

**UJI KEBERGUNAAN LAYANAN ONLINE PEMERINTAH KABUPATEN  
PURWOREJO UNTUK PENGADUAN DARI MASYARAKAT**

Skripsi



oleh

**BAYU WICAKSONO**

**72130035**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI  
INFORMASI UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA TAHUN 2019

**UJI KEBERGUNAAN LAYANAN ONLINE PEMERINTAH KABUPATEN  
PURWOREJO UNTUK PENGADUAN DARI MASYARAKAT**

Skripsi



©  
Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana  
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar  
Sarjana Komputer

Disusun oleh

**BAYU WICAKSONO**  
**72130035**

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI  
INFORMASI UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA TAHUN 2019

## PERNYATAAN KEASILAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

### **UJI KEBERGUNAAN LAYANAN ONLINE PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO UNTUK PENGADUAN DARI MASYARAKAT**

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 8 Januari 2019



**BAYU WICAKSONO**

72130035

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : UJI KEBERGUNAAN LAYANAN ONLINE  
PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO  
UNTUK PENGADUAN DARI MASYARAKAT

Nama Mahasiswa : BAYU WICAKSONO

NIM : 72130035

Matakuliah : Skripsi

Kode : SI4046

Semester : Gasal

Tahun Akademik : 2018/2019

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,  
Pada tanggal 10 Desember 2018

Dosen Pembimbing I

  
UMI PROBONEKTI, S.Kom., MLIS.

Dosen Pembimbing II

  
Drs. JONG JER SIANG, M.Sc.

# HALAMAN PENGESAHAN

## HALAMAN PENGESAHAN

### UJI KEBERGUNAAN LAYANAN ONLINE PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO UNTUK PENGADUAN DARI MASYARAKAT

Oleh: BAYU WICAKSONO / 72130035

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi  
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi  
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta  
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar  
Sarjana Komputer  
pada tanggal  
20 Desember 2018

Yogyakarta, 8 Januari 2019  
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.
2. BUDI SUTEDJO D. O., S.Kom., M.M.
3. ARGO WIBOWO, ST., MT.



Dekan

(Drs. SUSANTO, S.Kom., M.T.)

Ketua Program Studi

(Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.)

# UJI KEBERGUNAAN LAYANAN ONLINE PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO UNTUK PENGADUAN DARI MASYARAKAT

OLEH :  
Bayu Wicaksono  
72130035

## ABSTRAK

Pengaduan merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan dari pemerintah. Sebagian masyarakat kurang sepenuhnya mengetahui akan adanya pengaduan dikarenakan mekanisme yang belum sepenuhnya terpublikasi dan kurangnya sosialisasi dari pihak yang bersangkutan. Kabupaten Purworejo membutuhkan sebuah sistem untuk menyaring aspirasi dan pengaduan dari masyarakat. Hal inilah yang didasari perlu dibuat sebuah sistem informasi yang dapat mengatasi permasalahan pelaporan masyarakat kepada pemerintah di Kabupaten Purworejo. Sistem yang akan dibuat adalah Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kabupaten Purworejo. Sistem yang telah dibuat memiliki beberapa kemampuan bagi admin dan Organisasi Pemerintah Daerah seperti mendapatkan laporan dari masyarakat sesuai kategori fasilitas yang dilaporkan, sedangkan bagi masyarakat dapat menyalurkan laporan atau aduan terkait fasilitas yang dikelola oleh pemerintah daerah. Hasil akhir dari penelitian ini adalah sebuah sistem yang dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah serta Organisasi Pemerintah Daerah setempat dalam menampung dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat setempat. Dalam pengujian sistem data hasil *usability testing* menunjukkan bahwa sistem yang dibuat sudah baik. Hal ini didasari pada hasil pengujian dari 14 *participant* di daerah Purworejo mendapatkan hasil kombinasi persentase yang baik yaitu di atas 80%

Kata Kunci : Pengaduan, Usability, Kabupaten Purworejo

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus atas segala penyertaan yang telah diberikan kepada penulis sehingga mampu menyelesaikan skripsi dengan baik. Skripsi ini berjudul Uji Kebergunaan Layanan Online Pemerintah Kabupaten Purworejo Untuk Pengaduan dari Masyarakat. Penulisan Skripsi ini bertujuan sebagai pemenuhan satu syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Strata Satu Program Studi Sistem Informasi Universitas Kristen Duta Wacana.

