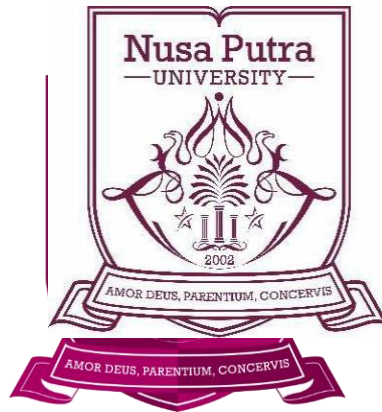


**SISTEM INFORMASI PUBLIK E-LAPOR PENGADUAN  
MASYARAKAT DI KELURAHAN SRIWIDARI  
MENGUNAKAN CRM BERBASIS ANDROID**

**SKRIPSI**

**SALLY AGUSTIN ELISYA**

**20190040109**



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK, KOMPUTER DAN DESAIN  
SUKABUMI  
JULI 2023**

**SISTEM INFORMASI PUBLIK E-LAPOR PENGADUAN  
MASYARAKAT DI KELURAHAN SRIWIDARI  
MENGUNAKAN CRM BERBASIS ANDROID**

**SKRIPSI**

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Dalam  
Menempuh Gelar Sarjana Teknik Informatika Di  
Program Studi Teknik Informatika*



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA  
FAKULTAS TEKNIK, KOMPUTER DAN DESAIN  
SUKABUMI  
JULI 2023**

## **PERNYATAAN PENULIS**

JUDUL : SISTEM INFORMASI PUBLIK E-LAPORPENGADUAN  
MASYARAKAT DI KELURAHAN MENGGUNAKAN CRM SRIWIDARI  
BERBASIS ANDROID NAMA : SALLY AGUSTIN ELISYA  
NIM : 20190040109

“Saya menyatakan dan bertanggungjawab dengan sebenarnya bahwa Skripsi ini adalah hasil karya saya sendiri kecuali cuplikan dan ringkasan yang masing-masing telah saya jelaskan sumbernya. Jika pada waktu selanjutnya ada pihak lain yang mengklaim bahwa Skripsi ini sebagai karyanya, yang disertai dengan bukti- bukti yang cukup, maka saya bersedia untuk dibatalkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom) saya beserta segala hak dan kewajiban yang melekat pada gelar tersebut”.

Sukabumi, Juli 2023



## **PERSETUJUAN SKRIPSI**

JUDUL : SISTEM INFORMASI PUBLIK E-LAPOR PENGADUAN  
MASYARAKAT DI KELURAHAN SRIWIDARI  
MENGUNAKAN CRM BERBASIS ANDROID

NAMA : SALLY AGUSTIN ELISYA

NIM : 20190040109

Skripsi ini telah diperiksa dan disetujui

Sukabumi, Juli 2023

Ketua Program Studi Teknik Informatika

Ketua Pembimbing

Anggun Fergina, M.Kom  
NIDN. 0407029301



Anggun Fergina, M.Kom  
NIDN. 0407029301

## PENGESAHAN SKRIPSI

JUDUL : SISTEM INFORMASI PUBLIK E-LAPOR PENGADUAN  
MASYARAKAT DI KELURAHAN SRIWIDARI  
MENGUNAKAN CRM BERBASIS ANDROID

NAMA : SALLY AGUSTIN ELISYA

NIM : 20190040109

Skripsi ini telah diujikan dan dipertahankan di depan Dewan Penguji pada Sidang Skripsi tanggal 11 Juli 2023 Menurut pandangan kami, Skripsi ini memadai dari segi kualitas untuk tujuan penganugerahan gelar Sarjana Komputer (S.Kom)

