

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB  
MENGUNAKAN API TELEGRAM DI BKKBN  
KABUPATEN CILACAP**

**TUGAS AKHIR**



disusun oleh

<b>Dwi Risma Ningsih</b>	<b>16.02.9368</b>
<b>Farras Ammar Isnandy</b>	<b>16.02.9370</b>
<b>Dandy Akhmarienzo Putra</b>	<b>16.02.9380</b>

**PROGRAM DIPLOMA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2019**



**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB  
MENGUNAKAN API TELEGRAM DI BKKBN  
KABUPATEN CILACAP**

**TUGAS AKHIR**

Untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Ahli Madya pada jenjang  
Program Diploma – Program Studi Manajemen Informatika



disusun oleh

<b>Dwi Risma Ningsih</b>	<b>16.02.9368</b>
<b>Farras Ammar Isnandy</b>	<b>16.02.9370</b>
<b>Dandy Akhmarienzo Putra</b>	<b>16.02.9380</b>

**PROGRAM DIPLOMA  
PROGRAM STUDI MANAJEMEN INFORMATIKA  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS AMIKOM YOGYAKARTA  
YOGYAKARTA  
2019**

# PERSETUJUAN

## TUGAS AKHIR

### SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB MENGGUNAKAN API TELEGRAM DI BKKBN KABUPATEN CILACAP

yang dipersiapkan dan disusun oleh

<b>Dwi Risma Ningsih</b>	<b>16.02.9368</b>
<b>Farras Ammar Isnandy</b>	<b>16.02.9370</b>
<b>Dandy Akhmarienzo Putra</b>	<b>16.02.9380</b>

telah disetujui oleh Dosen Pembimbing Tugas Akhir  
pada tanggal 25 Oktober 2018

Dosen Pembimbing,



**Ainul Yaqin, M.Kom**  
**NIK. 190302255**

**PENGESAHAN**  
**TUGAS AKHIR**  
**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB**  
**MENGGUNAKAN API TELEGRAM DI BKKBN KABUPATEN**  
**CILACAP**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Dwi Risma Ningsih**

**16.02.9368**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 27 Februari 2019

**Susunan Dewan Penguji**

**Nama Penguji**

**Dony Ariyus, M.Kom**  
**NIK. 190302128**

**Barka Satya, M.Kom**  
**NIK. 190302126**

**Tanda Tangan**



---



---

Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer  
Tanggal 01 Maret 2019



**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER**

**Krisnawati, S.Si., M.T.**  
**NIK. 190302038**

**PENGESAHAN**

**TUGAS AKHIR**

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB  
MENGUNAKAN API TELEGRAM DI BKKBN KABUPATEN  
CILACAP**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Farras Ammar Isnandy**

**16.02.9370**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 25 Februari 2019

**Susunan Dewan Penguji**

**Nama Penguji**

**Bety Wulan Sari,M.Kom**  
**NIK. 190302254**

**Barka Satya,M.Kom**  
**NIK. 190302126**

**Tanda Tangan**



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer  
Tanggal 28 Februari 2019

**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER**



**Krisnawati, S.Si, M.T.**  
**NIK. 190302038**

**PENGESAHAN**  
**TUGAS AKHIR**  
**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB**  
**MENGGUNAKAN API TELEGRAM DI BKKBN KABUPATEN**  
**CILACAP**

yang dipersiapkan dan disusun oleh

**Dandy Akhmarienzo Putra**

**16.02.9380**

telah dipertahankan di depan Dewan Penguji  
pada tanggal 27 Februari 2019

**Susunan Dewan Penguji**

**Nama Penguji**

**Erni Seniwati, S.Kom M.Cs**  
**NIK. 190302231**

**Norhikmah, M.Kom**  
**NIK. 190302245**

**Tanda Tangan**



Tugas Akhir ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan  
untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer  
Tanggal 01 Maret 2019

**DEKAN FAKULTAS ILMU KOMPUTER**



**Krisnawati, S.Si., M.T.**  
**NIK. 190302038**



## PERNYATAAN

Kami yang bertandatangan dibawah ini menyatakan bahwa, Tugas Akhir ini merupakan karya kami sendiri (ASLI), dan isi dalam Tugas Akhir ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademis di suatu institusi pendidikan tinggi manapun, dan sepanjang pengetahuan kami juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis dan/atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Segala sesuatu yang terkait dengan naskah dan karya yang telah dibuat adalah menjadi tanggungjawab kami pribadi.

