

**APLIKASI PELAPORAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS ANDROID**

**(Studi Kasus Ombudsman Makassar)**



**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat guna mencapai gelar  
Sarjana Komputer Jurusan Tehnik Informatika  
Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Alauddin Makassar

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
Oleh:  
**MUHAMMAD FATHUL MUBARAK**  
**NIM. 60200111059**  
ALAUDDIN  
MAKASSAR

**FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UIN ALAUDDIN MAKASSAR**

**2017**

## PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul “Aplikasi Pelaporan Pelayanan Publik Berbasis Android (Studi Kasus Ombudsman Makassar)” yang disusun oleh Muh. Fathul Mubarak, NIM 60200111059, mahasiswa Jurusan Teknik Informatika pada Fakultas Sains dan Teknologi UIN Alauddin Makassar, telah diuji dan dipertahankan dalam sidang munaqasyah yang diselenggarakan pada Hari Jum’at Tanggal 25 Agustus 2017 M, bertepatan dengan 03 Dzul-Hijjah 1438 H, dinyatakan telah dapat diterima sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Teknik Informatika, Jurusan Teknik Informatika

Makassar, 08 Desember 2015 M.  
03 Dzul-Hijjah 1438 H

### DEWAN PENGUJI:

Ketua	: Dr. Muh. Thahir Maaloko, M.HI.	(.....)
Sekretaris	: A. Muhammad syafar, S.T., M.T.	(.....)
Munaqisy I	: Faisal, S.T., M.T.	(.....)
Munaqisy II	: Dr. H. Kamaruddin Tone, M.M.	(.....)
Munaqisy III	: Prof. Dr. H. Arifuddin, M.Ag.	(.....)
Pembimbing I	: Faisal Akib, S.Kom., M.Kom.	(.....)
Pembimbing II	: Nur Afif, S.T., M.T.	(.....)

Diketahui oleh:  
Dekan Fakultas Sains dan Teknologi  
UIN Alauddin Makassar,



**Prof. Dr. H. Arifuddin, M.Ag.**

NIP. 19691205 199303 1 001

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur hanya diperuntukkan kepada Allah swt. yang senantiasa melimpahkan nikmat-Nya berupa kesehatan dan kesempatan kepada penulis dan keluarga, sehingga dapat menyelesaikan disertasi ini dengan baik. Demikian pula salawat dan taslim disampaikan kepada junjungan Baginda Rasulullah Muhammad saw. yang merupakan *uswah al-ḥasanah* sekaligus figur pemimpin yang meletakkan dasar-dasar aturan sistem pemerintahan di dunia Islam.

Penyelesaian skripsi ini, tentunya peneliti menyadari bahwa untuk memperoleh gelar sarjana adalah tidaklah mudah, dan pasti mengalami hambatan dan gangguan, namun dapat diatasi dengan dukungan moril dan materil dari berbagai pihak. Oleh karena itu, peneliti mengucapkan banyak terima kasih dan penghargaan kepada:

1. Kedua orang tua yang tercinta, masing-masing ayahanda Dr. Hamzah H. Hasan, M.HI., dan Ibunda St. Sarah atas segala doa dan pengorbanannya, baik moril maupun materil, demikian juga kepada adik-adik yang tercinta Zakiyah Ramdlani Hamzah dan Ahmad Zakiy Mubarak Hamzah yang senantiasa memberi semangat untuk menyelesaikan studi
2. Rektor Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Bapak Prof. Dr. H. Musafir Pababari, M.Si, para pimpinan, staf, dan seluruh civitas akademika UIN Alauddin Makassar.

3. Dekan Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Islam Negeri (UIN) Alauddin Makassar bapak Prof. Dr. H. Arifuddin Ahmad, M. Ag.
4. Ketua Jurusan Teknik Informatika Bapak Faisal, S.T.,M.T., dan sekretaris jurusan Bapak Andi Muhammad Syafar, S.T.,M.T.
5. Pembimbing I bapak Faisal Akib, S.Kom., M.Kom., dan Pembimbing II, bapak Nur Afif, S.T., M. T., yang telah banyak membimbing dan membantu peneliti dalam penulisan skripsi ini.
6. Penguji I Bapak Faisal, S.T.,M.T.,Penguji II Bapak Dr.Kamaruddin Tone dan Bapak Prof. Dr. H. Arifuddin Ahmad, M. Ag. Yang telah memberikan bimbingan dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen, staf dan karyawan baik di tingkat jurusan Teknik Informatika maupun di tingkat Fakultas Sains dan Teknologi UIN Alauddin Makassar yang telah banyak membantu dalam proses penyelesaian administrasi mulai dari saat kuliah sampai dalam proses akhir ujian.
8. Teman-teman angkatan 2011 Teknik Informatika yang tidak dapat disebut satu persatu, teman-teman seperjuangan yang sangat membantu dan memberi semangat, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan
9. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus dan ikhlas memberikan doa dan motivasi.

Akhirnya kepada Allah jualah peneliti menyerahkannya, semoga kesemuanya itu bernilai ibadah di sisi Allah swt. Mudah-mudahan karya tulis ini bermanfaat bagi para pembacanya, mohon maaf atas segala kekhilafan.

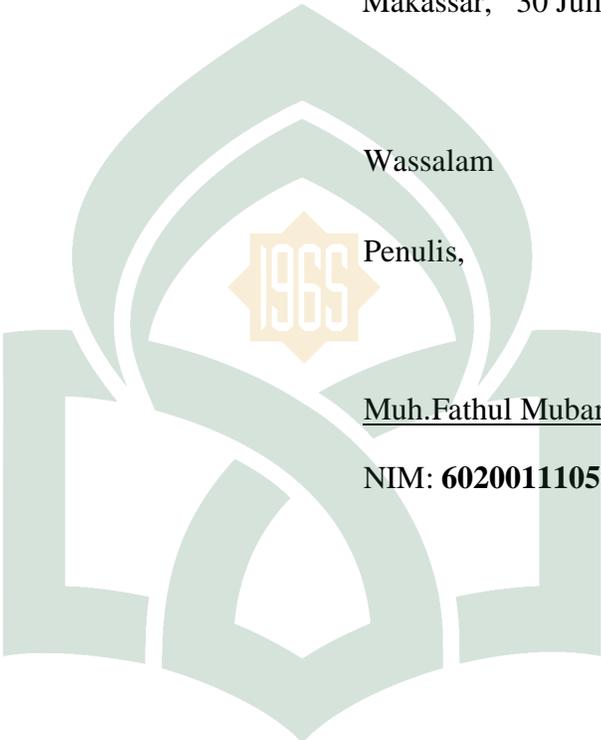
Makassar, 30 Juli 2017

Wassalam

Penulis,

Muh.Fathul Mubarak

NIM: **60200111059**



UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
**ALAUDDIN**  
M A K A S S A R

## DAFTAR ISI

JUDUL.....	i
PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
ABSTRAK.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	10
C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus.....	10
D. Kajian Pustaka.....	11
E. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	14
1. Tujuan Penelitian.....	14
2. Kegunaan Penelitian.....	14
BAB II. LANDASAN TEORITIS.....	15
A. Tinjauan Teoritis.....	15
1. Aplikasi.....	15
2. Pelayanan Publik.....	15
3. Pelaporan.....	18
4. Media Pelaporan.....	18
5. Lembaga Pemerintah.....	18
6. Aparatur Pemerintah.....	19
7. Ombudsman.....	19
8. Maladministrasi.....	24
9. Android.....	24
a. Pengertian android.....	24
b. Karakteristik Android.....	24

c	Android Software Development Kit (SDK).....	25
d	Java SE Development Kit (JDK).....	25
e	Android Development Tools (ADT).....	25
f	Android Virtual Device (AVD).....	26
g	Eclipse .....	26
h	Java .....	26
B.	Daftar Simbol.....	27
1.	Daftar Simbol Flowmap Diagram.....	27
2.	Daftar Simbol Use Case Diagram .....	28
3.	Bagan Alir (Flowchart) .....	29
BAB III.	METODE PENELITIAN.....	31
A.	Jenis dan Lokasi Penelitian.....	31
B.	Pendekatan Penelitian.....	31
C.	Sumber Data.....	32
D.	Metode Pengumpulan Data.....	32
E.	Instrumen Penelitian.....	33
1.	Perangkat Keras.....	33
2.	Perangkat Lunak.....	33
F.	Tehnik Pengolahan Data.....	33
1.	Reduksi Data.....	34
2.	Penyajian Data.....	34
3.	Menarik Kesimpulan/Verifikasi.....	34
G.	Metode Perancangan Aplikasi.....	34
1.	Requirement (Analisis Kebutuhan).....	35
2.	<i>Design System</i> (desain sistem).....	35
3.	<i>Coding &amp; Testing</i> (penulisan kode program/ <i>implementation</i> ).....	36
4.	Penerapan/Pengujian Program ( <i>Integration &amp; Testing</i> ).....	36
5.	Pemeliharaan ( <i>Operation &amp; Maintenance</i> ).....	36
H.	Tehnik Pengujian Sistem.....	36
BAB IV.	ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM.....	38
A.	Analisis Sistem Yang Sedang Berjalan.....	38
B.	Analisis Sistem Yang Diusulkan.....	39
1.	Analisis Masalah.....	39
2.	Analisis Kebutuhan Sistem.....	40
C.	Perancangan Sistem.....	41
1.	<i>Use Case Diagram</i> .....	41
2.	<i>Class Diagram</i> .....	42

3. <i>Sequence Diagram</i> .....	43
4. <i>Flowchart</i> (Alur Sistem).....	46
5. <i>Perancangan Antarmuka</i> (Interface).....	47
6. <i>Perancangan Sistem</i> .....	52
<b>BAB V. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM</b> .....	<b>54</b>
A. Implementasi Sistem.....	54
1. Antarmuka.....	54
a. Antarmuka <i>Splash Screen</i> .....	54
b. Antarmuka muncul <i>Login</i> .....	55
c. Antarmuka <i>Menu Home</i> .....	56
d. Antarmuka item <i>Lapor</i> .....	57
e. Antarmuka item <i>Profil</i> .....	58
f. Antarmuka item <i>Edit User</i> .....	59
g. Antarmuka <i>Daftar Laporan Verification</i> .....	60
h. Antarmuka <i>Daftar Laporan Approve</i> .....	61
i. Antarmuka <i>Daftar Laporan Finish</i> .....	62
B. Hasil Pengujian.....	63
1. Prosedur Pengujian.....	63
2. Hasil Pengujian.....	63
a. Pengujian menu <i>Login</i> .....	64
b. Pengujian menu <i>Lapor</i> .....	64
c. Pengujian menu item <i>Edit User</i> .....	65
<b>BAB VI. PENUTUP</b> .....	<b>66</b>
A. Kesimpulan.....	66
B. Implikasi.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	<b>68</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III. 1 Metode <i>Waterfall</i> (Presman, 2001) .....	35
Gambar IV. 1 Flowmap Diagram Pada Sistem Yang Sedang Berjalan .....	38
Gambar IV. 2 Flowmap Diagram Pada Sistem Yang Diusulkan .....	39
Gambar IV. 3 Use Case Diagram .....	42
Gambar IV. 4 Class Diagram .....	42
Gambar IV. 5 Menu Login .....	43
Gambar IV. 6 Sequence Diagram Menu Utama .....	44
Gambar IV. 7 Sequence Diagram Pelarian .....	44
Gambar IV. 8 Sequence Diagram Panduan .....	45
Gambar IV. 9 Sequence Diagram Tentang .....	45
Gambar IV. 10 Flowchart (Alur Sistem) .....	46
Gambar IV. 11 Desain Tampilan Login .....	47
Gambar IV. 12 Desain Tampilan Registrasi .....	48
Gambar IV. 13 Desain Tampilan Awal Aplikasi .....	50
Gambar IV. 14 Tampilan Menu .....	51
Gambar IV. 15 Desain Keseluruhan Sistem .....	52
Gambar V. 1 Antarmuka Splash Screen .....	54
Gambar V. 2 Antarmuka Login .....	55
Gambar V. 3 Antarmuka Menu Home .....	56
Gambar V. 4 Antarmuka Item Laporan .....	57

Gambar V. 5 Antarmuka Item Profil.....	58
Gambar V. 6 Antarmuka Item Edit User .....	59
Gambar V. 7 Antarmuka Daftar Laporan Verifiction.....	60
Gambar V. 8 Antarmuka Daftar Laporan .....	61
Gambar V. 9 Antarmuka Daftar Laporan Finish .....	62



## DAFTAR TABEL

Tabel II. 1 Daftar Simbol Flowmap Diagram (Jogiyanto, 2001) .....	27
Tabel II. 2 Daftar Simbol Use Case Diagram (Booch, 1999) .....	28
Tabel V. 2 Pengujian Menu Login.....	64
Tabel V. 2 Hasil Pengujian Fungsional.....	64
Tabel V. 3 Pengujian Menu Item Edit User.....	65



## ABSTRAK

**Nama** : Muh. Fathul Mubarak  
**NIM** : 60200111059  
**Jurusan** : Teknik Informatika  
**Judul** : Aplikasi Pelaporan Pelayanan Publik Berbasis Android (Studi Kasus: Ombudsman Makassar)  
**Pembimbing I** : FaisalAkib, S.Kom., M. Kom.  
**Pembimbing II** : Nur Afif, S.T., M.T.

