

Perancangan Dan Implementasi Sistem Pengaduan Dan Pelayanan Masyarakat Berbasis Mobile

Implementation of an Android-Based Pizza Ordering Application at Mastercheese Pizza Medan

M Fariz Maulana Hutasuht^a, Dr. Rika Rosnelly^b

^aInformatika, Universitas Potensi Utama, Medan

^b Informatika, Universitas Potensi Utama, Medan

Farizcmd55@gmail.com¹

ABSTRAK

Seiring dengan majunya pemakaian teknologi data, telah semestinya tiap lembaga pemerintah berupaya dalam tingkatkan mutu pelayanannya. Salah satunya dalam pelayanan pengaduan warga merupakan wujud partisipasi pemerintah buat membangun serta mengawasi kinerja lembaga pemerintah dalam melayani warga. Pada riset ini mengambil riset permasalahan di Komplek Ray Pendopo 4, Kota Medan dimana warga masih susah mengantarkan keluhan yang terdapat di area mereka terhadap pemerintah setempat. Sehingga orang yang tidak paham menyebarkan keluhannya di tempat yang salah. Secara keseluruhan, sistem layanan pengaduan warga berbasis web memberikan ruang aspirasi yang mudah diakses bagi masyarakat. Perancangan web memakai tata cara Waterfall, dibentuk dengan bahasa skrip Sublime Text 3, PHP dan Xampp selaku database-nya, serta pengujian sistem memakai blackbox testing sehingga membuat sistem data berbasis web selaku fasilitas buat penuhi aspirasi publik yang relevan serta ada di Internet.

Kata Kunci: web; Pengaduan Warga/Masyarakat;Perumahan Ray Pendopo 4; Mobile.

ABSTRACT

Along with the advancement of the use of data technology, every government agency should make efforts to improve the quality of its services. One of them in the service of citizen complaints is a form of government participation in building and overseeing the performance of government institutions in serving citizens. In this research, research on problems in the Ray Pendopo 4 Complex, Medan City, where residents still find it difficult to convey complaints that exist in their area to the local government. So that people who don't understand spread their complaints in the wrong place. Overall, the web-based citizen complaint service system provides an easily accessible aspirational space for the community. Web design uses the Waterfall method, created with the Sublime Text 3 script language, PHP and Xampp as the database, and system testing uses blackbox testing so as to create a web-based data system as a facility to fulfill relevant public aspirations and is available on the Internet.

Keywords: website; Public Complaints; Ray Pendopo Housing 4; Mobile

Info Artikel :

Disubmit: 2 Februari 2023

Direview: 13 Maret 2023

Diterima : 20 April 2023

Copyright © 2023 - Journal UPU. All rights reserved.

1. PENDAHULUAN

Pemanfaatan teknologi internet menjadi sarana penting bagi masyarakat untuk mengakses informasi yang tersebar di dunia maya. Hal ini memungkinkan masyarakat untuk dengan mudah dan cepat mendapatkan informasi yang terus berkembang di Internet. Informasi yang dapat diakses meliputi perkembangan di berbagai bidang, baik itu dalam konteks masyarakat umum maupun individu-individu terkenal di seluruh dunia. Ketersediaan informasi yang mudah diakses memungkinkan masyarakat untuk mencari dan memperoleh pengetahuan dari berbagai sumber, baik itu lingkungan sekitar mereka maupun dari belahan dunia lainnya. Selain itu, masyarakat juga dapat dengan mudah mengikuti perkembangan dan kegiatan di lingkungan pemerintahan. Situasi ini mendorong masyarakat untuk menjadi lebih responsif terhadap tindakan pemerintah. Peningkatan akses informasi juga memungkinkan penilaian publik terhadap kinerja pemerintah. Masyarakat dapat menggunakan informasi yang mereka peroleh melalui internet untuk mengevaluasi program-program kerja yang dilakukan oleh pemerintah. Hal ini memungkinkan pemerintah untuk mengakomodasi umpan balik masyarakat dan melakukan perbaikan yang diperlukan dalam pelaksanaan program-program tersebut (Rohmatun et al., 2017).

Pentingnya informasi bagi individu maupun lembaga pemerintah dalam pengambilan keputusan tidak bisa diremehkan. Dengan adanya peredaran informasi yang begitu pesat di dunia saat ini, diharapkan setiap lembaga pemerintah mampu secara cepat dan akurat menyampaikan informasi yang dimiliki serta menemukan solusi terhadap masalah yang muncul di tengah masyarakat. Dalam rangka mewujudkan hal tersebut, peningkatan layanan publik menjadi salah satu aspek penting dalam menerima informasi bagi pemerintah. Salah satu bentuk layanan publik yang dapat diterapkan dan mendukung kinerja pemerintah adalah pengaduan masyarakat. Melalui pengaduan ini, masyarakat memiliki saluran komunikasi untuk menyampaikan keluhan, masalah, atau permintaan kepada pemerintah. Pengaduan masyarakat memungkinkan pemerintah untuk memperoleh informasi yang relevan dari perspektif masyarakat secara langsung.

Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kontribusi penting yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Namun, jika kita melihat ke belakang, situasi pelayanan publik masih memprihatinkan. Oleh karena itu, informasi dan suara publik memainkan peran penting dalam membangun lingkungan yang baik dan mengawasi kinerja institusi pemerintah. Informasi dan suara publik dapat digunakan sebagai sumber referensi untuk mengevaluasi kebijakan dan peraturan yang telah ditetapkan atau diterapkan. Dengan memanfaatkan informasi yang diperoleh dari masyarakat, pemerintah dapat memperbaiki kebijakan yang ada dan merumuskan kebijakan baru yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Suara publik juga membantu mengungkapkan permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat secara efektif, cepat, dan efisien. (Hardiansah et al., 2017).

Sebagai tanggung jawabnya, pemerintah memiliki peran penting dalam menangani aspirasi yang disampaikan oleh publik. Pemerintah diharapkan mampu merespons setiap keluhan yang diajukan oleh masyarakat dan memberikan solusi atas permasalahan yang dihadapi. Dalam era digital saat ini, pemerintah juga diharapkan memiliki fasilitas pelayanan yang dapat diakses melalui internet, sehingga masyarakat dapat dengan mudah menyampaikan usulan, keluhan, atau aduan tanpa harus datang ke kantor pemerintahan. Fasilitas pelayanan yang dapat diakses melalui internet memiliki beberapa manfaat. Pertama, hal ini dapat meringankan beban masyarakat dalam menghadapi masalah pembangunan kota. Masyarakat dapat dengan mudah melaporkan masalah-masalah yang terkait dengan pembangunan kota, seperti infrastruktur yang rusak, fasilitas umum yang tidak memadai, atau permasalahan lingkungan. Dengan melibatkan masyarakat dalam melaporkan masalah ini, pemerintah dapat lebih cepat merespons dan mengambil tindakan yang diperlukan. (Rohmatun et al., 2017).

Pemanfaatan teknologi, terutama melalui website, memainkan peran penting dalam penyelesaian permasalahan yang muncul. Dengan adanya situs web, kita dapat dengan mudah mengakses informasi yang diperlukan melalui berbagai mesin pencarian. Situs web ini

memungkinkan masyarakat untuk memperoleh informasi dengan cepat dan efisien. Apabila terjadi masalah di lingkungan masyarakat, seperti kerusakan fasilitas umum, pemungutan liar, kriminalitas, sampah, dan sebagainya, teknologi melalui situs web dapat menjadi sarana untuk mengatasi masalah tersebut. Masyarakat dapat menggunakan fitur-fitur yang disediakan di situs web untuk mengeluh, memberikan komentar, dan menghubungi pihak Kelurahan atau instansi terkait untuk menyelesaikan masalah secara efektif.

Kecamatan Medan Amplas merupakan salah satu dari 21 kecamatan di Kota Medan yang terdiri dari 7 kelurahan di dalamnya. Karena menjadi pusat sarana transportasi darat di selatan kota, kecamatan ini memiliki risiko yang lebih tinggi terhadap kerusakan fasilitas umum dan tindak kriminal. Hal ini tentu meresahkan masyarakat yang tinggal di daerah tersebut. Oleh karena itu, pentingnya pengaduan masyarakat sebagai mekanisme untuk meningkatkan fasilitas umum dan mengatasi gangguan kejahatan menjadi sangat signifikan. Melalui layanan pengaduan masyarakat berbasis web, pelaporan masalah dapat dilakukan dengan lebih efisien. Informasi yang diberikan oleh pelapor dapat langsung diterima oleh pihak berwenang dan diproses dengan lebih cepat. Selain itu, sistem ini juga memungkinkan pelaporan yang lebih terstruktur dan terorganisir, sehingga memudahkan pihak berwenang untuk melacak dan menangani masalah yang dilaporkan.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Cahya Firmansyah dan Cucu Tohir dengan judul "Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gununganjung Berbasis Web Dan Sms Gateway Dengan Metode Antrian Fifo", ditemukan bahwa sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web dan SMS gateway memberikan respon yang lebih cepat dan efektif bagi pengguna serta menjembatani hubungan antara masyarakat dan pemerintah. Sistem ini membantu mempercepat penanganan masalah, memperkuat komunikasi antara pemerintah dan masyarakat, dan meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data pengaduan. (Firmansyah & S, 2018).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Siti Widhareto Mursalim dalam jurnal yang berjudul "Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (Lapor) Di Kota Bandung", ditemukan bahwa sistem layanan pengaduan memiliki tujuan untuk membantu masyarakat sebagai sarana untuk menyampaikan aspirasi atau pengaduan terkait kinerja pemerintah. Keberadaan sistem ini memberikan akses yang mudah, respons cepat, dan memperhatikan prinsip-prinsip penting dalam pengelolaan pengaduan. (Mursalim, 2018).