Yogyakarta, 4 Maret 2019



Dwi Risma Ningsih  
NIM. 16.02.9368



Farras Ammar Isnandy  
NIM.16.02.9370



Dandy Akhmarienzo Putra  
NIM. 16.02.9380



## MOTTO

*“Ingat, kamu tidak perlu menjadi orang yang paling pintar atau yang paling kuat, tapi asalkan kamu menjadi orang yang paling tekun, tekun berusaha, maka kamu bisa mendapatkan segalanya !”*

*“Selera tinggi, daya pikat rendah”*

*“Bukan siapa sebenarnya dirimu, melainkan tindakanmu yang mencerminkan dirimu.”*





## PERSEMBAHAN

Puji syukur selalu terpanjatkan ke hadirat Allah SWT beserta Sholawat dan salam  
Laporan tugas akhir ini saya persembahkan dengan rasa terima kasih kepada :

1. **Allah SWT** yang telah memberikan segala kelancaran dan kemudahan menyelesaikan tugas akhir.
2. **Kedua orang tua dan keluarga** terima kasih atas doa, semangatnya dan motivasinya selama ini, tanpa doa kalian saya bukanlah siapa-siapa ibu ayah.
3. Dosen pembimbing **Bapak Ainul Yaqin, M.Kom** yang telah membimbing saya, yang sudah memberikan masukan dan motivasinya.
4. Untuk **Dandy Akhmarienzo Putra, Farras Ammar Isnandy**. Terimakasih kontribusinya yang sudah diberikan selama pembuatan tugas akhir ini, Terima kasih untuk semua ilmu yang dibagikan selama ini. Sukses buat kalian semua. Jazakumullahu khairan.
5. Tak lupa, sahabat dan teman seperjuangan **Kelas 16 D3 MI 03**, perkuliahan akan tidak ada rasa jika tanpa kalian, pasti tidak ada yang akan dikenang, tidak ada yang diceritakan pada masa depan. Kuucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Mohon maaf jika ada salah kata. Sukses buat kalian semua.
6. Para sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Temen-temen serta orang-orang yang dekat ku terima kasih semuanya dukungunya.
7. Kepada seseorang yang akan menemaniku dan membangun keluarga bersamaku bersama anak – anakku dan keluarga baru kita kelak. Semoga menjadi keluarga yang sakinah mawaddah warohmah bahagia dunia akhirat.

Penulis

Dwi Risma Ningsih

## PERSEMBAHAN

Puji syukur selalu terpanjatkan ke hadirat Allah SWT beserta Sholawat dan salam  
Laporan tugas akhir ini saya persembahkan dengan rasa terima kasih kepada :

1. **Allah SWT** yang telah memberikan segala kelancaran dan kemudahan menyelesaikan tugas akhir.
2. **Kedua orang tua dan keluarga** terima kasih atas doa, semangatnya dan motivasinya selama ini, tanpa doa kalian saya bukanlah siapa-siapa ibu ayah.
3. Dosen pembimbing **Bapak Ainul Yaqin, M.Kom** yang telah membimbing saya, yang sudah memberikan masukan dan motivasinya.
4. Untuk **Dwi Risma Ningsih, Dandy Akhmarienzo Putra**. Terimakasih kontribusinya yang sudah diberikan selama pembuatan tugas akhir ini, Terima kasih untuk semua ilmu yang dibagikan selama ini. Sukses buat kalian semua. Jazakumullahu khairan.
5. Tak lupa, sahabat dan teman seperjuangan **Kelas 16 D3 MI 03**, perkuliahan akan tidak ada rasa jika tanpa kalian, pasti tidak ada yang akan dikenang, tidak ada yang diceritakan pada masa depan. Kuucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya. Mohon maaf jika ada salah kata. Sukses buat kalian semua.
6. Teman-teman Kontrakan 305 dan Ibu Djum yang selalu mensupport, memberi masukan dan mengayomi anak kontrakan dengan baik sehingga kebutuhan gizi kami tercukupi.
7. Kepada seseorang yang akan menemaniku dan membangun keluarga bersamaku bersama anak – anakku dan keluarga baru kita kelak. Semoga menjadi keluarga yang **sakinah mawaddah warohmah** bahagia dunia akhirat.

