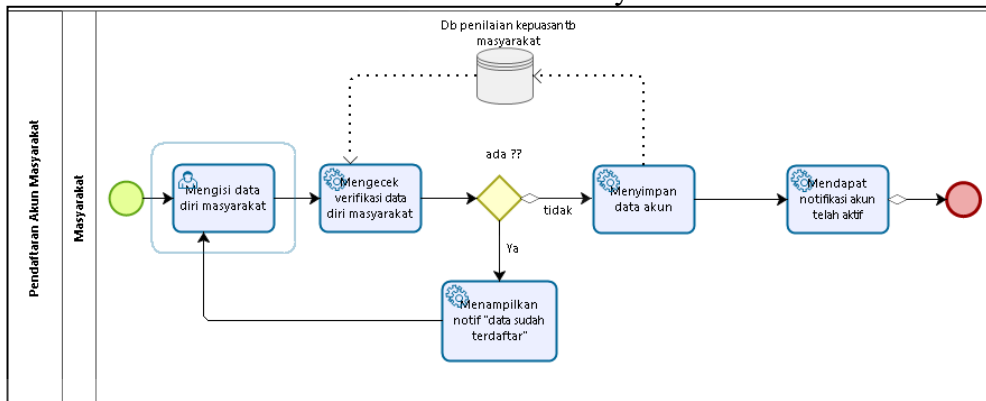
## 1.

B

PMN Pendaftaran Masyarakat

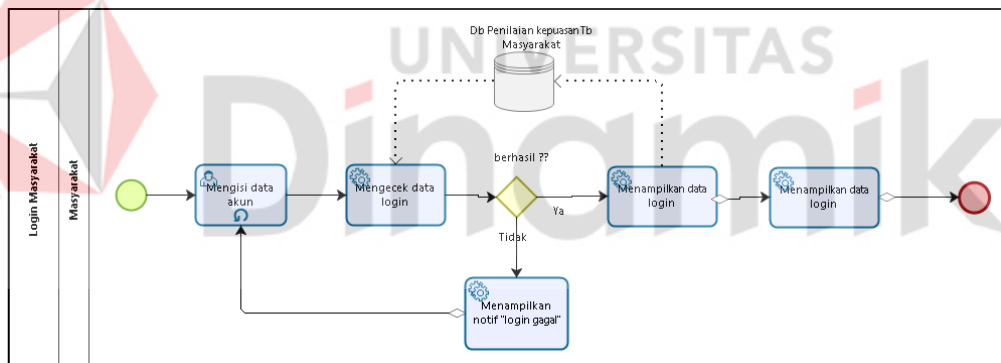
Pada Gambar 1.2 Proses pertama pada saat masyarakat melakukan pendaftaran akun. Masyarakat mengisi form yang sudah tersedia yang berisi nik, nama, no telepon, email. Apabila masyarakat sudah mempunyai akun masyarakat tidak perlu melakukan pendaftaran tersebut. Jika masyarakat sudah berhasil membuat akun maka akan muncul pop up “Akun anda sudah aktif”.

Gambar 1.2 BPMN Daftar Masyarakat



2.

B



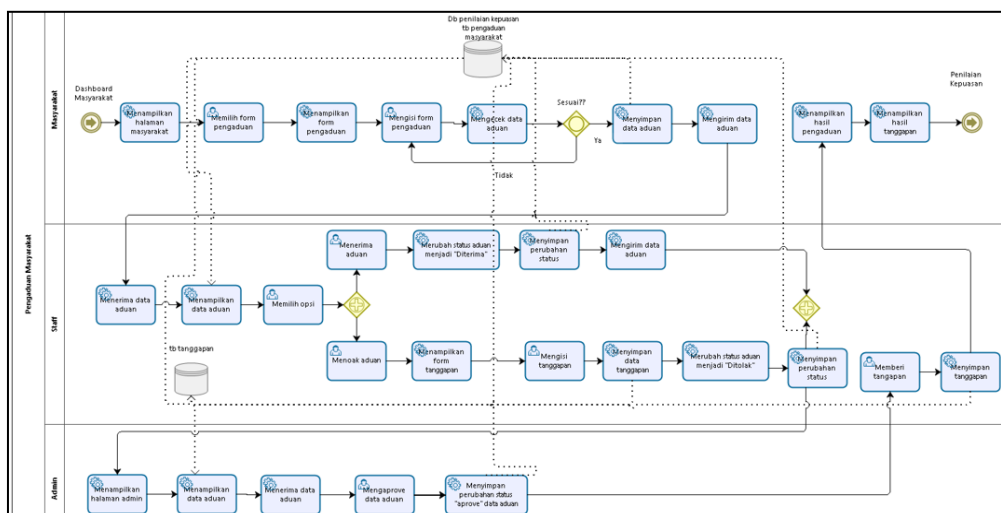
PMN Login Masyarakat

Gambar 1.3 BPMN Login Masyarakat

Pada Gambar 1.3 Proses kedua pada saat masyarakat melakukan login akun. Masyarakat mengisi inputan berupa email dan password. Apabila login berhasil maka akan muncul pop up “Login Berhasil” dan jika login gagal maka akan muncul pop up “Login Gagal”

3.