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Hardiansyah, dkk dalam jurnal berjudul "Rancangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Dengan Metode Extreme Programming", ditemukan bahwa keberadaan sistem layanan pengaduan dapat menghubungkan kesenjangan antara masyarakat dan pemerintah dalam menyampaikan pengaduan. Dengan adanya sistem ini, kesenjangan komunikasi antara masyarakat dan pemerintah dapat diminimalisir, sehingga pemerintah dapat lebih responsif dalam menangani masalah yang disampaikan oleh masyarakat. (Hardiansah et al., 2017).

Tugas ini juga dilakukan oleh Kecamatan Medan Perjuangan dalam memberikan bantuan atau pelayanan kepada masyarakat. Dengan latar belakang yang ada maka Perangkat Lunak yang dibangun berjudul "Perancangan dan Implementasi Sistem Pengaduan dan Pelayanan Masyarakat Berbasis Mobile".

2. METODE

Dalam tahap pengumpulan data, penulis menggunakan beberapa teknik yang relevan untuk mendapatkan data yang dibutuhkan. Berikut adalah beberapa teknik yang dapat digunakan dalam pengumpulan data:

A. Penelitian Kelapangan

a) Pengamatan Langsung (*Observation*)

Peneliti melakukan pengamatan secara langsung pada Komplek Ray Pendopo 4 Medan untuk mendapatkan data yang diberikan dengan penelitian yaitu data warga komplek tersebut.

b) Wawancara (*Interview*)

Peneliti secara langsung bertatap muka dengan bapak Heryanto Wijaya selaku pemilik Untuk mendapatkan data-data yang lebih lengkap dan kurang jelas melalui wawancara.

c) Sampling

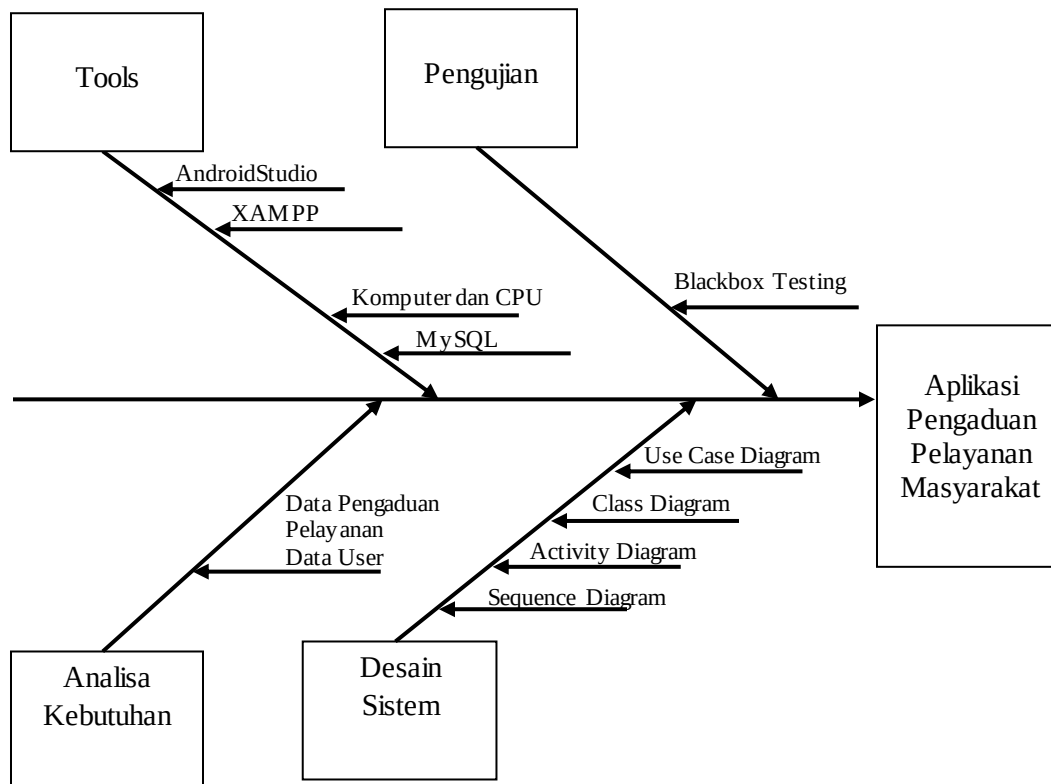
Peneliti memilih data-data yang tersedia dan sesuai dengan penelitian yaitu aplikasi penelitian dan jurnal penelitian terdahulu untuk dijadikan sampel pada penelitian ini.

B. Penelitian kepustakaan (*Library Research*)

Studi pustaka dilakukan dengan cara mencari referensi-referensi teori dari buku, jurnal, dan referensi lain tentang pembuatan sistem rekam data pengaduan masyarakat untuk dijadikan dasar penulisan Laporan Skripsi.