Penulis

Farras Ammar Isnandy

## PERSEMBAHAN

Puji syukur selalu terpanjatkan ke hadirat Allah SWT beserta Sholawat dan salam  
Laporan tugas akhir ini saya persembahkan dengan rasa terima kasih kepada :

1. **Allah SWT** yang telah memberikan segala kelancaran dan kemudahan menyelesaikan tugas akhir.
2. **Kedua orang tua dan keluarga** terima kasih atas doa, semangatnya dan motivasinya selama ini, tanpa doa kalian saya bukanlah siapa-siapa ibu ayah.
3. Dosen pembimbing **Bapak Ainul Yaqin, M.Kom** yang telah membimbing saya, yang sudah memberikan masukan dan motivasinya.
4. Untuk **Dwi Risma Ningsih, Farras Ammar Isnandy**. Terimakasih kontribusinya yang sudah diberikan selama pembuatan tugas akhir ini, Terima kasih untuk semua ilmu yang dibagikan selama ini. Sukses buat kalian semua. Jazakumullahu khairan.
5. Tak lupa, sahabat dan teman seperjuangan **Kelas 16 D3 MI 03**, perkuliahan akan tidak ada rasa jika tanpa kalian, pasti tidak ada yang akan dikenang, tidak ada yang diceritakan pada masa depan. Kuucapkan terima kasih yang seber-besarnya. Mohon maaf jika ada salah kata. Sukses buat kalian semua.
6. Para sahabat yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Temen-temen serta orang-orang yang dekat ku terima kasih semuanya dukungunya.
7. Kepada seseorang yang akan menemaniku dan membangun keluarga bersamaku bersama anak – anakku dan keluarga baru kita kelak. Semoga menjadi keluarga yang sakinah mawaddah warohmah bahagia dunia akhirat.

Penulis

Dandy Akhmarienzo Putra

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis persembahkan untuk kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir sesuai waktu yang diinginkan oleh penulis. Tidak lupa shalawat dan salam penulis haturkan kepada junjungan umat yaitu Nabi Muhammad SAW, yang telah menyebarkan agama Islam sehingga umat Islam dan penulis dapat merasakan indahnya Islam.

Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan bagi setiap mahasiswa Universitas Amikom Yogyakarta. Selain itu juga sebagai bukti bahwa mahasiswa telah menyelesaikan kuliah jenjang program Diploma-III dan untuk memperoleh gelar Ahli Madya Komputer.

1. Universitas Amikom Yogyakarta selaku pihak yang telah mengizinkan penulis melakukan penelitian.
2. Bapak Prof. Dr. M. Suyanto, MM selaku ketua Universitas Amikom Yogyakarta.
3. Bapak Hanif Al Fatta, S.Kom, M.Kom selaku ketua jurusan D3 Manajemen Informatika Universitas Amikom Yogyakarta.
4. Ainul Yaqin, M.Kom selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan pengarahan dan bimbingan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
5. Kepala Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana Kabupaten Cilacap yang telah memberikan izin untuk melakukan penelitian di Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak, dan Keluarga Berencana Kabupaten Cilacap.
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa, semangat dan motivasi
7. Teman – teman yang telah mendukung dan membantu memberikan masukan untuk Tugas Akhir ini.