B





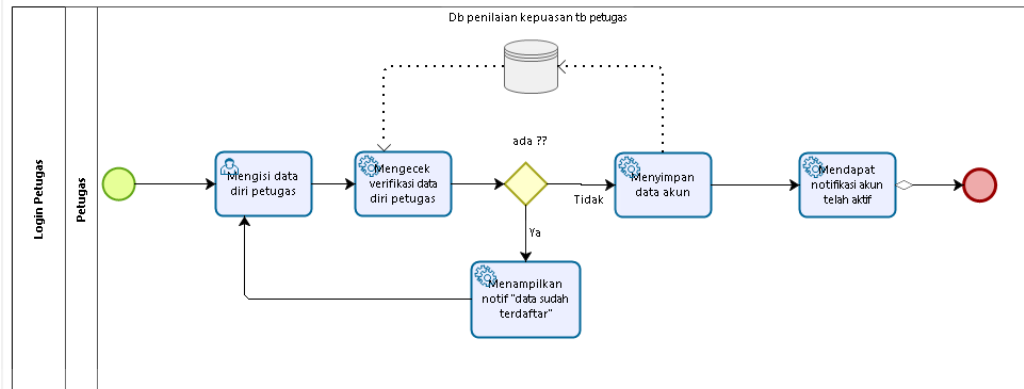
#### PMN Pengaduan Masyarakat

Gambar 1.4 BPMN Pengaduan Masyarakat

Pada Gambar 1.4 Proses keempat pada saat masyarakat melakukan pengaduan. Masyarakat melakukan pengisian form pengaduan masyarakat jika data sudah terisi semua maka akan masuk ke halaman staf lalu staf bisa memilih opsi diterima atau ditolak, jika diterima maka akan masuk ke halaman admin untuk persetujuan admin lalu ditanggapi oleh staf dan jika ditolak maka masyarakat harus mengisi ulang form aduan.

4.

B



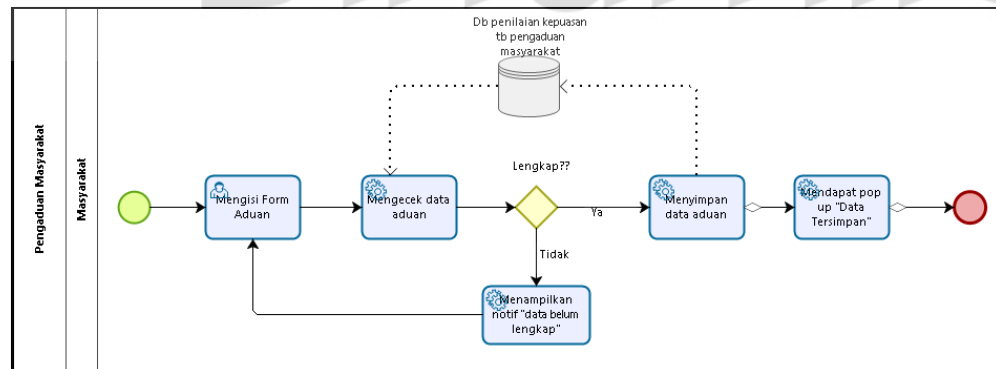
#### PMN Login Petugas

Gambar 1.5 BPMN Proses Login Petugas

Pada Gambar 1.5 Proses kelima pada saat Petugas melakukan login akun. Petugas mengisi inputan berupa email dan password. Apabila login berhasil maka akan muncul pop up “Login Berhasil” dan jika login gagal maka akan muncul pop up “Login Gagal”.

5.

B



#### PMN Menanggapi Aduan

Gambar 1.6 BPMN Proses Menanggapi Aduan

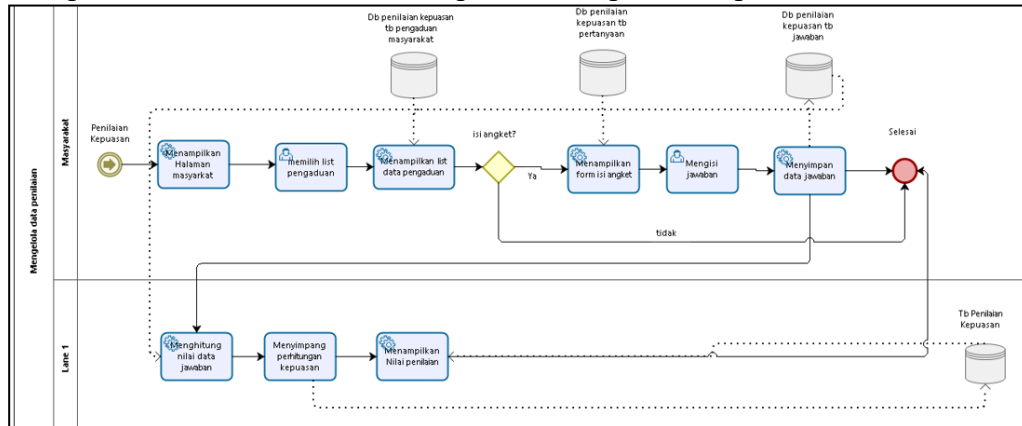
Pada Gambar 1.6 Proses keenam pada saat Petugas melakukan menanggapi data aduan dari masyarakat. Petugas dapat memilih opsi tolak atau ambil. Apabila petugas memilih opsi ambil maka status aduan masyarakat berubah menjadi “Proses” dan jika petugas memilih opsi tolak maka status aduan masyarakat berubah menjadi “Ditolak”

6.