---

Lembaga Ombudsman Kota Makassar saat ini masih mengandalkan penerimaan pelaporan dan monitoring yang dilakukan oleh masyarakat terhadap bentuk-bentuk pelayanan publik masih bersifat manual. Artinya masyarakat dalam hal ini harus datang secara langsung kepada lembaga ombudsman. Ini menunjukkan belum terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien dengan asas cepat, tepat dan biaya murah. Perancangan dalam membangun sistem ini adalah use case diagram, class diagram, sequence diagram dan flowchart. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang aplikasi pelaporan pelayanan publik yang melakukan malaminidtrasi berbasis android. Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan metode *Design and creation*. Aplikasi ini berjalan di sistem operasi Android, dirancang dengan bahasa pemrograman Java. Penelitian ini menggunakan metode wawancara dan dokumentasi. Metode perancangan aplikasi yang digunakan adalah *waterfall*. Teknik pengujian sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah *black box testing*.

Berdasarkan hasil penelitian aplikasi ini dapat digunakan untuk membantu dan mempermudah bagi masyarakat untuk memberikan pelaporan terhadap pelanggaran-pelanggaran hukum dan ketidakpuasan pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga negara, baik oleh lembaga pemerintahan, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) sebagai pemberi pelayanan publik yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku kepada Ombudsman dengan cepat, efisien dan biaya murah.

**Kata Kunci:** *Pelaporan, Pelayanan Publik, Ombudsman*

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. *Latar Belakang Masalah*

Terciptanya suatu tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*), salah satunya tercermin pada kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintahnya. Pemberian pelayanan yang baik kepada masyarakat akan memberi nilai positif dalam menciptakan dukungan terhadap kinerja pemerintah. Apabila aparat pemerintah melalui bentuk-bentuk pelayanannya mampu menciptakan suasana yang kondusif dengan masyarakat, maka kondisi semacam itu dapat dikategorikan sebagai keadaan yang mengarah pada terselenggaranya asas – asas *good governance* (Masthuri, 2002).

Di Indonesia kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah masih belum maksimal. Menurut Danang Girindrwardana, mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Kementerian dan Lembaga Negara secara makro dinilai masih sangat rendah baik tingkat kebijakan maupun implementasi peraturan. Rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh rendahnya kualitas kebijakan dan sumber daya manusia (Sitoresmi, 2013).

Beberapa hasil survei dari lembaga survei internasional menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih terburuk di Asia. Demikian pula halnya berbagai kajian yang telah dilakukan oleh para pemerhati pelayanan publik, menyimpulkan bahwa hampir semua pelayanan publik masih rentan terhadap berbagai praktek

*maladministrasi*, yaitu suatu praktek yang menyimpang dari etika administrasi atau suatu praktek administrasi yang menjauhkan dari pencapaian tujuan administrasi. Untuk menampung keluhan dari masyarakat mengenai tindakan *maladministrasi* oleh aparatur pemerintah, maka dibentuklah sebuah lembaga pengawasan yang disebut *Ombudsman*. Lembaga *ombudsman* ini didirikan berdasar pada keinginan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, dan menciptakan pemerintahan yang baik dan bersih. (Sirajuddin, dkk., 2012)

Melihat peranan ombudsman yang demikian strategis dalam meningkatkan mutu pelayanan publik merupakan sebuah keniscayaan. Bentuk-bentuk tindakan *maladministrasi* dalam pelayanan publik adalah ranah Ombudsman Republik Indonesia. Rekomendasi yang dikeluarkan Ombudsman kepada pimpinan dan pusat-pusat layanan publik sebagai bentuk pengawalan lembaga Ombudsman dalam meningkatkan layanan publik. Otonomi Daerah melalui pelimpahan atau pendelegasian wewenang urusan-urusan pemerintah pusat yang diserahkan kepada pemerintah daerah, pemerintah pusat hanya tersisa 5 urusan saja. Pendelegasian wewenang diartikan juga sebagai upaya peningkatan pelayanan publik tidak lagi sebatas daerah tingkat propinsi tetapi pada daerah tingkat II menjadi pusat pelayanan publik. Dengan pendelegasian melalui otonomi daerah maka pelayanan publik menjadi semakin dekat antara penyelenggara negara di daerah dengan masyarakat. Mendekatkan pelayanan publiklah sasaran utama pendelegasian wewenang melalui Otonomi daerah dengan bertumpu pada daerah tingkat II. Makassar salah satu kota metropolitan di kawasan timur Indonesia bertekad untuk mewujudkan

penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*good governance*) dan bersih serta bebas dari KKN (*clean government*). Komitmen Pemerintah Kota Makassar dalam menciptakan *good governance* dan *cleangoverment* diterapkan dalam setiap kebijakan termasuk pelayanan publik yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas dan peran serta masyarakat yang merupakan prinsip utama penyelenggaraan pemerintahan yang bersih. Langkah yang ditempuh oleh Pemerintah Kota Makassar dalam mewujudkan *good governance* dan *clean government* salah satunya adalah membentuk Ombudsman Daerah di Kota Makassar

Ombudsman Kota Makassar berfungsi sebagai lembaga pengawasan masyarakat yang bersifat independen yang diberi kewenangan untuk klarifikasi dan monitoring terhadap laporan atau pengaduan dari masyarakat mengenai penyelenggaraan pemerintah daerah khususnya pelaksanaan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah termasuk lembaga peradilan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Pengawasan oleh Ombudsman daerah Kota Makassar bertujuan memberikan perlindungan hukum dan hak-hak masyarakat Kota Makassar dalam menerima pelayanan publik dari aparatur pemerintah yang sesuai dengan kepatutan dan peraturan yang berlaku.

Masyarakat Kota Makassar selama terbentuknya lembaga Ombudsman hingga saat ini masih mengandalkan penerimaan pelaporan dan monitoring yang dilakukan oleh masyarakat terhadap bentuk-bentuk pelayanan publik masih bersifat manual. Artinya masyarakat dalam hal ini harus datang secara langsung kepada lembaga

ombudsman. Ini menunjukkan belum terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien dengan asas cepat, tepat dan biaya murah.

Sesuai dengan fokus pembangunan aparatur negara, yaitu peningkatan kualitas pelayanan publik dan pemberantasan korupsi, kolusi dan nepotisme, upaya peningkatan kualitas pelayanan publik selain dimulai dari sistem pelayanannya, tetapi dimulai dengan memfokuskan pada perbaikan pelayanannya yang didasarkan pada penjangkaran informasi melalui keterlibatan partisipasi masyarakat. Penjangkaran partisipasi masyarakat ini sejalan dengan Surat Edaran Menpan No. SE/20M.PAN/6/2004 tentang peningkatan kualitas pelayanan publik melalui partisipasi masyarakat menuju ke pemerintahan yang baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut, untuk mengatasinya diperlukan sebuah sistem yang mampu memberikan solusi yang cepat, akurat, dan efisien. Salah satu solusi dalam mengatasi masalah tersebut, adalah dengan membuat aplikasi yang bisa memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengadakan berbagai bentuk ketimpangan atau pelanggaran administrasi yang dilakukan oleh aparatur lembaga negara dalam melayani kepentingan masyarakat (pelayanan publik). Sehingga praktik pelanggaran administrasi (*maladministrasi*) dapat diminimalisir, sekaligus bisa diharapkan berdampak pada terciptanya pemerintahan yang bersih, bebas dari korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).

Menurut konsep Islam bahwa apa yang baik dan apa yang buruk atau apa yang seharusnya dilakukan oleh pejabat publik berdasarkan pada nilai kemanfaatan yang akan diperoleh atau dihasilkan, yaitu baik atau buruk dilihat dari konsekuensi



untuk dirinya sendiri; dan sekali-kali tidaklah Rabb-mu menganiaya hamba-hambanya.

Dalam konteks pelayanan publik, kualitas kebaikan (amal saleh) ini diukur antara lain dari pencapaian sasaran kebijakan-kebijakan publik seperti pertumbuhan ekonomi, pelayanan kesehatan, kesempatan mengikuti pendidikan, kualitas pelayanan, pemenuhan pilihan-pilihan publik ataupun perwujudan organisasi. Pendekatan ini bermuara pada cara mengembangkan kebaikan bagi diri pejabat dan nilai guna atau mengusahakan yang terbaik bagi publik.

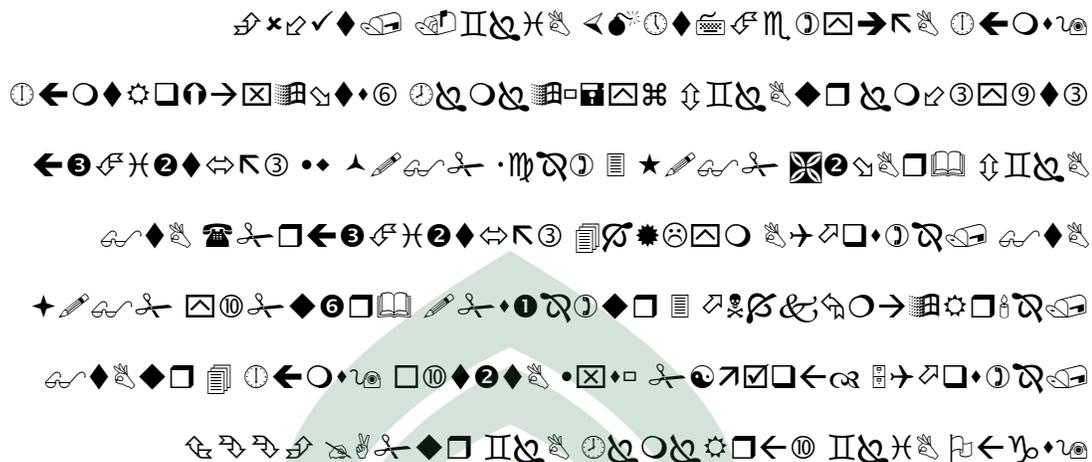
Pelayanan kepentingan masyarakat harus didasarkan atas prinsip-prinsip moral yang harus ditegakkan karena kebenaran yang ada dalam dirinya dan tidak terkait dengan akibat atau konsekuensi dari keputusan atau tindakan yang telah dilakukan. Jadi harus berdasarkan dan berlandaskan pada nilai-nilai moral yang mengikat. Dalam dunia empiris, memasukkan nilai-nilai moral ke dalam manajemen pelayanan publik adalah hal yang tidak mudah, karena berkaitan dengan upaya untuk merubah pola pikir birokrat yang telah menjawai sebagai pejabat birokrasi.

Namun demikian hal tersebut bukan berarti tidak mungkin dan sangat bergantung pada pejabat itu sendiri. Dalam mengambil kebijakan-kebijakan diharapkan selalu mengedepankan aspek moral sehingga kebijakan tersebut mampu menjadi karakter dan membawa dampak positif bagi masyarakat. Apabila hal ini telah melembaga dalam diri pejabat, maka kemungkinan mereka tidak akan melakukan sesuatu yang sifatnya dapat merugikan negara seperti korupsi, kolusi dan nepotisme. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah selama ini seringkali

mengabaikan dan mengecewakan rakyat. Secara konseptual, rakyat kecewa pada birokrasi, karena mereka tidak ditempatkan selayaknya sebagai pelanggan yang pantas mendapatkan jasa pelayanan, padahal mereka merasa telah membayar para birokrat itu baik melalui pajak dan lainnya. Namun pada kenyataannya para birokrat kurang *concern* terhadap kebutuhan dan kepentingan warga negara. Untuk memperoleh pelayanan yang sederhana saja mereka seringkali dihadapkan pada proses yang berbelit-belit bahkan antrian yang cukup panjang dan bahkan memakan waktu yang cukup lama untuk mendapatkan sebuah pelayanan.

Lebih dari itu, masyarakat dalam menerima pelayanan harus mengeluarkan biaya pelican agar dapat cepat selesai. Begitu juga para pegawai lebih suka membaca koran dari pada melayani, merupakan pandangan yang dapat dijumpai sehari-hari, sehingga muncul stigma negatif yang melekat kepada aparatur publik (pegawai negeri). “Bahwa berhubungan dengan birokrasi berarti berhadapan dengan berbagai prosedur yang berbelit, tidak transparan, memakan waktu lama dan mungkin juga menyebalkan karena sikapnya yang angkuh dan cuek”.