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN .....	iii
PENGESAHAN .....	iv
PERNYATAAN.....	vii
MOTTO.....	viii
PERSEMBAHAN .....	ix
KATA PENGANTAR .....	xii
DAFTAR ISI .....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xviii
DAFTAR GAMBAR .....	xix
INTISARI.....	xxii
ABSTRACT .....	xxiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan Penelitian.....	3
1.4.1 Maksud Penelitian.....	3
1.4.2 Tujuan Penelitian .....	4
1.5 Metode Penelitian.....	4
1.5.1 Metode Pengumpulan Data .....	4
1.5.2 Metode Pengembangan Sistem .....	5
1.6 Sistematika Penulisan.....	6
1.7 Rencana Kegiatan.....	8
BAB II LANDASAN TEORI .....	9

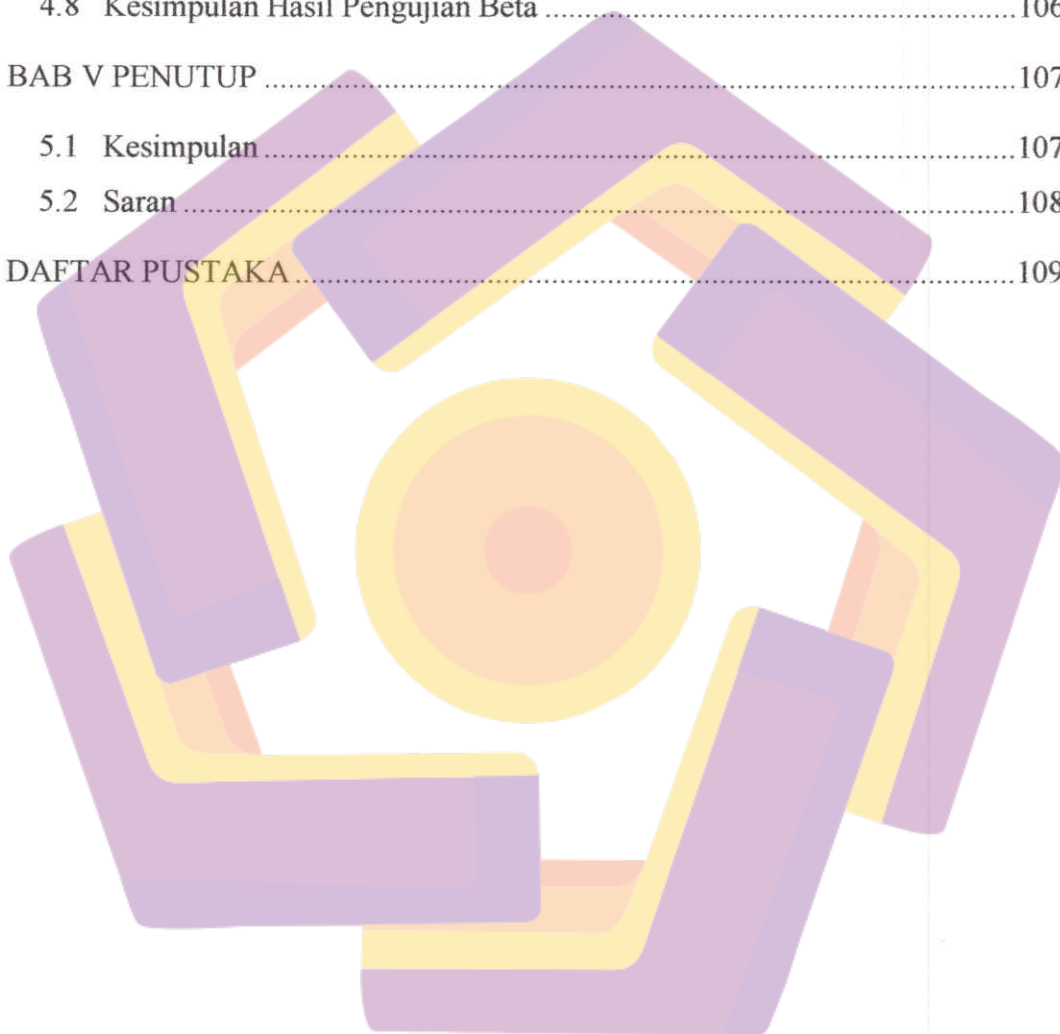
2.1 Tinjauan Pustaka.....	9
2.2 Konsep Dasar Sistem.....	16
2.2.1 Pengertian Sistem.....	16
2.2.2 Karakteristik Sistem.....	16
2.3 Konsep Dasar Informasi.....	18
2.3.1 Pengertian Informasi.....	18
2.3.2 Kualitas Informasi.....	18
2.4 Konsep Dasar Sistem Informasi.....	19
2.4.1 Pengertian Sistem Informasi.....	19
2.4.2 Komponen Sistem Informasi.....	19
2.5 Konsep Dasar Sistem Basis Data.....	20
2.5.1 Pengertian Basis Data.....	20
2.5.2 Pengertian Sistem Basis Data.....	20
2.5.3 Komponen Sistem Basis Data.....	20
2.5.4 ERD (Entity Relationship Diagram).....	21
2.6 Konsep Permodelan Sistem.....	23
2.6.1 Flowchart.....	23
2.6.2 DFD (Data Flow Diagram).....	24
2.7 PHP.....	26
2.8 WEB.....	26
2.9 Telegram.....	27
2.9.1 API Telegram.....	27
2.10 MySQL.....	27
2.11 Framework CodeIgniter.....	28
2.11.1 Mengenal Pola Desain MVC.....	28
<b>BAB III TINJAUAN UMUM.....</b>	<b>30</b>
3.1 Deskripsi Organisasi.....	30
3.1.1 Sejarah.....	30
3.1.2 Profil.....	30
3.1.3 Tujuan P2TP2A CITRA.....	31