B

#### PMN Penilaian Masyarakat

Pada Gambar 1.7 Proses ketujuh pada saat Masyarakat melakukan penilaian. Masyarakat dapat melakukan penilaian jika status pengaduan sudah selesai selanjutnya masyarakat dapat melakukan pengisian form jawaban jika sudah sistem melakukan penghitungan nilai jawaban lalu menyimpan perhitungan kepuasan terakhir sistem menampilkan nilai penilaian pada halaman admin



Gambar 1.7 BPMN Proses Penilaian Masyarakat

#### 1.4 Deskripsi Dokumen (Ikhtisar)

Dokumen ini dibuat untuk memberikan panduan penggunaan user masyarakat, staf, admin aplikasi Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat . Dokumen ini berisikan informasi sebagai berikut:

##### BAB I

Berisi informasi umum yang merupakan bagian pendahuluan, yang meliputi tujuan pembuatan dokumen, deskripsi umum sistem serta deskripsi dokumen.

##### BAB II

Berisi perangkat yang dibutuhkan untuk penggunaan aplikasi penilaian kepuasan terhadap pengaduan masyarakat meliputi perangkat lunak dan perangkat hardware

##### BAB III

Berisi *user manual* aplikasi penilaian kepuasan terhadap pengaduan masyarakat baik *user manual* yang diperuntukkan untuk *administrator* dan *user* (pengguna)

## **BAB II**

### **PERANGKAT YANG DIBUTUHKAN**

#### **2.1 Perangkat Lunak**

Perangkat lunak yang digunakan dalam pengujian adalah:

1. Windows sebagai *Operating System*.
2. XAMPP sebagai DBMS Server.
3. Google Chrome sebagai *Tools* Penjelajah (*Web Browser*).
4. Android Studio sebagai *Tools* untuk menjalankan android mobile

#### **2.2 Perangkat Keras**

Perangkat keras yang dilibatkan dalam pengujian aplikasi ini adalah:

1. Server dengan spesifikasi Intel Xeon Processor MP up to 3.66 GHz (single-core) atau 3.50 GHz (dual-core) /667 MHz front-side bus; RAM 8Gb
2. Komputer dengan spesifikasi prosesor Intel(R) Core™ i5- 6500 CPU @ 3.20GHz 2.19 GHz RAM : 4GB
3. Mouse sebagai peralatan antarmuka
4. Monitor sebagai peralatan antarmuka
5. Keyboard sebagai peralatan antarmuka.

#### **2.3 Kriteria Pengguna Aplikasi**

Pengguna aplikasi yang akan menggunakan aplikasi ini terutama dari sisi Petugas adalah sebagai berikut:

1. Memiliki pemahaman tentang antar muka komputer
2. Memiliki pemahaman proses bisnis Aplikasi Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengaduan Masyarakat

Pengguna aplikasi yang akan menggunakan aplikasi ini terutama dari sisi Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Memiliki smartphone untuk mengakses aplikasi yang berbasis android.
2. Memiliki pemahaman tentang cara penggunaan aplikasi.

#### **2.4 Pengenalan dan Pelatihan**

Sumber daya manusia yang terlibat dalam operasional penggunaan aplikasi ini sehari-hari terlebih dahulu diberikan pengenalan dan pelatihan yang cukup untuk menggunakan aplikasi penilaian kepuasan terhadap pengaduan masyarakat ini.

## BAB III MENU DAN CARA PENGGUNAAN

### 3.1 Struktur Menu

Adapun struktur menu pada Aplikasi Penilaian Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengaduan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Menu Dashboard
2. Menu Admin
  - a. Data Masyarakat
  - b. Data Petugas
  - c. Data Aduan
  - d. Approve Aduan
3. Menu Staf
  - a. Data Aduan
  - b. Tanggapi Aduans
  - c. My *List* Pengaduan
4. Menu Masyarakat
  - a. Form Pengaduan
  - b. *List* Pengaduan
  - c. Ubah Password

### 3.2 Penggunaan Aplikasi

Pada bagian ini akan dijelaskan mengenai tata cara memasukkan data sebagai data sumber melalui alamat situs yang telah disediakan, setiap kapan data harus dimutakhirkan, tata cara penggunaan laporan statis dan dinamis.