Banyak pihak yang telah membantu dan mendukung penulis dapat melewati setiap proses pembuatan Skripsi hingga terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis dapat melewati setiap proses pembuatan Skripsi hingga terselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada beberapa pihak :

1. Tuhan Yesus Kristus yang telah memberikan anugerahnya dan kasihnya sehingga dapat menyelesaikan skripsi.
2. Kepada kedua orang tua saya yang telah memberikan semangat dan motivasi hingga penulis menyelesaikan skripsi.
3. Kepada Ibu Umi Proboyekti, S.Kom., MLIS. selaku dosen pembimbing I yang banyak membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
4. Kepada Bapak Drs. Jong Jek Siang, M.Sc. selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan kepada penulis.
5. Saudara serta Teman-teman penulis yang selalu mendukung dalam doa.
6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis secara langsung atau tidak langsung.

Penulis menyadari bahwa Skripsi ini tidaklah sempurna, masih banyak kekurangan yang terjadi akibat keterbatasan penulis. Oleh karena itu, penulis terbuka terhadap saran dan kritik yang dapat membangun mengenai laporan

Skripsi ini. Dengan demikian, penulis dapat memberikan karya yang lebih baik dan berguna bagi pembaca di masa datang.

Yogyakarta, .....2018

Bayu Wicaksono

©UKDWN



## DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASILAN SKRIPSI.....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Spesifikasi Sistem.....	3
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Metodologi Penelitian.....	4
1.6.1 Metode Pengumpulan Data.....	4
1.6.2 Metode Perancangan Sistem.....	5
1.6.3 Teknik Pengujian Sistem.....	5
1.7 Sistematika Penulisan.....	5
BAB 2.....	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka.....	7
2.2 Konsep E-Government.....	9
2.3 SOP Pengaduan DINKOMINFO Kab Purworejo.....	10
2.4 User Centered Design.....	12
2.5 Usability Testing.....	13
BAB 3.....	19

ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM .....	19
3.1 Alur Data .....	19
3.1.1 Proses Bisnis .....	19
3.1.2 Diagram Aktivitas .....	20
3.2 Analisis data .....	20
3.3 Diagram Use Case .....	22
3.3.1 Deskripsi Use Case .....	24
3.4 Diagram Konteks .....	30
3.4.1 DFD Level 1 .....	31
3.4.2 DFD Level 2 .....	32
3.5 Model data logika .....	35
3.5.1 MDL 1 : Identitas entitas utama .....	35
3.5.2 MDL 2 : Hubungan antar entitas .....	35
3.5.3 MDL 3 : Menentukan kunci primer dan alternative .....	36
3.5.4 MDL 4 : Menentukan kunci tamu / FK .....	36
3.5.5 MDL 5 : Menentukan aturan bisnis .....	37
3.5.6 MDL 6 : Penambahan atribut bukan kunci .....	38
3.5.7 MDL 7 : Validasi aturan normalisasi .....	39
3.5.8 MDL 8 : Menentukan kamus data .....	39
3.5.9 Diagram Database .....	41
3.6 Rancangan Proses .....	42
3.6.1 Flowchart Proses Pengaduan .....	42
3.6.2 Flowchart Login Admin .....	43
3.6.3 Flowchart Login Dinas Terkait .....	44
3.7 Rancangan Antarmuka .....	45
3.7.1 Rancangan Halaman <i>Home</i> dan Pengaduan .....	45
3.7.2 Rancangan Halaman Kumpulan Pengaduan .....	46
3.7.3 Rancangan Halaman Form Login .....	47
3.7.4 Rancangan Halaman Form Pengguna .....	48
3.7.5 Rancangan Halaman Form Jenis Pengaduan .....	49
3.7.6 Rancangan Halaman Laporan .....	50