3.1.4	Struktur Organisasi .....	32
3.1.5	Deskripsi Pekerjaan .....	32
3.1.6	Alur Sistem Lama .....	36
3.2	Analisis Masalah .....	38
3.3	Solusi yang dipilih .....	39
3.4	Alur Sistem Baru .....	40
<b>BAB IV PERANCANGAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>41</b>
4.1	Perancangan .....	41
4.1.1	Perancangan Proses .....	41
4.1.2	Flowchart Sistem .....	41
4.1.3	Data Flow Diagram .....	43
4.2	Perancangan Basis Data .....	47
4.2.1	Entity Relation Diagram (ERD) .....	47
4.2.2	Relasi Tabel .....	49
4.2.3	Struktur Tabel .....	51
4.2.3.1	Struktur Tabel Admin .....	51
4.2.3.2	Struktur Tabel Aduan .....	51
4.2.3.3	Struktur Tabel Jenis Kasus .....	52
4.2.3.4	Struktur Tabel Pengadu .....	52
4.2.3.5	Struktur Tabel Konsultasi Puspaqa .....	53
4.2.3.6	Struktur Tabel Konsultasi KB .....	54
4.2.3.7	Struktur Tabel Korban .....	54
4.2.3.8	Struktur Tabel Pelaku .....	55
4.2.3.9	Struktur Tabel Proses .....	56
4.3	Perancangan Antar Muka (Interface) .....	56
4.3.1	Perancangan Form Login Administrator .....	56
4.3.2	Rancangan Tampil Menu Daftar .....	57
4.3.3	Rancangan Tampil Menu Admin dan User .....	58
4.3.4	Rancangan Tampil Menu Data Pengadu Admin dan Tampil Menu Data Aduan Admin .....	59

4.3.5	Rancangan Tampil Menu Citra User dan Form Pengadu, Tampil Menu Konsultasi Puspaga, Form Konsultasi Puspaga dan Tampil Menu Konsultasi KB, Form Konsultasi KB.....	60
4.3.6	Rancangan Tampil Menu Konsultasi Puspaga User, Form Konsultasi Puspaga dan Tampil Menu Konsultasi KB, Form Konsultasi KB.....	62
4.3.7	Rancangan Tampil Menu Pelaku Admin dan Menu Korban Admin.....	64
4.3.8	Rancangan Tampil Menu Konsultasi Puspaga Admin dan Tampil Menu Konsultasi KB Admin.....	65
4.3.9	Rancangan Tampil Menu Admin.....	66
4.3.10	Rancangan Tampil Menu Hapus, Edit, Status, jawab dan detail.....	67
4.3.11	Rancangan Tampil Menu Berita, Tentang, dan Kontak.....	69
4.3.12	Rancangan Tampil Menu Telegram dan Print.....	71
4.3.13	Rancangan Tampil Menu Proses Aduan.....	72
4.4	Implementasi Sistem.....	73
4.4.1	Form Login.....	73
4.4.2	Form Registrasi.....	75
4.4.3	Menu Utama.....	76
4.4.4	Menu Data Pengadu Admin.....	77
4.4.5	Menu Data Aduan Admin.....	77
4.4.6	Menu Data Korban Admin.....	78
4.4.7	Menu Data Pelaku Admin.....	80
4.4.8	Menu Data Konsultasi Puspaga Admin.....	80
4.4.9	Menu Data Konsultasi KB Admin.....	81
4.4.10	Menu Data Admin.....	82
4.4.11	Menu CITRA.....	84
4.4.12	Menu PUSPAGA.....	86
4.4.13	Menu Keluarga Berencana (KB).....	88
4.4.14	Menu Berita, Tentang dan Kontak.....	90
4.4.15	Menu Telegram.....	91
4.4.16	Menu Laporan.....	92
4.4.17	Menu Proses.....	92