Sukabumi, Juli 2023

Pembimbing I

Pembimbing II,

Anggun Fergina, M.Kom  
NIDN. 0407029301

Ketua Penguji

Gina Purnama Insany, S.ST., M.Kom  
NIDN. 0417077908

Ketua Program Studi Teknik Informatika



Somantri, S.T., M.Kom  
NIDN. 0419128801

Anggun Fergina, M.Kom  
NIDN. 0407029301

Dekan Fakultas Teknologi Komputer Dan Desain

Ir. Paikun, S.T., M.T., IPM., Asean Eng  
NIDN. 0402037401

“Selalu ada harga dalam sebuah proses. Nikmati saja proses lelahnya itu. Lebarkan lagi rasa sabar itu. Semua yang kau investasikan untuk menjadikan dirimu serupa yang kau impikan, mungkin tidak akan selalu berjalan lancar. Tapi gelombang – gelombang itu yang akan bias kau ceritakan”

Karya ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya yang tanpa lelah dengan penuh kasih sayang memanjatkan doa yang luar biasa untuk anaknya sehingga dapat menyelesaikan karya ini, serta memberikan dukungan baik moril maupun materil. Terimakasih atas pengorbanan dan kerja keras dalam mendidik saya.



## **ABSTRACT**

*Sriwidari Village is one of the villages in Gunungpuyuh District, Sukabumi City, West Java Province. Kelurahan Sriwidari currently accepts public complaints using the manual method, namely by way of the community coming directly to the Kelurahan Sriwidari office to submit complaints. However, this method is often ineffective because it requires a process to convey to each officer according to the complaint category, complaint files can be lost and damaged, besides that data recapitulation is also difficult because you have to check files one by one. Therefore, the authors are interested in providing a solution to this problem, so an Android-based public complaints E-Report application was created with the Java programming language and Firebase Realtime as the database. This android-based community complaint e-report application can make it easier for people to make complaints without having to come to the Village office. Researchers used the Customer Relationship Management (CRM) method to design this Android-based public complaint e-report application and used Black Box Testing and Usability Testing for the testing method. As a result, this system can be used as a medium of publication and communication between the people in the Sriwidari Village.*

**Keywords:** *Android, Community Complaints, Sriwidari Village, Java, Firebase Realtime, Black Box Testing, Usability Testing and Customer Relationship Management (CRM)*



## ABSTRAK

Kelurahan Sriwidari adalah salah satu kelurahan yang ada di Kecamatan Gunungpuyuh, Kota Sukabumi, Provinsi Jawa Barat. Kelurahan Sriwidari saat ini menerima pengaduan masyarakat dengan metode manual, yaitu dengan cara masyarakat datang langsung ke kantor Kelurahan Sriwidari untuk menyampaikan pengaduan. Namun, metode ini seringkali kurang efektif karena butuh proses untuk menyampaikan pada setiap petugas sesuai kategori pengaduan, berkas pengaduan dapat hilang dan juga rusak selain itu rekap data yang dilakukan juga sulit karena harus melakukan pengecekan berkas satu persatu. Oleh karena itu penulis tertarik untuk memberikan sebuah solusi dari persoalan tersebut maka dibuatlah aplikasi E-Lapor pengaduan masyarakat berbasis android dengan bahasa pemrograman Java dan *Firebase Realtime* sebagai database. Aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat berbasis android ini dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan tanpa harus datang ke kantor Kelurahan. Peneliti menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* untuk merancang Aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat berbasis android ini dan menggunakan *Black Box Testing* dan *Usability Testing* untuk metode pengujiannya. Hasilnya, sistem ini dapat dipergunakan sebagai media publikasi dan komunikasi antara masyarakat yang ada di Kelurahan Sriwidari.

**Kata Kunci:** Android, Pengaduan Masyarakat, Kelurahan Sriwidari, Java, *Firebase Realtime*, *Black Box Testing*, *Usability Testing* dan *Customer Relationship Management (CRM)*



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, berkat rahmat dan karunia-Nya akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Sistem Informasi Publik E-Lapor Pengaduan Masyarakat Di Kelurahan Sriwidari Menggunakan CRM Berbasis Android” dapat terselesaikan.

Tujuan penulisan Skripsi ini sebagai syarat lulus menyelesaikan masa studi dan mendapat penganugerahan gelar Sarjana Komputer (S.Kom).