3.7.7	Rancangan Halaman Statistik .....	50
3.7.8	Rancangan Halaman Laporan Per kategori.....	51
BAB 4	.....	52
IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM	.....	52
4.1	Implementasi Sistem .....	52
4.1.1	Mengirimkan Aduan .....	53
4.1.2	Meneruskan Aduan Ke Organisasi Pemerintah Daerah Penerima Aduan .....	55
4.1.3	Menerima Aduan dari Masyarakat.....	58
4.1.4	Mengatur Validasi dan perubahan Status Pengaduan serta Mengirimkan Jawaban Aduan Yang Ditangani.....	61
4.1.5	Menerima Jawaban Aduan.....	62
4.2	Analisis Pengujian Sistem .....	63
4.3	Kelebihan dan Kekurangan Sistem .....	73
4.3.1	Kelebihan Sistem .....	73
4.3.2	Kekurangan Sistem .....	73
BAB 5	.....	74
PENUTUP	.....	74
5.1	Kesimpulan.....	74
5.2	Saran.....	74
DAFTAR PUSTAKA	.....	75
LAMPIRAN	.....	76
Lampiran A Listing Program.....		77
Lampiran B.....		2
.....		2
.....		3

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SOP Pengaduan .....	11
Gambar 3. 1 Proses Bisnis Sistem Yang Dibuat .....	19
Gambar 3. 2 Use Case Sistem Pengaduan Masyarakat.....	23
Gambar 3. 3 Diagram konteks menggambarkan secara umum.....	30
Gambar 3. 4 DFD Level 1 .....	31
Gambar 3. 5 DFD Level 2 Proses Pengaduan.....	32
Gambar 3. 6 DFD Level 2 Proses Ubah status pengaduan .....	32
Gambar 3. 7 Proses Tindaklanjut pengaduan.....	33
Gambar 3. 8 Proses memasukkan data pengguna .....	33
Gambar 3. 9 Proses setup data kategori .....	34
Gambar 3. 10 Model Data Logika Level 1 .....	35
Gambar 3. 11 Model Data Logika Level 2 .....	35
Gambar 3. 12 Model Data Logika Level 3 .....	36
Gambar 3. 13 Model Data Logika Level 4 .....	36
Gambar 3. 14 Model data logika level 6.....	38
Gambar 3. 15 Database Diagram .....	41
Gambar 3. 16 Flowchart Mengirim Pengaduan .....	42
Gambar 3. 17 Flowchart Login Admin.....	43
Gambar 3. 18 Flowchart Login Dinas.....	44
Gambar 3. 19 Rancangan halaman home dan formulir pengaduan .....	45
Gambar 3. 20 Rancangan halaman kumpulan pengaduan .....	46
Gambar 3. 21 Rancangan Halaman Formulir Login.....	47
Gambar 3. 22 Rancangan Halaman Form Pengguna .....	48
Gambar 3. 23 Rancangan Halaman Formulir Jenis Pengaduan.....	49
Gambar 3. 24 Rancangan Halaman Laporan Pengaduan.....	50
Gambar 3. 25 Rancangan Halaman Grafik .....	50
Gambar 3. 26 Rancangan Halaman Laporan Per Kategori Dinas Terkait .....	51

Gambar 4. 1 Halaman Home Dan Formulir Pengaduan .....	53
Gambar 4. 2 Tampilan Laporan Yang Masuk Ke Dalam Sistem .....	56
Gambar 4. 3 Penggantian Kategori Oleh Administrator .....	58
Gambar 4. 4 Tampilan Untuk Dinas Sesuai Kategori Pengaduan .....	59
Gambar 4. 5 Pengaturan Status Oleh Dinas Yang Telah Ditangani .....	61
Gambar 4. 6 Jawaban Aduan .....	62
Gambar 4. 7 Bagan Task Success .....	64
Gambar 4. 8 Bagan Time On Task .....	66
Gambar 4. 9 Bagan Hasil Pengujian Errors .....	67
Gambar 4. 10 Bagan Penggabungan Hasil Pengujian.....	69
Gambar 4. 11 Bagan Penggabungan Kombinasi Dalam Persentase .....	71