4.5 Pengujian Alpha.....	93
4.5.1 Rencana Pengujian.....	94
4.5.2 Kasus dan Hasil Pengujian.....	95
4.6 Hasil Pengujian Alpha .....	101
4.7 Pengujian Beta .....	101
4.8 Kesimpulan Hasil Pengujian Beta .....	106
BAB V PENUTUP .....	107
5.1 Kesimpulan .....	107
5.2 Saran .....	108
DAFTAR PUSTAKA.....	109



## DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Struktur Tabel Admin .....	51
Tabel 4.2 Struktur Tabel Aduan.....	51
Tabel 4.3 Struktur Tabel Jenis Kasus .....	52
Tabel 4.4 Struktur Tabel Pengadu .....	53
Tabel 4.5 Struktur Tabel Konsultasi Puspaga.....	53
Tabel 4.6 Struktur Tabel Konsultasi KB.....	54
Tabel 4.7 Struktur Tabel Korban .....	54
Tabel 4.8 Struktur Tabel Pelaku .....	55
Tabel 4.9 Struktur Tabel Proses.....	56
Tabel 4.10 Rencana Pengujian.....	94
Tabel 4.11 Pengujian Login Admin.....	95
Tabel 4.12 Pengujian Login Pengadu .....	96
Tabel 4.13 Pengujian Tambah Data Aduan .....	96
Tabel 4.14 Pengujian Ubah Data Aduan.....	98
Tabel 4.15 Pengujian Tambah Data Konsultasi.....	98
Tabel 4.16 Pengujian Ubah Data Konsultasi .....	99
Tabel 4.17 Pengujian Tambah Data Admin.....	100
Tabel 4.18 Pengujian Ubah Data Jenis Kasus .....	101
Tabel 4.19 Hasil Pengujian Beta Pertanyaan Nomor Satu .....	102
Tabel 4.20 Hasil Pengujian Beta Pertanyaan Nomor Dua.....	103
Tabel 4.21 Hasil Pengujian Beta Pertanyaan Nomor Tiga .....	103
Tabel 4.22 Hasil Pengujian Beta Pertanyaan Nomor Empat.....	104
Tabel 4.23 Hasil Pengujian Beta Pertanyaan Nomor Lima .....	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Simbol Entitas.....	21
Gambar 2.2 Simbol Atribut.....	22
Gambar 2.3 Simbol Relationship.....	22
Gambar 2.4 Alur Kerja Konsep MVC.....	29
Gambar 3.1 Dinas KB, PP dan PA.....	30
Gambar 4.1 Flowchart Sistem.....	42
Gambar 4.2 Diagram Kontek.....	44
Gambar 4.3 Diagram Level 0.....	46
Gambar 4.4 ERD (Entity Relation Diagram).....	48
Gambar 4.5 Relasi Antar Tabel.....	50
Gambar 4.6 Perancangan Form Login Administratot.....	57
Gambar 4.7 Perancangan Form Login User.....	57
Gambar 4.8 Tampil Menu Daftar.....	58
Gambar 4.9 Tampil Menu Admin.....	58
Gambar 4.10 Tampil Menu User.....	59
Gambar 4.11 Tampil Menu Pengadu Admin.....	60
Gambar 4.12 Tampil Menu Aduan Admin.....	60
Gambar 4.13 Tampil Menu Citra User.....	61
Gambar 4.14 Tampil Menu Form Pengadu User.....	61
Gambar 4.15 Tampil Menu Puspaga User.....	63
Gambar 4.16 Tampil Menu Form Buat Konsultasi Puspaga.....	63
Gambar 4.17 Tampil Menu Form Buat Konsultasi KB.....	63
Gambar 4.18 Tampil Menu Form Buat Konsultasi KB.....	64
Gambar 4.19 Tampil Menu Pelaku Admin.....	65
Gambar 4.20 Tampil Menu Korban Admin.....	65
Gambar 4.21 Tampil Menu Konsultasi Puspaga admin.....	66
Gambar 4.22 Tampil Menu Konsultasi KB Admin.....	66
Gambar 4.23 Tampil Menu Admin.....	67
Gambar 4.24 Tampil Menu Hapus.....	68
Gambar 4.25 Tampil Menu Edit.....	68