Sehubungan dengan itu penulis menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Rektor Universitas Nusa Putra Sukabumi, Dr. H. Kurniawan, S.T.,M.Si., M.M
2. Wakil Rektor I Bidang Akademik Universitas Nusa Putra Sukabumi, Bapak Anggy Pradiftha J, S.Pd., M.T.
3. Kepala Program Studi Teknik Informatika Universitas Nusa Putra Sukabumi, Ibu Anggun Fergina, M.Kom
4. Dosen Pembimbing I Universitas Nusa Putra Sukabumi, Ibu Anggun Fergina, M.kom sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
5. Dosen Pembimbing II Universitas Nusa Putra Sukabumi, Ibu Gina Purnama Insany,S.ST,M.Kom sebagai dosen pembimbing skripsi saya yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing, mengarahkan, dan memberikan saran yang bermanfaat dalam penulisan skripsi ini.
6. Dosen Penguji Bapak Somantri, S.T,M.Kom, sebagai dosen penguji yang telah meluangkan waktu sehingga dapat hadir pada sidang skripsi penulis serta memberikan saran dan kritik serta mengarahkan penulis selama menyelesaikan penulisan skripsi ini.
7. Para Dosen Program Studi Teknik Informatika Universitas Nusa Putra Sukabumi
8. Yang teristimewa kepada Bapak dan Mamah tercinta yang selalu memotivasi dan memberikan doa sepanjang perjalananku, membesarkan, mendidik dan



yang tidak kenal lelah dalam memenuhi segala kebutuhan baik berupa moril maupun material sehingga akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

9. Serta kepada kakak dan adik ku tersayang Kiki Blesenky , Umar Abdul Kodir Nadya Mega Kusumah yang terus menerus memberikan semangat dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Kepada seluruh karyawan Kelurahan Sriwidari yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi.
11. Dan teruntuk teman-teman seperjuangan TI19C dalam menyelesaikan skripsi yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, penulis mengucapkan banyak terima kasih.
12. *Last but not least, i wanna thank me, i wanna thank me for believing me, i wanna thank me for doing all this hard work, I wanna thank me for having no days off, I wanna thank me for never quitting, I wanna thank me for always being a giver and tryna give more than I receive, I wanna thank me for tryna do more right than wrong, I wanna thank me for just being me at all times.*

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat kami harapkan demi perbaikan. Amin Ya Rabbal 'Alamiin.



Sukabumi, Juli 2023

Sally Agustin Elisya

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
TUGAS AKHIR UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

Sebagai sivitas akademik UNIVERSITAS NUSA PUTRA , saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sally Agustin Elisya

NIM : 20190040109

Program Studi : Teknik Informatika

Jenis karya : Tugas Akhir

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Nusa Putra Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Sistem Informasi Publik E-Lapor Pengaduan Masyarakat Di Kelurahan Sriwidari Menggunakan CRM Berbasis Android beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Nusa Putra berhak menyimpan, mengalih media/ format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat dan memublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.



Dibuat di : Sukabumi

Pada tanggal : Juli 2023

Yang menyatakan

Sally Agustin Elisya

## DAFTAR ISI

Halaman

<b>HALAMAN JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>PERNYATAAN PENULIS.....</b>	<b>ii</b>
<b>PERSETUJUAN SKRIPSI.....</b>	<b>iii</b>
<b>PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>iv</b>
<b>HALAMAN PERUNTUKAN.....</b>	<b>v</b>
<b><i>ABSTRACT</i> .....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>vii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>viii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPS.....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	3
1.3 Batasan Masalah .....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	4
1.6 Sistematika Penulisan.....	4
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>6</b>
2.1 Penelitian Terkait.....	6
2.2. Landasan Teori.....	11
2.2.1. Sistem.....	11