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Contoh Data Task Success Untuk 4 Partisipan Dan 3 Task .....	15
Tabel 2. 2 Contoh Data Time On Task Untuk 4 Partisipan Dan 3 Task .....	15
Tabel 2. 3 Contoh Data Errors Untuk 4 Partisipan Dan 3 Task .....	16
Tabel 2. 4 Contoh Data Penggabungan 3 Metrics .....	17
Tabel 2. 5 Contoh Data Penggabungan 3 Metrics Dalam Persentase .....	18
Tabel 3. 1 Activity Diagram Pengaduan .....	20
Tabel 3. 2 Contoh Data Pengaduan .....	20
Tabel 3. 3 Deskripsi Use Case kirim Pengaduan .....	24
Tabel 3. 4 Deskripsi Use Case lihat data pengaduan .....	24
Tabel 3. 5 Deskripsi Use Case Mengelola data pelapor .....	25
Tabel 3. 6 Deskripsi Use Case Mengelola Data Pengaduan .....	26
Tabel 3. 7 Deskripsi Use Case baca pengaduan .....	27
Tabel 3. 8 Deskripsi Use Case menindaklanjuti laporan .....	28
Tabel 3. 9 Deskripsi Use Case menyelesaikan laporan .....	29
Tabel 3. 10 Menentukan aturan bisnis .....	38
Tabel 3. 11 Entitas Pengguna .....	40
Tabel 3. 12 Entitas Laporan .....	40
Tabel 3. 13 Entitas Kategori .....	41
Tabel 4. 1 Alur Bisnis Sistem Informasi Pengaduan .....	52
Tabel 4. 2 Hasil Pengujian Sistem Task Success .....	63
Tabel 4. 3 Hasil Pengujian Sistem Time On Task .....	65
Tabel 4. 4 Tabel Hasil Pengujian Sistem Errors .....	66
Tabel 4. 5 Data Penggabungan Hasil Pengujian .....	69
Tabel 4. 6 Hasil Pengujian Pembuat Sistem .....	70
Tabel 4. 7 Data Penggabungan Kombinasi Dalam Persentase .....	71
Tabel 4. 8 Ringkasan hasil pengujian sistem .....	72

©UKDW

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Listing Program.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
Lampiran B.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

©UKDW



# UJI KEBERGUNAAN LAYANAN ONLINE PEMERINTAH KABUPATEN PURWOREJO UNTUK PENGADUAN DARI MASYARAKAT

OLEH :  
Bayu Wicaksono  
72130035

## ABSTRAK

Pengaduan merupakan bagian dari pelayanan publik, di mana masyarakat dapat menyampaikan keluhan maupun saran perbaikan terhadap pelayanan yang diberikan dari pemerintah. Sebagian masyarakat kurang sepenuhnya mengetahui akan adanya pengaduan dikarenakan mekanisme yang belum sepenuhnya terpublikasi dan kurangnya sosialisasi dari pihak yang bersangkutan. Kabupaten Purworejo membutuhkan sebuah sistem untuk menyaring aspirasi dan pengaduan dari masyarakat. Hal inilah yang didasari perlu dibuat sebuah sistem informasi yang dapat mengatasi permasalahan pelaporan masyarakat kepada pemerintah di Kabupaten Purworejo. Sistem yang akan dibuat adalah Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kabupaten Purworejo. Sistem yang telah dibuat memiliki beberapa kemampuan bagi admin dan Organisasi Pemerintah Daerah seperti mendapatkan laporan dari masyarakat sesuai kategori fasilitas yang dilaporkan, sedangkan bagi masyarakat dapat menyalurkan laporan atau aduan terkait fasilitas yang dikelola oleh pemerintah daerah. Hasil akhir dari penelitian ini adalah sebuah sistem yang dapat membantu masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah serta Organisasi Pemerintah Daerah setempat dalam menampung dan menyelesaikan keluhan dari masyarakat setempat. Dalam pengujian sistem data hasil *usability testing* menunjukkan bahwa sistem yang dibuat sudah baik. Hal ini didasari pada hasil pengujian dari 14 *participant* di daerah Purworejo mendapatkan hasil kombinasi persentase yang baik yaitu di atas 80%