Sebab itu mustahil memperbaiki masyarakat bangsa dan negara termasuk pengelolaan pemerintahan yang bersih (*good governance*), tanpa membenahan lebih awal individu-individu dalam beberapa elemen yang mengikatnya antara lain, cara (*usage*), kebiasaan (*folkways*), tata kelakuan (*mores*) dan adat istiadat (*custom*), dengan menyentuh wujud kebudayaan dalam bentuk ide, gagasan, nilai-nilai, norma peraturan dan kelakuan berpola manusia. Seperti gambaran al-Qur’an, yaitu QS al-Ra’d/13: 11:



Terjemahnya:

Bagi manusia ada malaikat-malaikat yang selalu mengikutinya bergiliran, di muka dan di belakangnya, mereka menjaganya atas perintah Allah[767].

Sesungguhnya Allah tidak merubah keadaan sesuatu kaum sehingga mereka merubah keadaan[768] yang ada pada diri mereka sendiri. dan apabila Allah menghendaki keburukan terhadap sesuatu kaum, Maka tak ada yang dapat menolaknya; dan sekali-kali tak ada pelindung bagi mereka selain Dia.

(Kementerian Agama RI, 2003)

Informasi dari ayat tersebut, terutama pada kata-kata “*anfusihi*” yang berarti diri mereka sendiri, bahwa catatan yang amat penting adalah perubahan satu masyarakat bangsa dan negara untuk terciptanya pemerintahan yang baik, efektif dan efisien harus berawal dari masing-masing person, kemudian memperbaiki keluarga dan seterusnya pada lefel yang lebih tinggi.

Kaidah yang digambarkan ayat tersebut;

تَعَيَّرُ النَّفْسِ أَوْلَىٰ مِنَ الْغَنَرِ

Artinya:

Merubah diri lebih dahulu dari pada merubah orang lain. (Muammar Bakry, 2009).

Perubahan yang sangat urgen untuk segera direalisasikan sebagai bangsa Indonesia yang mayoritas penduduknya beragama Islam, yaitu di antaranya adalahantisipasi abad informatika dan efek globalisasi. (Majid, 1995). Jika saja dapat diantisipasi dengan baik, maka bangsa dan negara akan dapat tampil sebagai negara dan pemerintahan yang adil, egaliter sebagai wujud dari realisasi reformasi hidup melalui peningkatan kualitas iman baik dalam kehidupan pribadi maupun masyarakat. Sehingga teknologi dapat dimanfaatkan demi kemajuan masyarakat bangsa dan negara, masyarakat dapat ikut serta mengawasi pengelolaan administrasi pemerintah, dan merasakan pelayanan yang bermutu.

Perkembangan teknologi saat ini mengalami kemajuan yang cukup pesat, tidak terkecuali pada teknologi *mobile* yaitu *smartphone*. Pada awalnya penggunaan telepon genggam hanya sebatas sarana komunikasi, tetapi pada beberapa tahun terakhir mengalami perubahan yang disebabkan fitur-fitur yang mendukung yang disediakan oleh *smartphone* berbasis android. *Smartphone* berbasis android bersifat *open source* sehingga muncul banyak pengembangan aplikasi yang memanfaatkan fitur-fitur dari *smartphone* berbasis android ini yang mampu berkomunikasi dengan

perangkat lain melalui jaringan luar (*internet*) atau melalui komunikasi nirkabel (melalui *bluetooth* atau inframerah).

Hadirnya teknologi tersebut, maka akan dibuat atau dirancang sebuah aplikasi sebagai sarana atau media pelaporan kepada lembaga pemerintah tentang kurangnya kualitas pelayanan publik dan *maladministrasi* oleh aparat pemerintah. Dengan adanya aplikasi tersebut diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik serta terciptanya pemerintahan yang baik dan bersih (*good governance*) yang bebas dari praktik korupsi, kolusi dan nepotisme.

### ***B. Rumusan masalah***

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dikemukakan di atas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah "Bagaimana merancang aplikasi pelaporan pelayanan publik yang melakukan maladministrasi berbasis android" ?

### ***C. Fokus Penelitian dan Deskripsi Fokus***

Dalam penyusunan tugas akhir ini perlu adanya pembahasan yang terbatas sehingga permasalahan tidak melebar. Adapun fokus penelitian dalam penelitian ini adalah :

1. Aplikasi ini merupakan media pelaporan pada lembaga pemerintah terhadap pelayanan publik serta maladministrasi oleh aparat pemerintah.
2. Aplikasi ini akan dapat digunakan oleh masyarakat Makassar dengan terlebih dahulu mendaftar sebagai pelapor.
3. Aplikasi ini terintegrasi dengan kantor Ombudsman Makassar.

4. Aplikasi ini terintegrasi dengan aplikasi yang berjalan pada *smartphone* berbasis Android dengan *minimum* Versi 4.0 (*ICS: Ice Cream Sandwich*)

Sedangkan untuk mempermudah pemahaman dan memberikan gambaran serta menyamakan persepsi antara peneliti dan pembaca, maka dikemukakan penjelasan yang sesuai dengan variabel dalam penelitian ini. Adapun deskripsi fokus dalam penelitian adalah:

1. Aplikasi adalah program siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut.
2. Aplikasi ini berfungsi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Aplikasi ini juga menyampaikan informasi kegiatan yang berkaitan dengan maladministrasi oleh aparatur pemerintah.
4. Teknologi yang digunakan untuk menyampaikan informasi adalah dengan memanfaatkan teknologi Android

#### ***D. Kajian Pustaka / Penelitian Terdahulu***

Sebagai bahan pertimbangan yang bertujuan untuk membedakan antara penelitian ini dan penelitian sebelumnya, sehingga memperkuat bahwasanya penelitian ini adalah penelitian asli. Beberapa contoh penelitian yang bisa dijadikan pembandingan sehingga judul penelitian ini di angkat, antara lain sebagai berikut.

Pada penelitian dengan judul “Pelayanan Publik Melalui *Electronic Government*:Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan *Public Service*” oleh Erick S. Holle (2011). Penelitian tersebut,sistem ini berfungsi untuk memberikan ruang pelayanan publik kepada masyarakat melalui *Electronic Government*, supaya dapat meminimalisir maladministrasi. Persamaan pada penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama memberikan peranan kepada masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perbedaanya adalah pada penelitian tersebut menggunakan aplikasi web, sedangkan penelitian ini menggunakan aplikasi berbasis android.

Penelitian selanjutnya dengan judul “Sistem Aplikasi Informasi Layanan Publik di Kota Kudus Berbasis Android” oleh Arendra Rian Febriawan Sistem Informasi Universitas Muria Kudus (2014). Penelitian ini berisi tentang sistem pengelolaan informasi tempat pelayanan publik yang mudah dan dinamis. Artinya bahwa pengelola atau admin dapat menambah, mengubah dan menghapus data yang diperlukan dalam pengelolaan data tempat pelayanan publik tanpa harus memulai dari awal. Persamaan penelitian tersebut dengan penelitian ini adalah sama-sama berbasis android. Perbedaanya adalah, pada penelitian tersebut lebih mengarah kepada pengelolaan data, sedangkan penelitian ini mengarah kepada pelaporan terhadap ketidakpuasan pelayanan oleh lembaga pemerintah serta pelanggaran-pelanggaran hukum.

Kemudian penelitian selanjutnya, “Pelayanan Publik: Kajian Pendekatan Menurut Perspektif Islam” (Jaelani: 2013) yakni Penyelenggara pelayanan adalah

instansi pemerintah yang meliputi satuan kerja/satuan organisasi kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen, Kesekretariatan Lembaga Tertinggi Negara dan Tinggi Negara, dan instansi Pemerintah lainnya, baik di pusat maupun di daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pemberi Pelayanan publik adalah pejabat/pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Jailani: 2013). Bedanya dengan penelitian ini berusaha menjelaskan pelayanan publik dilihat dari sisi perspektif Islam, dimana pelayanan kepada publik itu merupakan bagian dari ibadah. Sementara penelitian yang dilakukan adalah pelaporan pelayanan publik berbasis android

Agus Pribadiono,(2014). *Pelayanan Publik dan Lembaga Ombudsman RI dalam Upaya Percepatan Pencapaian Tujuan Negara Kesejahteraan*, menjelaskan dengan *e government* diharapkan kesetaraan antara pelayan dan yang dilayani dapat diperoleh. Di samping itu pelayanan yang tidak mempertemukan antara yang melayani dan dilayani dapat menghindari transaksional dalam pelayanan publik. Peranan ombudsman dalam menangani pelayanan publik yang berlarut larut dapat meningkatkan pelayanan publik melalui mekanisme pengaduan menyelesaikan melalui forum, mediasi, konsiliasi dan adjudikasi khusus. Kesewenang wenangan dalam pelayanan publik harus dihindari karena berpotensi kepada pelanggaran hak asasi manusia. Perilaku yang dikehendaki para pelayan publik seperti diatur UU no 25 tahun 2009 pasal 34

huruf m, tidak menyalahgunakan kewenangan yang dimiliki. Pelanggaran hak asasi manusia aparaturnya pelayanan publik. Perbedaan penelitian ini dengan penelitian yang sekarang pelaporan pelayanan publik dilakukan dengan basis android

#### ***E. Tujuan Penelitian***

Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang aplikasi pelaporan pelayanan publik yang melakukan maladministrasi berbasis android

#### ***D. Kegunaan Penelitian***

##### **a. Kegunaan bagi dunia akademik**

Sebagai referensi bagi dunia akademik, khususnya untuk kemajuan wawasan keilmuan teknologi informasi untuk pengembangan ilmu dan teknologi pada masa yang akan datang.

##### **b. Kegunaan bagi pengguna**

Sebagai aplikasi informasi yang lebih menarik, mudah, cepat dan efisien dalam menyampaikan informasi pelaporan pelanggaran - pelanggaran hukum atau ketidakpuasan terhadap pelayanan publik oleh lembaga pemerintah yang dapat diakses oleh masyarakat kapan dan dimana saja melalui jasa internet.

##### **c. Kegunaan bagi peneliti**

Aplikasi ini diharapkan menjadi amal jariyah yang dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat yang merasa dirugikan oleh lembaga pelayanan publik, baik oleh lembaga pemerintah, lembaga daerah dan lembaga swasta yang bergerak di bidang pelayanan kepentingan masyarakat.

## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Tinjauan Teoritis

##### 1. Aplikasi

Aplikasi adalah **program** siap pakai yang dapat digunakan untuk menjalankan perintah-perintah dari pengguna aplikasi tersebut dengan tujuan mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi tersebut, aplikasi mempunyai arti yaitu pemecahan masalah yang menggunakan salah satu tehnik pemrosesan data aplikasi yang biasanya berpacu pada sebuah komputansi yang diinginkan atau diharapkan maupun pemrosesan data yang diharapkan.

##### 2. Pelayanan Publik

Sampara berpendapat, pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan pelanggan. (Kurniawan Agung, 2005) mengatakan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan atau mengurus keperluan seseorang atau kelompok orang. Melayani adalah meladeni/membantu mengurus keperluan atau kebutuhan seseorang sejak diajukan permintaan sampai penyampaian atau penyerahannya. Menurut Hassel Nogi S. Tangkulisian, Pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.

Publik adalah sekelompok orang (atau satu orang) yang jelas, yang menjalin atau harus menjalin hubungan istimewa dengan perusahaan. Dalam definisi sederhana, publik juga bisa diartikan sebagai banyak orang atau juga umum. Seperti makna dari ruang publik, konsumsi publik, dan lain sebagainya. Menurut Pauline Pudjiastuti Publik adalah orang - orang yang ada di luar keanggotaan, yang juga sangat mungkin tertarik pada isu yang akan dinaikkan.

Menurut Bambang Sugiharto & Agus Rachmat W., Publik adalah segala hal serentak bukan apap pun juga, kekuatan yang paling berbahaya serentak sesuatu yang paling tak bermakna, orang bisa saja bicara atas nama publik, tetapi tetap publik itu bukan sosok nyata siapa pun. Karena itu pelayanan dan publik adalah dua kata yang berbeda artinya. Karena Lembaga Administrasi Negara (LAN) dalam Widodo, disebutkan bahwa; Pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umumnya yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara, BUMN dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undang. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik,

penyelenggara pelayanan publik atau penyelenggara merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Menurut Moenir, pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut (Lewis dan Gilman, 2005) Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Pelayanan publik yang adil dan dapat dipertanggung-jawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik.

### 3. Pelaporan

Pelaporan merupakan suatu kegiatan yang dilakukan bawahan untuk menyampaikan hal-hal yang berhubungan yang berhubungan dengan hasil pekerjaan yang telah dilakukan selama satu periode tertentu. Pelaporan dilakukan kepada atasan kepada siapa bawahan tersebut bertanggung jawab. Pelaporan adalah aktivitas yang berlawanan arah dari pengawasan, Jika pengawasan dilakukan oleh pihak atasan untuk mengetahui semua hal yang menyangkut pelaksanaan kerja bawahan, maka pelaporan merupakan jawaban dari kegiatan pengawasan tersebut.