Gambar 4.26 Tampil Menu Status .....	68
Gambar 4.27 Tampil Menu Jawab .....	69
Gambar 4.28 Tampil Menu Detail .....	69
Gambar 4.29 Tampil Menu Berita .....	70
Gambar 4.30 Tampil Menu Tentang .....	70
Gambar 4.31 Tampil Menu Kontak .....	70
Gambar 4.32 Tampil Menu Telegram .....	71
Gambar 4.33 Tampil Menu Print .....	71
Gambar 4.34 Tampil Menu Tambah Proses Admin .....	72
Gambar 4.35 Tampil Menu Tabel Proses Admin .....	73
Gambar 4.36 Tampil Menu Status Aduan User .....	73
Gambar 4.37 Form Login Admin .....	74
Gambar 4.38 Form Login User .....	74
Gambar 4.39 Menu Daftar Pengadu .....	75
Gambar 4.40 Menu Utama Admin .....	76
Gambar 4.41 Menu Utama User .....	77
Gambar 4.42 Menu Data Pengadu .....	77
Gambar 4.43 Menu Data Aduan .....	78
Gambar 4.44 Data Pengadu .....	78
Gambar 4.45 Menu Data Korban .....	79
Gambar 4.46 Detail Korban .....	79
Gambar 4.47 Edit Korban .....	79
Gambar 4.48 Menu Data Pelaku .....	80
Gambar 4.49 Menu Data Konsultasi PUSPAGA .....	80
Gambar 4.50 Detail Konsultasi PUSPAGA .....	81
Gambar 4.51 Jawab Konsultasi PUSPAGA .....	81
Gambar 4.52 Menu Data Konsultasi KB .....	81
Gambar 4.53 Detail Konsultasi KB .....	82
Gambar 4.54 Jawab Konsultasi KB .....	82
Gambar 4.55 Menu Data Admin .....	83
Gambar 4.56 Edit Data Admin .....	83

Gambar 4.57 Hapus Data Admin.....	83
Gambar 4.58 Tambah Data Admin.....	83
Gambar 4.59 Menu CITRA .....	84
Gambar 4.60 Buat Aduan CITRA .....	85
Gambar 4.61 Detail Aduan CITRA .....	86
Gambar 4.62 Edit Aduan CITRA .....	86
Gambar 4.63 Menu PUSPAGA .....	87
Gambar 4.64 Buat Konsultasi PUSPAGA.....	87
Gambar 4.65 Edit Konsultasi PUSPAGA.....	88
Gambar 4.66 menu Keluarga Berencana .....	88
Gambar 4.67 Buat Konsultasi Keluarga Berencana .....	89
Gambar 4.68 Edit Keluarga Berencana .....	89
Gambar 4.69 Menu Berita.....	90
Gambar 4.70 Menu Tentang .....	90
Gambar 4.71 Menu Kontak.....	91
Gambar 4.72 Notifikasi Telegram .....	91
Gambar 4.73 Script Telegram.....	92
Gambar 4.74 Tampilan Print Out.....	92
Gambar 4.75 Proses Aduan.....	93
Gambar 4.76 Status Aduan .....	93
Gambar 4.77 Status Proses Aduan User .....	93
Gambar 4.78 Grafik Pengujian Beta Pertanyaan Nomor Satu.....	102
Gambar 4.79 Grafik Pengujian Beta Pertanyaan Nomor Dua .....	103
Gambar 4.80 Grafik Penguji Beta Pertanyaan Nomor Tiga .....	104
Gambar 4.81 Grafik Pengujian Beta Pertanyaan Nomor Empat .....	105
Gambar 4.82 Grafik Pengujian Beta Pertanyaan Nomor Lima .....	106