C. Metodologi Penelitian

Dalam penelitian ini, berikut adalah beberapa tahapan yang dapat dimodelkan dalam diagram Fishbone:



Gambar 1. Diagram *Fishbone* Aplikasi Pengaduan Pelayanan Masyarakat

Keterangan :

1. Analisa Kebutuhan

Pada tahapan ini merupakan analisa terhadap kebutuhan yang diperlukan untuk mencapai tujuan penelitian yang akan dilakukan yaitu data Pengaduan Pelayanan, dan data User.

2. Desain Sistem

Desain system yang digunakan dalam teori adalah pemodelan UML yaitu *Use Case Diagram*, *Class Diagram*, *Activity Diagram* dan *Sequence Diagram*.

3. Tools

Pada tahapan ini peneliti menggunakan *software* Android Studio, PHP, Xampp dan peneliti menggunakan *hardware* komputer/laptop. *Database* yang digunakan adalah MySQL

4. Pengujian

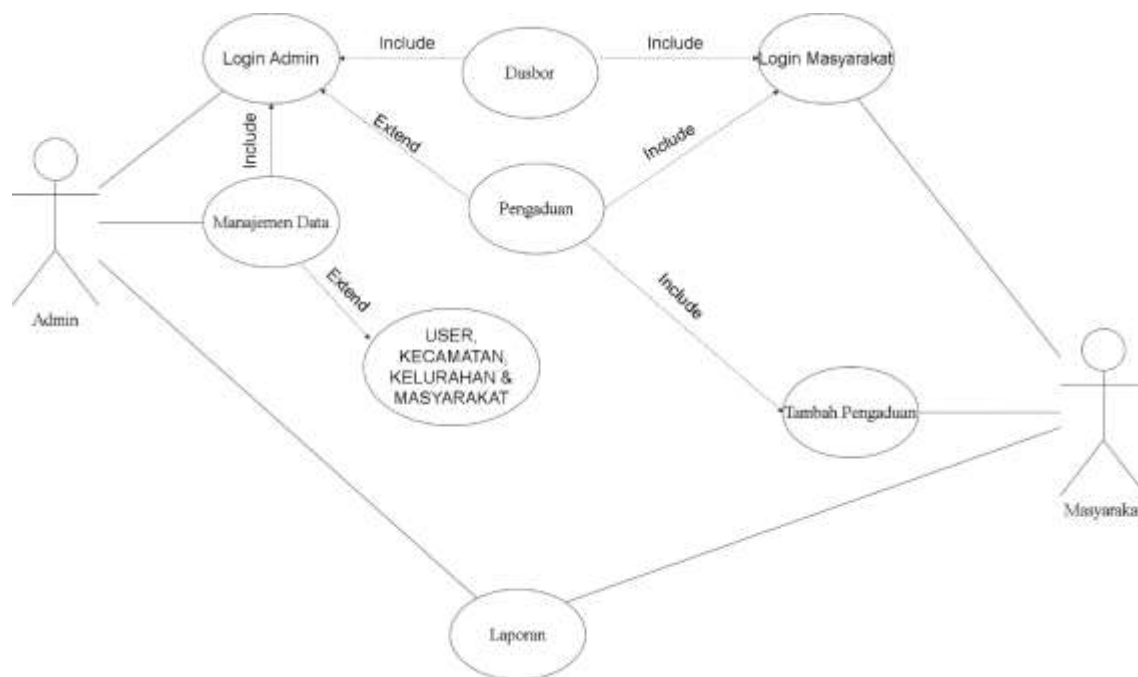
Pada tahapan ini peneliti menguji sistem yang telah dibuat menggunakan pengujian teori dan praktek. Pengujian teori peneliti menggunakan *blackbox testing* dan penguji praktek peneliti menggunakan *localhost*.

5. Hasil

Pada tahapan ini penelitian sudah selesai dibuat. Hasil dari penelitian yaitu aplikasi pengaduan pelayanan masyarakat pada Komplek Ray Pendopo 4. Medan berbasis *web* dan Android.