### 4. Media Pelaporan

Media adalah segala bentuk dan saluran yang digunakan untuk menyampaikan informasi atau pesan. Kata media berasal dari kata latin, merupakan bentuk jamak dari kata "medium". Secara harfiah kata tersebut mempunyai arti "perantara" atau "pengantar", yaitu perantara sumber pesan (*a source*) dengan penerima pesan (*a receiver*). Jadi media pelaporan adalah sebagai alat atau sarana yang dipergunakan untuk menyampaikan pesan yang berhubungan dengan suatu hasil kinerja kepada yang berwajib.

### 5. Lembaga Pemerintah

Lembaga pemerintah adalah lembaga-lembaga negara yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Dasar, Undang-Undang, atau oleh peraturan

yang lebih rendah. Lembaga negara di tingkat pusat dapat dibedakan dalam empat tingkatan kelembagaan yakni:

- a. Lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang Dasar seperti Presiden, Wakil Presiden, Majelis Permusyawaratan Rakyat, Dewan Perwakilan Rakyat, Dewan Perwakilan Daerah, Badan Pemeriksa Keuangan, Mahkamah Agung, Mahkamah Konstitusi, dan Komisi Yudisial;
  - b. Lembaga yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang seperti Kejaksaan Agung, Bank Indonesia, Komisi Pemilihan Umum, Komisi Pemberantasan Korupsi, Komisi Penyiaran Indonesia, Pusat Pelaporan dan Analisis Transaksi Keuangan, Ombudsman dan sebagainya;
  - c. Lembaga yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah atau Peraturan Presiden; dan Lembaga yang dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri.
6. Aparatur Pemerintah

Aparatur pemerintah adalah orang-orang serta lembaga yang mempunyai peranan strategis dalam menyelenggarakan tugas-tugas dan bertanggung jawab untuk menjalankan roda pemerintahan.

## 7. Ombudsman

### 7.1. Pengertian Ombudsman

Ombudsman adalah suatu lembaga pemerintah yang dibentuk untuk menghadapi penyalahgunaan kekuasaan oleh aparatur pemerintah dan membantu aparatur agar melaksanakan pemerintahan secara efisien dan adil, juga untuk

mendorong pemegang kekuasaan melaksanakan pertanggungjawaban serta pelayanan secara baik. Umumnya ombudsman dikenal sebagai lembaga yang menerima dan menyelidiki keluhan-keluhan masyarakat yang menjadi korban kesalahan administrasi (maladministrasi) publik. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor: 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia, ditegaskan bahwa yang dimaksud dengan Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara yang mempunyai wewenang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan termasuk yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah. Tugas Ombudsman adalah memeriksa laporan atas dugaan maladministrasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

## 7.2. Sejarah Ombudsman

Hingga saat ini Dean M Gottehrer, mantan Presiden Ombudsman Amerika Serikat menemukan bahwa pada dasarnya kelembagaan ombudsman berakar dari prinsip-prinsip keadilan yang menjadi bagian dari mekanisme pengawasan dalam sistem ketatanegaraan Islam, yang dikembangkan pada masa pemerintahan Khalifah Umar bin Khattab (634-644 M) yang memosisikan dirinya sebagai Muhtasib yakni

orang yang menerima keluhan dari warga masyarakat dan menjadi mediator dalam menyelesaikan perselisihan antara warga dengan pejabat pemerintahan.

Khalifah Umar bin Khatab kemudian membentuk lembaga Qadhi al Qudhaat dengan tugas khusus melindungi warga dari tindakan sewenang-wenang dan penyalahgunaan kekuasaan oleh penyelenggara pemerintahan. Lembaga Qodhi al Qudhaat tersebut kemudian dikembangkan oleh Dinasti Osmaniah di Turki. Pada 1709 Raja Swedia Charle XII mengungsi ke Turki (karena kalah dalam perang melawan Rusia) dan berkesempatan mempelajari dan mendalami tentang lembaga Qadi al Qudhaat tersebut.

Sekembalinya Raja Charles XII ke Swedia, ia menggagas pembentukan lembaga dengan fungsi dan peran yang sama dengan Qadhi al Qudhaat dan diberi nama Ombudsman (menurut bahasa Skandinavia) yang artinya pengawas penyelenggaraan negara. Itu pulalah sebabnya Swedia tercatat sebagai negara pertama di dunia yang membentuk ombudsman modern (parliamentary ombudsman) pada 1809.

Ombudsman di Indonesia sudah ada sejak 2000, pada masa pemerintahan Presiden Abdurrahman Wahid yang membentuk Komisi Ombudsman Nasional (KON) melalui Keppres Nomor 44/2000, sebagai bagian dari program pembangunan demokrasi di Tanah Air dengan jalan menghidupkan mekanisme *Checks and Balances*, di mana setiap warga negara (*civil society*) diberi kesempatan berperan dalam melakukan kontrol terhadap penyelenggaraan negara dan pemerintahan. Presiden Abdurrahman Wahid (Gus Dur) dikenal sebagai tokoh yang sangat pro

demokrasi, di masa pemerintahannya itu telah dilahirkan berbagai gagasan, program dan lembaga untuk membangun dan memperkuat demokrasi di Indonesia.

Pada 2001 dikeluarkan Ketetapan MPR Nomor VIII/MPR/2001 tentang Rekomendasi Arah Kebijakan Pemberantasan Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) yang menyebutkan bahwa sebagai upaya pemberantasan Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN) direkomendasikan antara lain pembentukan Komisi Pemberantasan Tindak Pidana Korupsi (KPK) dan Ombudsman melalui undang-undang.

Berdasarkan fakta tersebut, jika ditinjau dari perspektif politik hukum, maka eksistensi KPK dan Ombudsman adalah amanat rakyat untuk memberantas korupsi. Sebagai tindak lanjut dari Tap MPR tersebut dibentuklah UU Nomor 30/2002 tentang KPK dan UU Nomor 37/2008 tentang Ombudsman RI. Melalui UU Nomor 37/2008, terjadi penguatan kelembagaan terhadap Ombudsman yang semula berstatus sebagai Komisi Ombudsman Nasional (KON) berubah status menjadi lembaga negara dengan nama Ombudsman RI.

### 7.3. Fungsi Ombudsman

Yang dimana fungsi Ombudsman adalah mengawasi pelayanan dalam penyelenggaraan pemerintahan melalui peran serta masyarakat, sehingga dapat mengembangkan kondisi yang kondusif dalam meningkatkan perlindungan hak-hak masyarakat agar memperoleh pelayanan publik, keadilan dan kesejahteraan yang lebih baik.

#### 7.4. Tugas Ombudsman

Ombudsman juga memiliki tugas, yaitu:

- a. Menerima laporan dari masyarakat mengenai pelayanan publik yang tidak sesuai. Dengan syarat pelapor adalah Orang yang mempunyai kepentingan terhadap kasus yang dilaporkan.
- b. Melakukan (investigasi) pemeriksaan atas laporan dari masyarakat. Investigasi dalam konteks Ombudsman merupakan proses penyelidikan terhadap apakah laporan/ keluhan atau informasi yang memang menjadi kewenangannya dapat menemukan bukti-bukti, bahwa pihak terlapor terbukti telah melakukan atau tidak melakukan tindakan sebagaimana dilaporkan/ dikeluhkan.
- c. Menindaklanjuti laporan masyarakat dengan dasar wewenang yang dimiliki.
- d. Memberi alternatif penyelesaian atau memberi rekomendasi kebijakan atau penyelesaian atas pengaduan tersebut.
- e. Melakukan usaha pencegahan dalam ketidaksesuaian pelayanan publik.

#### 7.5. Wewenang Ombudsman

- a. Meminta keterangan dari pelapor mengenai laporan yang dilaporkan tersebut.
- b. Memeriksa berkas-berkas kelengkapan mengenai laporan tersebut.
- c. Meminta salinan berkas yang diperlukan untuk pemeriksaan.
- d. Melakukan pemanggilan terhadap pelapor dan semua pihak yang terlibat.
- e. Menyelesaikan laporan dengan cara yang disepakati oleh pihak yang bersangkutan.
- f. Membuat rekomendasi untuk penyelesaian laporan.

- g. Mengumumkan hasil pertemuan.
- h. Menyampaikan saran kepada lembaga negara dengan tujuan perbaikan demi pelayanan publik yang lebih baik.

## 8. Maladministrasi

Maladministrasi adalah perbuatan koruptif yang meskipun tidak menimbulkan kerugian Negara, namun mengakibatkan kerugian bagi masyarakat (warga Negara dan penduduk) karena tidak mendapatkan pelayanan public yang baik.

## 9. Android

### a. Pengertian Android

Menurut (Arifianto, 2011), Android merupakan perangkat bergerak pada sistem operasi untuk telepon seluler yang Menggunakan Linux. Menurut (Hermawan, 2011), Android merupakan OS (*Operating System*) *Mobile* yang tumbuh ditengah OS lainnya yang berkembang dewasa ini. Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Android adalah sistem operasi Menggunakan Linux yang sedang berkembang ditengah OS lainnya.

### b. Karakteristik Android

Android memiliki empat karakteristik, yaitu terbuka, semua aplikasi dibuat sama, memecahkan hambatan pada aplikasi, dan pengembangan aplikasi yang cepat dan mudah

c. *Android Software Development Kit (SDK)*

Android SDK adalah tool API (*Application Programming Interface*) yang diperlukan untuk mulai mengembangkan aplikasi pada *platform* Android menggunakan bahasa pemrograman Java. Android merupakan subset perangkat lunak untuk ponsel yang meliputi sistem operasi, *middleware* dan aplikasi kunci yang release oleh Google. Saat ini di sediakan Android SDK (*Software Development Kit*) sebagai alat bantu dan API untuk mulai mengembangkan aplikasi pada *platform* Android menggunakan bahasa pemrograman java (Nazruddin, 2011).

d. *Java SE Development Kit (JDK)*

JDK adalah perangkat lunak yang digunakan untuk melakukan proses kompilasi dari kode java ke *bytecode* yang dapat dimengerti dan dapat dijalankan oleh JRE (*Java Runtime Envirotment*). JDK wajib terinstall pada komputer yang akan melakukan proses pembuatan aplikasi Menggunakan java, namun tidak wajib terinstall di komputer yang akan menjalankan aplikasi yang dibangun dengan java.

e. *Android Development Tools (ADT)*

*Android Development Tools* (ADT) yang lebih dikenal plugin Eclipse. Plugin ini yang membuat Eclipse dapat membuat project yang Menggunakan Android. ADT adalah plugins di Eclipse yang harus diinstall sehingga Android SDK dapat dihubungkan dengan IDE Eclipse yang digunakan sebagai tempat *coding* aplikasi Android nantinya. ADT

adalah kepanjangan dari *Android Development Tools* yang menghubungkan antara IDE Eclipse dengan Android SDK (Nazruddin, 2011)

f. *Android Virtual Device* (AVD)

AVD yang merupakan emulator untuk menjalankan program aplikasi Android yang dibuat. AVD ini nantinya yang kita jadikan sebagai tempat tes dan menjalankan aplikasi Android yang dibuat. AVD berjalan di virtual Machine (Nazruddin, 2011).

g. Eclipse

Dalam pengembangan aplikasi Android biasanya para pengembang (developer Android) menggunakan Eclipse sebagai *Integrated Development Environment* (IDE). IDE merupakan program komputer yang memiliki beberapa fasilitas yang diperlukan dalam pembangunan perangkat lunak. Eclipse tersedia secara bebas untuk merancang dan mengembangkan aplikasi Android. Eclipse merupakan IDE terpopuler dikalangan developer Android, karena Eclipse memiliki Android plug-in lengkap yang tersedia untuk mengembangkan aplikasi Android.

h. Java

Java adalah bahasa pemrograman serbaguna yang dapat digunakan untuk membuat suatu program (Kadir, 2005). Sedangkan Java merupakan teknologi dimana teknologi tersebut mencakup java sebagai bahasa pemrograman yang memiliki sintaks dan aturan pemrograman tersendiri, juga mencakup java sebagai *platform* dimana teknologi ini memiliki

virtual machine dan *library* yang diperlukan untuk menulis dan menjalankan program yang ditulis dengan bahasa pemrograman java (Rickyanto, 2005).

Berdasarkan pendapat diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Java adalah bahasa pemrograman serbaguna yang memiliki sintaks dan aturan pemrograman tersendiri yang mana dalam bahasa pemrograman ini dapat membangun suatu aplikasi seperti membangun aplikasi pada sistem operasi Android

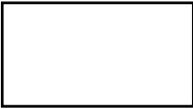
## B. Daftar Simbol

### 1. Daftar Simbol Flowmap Diagram

*Flowmap* atau bagan alir adalah bagan yang menunjukkan aliran di dalam program atau prosedur sistem secara logika. *Flowmap* ini berfungsi untuk memodelkan masukan, keluaran, proses maupun transaksi dengan menggunakan simbol-simbol tertentu. Pembuatan *flowmap* ini harus dapat memudahkan bagi pemakai dalam memahami alur dari sistem atau transaksi.