2.2.2.	Pelayanan .....	11
2.2.3.	Pengaduan masyarakat .....	12
2.2.4.	Aplikasi mobile .....	12
2.2.5.	Android .....	12
2.2.6.	<i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	13
2.2.7.	Teknologi Informasi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	13
2.2.8.	Tujuan <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	14
2.2.9.	Konsep <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	14
2.2.10.	Fungsi-fungsi <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	15
2.2.11.	Model <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	16
2.3.	Kerangka Pemikiran .....	17
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>		<b>18</b>
3.1	Tahapan Penelitian .....	18
3.2	Metode Penelitian .....	18
3.3	Metode Pengumpulan Data .....	19
3.4	Metode Customer Relationship Management (CRM) .....	20
3.5	Metode Pengembangan Sistem .....	20
3.6	Metode Pengujian Sistem .....	21
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>22</b>
4.1.	Metode <i>Customer Relationship Management (CRM)</i> .....	22
4.2.	Metode Pengembangan Sistem.....	23
4.3.	Hasil Program .....	28
4.4.	Metode Pengujian Sistem .....	34
4.4.1.	Pengujian <i>Black Box Testing</i> .....	34
4.4.2.	Pengujian Penerimaan ( <i>Usability Testing</i> ) .....	38
<b>BAB V PENUTUP .....</b>		<b>42</b>



5.1. Kesimpulan .....	42
5.2. Saran .....	43
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>47</b>



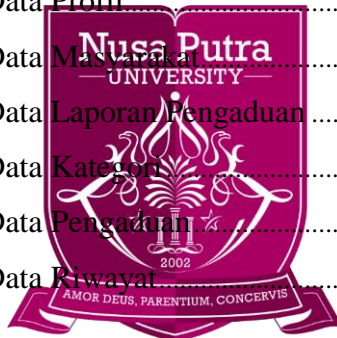
## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Penelitian Terkait .....	6
Tabel 4.1 Kebutuhan <i>Hardware</i> dan <i>Software</i> .....	23
Tabel 4.2. Hasil Pengujian <i>Black Box Testing</i> .....	33
Tabel 4.3. Plot Aspek <i>Usability</i> .....	38
Tabel 4.4 Interval Kriteria Penilaian <i>Usability</i> .....	40



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	16
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	17
Gambar 4.1 Metode Prototype.....	22
Gambar 4.2 Use Case Diagram.....	24
Gambar 4.3. Activity Diagram e-lapor pengaduan masyarakat.....	25
Gambar 4.4 Flowchart Sistem E-lapor pengaduan masyarakat .....	25
Gambar 4.5 <i>Class Diagram</i> .....	26
Gambar 4.6 Halaman Splash Screen .....	27
Gambar 4.7 Halaman Login .....	28
Gambar 4.8 Halaman Register.....	28
Gambar 4.9 Halaman Utama Admin .....	29
Gambar 4.10 Halaman Utama User.....	29
Gambar 4.11 Halaman Data Profil.....	30
Gambar 4.12 Halaman Data Masyarakat.....	30
Gambar 4.13 Halaman Data Laporan Pengaduan.....	31
Gambar 4.14 Halaman Data Kategori.....	31
Gambar 4.15 Halaman Data Pengaduan.....	32
Gambar 4.16 Halaman Data Riwayat.....	32





## LAMPIRAN

Halaman

Lampiran 1 Hasil Kuisisioner .....	45
------------------------------------	----



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Kota Sukabumi merupakan suatu wilayah di Jawa Barat yang mengalami perkembangan pesat dibanding daerah lainnya. Secara administratif, Kota Sukabumi terbagi ke dalam 7 (tujuh) kecamatan yaitu Kecamatan Gunung Puyuh, Cikole, Citamiang, Warudoyong, Baros, Lembursitu dan Cibeureum. Kelurahan Sriwidari merupakan salah satu instansi pemerintahan yang ada dibawah naungan Kecamatan Gunungpuyuh Kota Sukabumi yang beralamat di JL.Bhayangkara No.188 RT.004 RW.001 Kel.Sriwidari Kec.Gunungpuyuh Kota Sukabumi. Kelurahan Sriwidari didirikan oleh R.Nuriana Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 pada tanggal 17 Mei 1995 . Pada tanggal 09 Mei 2011 Kelurahan Sriwidari diresmikan oleh Kelurahan Sadar Hukum oleh Patrialis Akbar Menteri Hukum dan Hak Asasi Manusia R.I. di Bandung.