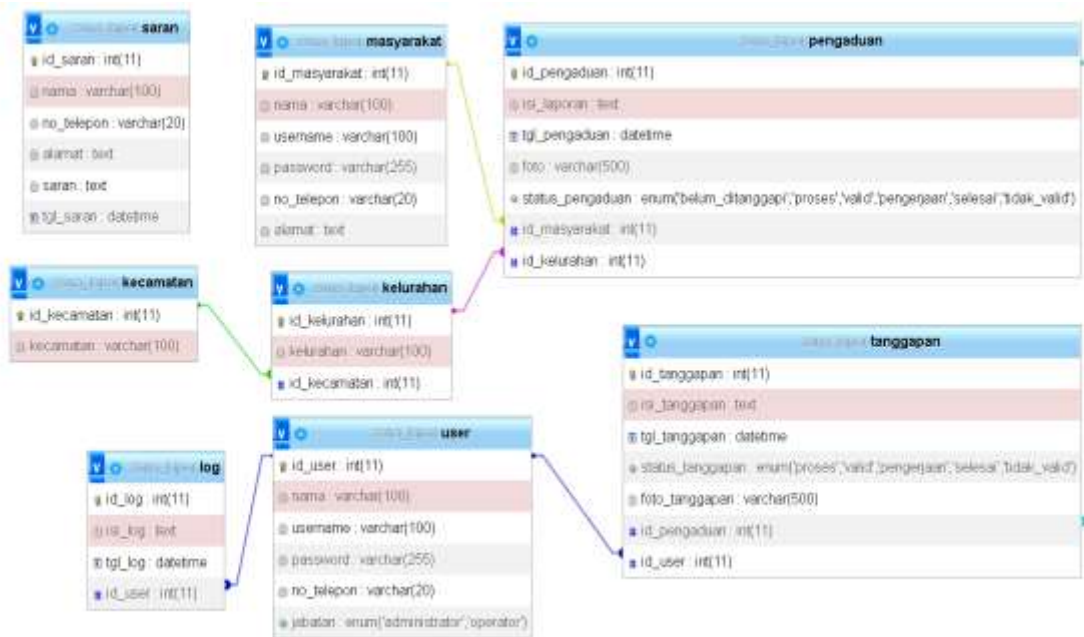
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam penyusunan suatu program diperlukan suatu model data yang berbentuk *illustration* yang dapat menjelaskan suatu alur proses sistem yang akan di bangun. Dengan penerapan metode UML dan penggunaan diagram Use Case, penulis dapat memodelkan interaksi antara sistem dan penggunaanya dengan jelas dan terstruktur. Maka digambarkanlah suatu bentuk *illustration* Use Case yang dapat dilihat pada gambar 2 berikut :



Gambar 2. Use Case Diagram Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelayanan Masyarakat

Rancangan kelas- kelas yang akan digunakan pada sistem yang akan dirancang dapat dilihat pada gambar 3 :



Gambar 3. Class Diagram Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelayanan Masyarakat

Adapun tampilan hasil program adalah sebagai berikut :

1. Tampilan Menu *Daftar*

Pada halaman ini merupakan rancangan halaman pendaftaran masyarakat untuk mengakses webpage login. Seperti yang ditampilkan pada gambar 4 :

Daftar

Nama Lengkap

Username

Password

Verifikasi Password

No. Telepon

Alamat

Simpan

Gambar 4. Tampilan *Form Daftar*

2. Tampilan Menu *Login*

Pada halaman ini merupakan rancangan halaman login yang akan digunakan masyarakat untuk mengakses webpage pengaduan masyarakat. Seperti yang ditampilkan pada gambar 5:

The login form is titled "Masuk Masyarakat". It contains two input fields: "Username" and "Password". Below the "Password" field is a "Masuk" button.

Gambar 5. Tampilan *Form Login*

3. Tampilan *Form* Dasbor

Perancangan Interface menu dasbor menampilkan halaman utama dengan hak akses yang memiliki beberapa menu-menu. Seperti yang ditampilkan pada gambar 6 :

The dashboard interface includes several status boxes and a table of reports.

Status Boxes:

- Belum ditanggapi (jumlah data: 1)
- Proses (jumlah data: 0)
- Valid (jumlah data: 0)
- Pengejaan (jumlah data: 0)
- Selesai (jumlah data: 0)
- Tidak Valid (jumlah data: 0)

Laporan yang belum ditanggapi:

No.	Tanggal Pengaduan	Isi Laporan	Lokasi	Foto	Pelapor	Status	Aksi
1.	2023-11-01 20:10:37	Air menetes pipanya pecah, jadi ga bisa nyedot piring	Medan Deli		Aldi	Batal Pengaduan	
2.	2023-11-01 21:10:01	Saya ingin melaporkan bahwa ada orang ramah jorok	Medan Deli		Iri	Batal Pengaduan	

Gambar 6. Tampilan *Form* Dasbor

4. Tampilan *Form* Pengaduan

Perancangan interface pengaduan digunakan untuk mengelola pengaduan masyarakat maupun merespon pengaduan masyarakat melalui admin atau operator. Seperti yang ditampilkan pada gambar 7 :

No	Pelapor	Tanggal Pengaduan	Isi Laporan	Lokasi	Foto	Status	Tanggapan	Aksi
1	iti	2022-11-01 21:18:01	Saya ingin melaporkan bensin dan atap rumah pecah	Medan Deli			Laporan Valid Diterima	
2	ndt	2022-11-01 20:35:37	Air rumahku pampas pecah, juga bocor ke kamar pingir	Medan Deli			-	
3	tri	2022-10-31 09:40:17	Listrik saya Bermasalah	Medan Deli			Sudah Diperbaiki	