Tabel II.1. Daftar Simbol Flowmap Diagram(Jogiyanto, 2001)

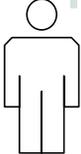
Simbol	Nama	Keterangan
	Terminator awal / akhir program	Simbol untuk memulai dan mengakhiri suatu program
	Dokumen	Menunjukkan dokumen berupa dokumen input dan output pada proses manual dan proses berbasis computer

	Proses Manual	Menunjukkan kegiatan proses yang dilakukan secara manual.
	Proses Komputer	Menunjukkan kegiatan proses yang dilakukan secara komputerisasi
	Arah aliran data	Menunjukkan arah aliran dokumen antar bagian yang terkait pada suatu sistem.
	Penyimpanan Manual	Menunjukkan media penyimpanan data / informasi secara manual
	Data	Simbol input/output digunakan untuk mewakili data input/output

## 2. Daftar Simbol Use Case Diagram

*Use case diagram* merupakan gambaran scenario dari interaksi antara pengguna dengan sistem. *Use case diagram* menggambarkan hubungan antara aktor dan kegiatan yang dapat dilakukannya terhadap aplikasi.

Tabel II.2. Daftar Simbol Use Case Diagram (Booch, 1999)

Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Actor</i>	Menspesifikan himpunan peran yang pengguna mainkan ketika berinteraksi dengan <i>use case</i> .

	<i>Use Case</i>	Deskripsi dari urutan aksi-aksi yang ditampilkan sistem yang menghasilkan suatu hasil terukur bagi suatu actor.
	System	Menspesifikasikan paket yang menampilkan sistem secara terbatas.
	<i>Unidirectional Association</i>	Menggambarkan relasi antara <i>actor</i> dengan <i>use case</i> dan proses berbasis computer.
	<i>Dependencies or Instantiates</i>	Menggambarkan kebergantungan ( <i>dependencies</i> ) antar <i>item</i> dalam diagram
	<i>Generalization</i>	Menggambarkan relasi lanjut antar <i>use case</i> atau menggmabarkan struktur pewarisan antar <i>actor</i>

### 3. Bagan Alir (Flowchart)

Bagan alir (*flowchart*) adalah bagan (*chart*) yg menunjukkan alir (*flow*) di dalam program atau prosedur sistem secara logika. Digunakan terutama untuk alat Bantu komunikasi dan untuk dokumentasi. Pedoman untuk menggambarannya:

1. Sebaiknya digambar dari atas ke bawah dan mulai dari bagian kiri suatu halaman
2. Kegiatannya harus ditunjukkan dengan jelas
3. Ditunjukkan dengan jelas dimulai dan berakhirnya suatu kegiatan
4. Masing-masing kegiatan sebaiknya digunakan suatu kata yg mewakilisuatu pekerjaan.
5. Kegiatannya sudah dalam urutan yang benar

6. Kegiatan yang terpotong dan akan disambung ditunjukkan dengan jelas oleh simbol penghubung.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### ***A. Jenis dan Lokasi Penelitian***

##### **1. Jenis Penelitian**

Dalam melakukan penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kualitatif dengan metode *Design and Creation*. Penelitian kualitatif mempunyai dua tujuan utama, yang pertama yaitu, menggambarkan dan mengungkap (*to describe and explore*) dan kedua menggambarkan dan menjelaskan (*to describe and explain*). Dipilihnya metode *Design and Creation* karena disamping melakukan penelitian tentang judul ini, peneliti juga mengembangkan produk berdasarkan penelitian yang dilakukan.

##### **2. Lokasi Penelitian**

Adapun lokasi penelitian ini dilaksanakan di Kantor Ombudsman Makassar Sulawesi Selatan. Pemilihan lokasi ini didasarkan pertimbangan bahwa kantor Ombudsman merupakan lembaga yang diberi kewenangan untuk melayani kepentingan masyarakat terkait dengan praktik maladministrasi.

#### ***B. Pendekatan Penelitian***

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian *saintifik* yaitu pendekatan berdasarkan ilmu pengetahuan dan teknologi dengan membuat

rancangbangun aplikasi yang dapat digunakan oleh masyarakat dalam melaporkan praktik maladministrasi yang dilakukan oleh lembaga negara atau pemerintah terhadap kepentingan publik.

**C. Sumber Data**

Sumber data pada penelitian ini diperoleh melalui *field research* atau penelitian lapangan yaitu langsung dari Kantor Ombudsman Kota Makassar Sulawesi Selatan. Selain itu, data-data lain juga diperoleh dari data *online/internet*, buku-buku pustaka, peraturan perundang-undangan serta jurnal penelitian terdahulu yang memiliki keterkaitan dengan penelitian ini.

**D. Metode Pengumpulan Data**

Di dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa metode dalam pengumpulan data, yaitu:

- a. Wawancara adalah metode pengumpulan data dengan cara menanyakan langsung kepada yang berwenang.
- b. Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara melihat dokumen-dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar atau data-data yang bersangkutan.

### ***E. Instrumen Penelitian***

Adapun instrument penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu :

#### 1. Perangkat Keras

Perangkat keras yang digunakan untuk mengembangkan dan mengumpulkan data pada aplikasi ini adalah *Smartphone Xiaomi Redmi 3s*, dan laptop.

#### 2. Perangkat Lunak

Adapun perangkat lunak yang digunakan dalam pembuatan sistem ini di antaranya adalah *Eclipse*, *JDK*, *Android SDK*, *AVD*, *ADT* dan *Windows 7*.

### ***F. Teknik Pengolahan dan Analisis Data***

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode analisis kualitatif. Analisis kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati. Pengolahan data kualitatif dalam penelitian akan melalui tiga kegiatan analisis yakni sebagai berikut:

#### a. Reduksi Data

Reduksi data dapat diartikan sebagai suatu proses pemilihan data, pemusatan perhatian pada penyederhanaan data, pengabstrakan data, dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan tertulis di lapangan.

b. Penyajian Data

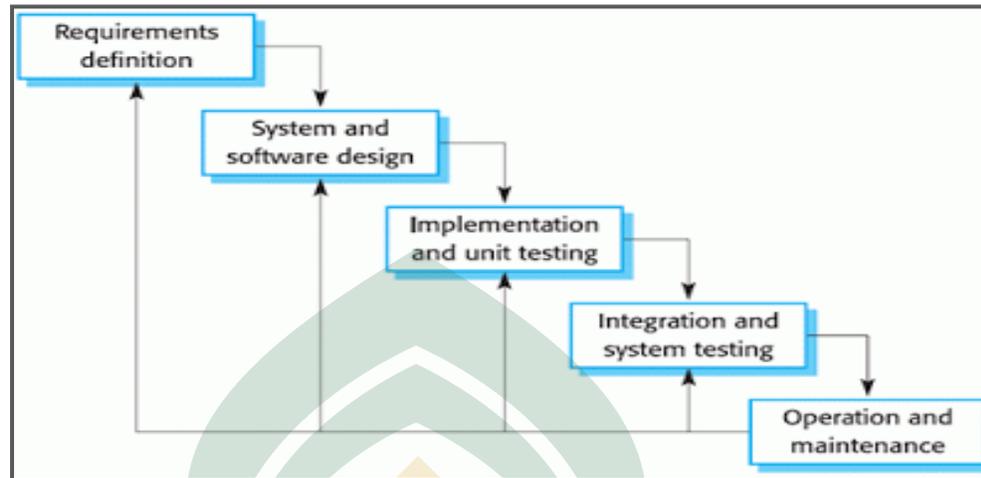
Penyajian data dapat dijadikan sebagai kumpulan informasi yang tersusun sehingga memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan. Penyajian yang sering digunakan adalah dalam bentuk naratif, bentuk matriks, grafik, dan bagan.

c. Menarik Kesimpulan/Verifikasi

Pengolahan data kualitatif tidak akan menarik kesimpulan secara tergesa-gesa, tetapi secara bertahap dengan tetap memperhatikan perkembangan perolehan data.

**G. Metode Perancangan Aplikasi**

Pada penelitian ini, metode perancangan aplikasi yang digunakan adalah *waterfall*. Metode *waterfall* adalah suatu proses pengembangan perangkat lunak berurutan, di mana kemajuan dipandang sebagai terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melewati fase-fase perencanaan, pemodelan, implementasi (konstruksi), dan pengujian. Berikut adalah gambar pengembangan perangkat lunak berurutan/ linear:



Gambar III.1 Metode *Waterfall* (Pressman, 2001)

Dalam pengembangannya, metode *waterfall* memiliki beberapa tahapan yang runtut yaitu :

a. *Requirement* (analisis kebutuhan)

Tahapan ini akan menghasilkan dokumen *user requirement* atau bisa dikatakan sebagai data yang berhubungan dengan keinginan user dalam pembuatan sistem. Dokumen inilah yang akan menjadi acuan sistem analisis untuk menerjemahkan ke dalam bahasa pemrograman.

b. *Design System* (desain sistem)

Proses desain akan menerjemahkan syarat kebutuhan ke sebuah perancangan perangkat lunak yang dapat diperkirakan sebelum dibuat *coding*. Tahapan ini akan menghasilkan dokumen yang disebut *software requirement*. Dokumen inilah yang akan digunakan programmer untuk melakukan aktivitas pembuatan sistemnya.

c. *Coding & Testing* (penulisan kode program / *implementation*)

*Coding* merupakan penerjemahan desain dalam bahasa yang bisa dikenali oleh komputer. Dilakukan oleh *programmer* yang akan menerjemahkan transaksi yang diminta oleh *user*. Tahapan inilah yang merupakan tahapan secara nyata dalam mengerjakan suatu sistem.

d. Penerapan / Pengujian Program (*Integration & Testing*)

Tujuan *testing* adalah menemukan kesalahan-kesalahan terhadap sistem tersebut dan kemudian bisa diperbaiki. Tahapan ini bisa dikatakan final dalam pembuatan sebuah sistem.

e. Pemeliharaan (*Operation & Maintenance*)

Perangkat lunak yang sudah disampaikan kepada pelanggan pasti akan mengalami perubahan. Perubahan tersebut bisa karena mengalami kesalahan karena perangkat lunak harus menyesuaikan dengan lingkungan baru, atau karena pelanggan membutuhkan perkembangan fungsional.

**H. Teknik Pengujian Sistem**

Pengujian adalah proses untuk menemukan *error* pada perangkat lunak sebelum dikirim kepada pengguna. Pengujian *software* adalah kegiatan yang ditujukan untuk mengevaluasi atribut atau kemampuan program dan memastikan bahwa itu memenuhi hasil yang dicari, atau suatu investigasi yang dilakukan untuk mendapatkan informasi mengenai kualitas dari produk atau layanan yang sedang diuji (*under test*). Pengujian perangkat lunak juga memberikan pandangan mengenai perangkat lunak secara obyektif dan

independen, yang bermanfaat dalam operasional bisnis untuk memahami tingkat risiko pada implementasinya.

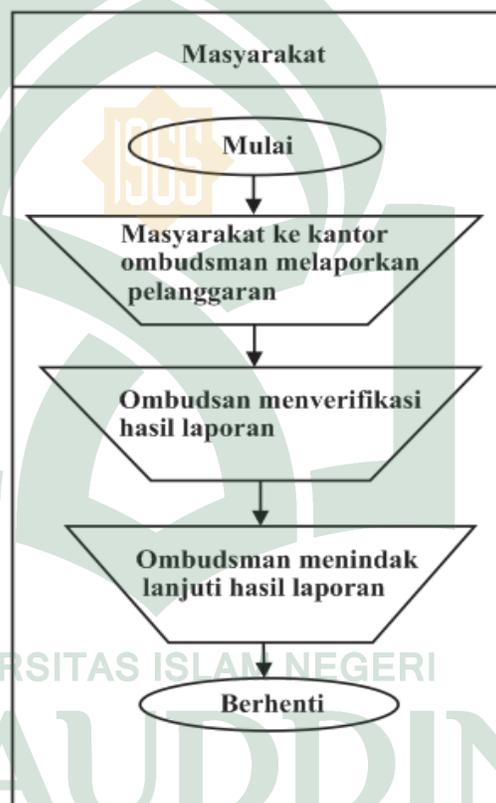
Teknik pengujian sistem yang digunakan pada penelitian ini adalah *black box testing*. *Black box testing* adalah metode pengujian perangkat lunak yang menguji fungsionalitas aplikasi yang bertentangan dengan struktur internal atau kerja. Pengetahuan khusus dari kode aplikasi / struktur internal dan pengetahuan pemrograman pada umumnya tidak diperlukan. Uji kasus dibangun di sekitar spesifikasi dan persyaratan, yakni, aplikasi apa yang seharusnya dilakukan. Menggunakan deskripsi eksternal perangkat lunak, termasuk spesifikasi, persyaratan, dan desain untuk menurunkan uji kasus. Tes ini dapat menjadi fungsional atau non-fungsional, meskipun biasanya fungsional. Perancang uji memilih input yang valid dan tidak valid dan menentukan output yang benar. Tidak ada pengetahuan tentang struktur internal benda uji itu.