#### 3.2.1 Cara Mengakses Aplikasi

Untuk memulai akses aplikasi terhadap penilaian kepuasan masyarakat terhadap pengaduan masyarakat ini:

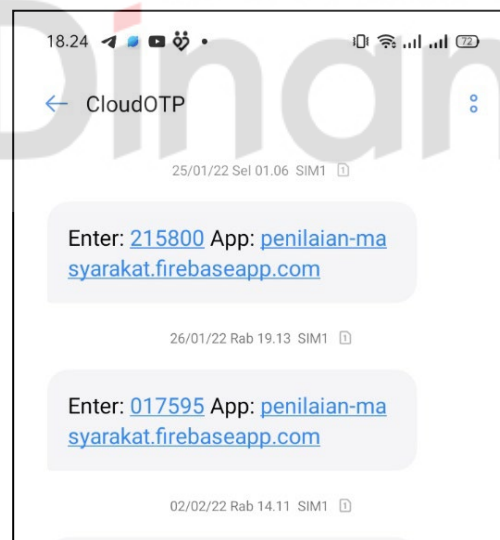
1. Pertama bukalah Xampp untuk menjalankan database
2. Bukalah aplikasi penilaian kepuasan masyarakat terhadap pengaduan masyarakat melalui web browser (Chrome atau Mozila FireFox atau lainnya) alamat url sebagai berikut: <http://localhost/PenilaianMasyarakat/public/>.
3. Akan muncul tampilan halaman depan aplikasi penilaian kepuasan masyarakat terhadap pengaduan masyarakat. Maka pada layar akan tampak menu Halaman Pembuka / Awal situs penilaian kepuasan masyarakat terhadap pengaduan masyarakat seperti pada Gambar 3.1.

#### 3.2.2 Halaman Masyarakat

Pada Gambar 3.1 Halaman Awal Daftar Masyarakat adalah halaman tampilan awal dari aplikasi yang dijalankan. Pada halaman ini terdapat Nik, Nama, No Telp, Alamat dan Password untuk melakukan pendaftaran ke halaman dashbord

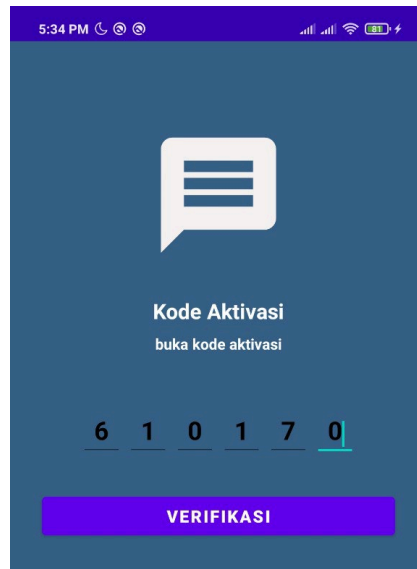
Gambar 3.1 Tampilan Daftar Masyarakat

Gambar 3.2 menunjukkan tampilan tentang penerimaan kode OTP oleh masyarakat yang dikirim oleh sistem. Kode OTP ini digunakan sebagai verifikasi pendaftaran.



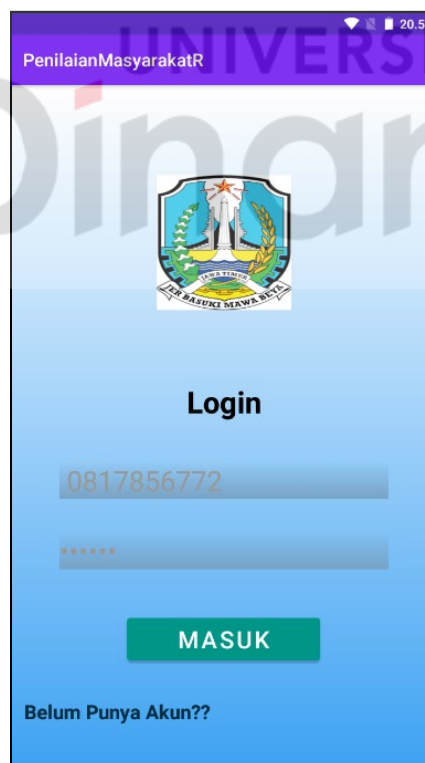
Gambar 3.2 Tampilan Sms Kode OTP

Gambar 3.3 menunjukkan tampilan tentang pengisian kode OTP yang diterima pada Gambar 3.2. Setelah pengisian kode OTP masyarakat menekan tombol verifikasi agar sistem melakukan pengecekan kode OTP. Jika kode OTP benar sistem menampilkan pop up “kode aktivasi benar” jika kode OTP salah maka sistem menampilkan pop up “kode aktivasi salah.”