Gambar 7. Tampilan *Form* Pengaduan

5. Tampilan *Form* Manajemen Data User

Perancangan interface manajemen data user menampilkan halaman mengelola data user admin atau operator. Seperti yang ditampilkan pada gambar 8 :

No	Username	Nama	No. Telepon	Jabatan	Aksi
1	admin	M Fariz Maulana Hutasuhut	082267125837	administrator	
2	zhar	Zuhani Rizky Wijaya	08780675313	operator	

Gambar 8. Tampilan *Form* Manajemen Data User

6. Tampilan *Form* Manajemen Data Kecamatan

Perancangan interface manajemen data kecamatan menampilkan halaman mengelola data kecamatan. Seperti yang ditampilkan pada gambar 9 :

The screenshot displays a web interface for managing districts. At the top left is the title 'Kecamatan'. To its right is a button labeled 'Tambah Kecamatan'. Below the title is a search bar with the placeholder text 'Search:'. The main content area features a table with the following structure:

No.	Kecamatan	Aksi
1	Deli Seling	 

Gambar 9. Tampilan *Form* Manajemen Data Kecamatan

7. Tampilan *Form* Manajemen Data Kelurahan

Perancangan interface manajemen data kelurahan menampilkan halaman mengelola data kelurahan. Seperti yang ditampilkan pada gambar 10 :

The screenshot displays a web interface for managing sub-districts. At the top left is the title 'Kelurahan'. To its right is a button labeled 'Tambah Kelurahan'. Below the title is a search bar with the placeholder text 'Search:'. The main content area features a table with the following structure:

No.	Kelurahan	Kecamatan	Aksi
1	Mekah Deli	Deli Seling	 

Gambar 10. Tampilan *Form* Manajemen Data Kelurahan

8. Tampilan *Form* Manajemen Data Masyarakat

Perancangan interface manajemen data masyarakat menampilkan halaman mengelola data masyarakat. Seperti yang ditampilkan pada gambar 11 :

No.	Username	Nama	No. Telepon	Alamat	Aksi
1	adit	Aditya Nugraha Kalimantan	081287874511	Komplek Ray Pendopo 4 No.2 Medan	
2	radit	Radii Putra Sihuan	081088112231	Komplek Ray Pendopo 4 No.3 Medan	
3	tri	Tri Astuti	0812999887711	Komplek Ray Pendopo 4 No.1 Medan	

Gambar 11. Tampilan *Form* Manajemen Data Masyarakat

9. Tampilan *Form* Data Laporan

Perancangan interface halaman laporan dipergunakan untuk melihat sebuah pengaduan laporan pertanggal. Seperti yang ditampilkan pada gambar 12 :

No.	Pelapor	Tanggal Pengaduan	Isi Laporan	Lokasi	Foto	Status	Tanggapan	Aksi
1	tri	2022-11-01 11:38:01	Saya mau melaporkan tentang ada orang-orang yang...	Medan Deli			Laporan Valid/Jelasan	
2	radit	2022-11-01 16:55:37	Air rumahku kemarin pecah, jadi ga bisa minum air...	Medan Deli				
3	tri	2022-11-01 09:00:07	Gunak saya korupsi...	Medan Deli			Sudah Diproses	

Gambar 12. Tampilan *Form* Data Laporan

10. Tampilan *Form* Tambah Pengaduan

Perancangan interface halaman tambah pengaduan yang berfungsi sebagai sarana masyarakat untuk melaporkan kejadian yang ada pada kompleks Ray Pendopo 4. Seperti yang ditampilkan pada gambar 13 :

Tambah Pengaduan

Isi Laporan

Kecamatan Select Box

Kelurahan Select Box

Foto

Foto Pengaduan

Upload Foto

Simpan

Gambar 13. Tampilan *Form* Tambah Pengaduan

11. Tampilan *Form* Menu Semua Pengaduan Oleh User

Menu Semua Pengaduan Oleh User berisikan Semua pengaduan yang telah dilaporkan oleh User itu sendiri kepada Admin maupun Operator yang berisikan dari beberapa pengaduan seperti Belum Ditanggapi, Proses, Valid, Pengerjaan, Selesai, Tidak Valid. Seperti yang ditampilkan pada gambar 14 :

Semua Pengaduan

All Belum Ditanggapi Proses Valid Pengerjaan Selesai Tidak Valid

Show 10 of 1 items Search

No.	Pelapor	Tanggal Pengaduan	Isi Laporan	Lokasi	Foto	Status	Tanggapan	Aksi
1	grihat	2023-10-21 16:56:41	Assalamualaikum-Selaku Pengantar Atau Operator Dari Ray Pendopo 4 Saya Ingin Melaporkan Bahwasanya Lantai Rumah Kami Kedemikian Kipras Kim Ada Perbaikan Sewaktu pada Komplek Kita beresnya ini	Tempung Mula		Belum Ditanggapi		