Kata Kunci : Pengaduan, Usability, Kabupaten Purworejo

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik semakin meningkat dewasa ini dalam birokrasi pemerintahan dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Namun selama ini pelayanan publik dapat dikatakan masih dalam kondisi kurang memadai. Hal demikian dapat dibuktikan dengan banyaknya keluhan dan pengaduan dari lapisan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik untuk diajukan langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. Pengaduan masyarakat merupakan salah satu faktor penting dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Aktivitas dan mobilitas masyarakat terkini menyebabkan sebagian besar masyarakat tidak memiliki banyak waktu untuk melakukan pemantauan terhadap masalah yang ada pada sekitarnya, seperti sampah yang menumpuk, jalan rusak, dan hal-hal lainnya yang berpengaruh dan berimbas kepada masyarakat sendiri, baik dampak secara langsung ataupun tidak langsung. Selain itu, faktor kurang pemahannya untuk melapor ke instansi mana untuk melapor menyebabkan keterlambatan suatu peristiwa untuk kemudian di tindaklanjuti.

Dinas Komunikasi dan Informatika Kabupaten Purworejo merupakan instansi daerah yang bertugas melaksanakan pelayanan kepada masyarakat, tentunya terkait pelayanan kepada masyarakat Kabupaten Purworejo membutuhkan kritik dan saran dari masyarakat, namun Kabupaten Purworejo belum memiliki sistem pengaduan masyarakat yang memadai. Keterbatasan fasilitas bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah membuat masyarakat lebih apatis, sehingga harapannya ada fasilitas yang memungkinkan untuk masyarakat dalam menyampaikan aspirasi kepada pemerintah.

Cara dalam penyampaian keluhan serta pengaduan kepada dinas terkait sebelumnya memakai *SMS Gateway*, masyarakat bisa melaporkan pengaduan melewati prosedur tersebut, namun kenyataannya prosedur ini kurang efisien karena

memerlukan waktu yang panjang, di samping permasalahan tersebut, sebagian masyarakat kurang sepenuhnya mengetahui akan adanya pengaduan dari prosedur tersebut dikarenakan mekanisme yang belum sepenuhnya terpublikasi dan kurangnya sosialisasi dari pihak yang bersangkutan. Instansi Kabupaten Purworejo memerlukan sebuah inovasi dan perkembangan baru dalam menunjang keefisienan pekerjaan mereka masing-masing

Untuk menyelesaikan permasalahan tersebut perlu untuk merancang dan membangun sistem layanan pengaduan untuk kabupaten Purworejo berbasis online website untuk pelayanan pengaduan dari masyarakat dan dibutuhkan uji kebergunaan untuk melihat seberapa kesesuaian situs web tersebut kepada masyarakat.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan penjelasan latar belakang di atas, maka penulis dapat merumuskan beberapa pokok masalah

1. Bagaimana merancang dan membangun sistem layanan pengaduan untuk kabupaten Purworejo berbasis web ?
2. Bagaimana menguji kebergunaan website layanan pengaduan dengan faktor uji efisiensi ?

## **1.3 Batasan Masalah**

Dalam penelitian ini, penulis memberikan beberapa batasan masalah guna mempermudah dan membatasi ruang lingkup masalah yang akan dikaji, antara lain :

1. Proses bisnis Perancangan pengaduan berdasarkan prosedur di Pemkab Purworejo
2. Website layanan pengaduan untuk kabupaten Purworejo
3. Layanan yang difasilitasi pada sistem hanya lingkungan dan fasilitas umum
4. Dinas Pekerjaan Umum dan Dinas Lingkungan Hidup
5. Parameter uji *time on task*, *task success* dan *error*

## 1.4 Spesifikasi Sistem

1. Spesifikasi Software yang digunakan
  - a) Bahasa Pemrograman untuk website adalah PHP
  - b) Database menggunakan mySQL
  - c) Sistem Operasi Windows 10
  - d) XAMPP
  - e) Mozilla Firefox atau Google Chrome
2. Spesifikasi hardware yang digunakan
  - a) Processor Intel i3
  - b) Harddisk 320 GB
  - c) Memory RAM 6 GB
  - d) Monitor
  - e) Keyboard
  - f) Mouse
3. Spesifikasi aplikasi yang dibangun
  - a) Aplikasi dapat serta melampirkan foto pada setiap pelaporan yang dilaporkan
  - b) Aplikasi ini dapat menampilkan pelaporan dari lapisan masyarakat Purworejo
  - c) Aplikasi dapat menampilkan pelaporan yang sudah ditindak lanjuti dari masyarakat
  - d) Aplikasi dapat menampilkan statistik terkait pengaduan dari beberapa dinas terkait
  - e) Aplikasi dapat menampilkan pengaduan yang sudah diterima dan ditindaklanjuti