Saat ini Kelurahan Sriwidari dipimpin oleh Bapak Didin Rosidin,S.Pd., M.M sebagai Lurah. Adapun visi dari Kelurahan Sriwidari yaitu terwujudnya Kelurahan yang Santri dan Beramal "Sriwidari Aman, Tertib, Religius Inovatif & Bersih, Nyaman serta Loyalitas". Serta memiliki misi seperti berikut ini meningkatkan aparatur Pemerintahan Kelurahan yang beriman dan bertaqwa kepada Allah SWT, melakukan pelayanan yang efektif kepada warga masyarakat Kelurahan Sriwidari, mewujudkan pendekatan atau sosialisasi program pemerintah daerah secara bertahap, melaksanakan pembinaan kegiatan pemberdayaan masyarakat perempuan dan ekonomi produktif, meningkatkan partisipasi masyarakat dalam bidang Pemerintahan, Pembangunan dan pemberdayaan sosial kemasyarakatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan bersama Bapak Didin Rosidin,S.Pd.,MM selaku Lurah Kelurahan Sriwidari menurutnya pelayanan publik adalah wajah konkret kehadiran Negara dalam kehidupan masyarakat sehari-hari, Negara disebutkan hadir jika mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang prima, cepat, professional dan berkeadilan. Mewujudkan pelayanan publik yang prima memerlukan ikhtiar yang berkelanjutan, memerlukan transformasi sistem,

memerlukan tata kelola, membutuhkan perubahan mindset dan budaya kerja birokrasi kita dari budaya dilayani menjadi budaya melayani. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan muara/outcome dari pelaksanaan reformasi birokrasi di Kota Sukabumi. Dimana sesuai arahan Bapak Presiden Indonesia bahwa penerapan birokrasi adalah Birokrasi yang berdampak dirasakan langsung oleh masyarakat, reformasi bukan tumpukkan kertas, reformasi birokrasi yang cepat dan fleksibel. Saat ini Kelurahan Sriwidari menerima pengaduan masyarakat dengan metode manual, yaitu dengan cara masyarakat datang langsung ke kantor Kelurahan Sriwidari untuk menyampaikan pengaduan. Namun, metode ini seringkali kurang efektif karena butuh proses untuk menyampaikan pada setiap petugas sesuai kategori pengaduan, berkas pengaduan dapat hilang dan juga rusak selain itu rekap data yang dilakukan juga sulit karena harus melakukan pengecekan berkas satu persatu.

Berdasarkan permasalahan-permasalahan yang telah diuraikan tersebut, penulis tertarik untuk memberikan sebuah solusi dari persoalan tersebut maka dibuatlah aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat berbasis android. Peneliti menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* untuk merancang aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat berbasis android. Dengan menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* pada aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat dapat mengidentifikasi siapa pengguna aplikasi e-lapor, dapat melakukan segmentasi pengguna memberikan value saat ini dan akan datang, melakukan interaksi antara pegawai Kelurahan Sriwidari sebagai admin dan masyarakat sebagai *user*, melakukan penyesuaian, komunikasi dan penawaran dan memastikan harapan dari pegawai Kelurahan Sriwidari dan masyarakat Kelurahan Sriwidari.

Dengan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi untuk membantu Kelurahan Sriwidari dalam hal membuat sistem pengaduan warga dengan tujuan dapat memudahkan sistem pengaduan warga di kelurahan, serta dapat mempercepat waktu pengaduan tersebut dibaca oleh staff maupun Lurah, dan dapat memberikan sebuah tempat penyampaian informasi terbaru yang dapat dilihat secara langsung oleh masyarakat.

## 1.2 Rumusan Masalah

Selaras dengan identifikasi masalah yang dikemukakan di atas, maka penulis merumuskan permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana merancang sebuah aplikasi E-Lapor pengaduan masyarakat menggunakan metode *Customer Relationship Management (CRM)* yang dapat digunakan untuk pelayanan pengaduan masyarakat?
- b. Bagaimana menyediakan layanan pengaduan tersebut sehingga setiap pengaduan tidak perlu lagi datang ke Kelurahan untuk mengantarkan surat pengaduan dan setelah jangka waktu yang ditentukan?