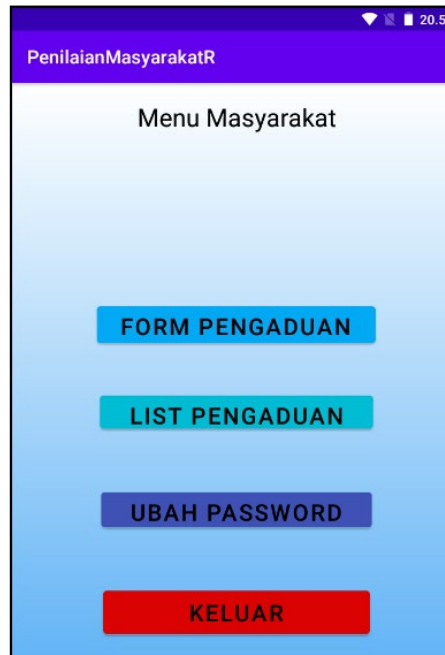
Gambar 3.3 Tampilan Verifikasi Kode Aktivasi

Gambar 3.4 menunjukkan tampilan tentang login masyarakat. Pada tampilan ini terdapat No Telepon dan Password untuk melakukan login ke halaman menu masyarakat jika login berhasil maka sistem menampilkan pop up “login berhasil” jika login gagal maka sistem menampilkan “login gagal”.



Gambar 3.4 Tampilan Login Masyarakat

Gambar 3.5 menunjukkan tampilan tentang tampilan menu masyarakat adalah tampilan yang menampilkan menu dari masyarakat. Pada tampilan ini berisi form pengaduan, *list* pengaduan, ubah password dan keluar.



Gambar 3.5 Tampilan Menu Masyarakat

Gambar 3.6 menunjukkan tampilan tentang tampilan form pengaduan masyarakat adalah tampilan yang menampilkan inputan untuk masyarakat mengisi aduan. Pada halaman ini berisi form pengaduan, *list* pengaduan, ubah password dan keluar. Jika masyarakat sudah melengkapi isian tersebut dan menekan tombol kirim maka sistem menampilkan pop up “aduan berhasil dikirim”.

Gambar 3.6 Tampilan Form Pengaduan

### 3.2.3 Halaman Staf

Gambar 3.7 menunjukkan tampilan tentang halaman login staf adalah halaman tampilan dari aplikasi yang dijalankan. Pada halaman ini terdapat No Telepon dan Password untuk melakukan login ke halaman menu staf.

Gambar 3.7 Halaman Form Login Staf

Gambar 3.8 menunjukkan tampilan tentang halaman ini digunakan staf untuk melihat isi aduan masyarakat yang berisi kategori, isi pengaduan, tanggal pengaduan, gambar disini petugas bisa memilih menolak aduan atau mengambil aduan.

Nama Pengadu	Tanggal Pengaduan	Isi Pengaduan	Foto	Nama Kategori	Nama Petugas	Isi Tanggapan	Status
saipul	2022-01-12	banjir di jalan raya darmo		sarana umum			menunggu

Gambar 3.8 Halaman Beranda Staf

Gambar 3.9 menunjukkan tampilan tentang halaman *list* data pengaduan yang digunakan staf untuk melihat isi aduan masyarakat yang berisi kategori, isi pengaduan, tanggal pengaduan, gambar yang sudah mendapat approve dari admin lalu staf bisa menanggapi aduan yang ada.



The screenshot shows the SB ADMIN 2 interface. On the left is a green sidebar with 'INTERFACE' and 'My List' options. The main content area is titled 'Data Pengaduan' and contains a table of staff complaint data. The table has columns for Name, Date, Description, Photo, Category, Staff Name, Response, Status, and Action. Two entries are visible, both with a status of 'selesai' (finished).

Nama Pengadu	Tanggal Pengaduan	Isi Pengaduan	Foto	Nama Kategori	Nama Petugas	Isi Tanggapan	Status	Opsi
baidd	2022-01-02	banjir manukan	[Redacted]	layanan public	doni	siap	selesai	
kiron	2022-01-02	banjir di tandes	[Redacted]	layanan public	doni	siap	selesai	

Gambar 3.9 Halaman *List* Data Pengaduan Staf

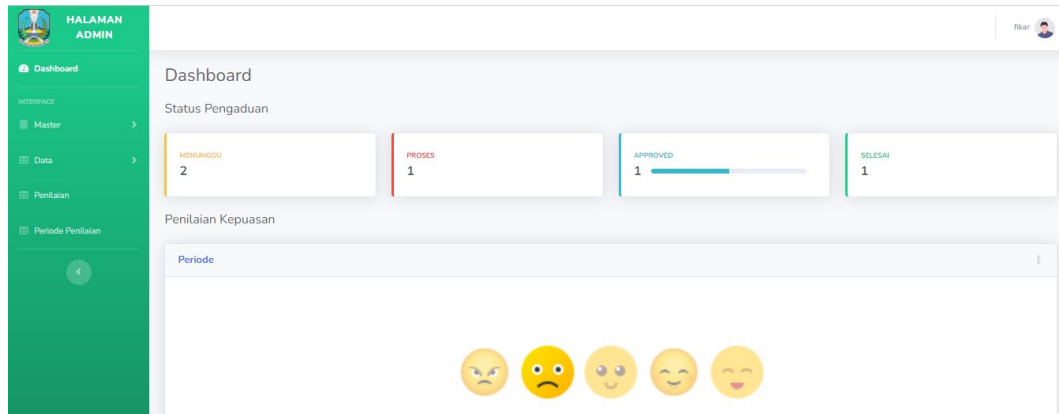
### 3.2.4 Halaman Admin

Gambar 3.10 menunjukkan tampilan tentang halaman login Admin adalah halaman tampilan dari aplikasi yang dijalankan. Pada halaman ini terdapat No Telepon dan Password untuk melakukan login ke halaman menu admin.