Showing 1 to 1 of 1 entries

Hak Cipta © 2023

versi 1.0.0

Gambar 14. Tampilan *Form* Menu Semua Pengaduan Oleh User

12. Tampilan *Form* Menu Ubah Pengaduan

Halaman Menu Ubah Pengaduan berisikan Form isi laporan yang ingin di sampaikan oleh masyarakat untuk Admin atau Operator Ray Pendopo 4 dan beberapa jumlah form data seperti dibawah ini:

- Select Box Option Kecamatan
- Select Box Option Kelurahan
- File Input Picture Sebuah Kejadian yang akan di laporkan
- Button Simpan untuk Mengirimkan sebuah Laporan yang telah selesai di isi

Berikut yang ditampilkan pada gambar 15 :

Gambar 15. Tampilan Form Menu Ubah Pengaduan

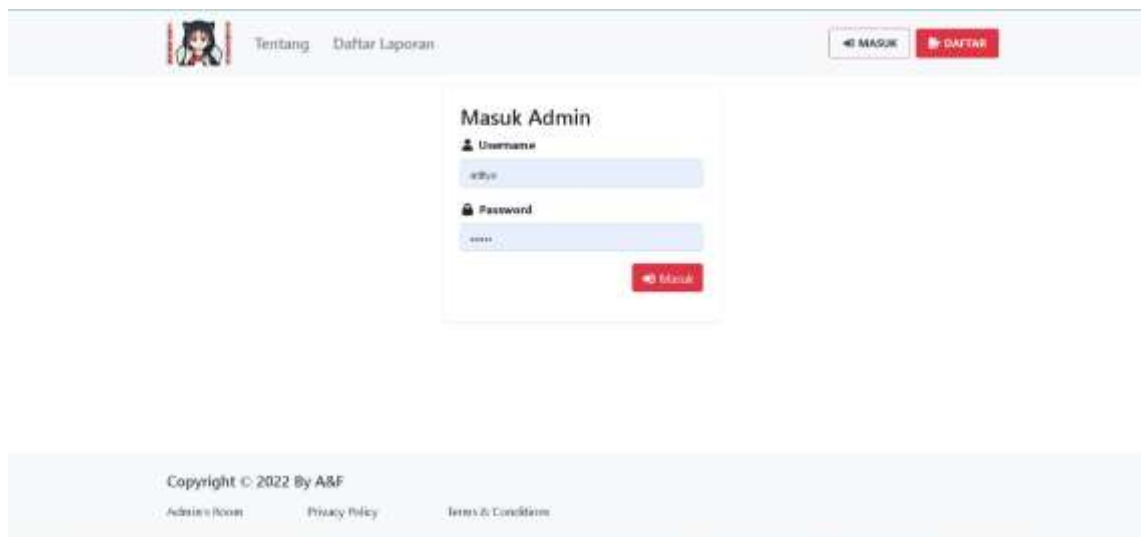
13. Tampilan *Form* Menu Hasil Tanggapan

Menu Hasil Tanggapan adalah sebuah menu tempat melihat sebuah Tanggapan yang telah di respon oleh Admin atau Operator. Seperti yang ditampilkan pada gamabar 16 :

Gambar 16. Tampilan *Form* Menu Hasil Tanggapan

14. Tampilan *Form* Menu Auth

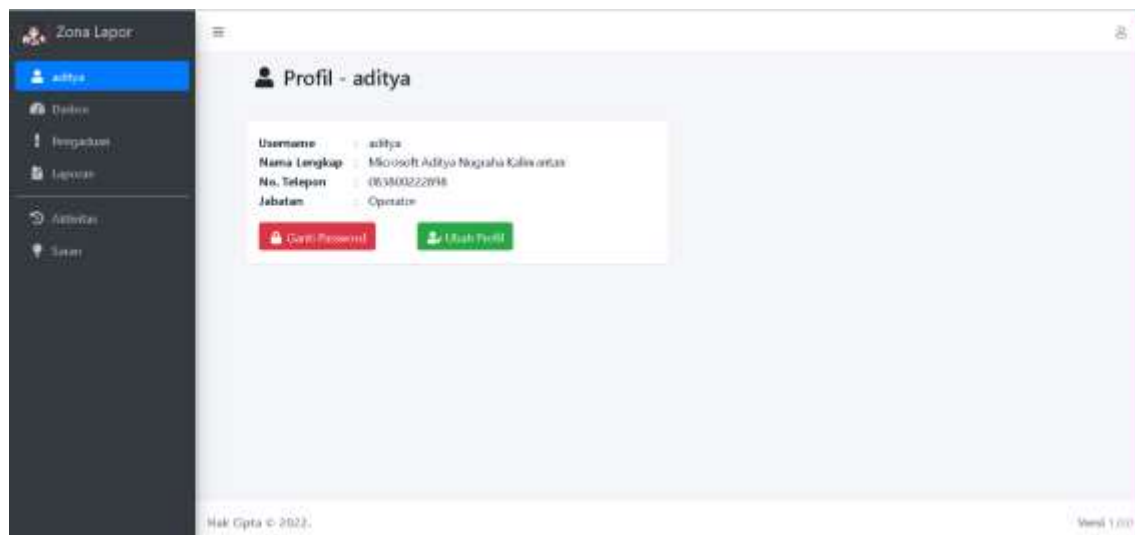
Auth merupakan tampilan awal dari menu login admin untuk aplikasi pengaduan masyarakat ray pendopo 4. Pada menu ini hanya admin yang diperbolehkan login kedalam menu auth. Untuk tampilan login terdiri dari halaman login dengan kolom username dan password serta button masuk untuk masuk. Seperti yang ditampilkan pada gambar 17 :