## BAB IV

### ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

#### A. Analisis Sistem yang Sedang Berjalan

Analisis sistem pelaporan oleh masyarakat terhadap maladministrasi di Indonesia saat ini dapat dilihat pada gambar IV.1 di bawah ini.



Gambar IV.1: *Flow Map Diagram* pada sistem yang sedang berjalan

## B. Analisis Sistem yang Diusulkan

Analisis sistem merupakan penguraian dari suatu sistem yang utuh ke dalam bagian-bagian komponennya untuk mengidentifikasi dan mengevaluasi permasalahan. Bagian analisis sistem yang diusulkan terdiri dari analisis masalah, analisis kebutuhan.



Gambar IV.2: *Flow Map Diagram* pada sistem yang diusulkan

### 1. Analisis Masalah

Di Indonesia kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah masih belum maksimal. Menurut Danang Girindrwardana,

mengatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan Kementerian dan Lembaga Negara secara makro dinilai masih sangat rendah baik tingkat kebijakan maupun implementasi peraturan. Rendahnya kualitas pelayanan publik dipengaruhi oleh rendahnya kualitas kebijakan dan sumber daya manusia (Sitoresmi, 2013).

Masyarakat Kota Makassar selama terbentuknya lembaga Ombudsman hingga saat ini masih mengandalkan penerimaan pelaporan dan monitoring yang dilakukan oleh masyarakat terhadap bentuk-bentuk pelayanan publik masih bersifat manual. Artinya masyarakat dalam hal ini harus datang secara langsung kepada lembaga ombudsman. Ini menunjukkan belum terciptanya pelayanan publik yang efektif dan efisien dengan asas cepat, tepat dan biaya murah.

Jadi perlu dibuatkan aplikasi pelaporan pelayanan publik yang dapat membantu masyarakat untuk melaporkan pelanggaran-pelanggaran hukum dan ketidakpuasan pelayanan publik oleh lembaga pemerintah kepada ombudsman.

## 2. Analisis Kebutuhan Sistem

### a. Kebutuhan Antarmuka (*Interface*)

Kebutuhan-kebutuhan antarmuka untuk pembangunan aplikasi ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Aplikasi yang dibangun akan mempunyai antarmuka yang *familiar* dan mudah digunakan bagi pengguna.

- 2) Aplikasi menampilkan halaman sistem untuk melakukan *login*.
- 3) Aplikasi menampilkan halaman sistem untuk melaporkan pelanggaran pelayanan publik

b. Kebutuhan Data

Data yang diolah oleh sistem ini yaitu sebagai berikut:

- 1) Data Pelapor
- 2) Data laporan.

c. Kebutuhan Fungsional

Kebutuhan fungsional merupakan penjelasan proses fungsi yang berupa penjelasan secara terinci setiap fungsi yang digunakan untuk menyelesaikan masalah.

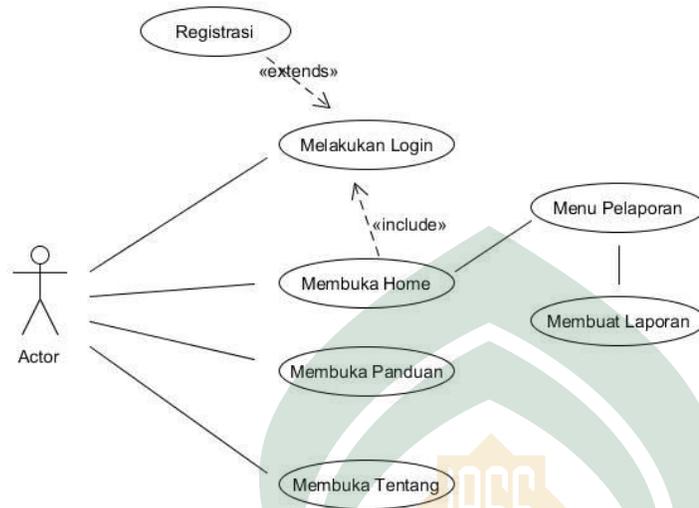
Fungsi-fungsi yang dimiliki oleh aplikasi ini adalah sebagai berikut:

- 1) Melakukan registrasi akun pelapor.
- 2) Melakukan pelaporan pelanggaran pelayanan publik.

### ***C. Perancangan Sistem***

#### **1. *Use Case Diagram***

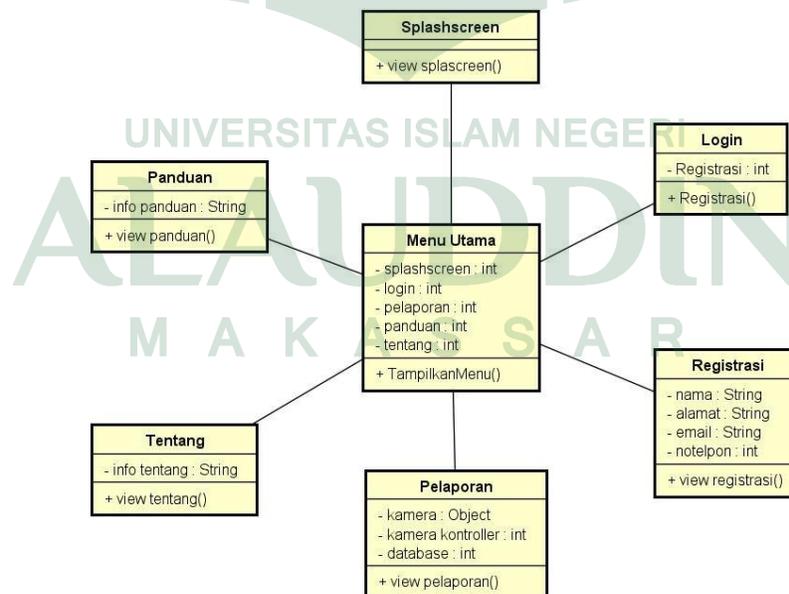
*Use case diagram* merupakan gambaran skenario dari interaksi antara pengguna dengan sistem. *Use case diagram* menggambarkan hubungan antara aktor dan kegiatan yang dapat dilakukannya terhadap aplikasi.



**Gambar IV-3. Use Case Diagram**

## 2. Class Diagram

*Class Diagram* merupakan diagram yang menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun sistem.

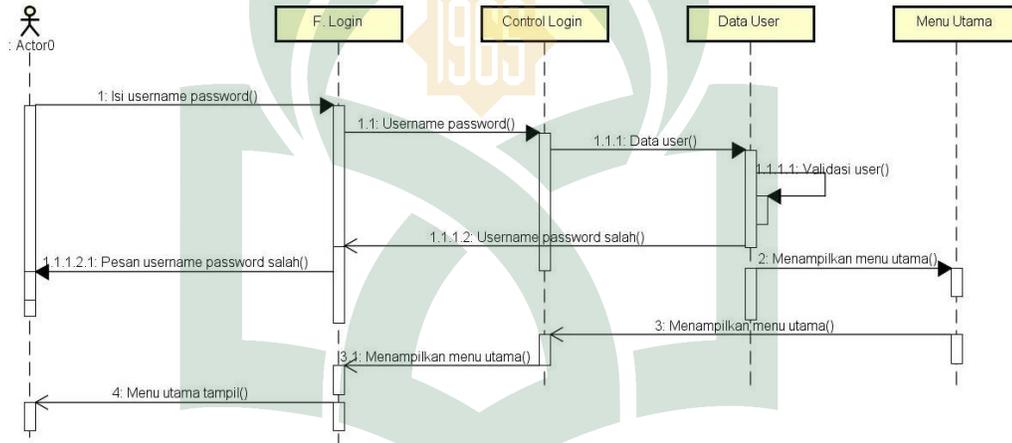


**Gambar IV-4. Class Diagram**

### 3. Sequence Diagram

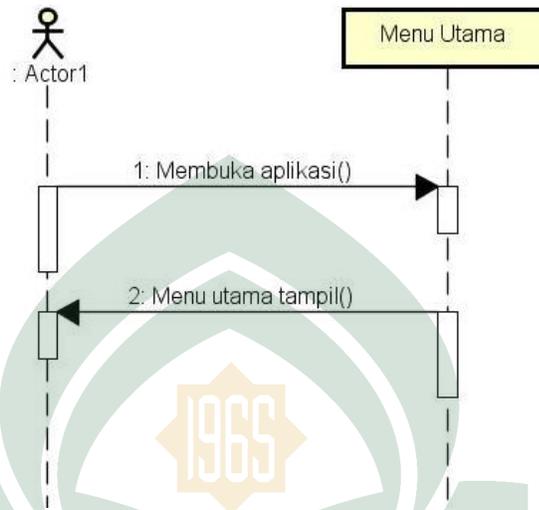
*Sequence diagram* menggambarkan interaksi antar objek di dalam dan di sekitar sistem berupa *message* terhadap waktu. Pembuatan *sequence diagram* bertujuan agar perancangan aplikasi lebih mudah dan terarah. Interaksi-interaksi yang terjadi dalam aplikasi adalah :

#### a. Sequence Diagram Menu Login



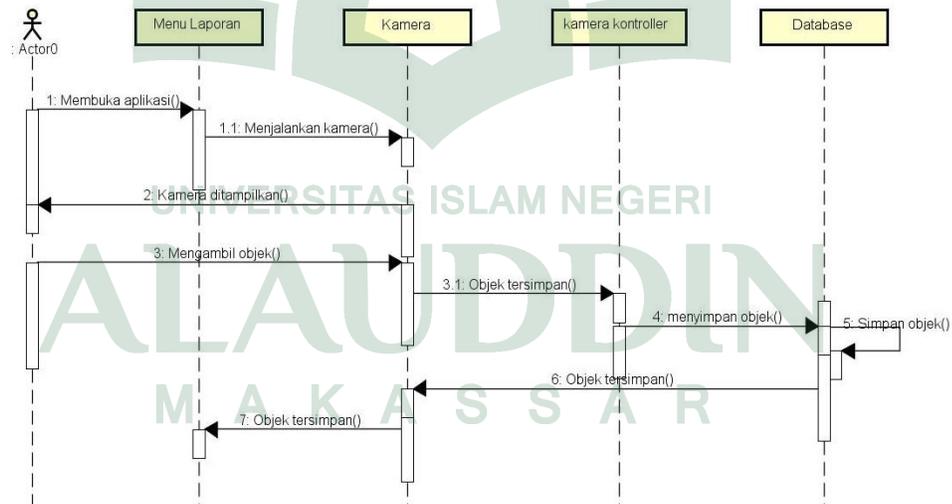
**Gambar IV-5. Menu Login**

b. *Sequence Diagram* Menu Utama



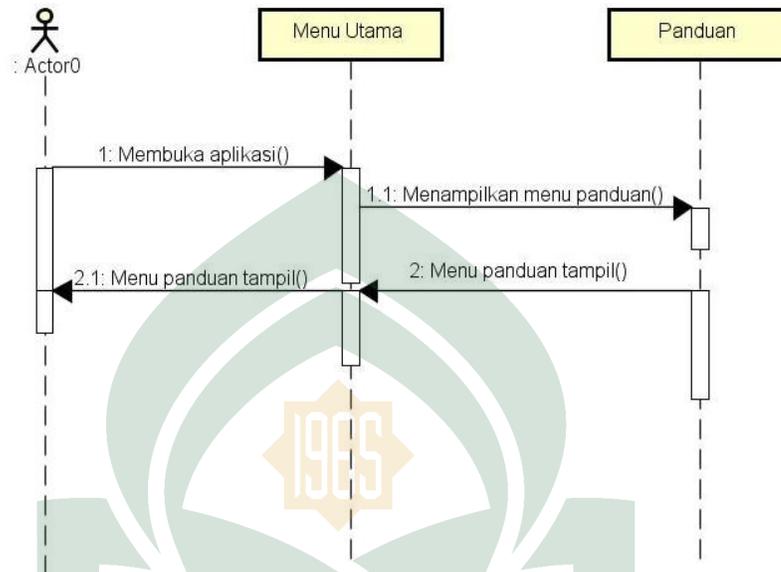
Gambar IV-6. *Sequence Diagram* Menu Utama

c. *Sequence Diagram* Pelaporan



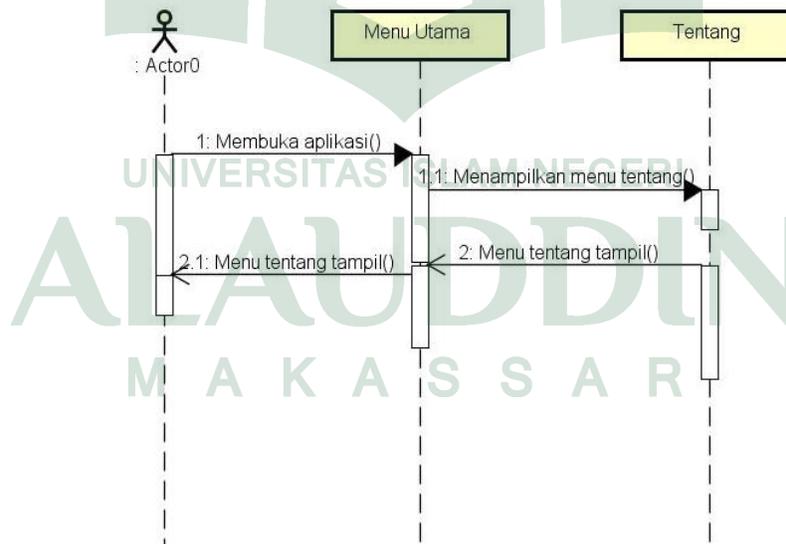
Gambar IV-7. *Sequence Diagram* Pelaporan