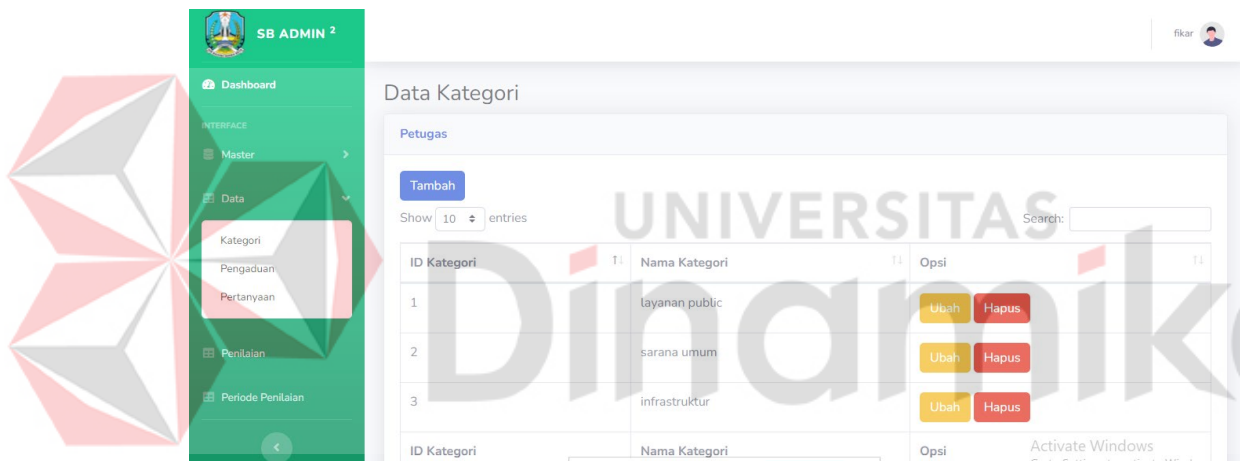
Gambar 3.10 Halaman Login Admin

Gambar 3.11 menunjukkan tampilan tentang halaman beranda admin yang digunakan untuk admin menampilkan informasi yaitu grafik laporan perbulan, master data masyarakat, master data petugas, data pengaduan, data kategori, pertanyaan, penilaian, dan periode penilaian.



Gambar 3.11 Halaman Beranda Admin

Gambar 3.12 menunjukkan tampilan tentang halaman kategori yang digunakan untuk admin menampilkan informasi yaitu data kategori untuk masyarakat. Pada halaman ini admin dapat menambah kategori, mengubah kategori dan menghapus kategori



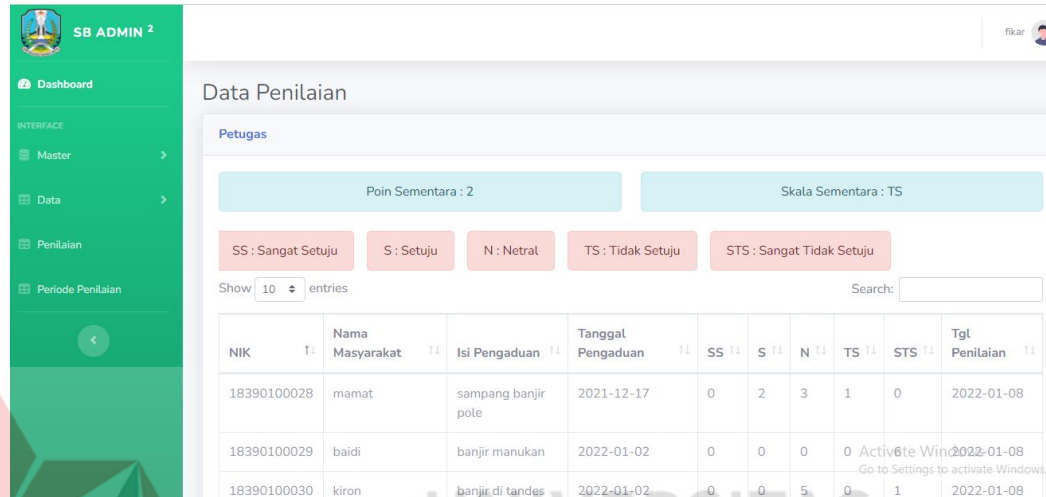
Gambar 3.12 Halaman Admin Data Kategori

baidi	2022-01-02	banjir manukan		layanan public	doni	siap	selesai
kiron	2022-01-02	banjir di tandes		layanan public	doni	siap	selesai
saipul	2022-01-12	banjir di jalan raya darmo		sarana umum	doni		proses <span>Approve</span>
Nama Pengadu	Tanggal Pengaduan	Isi Pengaduan	Foto	Nama Kategori	Nama Petugas	Isi Tanggapan	Status