Gambar 17. Tampilan *Form* Menu Auth

15. Tampilan *Form* Menu Profil

Halaman profil hanya berisikan profil dari operator yang telah login kedalam aplikasi yang terdapat 2 button yaitu Ganti Password dan Ubah Profil. Seperti yang ditampilkan pada gambar 18 :



Gambar 18. Tampilan *Form* Menu Profil

4. KESIMPULAN

Penulis menarik kesimpulan pada hasil penelitian hasil skripsi bahwa bisa disimpulkan aplikasi yang telah di buat oleh saya sendiri dan di bantu oleh teman saya bahwa manfaat aplikasi yang telah saya rancang dapat dilihat dibawah ini :

1. Meningkatkan Layanan Masyarakat mewujudkan salah satu bentuk kontribusi antara ketua Komplek Ray Pendopo 4 kepada masyarakat.
2. Untuk memudahkan ketua Komplek Ray Pendopo 4 dan Pengelola layanan masyarakat Ray Pendopo 4 untuk mempercepat mendapatkan sebuah laporan dari masyarakat Ray Pendopo 4 dan cepat menyelesaikan aduan yang telah di sampaikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada Universitas Potensi Utama yang telah banyak memberikan masukan dan saran dalam penyelesaian Skripsi ini.

REFERENSI

- [1] Affandi,S., 2006, Kamus Lengkap Bahasa Indonesia, Sendang Ilmu, Solo Andi, 2008, PHP dan MySQL untuk Pemula, Andi Offset, Yogyakarta
- [2] Andi, 2011, Aplikasi Web Database dengan Dreamweaver dan PHP- MySQL, Andi Offset, Yogyakarta
- [3] Gunawan,H., Agustian,I., 2014, Aplikasi Pelayanan Gangguan Listrik Berbasis Web Di PLN Rayon Banjaran, Jurnal Informasi Volume VINo. 2/ November/ 2014, Bandung
- [4] Ladjamudin,A.B.B, 2005, Analisis dan Desain Sistem Informasi, Graha Ilmu, Jogjakarta.
Lutfiyana,N., 2015, Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Pengaduan Nasabah Kartu Kredit Berbasis Web, SNIPTEK 2015 ISBN 978-602-72850-6-4, Jakarta
- [5] Masya,F., Elvina, Simanjuntak,F.M., 2012, Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Pada Divisi Humas Polri Berbasis Web, Seminar Nasional Aplikasi Teknologi Informasi 2012 (SNATI 2012), Yogyakarta
- [6] Noor,S.N.A., 2012, Pendekatan White Box Testing Untuk Menentukan Kualitas Perangkat Lunak Dengan Menggunakan Bahasa Pemrograman C, JURNAL PARADIGMA VOL. XIV.NO. 1 MARET 2012, Yogyakarta
- [7] Noviyanto,F., Setiadi,T., Wahyuningsih,I., 2014, Implementasi Sikades(Sistem Informasi Kependudukan Desa) Untuk Kemudahan Layanan Administrasi Desa Berbasis Web Mobile, JURNAL INFORMATIKA Vol. 8,No. 1, Yogyakarta
- [8] Putra,E.B., Ichsan,D.M., Elidjen, 2014, Aplikasi dan Perancangan Sistem Pengaduan Masyarakat Terhadap PEMKAB Merangin Berbasis Web, Universitas Bina Nusantara, Jakarta
- [9] Rosa,N., Anofrizen, 2016, Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Program Keluarga Harapan Kota Pekanbaru(Studi Kasus Dinas Sosial danPemakaman Kota Pekanbaru), Seminar Nasional Teknologi Informasi, Komunikasi dan Industri (SNTIKI) 8, Pekanbaru
- [10] Sommerville,I., 2009, Software Engineering Edisi 9, Software Processes, Chapter 2 Taupik,O.K, Irfan,M., Nurpianti,A., 2013, Pembuatan Aplikasi Anbiyapedia Ensiklopedia Muslim Anak Berbasis Web, Jurnal Edisi Juli 2013 Volume VIINo. 1, Bandung