## **1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian**

Tujuan dan manfaat dalam penelitian ini adalah membangun sistem pengaduan masyarakat untuk menyampaikan permasalahan yang ada di sekitar masyarakat yang belum dijangkau oleh dinas agar lebih cepat dalam menanggapi permasalahan, serta menguji kebergunaan website pengaduan untuk mengukur seberapa tingkat efisiensi website tersebut

## **1.6 Metodologi Penelitian**

### **1.6.1 Metode Pengumpulan Data**

Adapun metode pengumpulan data dan perancangan sistem informasi adalah sebagai berikut :

#### 1. Observasi

Dalam pengumpulan data, penulis juga mengobservasi sejumlah grup publik masyarakat kabupaten Purworejo di sosial media, mereka banyak mengeluhkan terkait fasilitas yang ada di Kabupaten Purworejo

#### 2. Wawancara

Metode pengumpulan data yang dilakukan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah dengan wawancara dengan beberapa staff DINKOMINFO Kabupaten Purworejo di Kantor Pemerintah Daerah. Adapun hal yang ditanyakan adalah seputar pengaduan yang ada dan berjalan di Kabupaten Purworejo, SOP yang berlaku di DINKOMINFO Kabupaten Purworejo serta melakukan tanya jawab seputar kondisi, proses, cara kerja serta masalah-masalah yang sering terjadi di lapangan. Wawancara juga dilakukan dengan beberapa lapisan masyarakat dengan menanyakan seputar pengaduan

### **1.6.2 Metode Perancangan Sistem**

Dalam penelitian ini terdapat lima tahapan yang dilakukan dalam perancangan sistem yaitu :

Tahapan - tahapan yang akan dilakukan dalam penelitian yaitu sebagai berikut, pada tahapan identifikasi masalah dilakukan analisis masalah melalui wawancara terhadap salah satu pejabat dinas terkait masalah yang biasa terjadi dalam proses pengaduan yang ada di kabupaten Purworejo. Tahap kedua adalah perancangan sistem berdasarkan masalah yang telah diketahui dalam tahap pertama. Tahap ketiga yaitu pembuatan sistem, pembuatan sistem dilakukan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP. Tahap selanjutnya yaitu tahap pengujian dan implementasi, pada tahap ini dilakukan implementasi dengan menguji sistem dan melihat sistem apakah sesuai dengan rancangan yang diinginkan, dalam melakukan pengujian pada penelitian ini digunakan metode *usability testing*.

Metode yang digunakan dalam perancangan sistem adalah metode *User Centered Design (UCD)*. Metode ini merupakan metode yang menetapkan user sebagai pusat dari perancangan sistem

### **1.6.3 Teknik Pengujian Sistem**

Pengujian sistem merupakan proses pengeksekusian sistem perangkat lunak untuk menentukan apakah sistem tersebut cocok dengan apa yang diinginkan. Pengujian sistem sering diasosiasikan dengan pencarian bug, ketidaksempurnaan program. Adapun pengujian sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah *usability testing* atau uji kebergunaan

## **1.7 Sistematika Penulisan**

Laporan tentang penelitian ini terdiri dari 5 bab, adapun bab 1 yaitu menjelaskan tentang latar belakang dari penelitian, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, metodologi penelitian, dan sistematika penulisan. Tujuan penelitian ini yaitu merancang dan membangun sistem yang bertujuan untuk melaporkan aduan dari

masyarakat di Kabupaten Purworejo, sedangkan untuk metodologi penelitian dibagi menjadi 2 yaitu metode pengumpulan data dan metode perancangan sistem. Untuk perancangan sistem menggunakan metode *User Centered Design*, sedangkan teknik pengujian sistem penelitian ini menggunakan metode *usability testing* atau *uji kebergunaan*. Sementara itu bab 2 menjelaskan tentang teori yang menjadi landasan dan pendukung penelitian. Bab 2 meliputi Tinjauan Pustaka dan teori-teori pendukung penelitian. Tinjauan pustaka dimaksudkan untuk menerangkan hubungan antara beberapa konsep yang digunakan untuk menjelaskan masalah penelitian dan temuan-temuan penelitian yang berkaitan dengan masalah atau variabel penelitian yang pernah dilakukan para peneliti sebelumnya, sedangkan untuk bab 3 menjelaskan tentang analisis data dalam penelitian, perancangan sistem dan antarmuka yang meliputi usecase, activity diagram,.