## 1.3 Batasan Masalah

Supaya penelitian yang penulis lakukan lebih terstruktur dan terarah, penulis memberi batasan-batasan masalah beserta ruang lingkup penelitian sebagai berikut:

- a. Aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat berbasis android hanya dalam lingkup wilayah Kelurahan Sriwidari Kecamatan Gunungpuyuh Kota Sukabumi.
- b. Aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat berbasis android hanya berfokus pada laporan bencana, laporan umum.
- c. Aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat berbasis android ini dibuat berdasarkan data kuisioner dan wawancara yang dilakukan di kantor Kelurahan Sriwidari.



## 1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang dikemukakan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah:

- a. Perancangan sebuah aplikasi E-Lapor pengaduan masyarakat berbasis android sebagai salah satu sarana untuk pelayanan pengaduan dan permintaan informasi publik agar lebih efisien dalam bekerja.
- b. Mempermudah akses dan informasi pengaduan masyarakat, mempercepat respon pemerintah, meningkatkan transparansi dan akuntabilitas, membuat

solusi berbasis teknologi yang dapat diakses oleh semua masyarakat, dan mempermudah proses pelaporan pengaduan.

- c. Menganalisa kebutuhan sistem informasi pengaduan layanan masyarakat.

### 1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

- a. Bagi Masyarakat

Aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat berbasis android pengaduan masyarakat ini dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan tanpa harus datang ke kantor Kelurahan Sriwdari.

- b. Bagi Pengembangan Iptek

Hasil penelitian yang telah dilakukan ini semoga memberikan kegunaan untuk menambah wawasan, ilmu, dan pemahaman terhadap peran dari aparaturnya pemerintah dalam memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

- c. Bagi Lembaga

Semoga hasil penelitian ini dapat bermanfaat bagi instansi terkait yang menjadi objek penelitian yaitu Kelurahan Sriwidari Kecamatan Gunungpuyuh Kota Sukabumi. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat memberikan solusi untuk menyelesaikan permasalahan dalam bidang laporan pengaduan masyarakat serta dapat menjadi sumber jurnal untuk dijadikan rujukan bagi penelitian-penelitian selanjutnya.



### 1.6 Sistematika Penulisan

Dalam laporan Tugas Akhir ini, pembahasan disajikan dengan sistematika sebagai berikut:

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan dan Manfaat, Metode, dan Sistematika

#### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi mengenai teori-teori yang berkaitan dengan aplikasi android, bencana alam, dan lain sebagainya.

### BAB III PERANCANGAN

Bab ini berisi rencana perancangan aplikasi dan tahapan pembuatan aplikasi pelaporan bencana alam.

### BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang penjelasan hasil pembuatan dan pengujian aplikasi pelaporan bencana alam pada perangkat *mobile* Android.

### BAB V PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dari aplikasi pelaporan bencana alam dan juga saran yang dapat digunakan untuk tahap pengembangan sistem





## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Dari penjelasan yang telah disampaikan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa implementasi sistem informasi publik e-lapor pengaduan masyarakat di wilayah kelurahan sriwidari menggunakan metode *customer relationship management (crm)* memiliki beberapa manfaat, yaitu:

- a. Dengan menggunakan metode customer relationship management (crm) model *IDIC* terdiri dari empat bagian, yaitu *Identify*, *Differentiate*, *Interact*, dan *Customize*. Pada aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat dapat mengidentifikasi siapa pengguna aplikasi e-lapor, dapat melakukan segmentasi pengguna memberikan value saat ini dan akan datang, melakukan interaksi antara pegawai Kelurahan Sriwidari sebagai admin dan masyarakat sebagai *user*, melakukan penyesuaian, komunikasi dan penawaran dan memastikan harapan dari pegawai Kelurahan Sriwidari dan masyarakat Kelurahan Sriwidari.
- b. Aplikasi pengaduan masyarakat di Kelurahan Sriwidari berbasis android memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan cara konvensional dalam memberikan pengaduan. Pertama, aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam memberikan laporan kapan saja dan di mana saja tanpa perlu datang ke kantor pemerintah setempat. Kedua, aplikasi ini juga dapat mempercepat proses penanganan pengaduan karena laporan dapat langsung diteruskan ke pihak yang bertanggung jawab. Ketiga, aplikasi ini juga dapat meningkatkan transparansi karena masyarakat dapat melihat status pengaduan yang telah mereka ajukan.
- c. Aplikasi pengaduan masyarakat di Kelurahan Sriwidari berbasis android ini telah menjalani pengujian dengan metode *black-box testing* dan hasilnya menunjukkan bahwa aplikasi telah sesuai dengan harapan dan desain yang telah ditetapkan sebelumnya. Semua hasil pengujian yang dilakukan sesuai dengan yang telah diharapkan.