d. *Sequence Diagram* Panduan



**Gambar IV-8. *Sequence Diagram* Panduan**

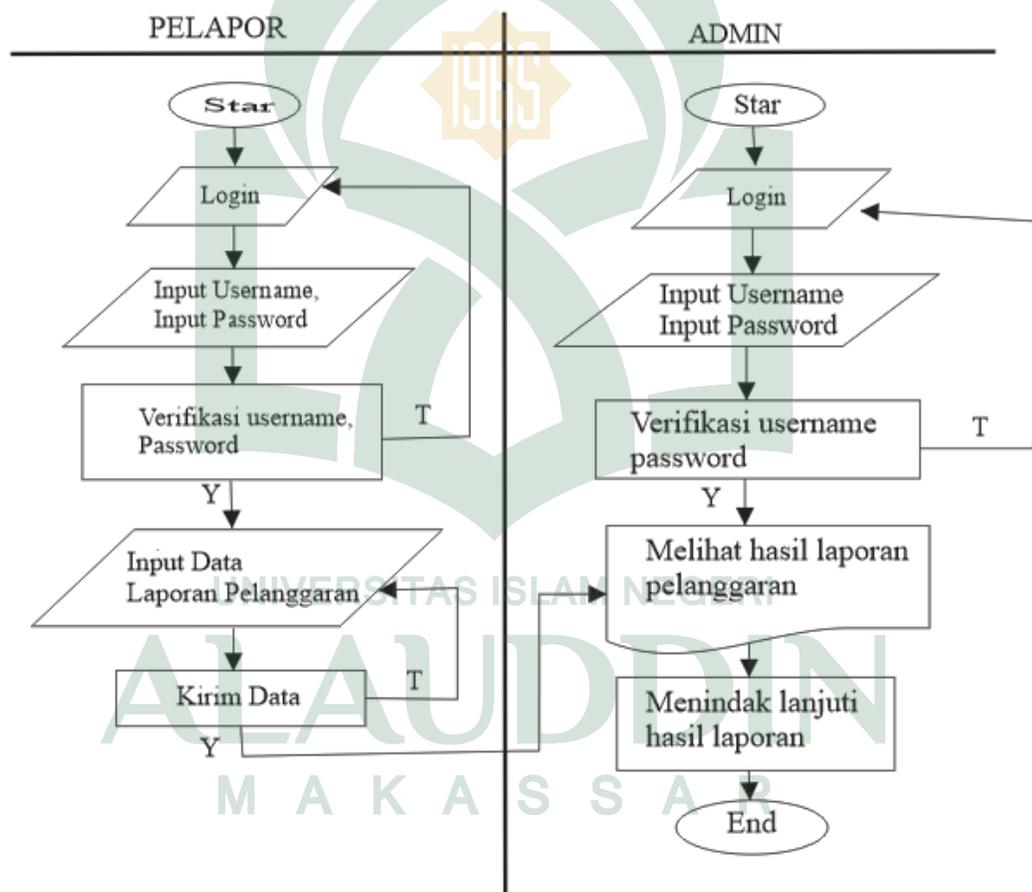
e. *Sequence Diagram* Tentang



**Gambar IV-9. *Sequence Diagram* Tentang**

#### 4. Flowchart (Alur Sistem)

Flowchart atau *Bagan alir* adalah bagan (*chart*) yang menunjukkan alir (*flow*) di dalam program atau prosedur sistem secara logika. Bagan alir (flowchart) digunakan terutama untuk alat bantu komunikasi dan untuk dokumentasi. Berikut adalah *flowchart* dari sistem:

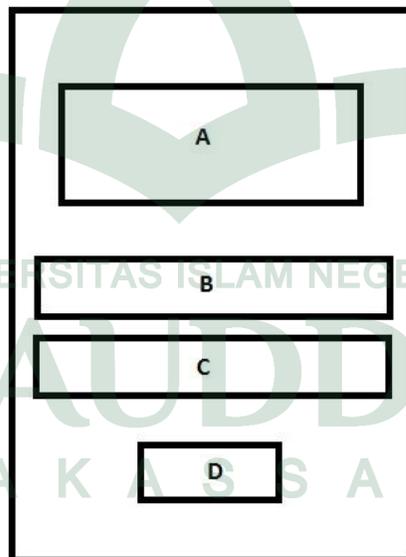


Gambar IV.10: Flowchart (Alur Sistem)

Pada perancangan *flowchart*, pelapor harus menginput *username* dan *password* yang kemudian di verifikasi apabila *username* dan *password* sudah benar maka pelapor atau *user* bisa melaporkan kejadian pelanggaran yang ditemui dan mengirim semua data yang dibutuhkan dalam laporan, kemudian data laporan dari *user* akan ditindak lanjuti oleh pihak kantor ombudsman.

#### 5. Perancangan Antarmuka (Interface)

Perancangan antarmuka (*interface*) merupakan bagian penting dalam perancangan aplikasi, karena berhubungan dengan tampilan dan interaksi pengguna dengan aplikasi. Adapun perancangan antarmuka pada aplikasi ini yaitu sebagai berikut:



**Gambar IV.4: Desain Tampilan Login**

Keterangan Gambar:

a. *Logo*

Digunakan sebagai *logo* aplikasi yang berisi gambar.

b. *Text*

Digunakan untuk menginput username akun pelapor.

c. *Text*

Digunakan untuk menginput password akun pelapor.

d. *Button*

Digunakan untuk mengecek username dan password.

The image shows a registration form design with seven labeled input fields (A-G) and a button. The fields are arranged vertically within a rectangular frame. Field A is the top-most input field. Field B is the second input field. Field C is the third input field. Field D is the fourth input field. Field E is the fifth input field. Field F is the sixth input field. Field G is the seventh input field, which is a button. The background features a watermark of the Alauddin Makassar University logo, which includes a green archway and the year 1965.

**Gambar IV.5: Desain Tampilan Registrasi**

Keterangan :

a. *Text*

Digunakan untuk mengisi email pelapor.

b. *Text*

Digunakan untuk mengisi nama pelapor.

c. *Text*

Digunakan untuk mengisi nomor induk kependudukan.

d. *Text*

Digunakan untuk mengisi tanggal lahir pelapor.

e. *Text*

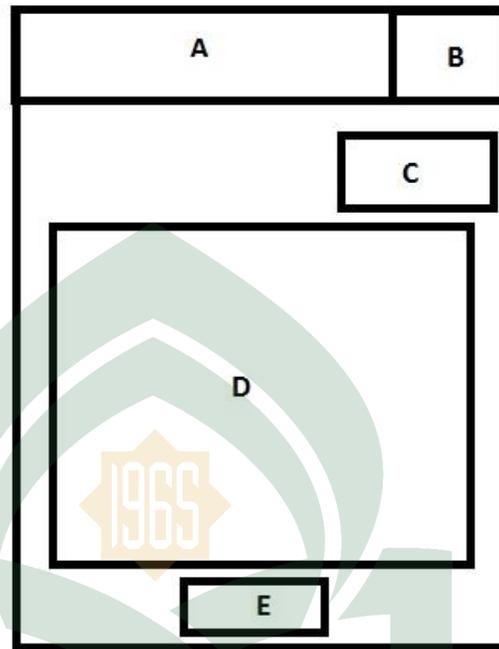
Digunakan untuk mengisi alamat lengkap pelapor.

f. *Text*

Digunakan untuk mengisi nomor handpone pelapor.

g. *Button*

Digunakan untuk mengirim data pelapor.



Gambar IV.6: Desain Tampilan Awal Aplikasi.

Keterangan :

a. Logo

Menampilkan Logo aplikasi

b. Menu

Digunakan menampilkan menu aplikasi

c. Status

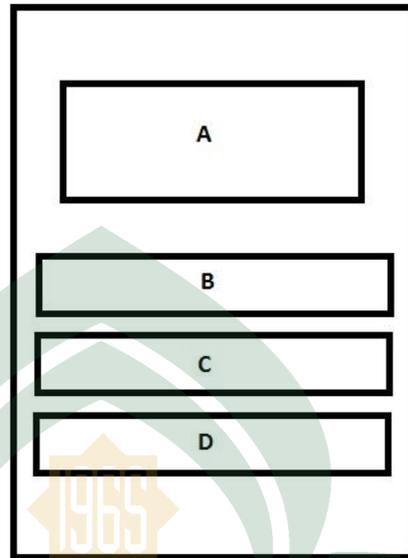
Menampilkan status pelapor.

d. *Text*

Digunakan untuk mengisi pelaporan pelanggaran pelayanan publik.

e. *Button*

Digunakan untuk mengirim pelaporan.



Gambar IV.7: Tampilan Menu

Keterangan :

a. *Text*

Menampilkan profil pelapor.

b. *Button*

Menampilkan tentang aplikasi.

c. *Button*

Menampilkan bantuan penggunaan aplikasi.

d. *Button*

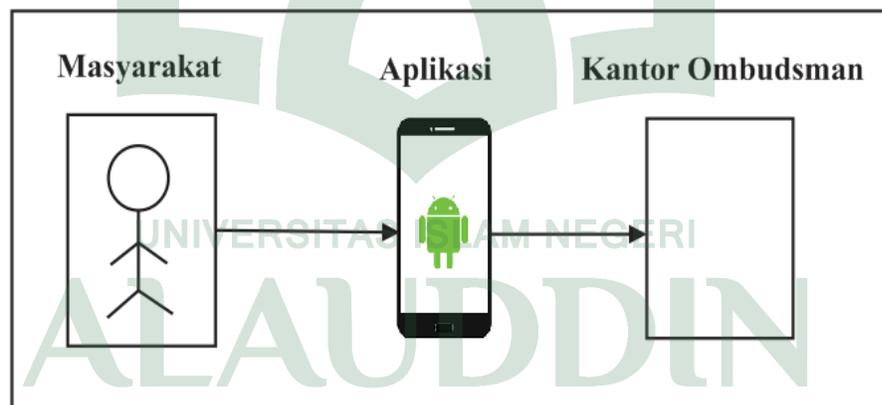
Digunakan untuk keluar dari aplikasi.

## 6. Perancangan Sistem

### a. Rancang Desain Keseluruhan Sistem

Untuk menjelaskan perancangan sistem yang dilakukan dalam mewujudkan penelitian sistem pelaporan pelayanan publik berbasis *android*. Terlebih dahulu secara umum digambarkan oleh *blok diagram* cara kerja yang ditunjukkan masyarakat sebagai pelapor pelanggaran pelayanan publik, kemudian masyarakat melakukan pelaporan melalui aplikasi pelaporan ini dan dikirim ke kantor ombudsman Makassar.

Adapun rancangan blok diagram sistem pelaporan pelayanan publik berbasis android yang akan di buat adalah sebagai berikut seperti pada gambar IV.8.



Gambar IV.8: *Desain Keseluruhan Sistem.*

Masyarakat berperan sebagai pelapor pelayanan publik melalui media *smartphone* android dengan aplikasi pelaporan pelayanan publik

ini, kemudian akan di teruskan ke kantor Ombudsman Makassar untuk melakukan verifikasi dan menindaklanjuti masalah yang dilaporkan.



## BAB V

### IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN SISTEM

#### A. Implementasi Sistem

Implementasi merupakan tahap akhir dalam pembangunan sistem, yang di mana pada tahap ini sistem akan diimplementasikan. Adapun hasil dari implementasi sistem yaitu sebagai berikut.

##### 1. Antarmuka

###### a) Antarmuka *Splash Screen*

Antarmuka *splash screen* akan menampilkan gambar *splash screen* aplikasi selama 3 detik. Setelah 3 detik akan muncul antarmuka menu utama. Berikut gambar dari antarmuka *splash screen* aplikasi.