Bab lainnya dalam penelitian ini adalah bab 4, yaitu menjabarkan implementasi hasil program yang telah dibangun dalam penelitian ini. Penjabaran hasil program ini meliputi bagaimana cara kerja sistem/program yang dibuat, keluaran yang dihasilkan dari sistem yang dibangun serta pengujian kebergunaan yang bertujuan untuk mengetahui seberapa cocok atau tidak sistem tersebut di implementasikan di masyarakat. Bab terakhir dalam penelitian ini yaitu bab 5 atau penutup, berisi kesimpulan yang menyangkut dari hasil penelitian ini serta saran ke depan untuk pembangunan sistem lebih lanjut.

## BAB 5

### PENUTUP

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan analisa yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat sudah dapat membantu untuk melakukan pengaduan dari masyarakat. Hal ini ditandai dengan kemampuan sistem untuk mendukung pelaporan terkait pengaduan, yaitu:

1. Pengaduan dapat dilakukan dilaporkan ke dalam sistem menggunakan formulir yang ada di dalam sistem yang dibuat, sehingga mempermudah dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi kepada pemerintah daerah
2. Dari hasil *usability testing*, tampilan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat yang dibuat sudah baik serta dapat dipahami oleh pengguna. Hal ini didasari pada hasil pengujian 14 *Participant* dengan nilai terendah 88%

#### 5.2 Saran

1. Menerapkan *google maps* API supaya bisa menunjukkan keakuratan laporan yang dikirim dari masyarakat serta memudahkan OPD pelaksana dalam memantau laporan di lapangan
2. Membuat notifikasi kepada admin atau OPD saat laporan pengaduan masuk ke dalam sistem
3. Membuat *multiple* untuk foto setiap satu kali pengaduan dilaporkan, supaya laporan pengaduan lebih bagus dan valid
4. Memberi komentar secara langsung ketika pengaduan masuk, baik dari sisi pengguna masyarakat, dan OPD lain



## DAFTAR PUSTAKA

- Asyrafi, M. I., Negara, A. B., & Nyoto, R. D. (2018). Rancang Bangun Aplikasi Pelaporan TAMAT (Tanya Camat) untuk Wilayah Kecamatan Pontianak Barat. *JUSTIN ( Jurnal Sistem dan Teknologi Informasi Vol 6, No.2, April 2018, 62-69.*
- Ibrahim, W. H., & Maita, I. (2017). Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi, Vol.3, No.2, Agustus 2017, 17-22.*
- Indrajit, R. E. (2006). *Electronic Government Konsep Pelayanan Publik Berbasis Internet dan Teknologi Informasi.* APTIKOM.
- Jumardi, A., & Solichin, A. (2016). Prototipe Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Android dan Web Service. *Telematika MKOM Vol 8 No. 1 Maret 2016, 81-88.*
- Nielsen, J. (2012). Usability. *Usability 101: Introduction to Usability.* Nngroup.com
- Nngroup.com. (2015, Maret). *Usability 101: Introduction to Usability/.* Diambil kembali dari Nngroup.com: <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> diakses Mei 2017
- Pratama, A. Y., Prabowo, I. A., & Normassari, A. (2017). Aplikasi Pengaduan Masyarakat untuk melaporkan kejadian pungutan liar di Kabupaten Kudus berbasis Android. *Jurnal SIMETRIS, Vol 8 No. 2 November 2017, 399-403.*
- Tullis, T., & Albert, B. (2013). *Measuring the User Experience.* New York: Elsevier.
- World Bank org. (2015, May). *e-government.* Diambil kembali dari World Bank org: <http://www.worldbank.org/en/topic/ict/brief/e-government> diakses Mei 2017