## 5.2. Saran

Sistem informasi publik e-lapor pengaduan masyarakat di wilayah Kelurahan Sriwidari menggunakan metode customer relationship management (crm) ini masih tergolong sederhana dan belum lengkap sehingga masih perlu pengembangan lebih lanjut. Ada beberapa hal yang dapat ditingkatkan dalam sistem, seperti penyempurnaan tampilan antarmuka pengguna, penambahan fitur-fitur yang dibutuhkan, serta menyediakan media untuk menyampaikan keluhan melalui aplikasi mobile agar lebih mudah.



## DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. Naomi, H. Noprisson, F. I. Komputer, U. Mercu, and B. Jakarta, “Analisa Dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Berbasis Web ( Studi Kasus : Universitas Mercu Buana Kranggan ) Pendahuluan Landasan Teori,” *JUSIBI (Jurnal Sist. Inf. Dan E-Bisnis*, vol. 1, no. 5, pp. 185–193, 2019.
- [2] R. Lorensa and Y. I. S. Sari, “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Kabupaten Bangkalan,” *J. Simantec*, vol. 9, no. 1, pp. 29–32, 2020, doi: 10.21107/simantec.v9i1.9737.
- [3] A. T. Islamiyah, W. Witanti, and A. I. Hadiana, “Sistem Informasi Pengaduan Pelanggaran di SPBU pada Direktorat Metrologi Bandung Berbasis Mobile,” *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf. ( SNATI)*, pp. 24–30, 2019.
- [4] G. G. Gumilar, D. D. Delistiana, H. Purnamasari, T. Timur, K. Regency, and W. Java, “The Elements of e-Government Success in Public Services at Bekasi Regency Using the “SP4N LAPOR ,”” vol. 13, no. 2, pp. 94–104, 2021.
- [5] K. Dinas, S. Provinsi, B. Segerlaksano, D. Triyanto, and E. Darmawi, “Analisis penerapan elektronik laper (e-lapor) dalam pelayanan pengaduan masyarakat,” vol. 2, pp. 114–123, 2020.
- [6] Jumroni, J. Suwita, and T. Beby, “Perancangan Sistem Informasi Administrasi Pembayaran Pada Smk Gema Bangsa,” *J. IPSIKOM Desember*, vol. 9, no. ISSN : 2338-4093, pp. 53–61, 2021.
- [7] E. Maret *et al.*, “Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK),” vol. 1, 2019.
- [8] S. Kasus and K. Nelayan, “Aplikasi Mobile Zagiyan ( Zaringan Digital Nelayan ) Dalam Menunjang Produktivitas Dan Keselamatan , Dan Kesehatan Nelayan,” vol. 2, no. 2, pp. 52–61, 2018.
- [9] H. M. Davidson, M. A. Yohan Eka, and H. A. Tiar, “Aplikasi Pelayanan

- Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile,” *Univ. Nisant. PGRI Kediri. Kediri*, vol. 1, pp. 138–143, 2022.
- [10] M. N. ILHAM, “Efektivitas Aplikasi Lapo Dalam Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kota Bengkulu,” 2022.
- [11] A. F. Sembiring, I. K. Jaya, A. P. Silalahi, and Y. Rumapea, “Perancangan Sistem Pemesanan Pada Toko Sablon Medan Berbasis Web Dengan Menerapkan CRM ( Customer Relationship Management ),” *J. Ilm. Sist. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 27–33, 2021, doi: 10.46880/methosisfo.v1i1.12.
- [12] T. Akhir, *ANDROID MENGGUNAKAN PENDEKATAN CUSTOMERS RELATIONSHIP MANAGEMENT ( CRM ) CUSTOMERS RELATIONSHIP MANAGEMENT ( CRM )*. 2022.
- [13] Sugiyono, “Bab III - Metode Penelitian Metode Penelitian,” *Metod. Penelit.*, pp. 32–41, 2018.
- [14] I. Solikin, K. R. Indonesia, and P. Daerah, “DESAIN APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT KECAMATAN,” vol. 22, no. 1, pp. 22–26, 2022.
- [15] M. Berliandaldo, A. Chodiq, S. Sutarno, and H. E. Prasetyo, “Implementasi Model Customer Relationship Management Untuk Fungsi Layanan Umum Pada Era Tatanan Baru,” *J. Publicuho*, vol. 4, no. 2, p. 225, 2021, doi: 10.35817/jpu.v4i2.17703.
- [16] J. Infotekmesin *et al.*, “PENERAPAN METODE PROTOTYPE DALAM PERANCANGAN APLIKASI E-LAPOR BENCANA BPBD SUMEDANG BERBASIS,” vol. 10, no. 01, pp. 28–32, 2019.
- [17] W. Lestari and Faiz Rafdhi, “Sistem Informasi Manajemen Arsip Surat Berbasis Desktop pada BP3TKI Jakarta,” *J. CoSciTech (Computer Sci. Inf. Technol.)*, vol. 1, no. 2, pp. 50–56, 2020, doi: 10.37859/coscitech.v1i2.2183.
- [18] T. Fahrudiansyah and V. Rosalina, “Electronic Customer Relationship Management (E-CRM) Pengelolaan Sampah dalam Upaya Menuju Serang

- sebagai Smartcity,” *Pros. Semin. ...*, no. November, pp. 135–140, 2018, [Online]. Available: <http://e-jurnal.lppmunsera.org/index.php/snartisi/article/view/820>.
- [19] A. P. Cahyani, S. Ode, and D. M. Herawati, “Penerapan Kota Cerdas melalui Citizen Relation Management dalam Pelayanan Publik,” *J. Polit. Issues*, vol. 1, no. 2, pp. 125–133, 2020, doi: 10.33019/jpi.v1i2.15.
- [20] N. Cahyana Aminuallah, “Aplikasi E-Crm Untuk Meningkatkan Pemasaran Dan Penjualan Berbasis Mobile,” vol. 3, no. 1, pp. 1–18, 2023.
- [21] A. Mathematics, “~~濟無~~No Title No Title No Title,” pp. 1–23, 2016.
- [22] M. P. NASIONAL, “No TitleЫВМЫВМЫВ,” *Ятыатат*, vol. вы12у, no. 235, p. 245, 2007, [Online]. Available: [http://digilib.unila.ac.id/4949/1/BAB II.pdf](http://digilib.unila.ac.id/4949/1/BAB%II.pdf).
- [23] T. Sumarno and A. Mubarrak, “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Terhadap Infrastruktur Bebas Android Pada Desa Sindangsari,” *Competitive*, vol. 16, no. 2, pp. 80–86, 2021, doi: 10.36618/competitive.v16i2.1487.
- [24] T. ALISYAHBANA, “Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Desa Tanjung Dalam Menggunakan Metode Fuzzy Berbasis Android,” *JUPITER (Jurnal Penelit. Ilmu dan Tek. ...)*, pp. 345–355, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jupiter/article/view/5108%0Ahttps://jurnal.polsri.ac.id/index.php/jupiter/article/download/5108/2195>.
- [25] F. Eriyani, B. Priyambadha, and H. Nurwarsito, “Pengembangan Aplikasi Mobile Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Perhubungan Kota Malang Menggunakan Fitur Location Based Service Berbasis Android,” *J. Pengemb. Teknol. Inf. dan Ilmu Komput.*, vol. 3, no. 4, pp. 4083–4091, 2019.
- [26] A. Nurmala, M. Muhallim, and B. Sulaeman, “Aplikasi Rekam Medis dan Pengaduan Pasien Berbasis Android Puskesmas Lamasi Timur,” vol. 04, no. 01, pp. 27–38, 2023.