## INTISARI

Peningkatan Pelayanan publik adalah suatu reformasi birokrasi peningkatan pelayanan masyarakat. Selama ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan publik masih dalam kondisi memperhatikan. Di Kabupaten Cilacap sendiri kekerasan masih terbilang cukup banyak dimana terdapat 117 kasus dan 129 korban pada tahun 2017. Pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat manual yang berarti masyarakat masih harus datang ke kantor tersebut untuk menyampaikan surat pengaduannya sehingga staf pengelola pengaduan publik Kabupaten Cilacap mengalami kesulitan dalam menerima keluhan masyarakat yang terlalu banyak dikarenakan pencatatan keluhan yang telah diterima bersifat pengarsipan sehingga mengakibatkan surat-surat keluhan tersebut tidak ditangani dengan baik dan efektif.

Teknik perencanaan, yaitu dengan mengidentifikasi masalah-masalah yang ada melalui wawancara dan observasi. Analisis secara menyeluruh dengan memeriksa proses pencatatan laporan aduan pada Dinas PP, PA, dan KB Kabupaten Cilacap, observasi dan evaluasi manajemen prosedur pencatatan yang telah ada dengan standar metode, analisis dan evaluasi, penerapan kebijakan pencatatan aduan, penafsiran resiko yang mungkin muncul meminimalisir kesalahan pengguna akibat kelalaian SDM.

Hasil analisis masalah ditemukan banyak hal yang masih mengalami kesalahan pada saat melakukan aduan dan pencatatan aduan. Sistem yang dirancang diberikan pencarian data secara spesifik, aduan yang bisa dilakukan dimana saja, fitur Notifikasi Telegram untuk memberitahu kepada administrator bahwa ada aduan, serta ada fitur proses yang memungkinkan pengadu bisa melihat bagaimana aduannya sedang diproses oleh pihak Dinas PP, PA, Dan KB, masyarakat bisa melakukan konsultasi dan terdapat cetak laporan yang memudahkan bagi staf pengelola untuk mencetak laporan aduan yang masuk.

**Kata Kunci :** Telegram, Layanan Publik, Efisien, Sistem Informasi, PP, PA, KB.

## ABSTRACT

*Improving public services is a bureaucratic reform of improving public services. So far, it can be said that the quality of public services is still in a condition of concern. In Cilacap Regency itself the violence is still quite a lot where there are 117 cases and 129 victims in 2017. The existing public services are still manual in nature, which means that people still have to come to the office to submit their complaint so that the Cilacap Regency public complaints management staff has difficulty in accepting public complaints that are too much because the recording of complaints that have been received is filing so that the resulting complaints are not handled properly and effectively.*

*Planning techniques, namely by identifying existing problems through interviews and observations. Comprehensive analysis by examining the process of censoring complaints reports at the PP, PA, and KB Offices of Cilacap Regency, observing and evaluating existing census procedures with standardized methods, analyzing and evaluating, applying complaints enactment policies, interpreting possible risks minimizing user errors due to negligence of HR.*

*The results of the problem analysis found that there were many things that still experienced errors when making complaints and filing complaints. The system designed is given a specific data search, complaints that can be done anywhere, the Telegram Notification feature to notify administrators that there is a complaint, and there is a process feature that allows complainants to see how complaints are being processed by the PP, PA, and KB agencies. the community can conduct consultations and there is a print report that makes it easy for the management staff to print incoming complaint reports.*

**Keyword :** Telegram, Public Service, Efficient, Information System, PP, PA, KB.