Gambar 3.13 Halaman Admin Data Pengaduan

Gambar 3.13 menunjukkan tampilan tentang halaman data pengaduan yang digunakan untuk admin menampilkan informasi yaitu data Pengaduan untuk masyarakat. Pada halaman ini berisi nama pengadu, tanggal pengaduan, isi pengaduan, gambar, nama kategori, nama petugas, isi tanggapan dan status selain itu, pada halaman ini admin juga dapat mengapprove aduan masyarakat kategori

Gambar 3.14 menunjukkan tampilan tentang halaman data penilaian yang digunakan untuk admin menampilkan informasi yaitu data Penilaian untuk masyarakat. Pada halaman ini berisi nik, nama masyarakat, isi pengaduan, tanggal pengaduan skala jawaban dan tanggal penilaian



**Data Penilaian**

Petugas

Poin Sementara : 2      Skala Sementara : TS

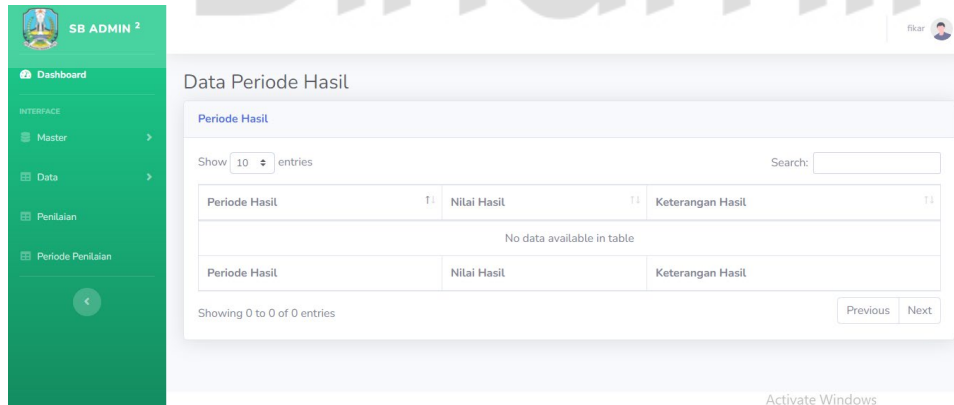
SS : Sangat Setuju    S : Setuju    N : Netral    TS : Tidak Setuju    STS : Sangat Tidak Setuju

Show 10 entries      Search:

NIK	Nama Masyarakat	Isi Pengaduan	Tanggal Pengaduan	SS	S	N	TS	STS	Tgl Penilaian
18390100028	mamat	sampang banjir pole	2021-12-17	0	2	3	1	0	2022-01-08
18390100029	baidi	banjir manukan	2022-01-02	0	0	0	0	0	2022-01-08
18390100030	kiron	banjir di tandes	2022-01-02	0	0	5	0	1	2022-01-08

Gambar 3.14 Halaman Admin Data Penilaian

Gambar 3.15 menunjukkan tampilan tentang halaman data periode hasil yang digunakan untuk admin menampilkan informasi yaitu data Periode Hasil untuk masyarakat. Pada halaman ini berisi periode hasil, nilai hasil dan keterangan



**Data Periode Hasil**

Periode Hasil

Show 10 entries      Search:

Periode Hasil	Nilai Hasil	Keterangan Hasil
No data available in table		
Periode Hasil	Nilai Hasil	Keterangan Hasil

Showing 0 to 0 of 0 entries      Previous    Next

hasil

Gambar 3.15 Halaman Admin Data Periode Hasil

Gambar 3.16 menunjukkan tampilan tentang halaman data pertanyaan yang digunakan untuk admin menampilkan informasi yaitu data Pernyataan untuk masyarakat. Pada halaman ini berisi nomor pertanyaan, isi pertanyaan dan status selain itu, pada halaman ini admin juga dapat menghapus pertanyaan dan menonaktifkan pertanyaan

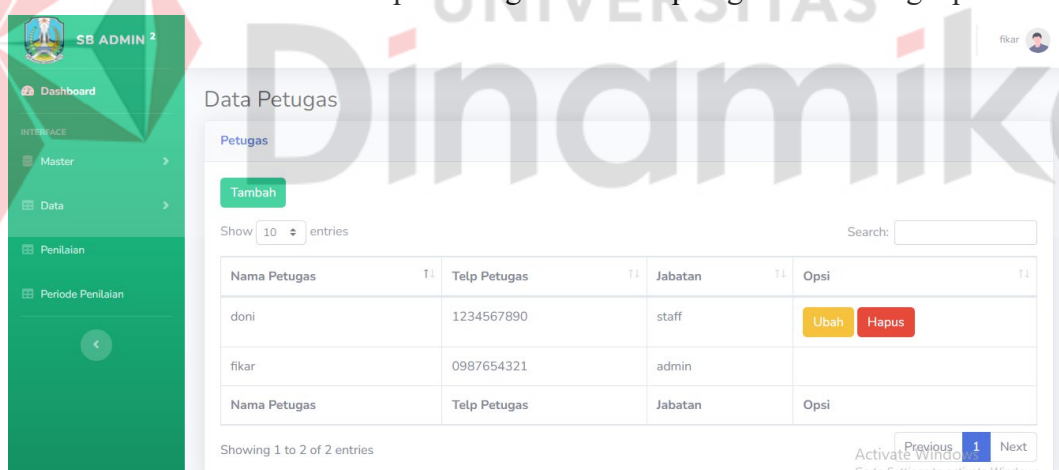


The screenshot shows the 'Data Pertanyaan' page in SB ADMIN 2. The sidebar on the left contains a 'Dashboard' link and an 'INTERFACE' section with sub-links for 'Master', 'Data', 'Penilaian', and 'Periode Penilaian'. The main content area is titled 'Data Pertanyaan' and features a 'Tambah' button, a search bar, and a table with the following data:

No	Isi Pertanyaan	Status	Opsi
1	Apakah anda di layani dengan baik ?	active	Disable Hapus
2	berapa lama petugas kami menanggapi ?	active	Disable Hapus
3	Bagaimana Tanggapan anda terhadap pelayanan yang kami berikan	active	Disable Hapus
4	Apakah anda menyukai layanan yang kami berikan?	active	Disable Hapus

Gambar 3.16 Halaman Admin Data Pertanyaan

Gambar 3.17 menunjukkan tampilan tentang halaman data petugas yang digunakan untuk admin menampilkan informasi yaitu data petugas untuk admin. Pada halaman ini admin dapat mengubah data petugas dan menghapus data



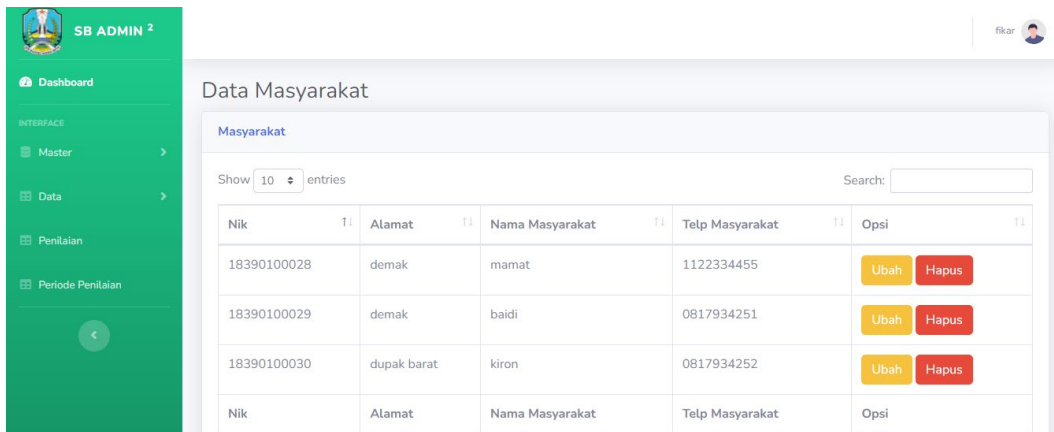
The screenshot shows the 'Data Petugas' page in SB ADMIN 2. The sidebar on the left contains a 'Dashboard' link and an 'INTERFACE' section with sub-links for 'Master', 'Data', 'Penilaian', and 'Periode Penilaian'. The main content area is titled 'Data Petugas' and features a 'Tambah' button, a search bar, and a table with the following data:

Nama Petugas	Telp Petugas	Jabatan	Opsi
doni	1234567890	staff	Ubah Hapus
fikar	0987654321	admin	
Nama Petugas	Telp Petugas	Jabatan	Opsi

petugas

Gambar 3.17 Halaman Admin Data Petugas

Gambar 3.18 menunjukkan tampilan tentang halaman data masyarakat yang digunakan untuk admin menampilkan informasi yaitu data masyarakat untuk admin. Pada halaman ini admin dapat menonaktifkan akun masyarakat



SB ADMIN 2

Dashboard

INTERFACE

- Master
- Data
- Penilaian
- Periode Penilaian

Data Masyarakat

Masyarakat

Show 10 entries Search:

Nik	Alamat	Nama Masyarakat	Telp Masyarakat	Opsi
18390100028	demak	mamat	1122334455	<a href="#">Ubah</a> <a href="#">Hapus</a>
18390100029	demak	baidi	0817934251	<a href="#">Ubah</a> <a href="#">Hapus</a>
18390100030	dupak barat	kiron	0817934252	<a href="#">Ubah</a> <a href="#">Hapus</a>
Nik	Alamat	Nama Masyarakat	Telp Masyarakat	Opsi

Gambar 3.18 Halaman Admin Data Masyarakat



UNIVERSITAS  
**Dinamika**