Gambar V.1. Antarmuka *Splash Screen*

b) Antarmuka muncul *Login*

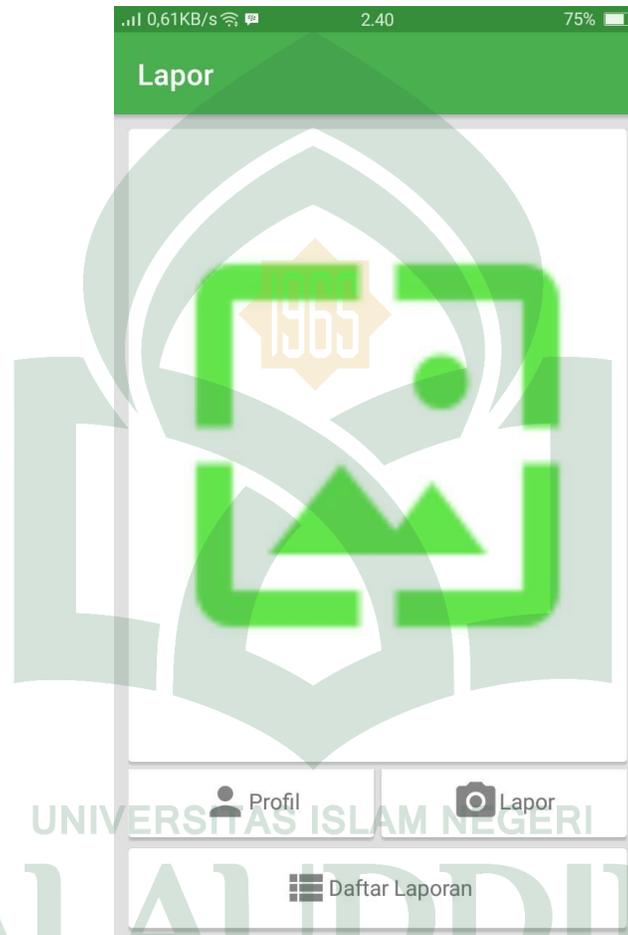
Antarmuka *menu home* akan ketika antarmuka *splash screen* telah selesai tampil. Berikut gambar dari antarmuka *Login*



Gambar V.2. Antarmuka Login

c) *Antarmuka Menu Home*

*Antarmuka menu home* akan muncul ketika *antarmuka splash screen* telah selesai tampil. Berikut gambar dari *antarmuka menu home*.



Gambar V.3. Antarmuka Menu Home

d) Antarmuka item *Lapor*

Antarmuka item lapor berisi data-data tentang objek pelaporan user. Berikut tampilam antarmuka item *lapor* :



Gambar V.4. Antarmuka Item Lapor

e) Antarmuka item *profil*

Antarmuka item profil berisi data-data tentang user. Berikut tampilan antarmuka item *profil* :



Gambar V.5. Antarmuka Item Profil

f) Antarmuka item *Edit User*

Antarmuka item edit user berisi data-data perubahan tentang user. Berikut tampilam antarmuka item *edit user* :



4G 0,00KB/s 9.25 39%

← Data Pelapor

Nomor KTP  
7306080706930004

Nama Lengkap  
muh fathul mubarak

Tempat Lahir  
bima

Tanggal Lahir  
1993-06-07

Alamat  
jl mustafa dg bunga

Jenis Kelamin  
Laki-Laki

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
ALAUDDIN  
MAKASSAR

➔ Selanjutnya

Gambar V.6. Antarmuka Item *Edit User*

g) Antarmuka *Daftar Laporan Verification*

Antarmuka ini berisi data-data laporan dari user yang minta diverifikasi.

Berikut tampilan dari antarmuka *Daftar Laporan Verification*:



Gambar V.7. Antarmuka *Daftar Laporan Verification*

h) Antarmuka *Daftar Laporan Approve*

Antarmuka ini berisi data-data laporan dari user yang telah disetujui. Berikut tampilan dari antarmuka *Daftar Laporan Approve* :



Gambar V.8. Antarmuka *Daftar Laporan Approve*

i) Antarmuka *Daftar Laporan Finish*

Antarmuka ini berisi data-data laporan dari user yang telah disetujui. Berikut tampilan dari antarmuka *Daftar Laporan Finish* :



Gambar V.9. Antarmuka *Daftar Laporan Finish*

## **B. Hasil Pengujian**

Pengujian sistem merupakan proses pengekseskuan sistem perangkat lunak untuk menentukan apakah sistem tersebut cocok dengan spesifikasi sistem dan berjalan dilingkungan yang diinginkan. Pengujian sistem sering diasosiasikan dengan pencairan *bug*, ketidaksempurnaan program, kesalahan pada program yang menyebabkan kegagalan pada eksekusi sistem perangkat lunak.

Pengujian dilakukan dengan menguji setiap proses dan kemungkinan kesalahan yang terjadi untuk setiap proses. Adapun pengujian sistem yang digunakan adalah *black box*. Pengujian *black box* yaitu menguji perangkat lunak dari segi spesifikasi fungsional tanpa menguji desain dan kode program. Pengujian dimaksudkan untuk mengetahui apakah fungsi-fungsi masukan dan keluaran dari perangkat lunak sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan.

### **1. Peosedur Pengujian**

Persiapan yang dibutuhkan dalam melakukan pengujian adalah sebagai berikut :

1. Menyiapkan sebuah *smartphone* dengan sistem operasi android.
2. Menginstall aplikasi Laporan pada *smartphone* tersebut.
3. Melakukan proses pengujian.
4. Mencatat hasil pengujian.

### **2. Hasil Pengujian**

Adapun hasil dari pengujian pada sistem ini adalah sebagai berikut :

a. Pengujian menu *Login*

Tabel pengujian menu *Login* digunakan untuk mengetahui apakah menu *Login* yang terdapat dalam aplikasi ini dapat berfungsi untuk melakukan proses login bagi pengguna. Adapun pengujian menu *Login* seperti tampak pada Tabel V.2

**Tabel V.1 Pengujian menu *Login***

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	Yang Diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Button menu <i>Login</i> ditekan	Tampil antarmuka menu <i>home</i>	menu <i>home</i> berhasil ditampilkan	[ <input checked="" type="checkbox"/> ] Diterima [ <input type="checkbox"/> ] Ditolak

b. Pengujian menu *Lapor*

Tabel pengujian menu *home* digunakan untuk mengetahui apakah dapat menampilkan antarmuka *Lapor* untuk pengguna. Adapun pengujian menu *Home* seperti tampak pada tabel V.1.

**Tabel V.2. Hasil Pengujian Fungsional**

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	Yang Diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Mengambil objek laporan/gambar	Tampil antarmuka <i>Daftar Laporan</i>	<i>Daftar Laporan</i> berhasil dibuka	[ <input checked="" type="checkbox"/> ] Diterima [ <input type="checkbox"/> ] Ditolak

b. Pengujian menu item *Edit User*

Tabel pengujian menu item *Edit User* digunakan untuk mengetahui apakah menu item *Edit User* yang terdapat dalam aplikasi ini dapat berfungsi untuk melakukan pengeditan data user. Adapun pengujian menu item *Anemia Aplastik* seperti tampak pada tabel V.3.

**Tabel V.3 Pengujian menu item *Edit User***

Kasus dan Hasil Uji (Data Benar)			
Data Masukan	Yang Diharapkan	Pengamatan	Kesimpulan
Menekan button menu <i>Edit User</i>	Data berhasil diambil dari database pada antarmuka <i>Edit User</i>	Data berhasil diambil dari database	[ <input checked="" type="checkbox"/> ] Diterima [ <input type="checkbox"/> ] Ditolak

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

#### *A. Kesimpulan*

Aplikasi pelaporan pelayanan publik berbasis android ini merupakan aplikasi yang dapat digunakan untuk membantu dan mempermudah bagi masyarakat untuk memberikan pelaporan terhadap pelanggaran-pelanggaran hukum dan ketidakpuasan pelayanan publik kepada Ombudsman atau *maladministrasi* yang dilakukan oleh pejabat atau pegawai pemerintah, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Hukum Milik Negara (BHMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) serta badan swasta atau perseorangan sebagai pemberi pelayanan publik yang dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan yang berlaku.

#### *B. Implikasi*

Ombudsman merupakan lembaga resmi yang dibentuk oleh pemerintah sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor: 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia. Aplikasi ini dapat digunakan dan diakses secara luas oleh masyarakat dengan cepat, efisien dan biaya murah, untuk melaporkan *maladministrasi* yang dilakukan oleh lembaga negara dan pemerintahan. Termasuk juga yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, dan Badan Hukum Milik Negara serta badan swasta atau perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik tertentu yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara dan/atau Anggaran Pendapatan Dan Belanja Daerah.

Aplikasi ini masih banyak memiliki kekurangan. Karena itu perlu dilakukan penyempurnaan dan pengembangan lebih lanjut agar aplikasi ini lebih baik lagi.

Aplikasi ini hanya membahas tentang pelaporan maladministrasi yang dilakukan oleh instansi pemerintah, daerah dan swasta melalui lembaga Ombudsman Kota Makassar



## DAFTAR PUSTAKA

- “*Pengertian Sistem Menurut Para Ahli*”.2015.  
<http://informasiana.com/pengertian-sistem-menurut-para-ahli/#>.(7 Desember2015).
- “*Pengertian PHP*”.2015.  
[https://id.wikibooks.org/wiki/Pemrograman\\_PHP/Pendahuluan/Pengertian\\_PHP](https://id.wikibooks.org/wiki/Pemrograman_PHP/Pendahuluan/Pengertian_PHP) (7 Desember2015).
- “*Pemrograman PHP*”  
[https://id.wikibooks.org/wiki/Pemrograman\\_PHP/Pendahuluan/Pengertian\\_PHP](https://id.wikibooks.org/wiki/Pemrograman_PHP/Pendahuluan/Pengertian_PHP) (7 Desember 2015).
- “*Sistem*”.2015. <https://id.wikipedia.org/wiki/Sistem>. (5 Desember 2015)
- “*Pembahasan Surah Al Mujadilah Ayat 11*”.  
[library.walisongo.ac.id/digilib/download.php?id=2972](http://library.walisongo.ac.id/digilib/download.php?id=2972).(5 Desember 2015).
- Abdul Kadir, 2005. *Dasar Pemrograman Java 2*. Yogyakarta: Andi
- Agustar.2013.”*Metode Pengembangan Sistem Waterfall*”
- Arifianto, Hermawan dkk. “*Elektronika Teori dan Penerapannya*” Bandung :Penerbit ITB.2011.
- Asmara, Toto, (2002), *Membudayakan Etos Kerja Islami*, Gema Insani, Jakarta,
- Bakry, Muammar, “*FiQh Prioritas Kontruksi Metodologi Hukum Islam & Komplekasi Kaidah Prioritas Hukum Islam*” . Jakarta: Pustaka Mapan, 2009
- C.S., Gilman, dan Lewis, C.W. (1996), *.Public Service Ethics, A Global Dialogue*, University of Connecticut USA,
- David Osborne & Peter Plastrik, “*Banishing Birocratic*”, 1997.
- David Osborne & Ted Geibler,”*Reinventing Government*”, 1992.
- Depaertemen Agama Republik Indonesia.*Al-Qur’an Terjemahan*.2006.

- Edition. McGraw-Hill Companies, Inc, New York. 2001.  
Ramadhan, Nurdika Choirul, dkk. "Mobile Phone Augmented Reality sebagai Model Pembelajaran. Skripsi. Jurusan Teknik Telekomunikasi"
- Febriawan, Arendra Rian, (2014). "Sistem Aplikasi Informasi Layanan Publik di Kota Kudus Berbasis Android", Sistem Informasi Universitas Muria Kudus
- Holle, Erick S. (2011) "Pelayanan Publik Melalui Electronic Government: Upaya Meminimalisir Praktek Maladministrasi Dalam Meningkatkan Public Service"
- Hermawan S, Stephanus. 2011. "Mudah Membuat Aplikasi Android". Yogyakarta : Andi Offset
- Irwan, Muhammad. 2013. "Black Box Testing Dan White box Testing".  
<http://tkjpnup.blogspot.com/2013/12/black-box-testing-dan-white-box-testing.html>. (24 Agustus 2015).
- Ishaq Al Sheikh, Dr. Abdullah Bin Muhammad Bin Abdulrahman, "Tafsir Ibnu Katsir". Jilid 4. Pustaka Imam Asy. Syafi'i.
- Juniarso Ridwan, Achmad Sodik Sudrajat, "Hukum Administrasi Negara Dan Kebijakan Pelayanan Publik", 2009.
- Jaelani: (2013), *JURNAL AL-BAYAN, VOL. 19, NO. 27, JANUARI – JUNI 2013*  
Kartasasmita, (1997), *Administrasi Pembangunan*, Jakarta, Pustaka LP3ES,
- Lukman, Sampara. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Kementerian Agama RI., *Al-Qur'an dan Terjemahnya*. (Bandung: Syamil Qur'an, 2012)
- Kurnian, Agung. 2005. *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: PEMBARUAN.
- Kristanto, Andri. *Rekayasa Perangkat Lunak*. Gava Media : Yogyakarta. 2004  
[library.walisongo.ac.id/digilib/download.php?id=2972](http://library.walisongo.ac.id/digilib/download.php?id=2972). (5 Desember 2015).
- Majid, Nurcholis. *Islam Agama Kemanusiaan*, Jakarta: Paramadina, 1995.
- Moenir, H.A.S, (2001), *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara,

- Nazruddin. *Pemrograman Android*, Bandung : Modula, 2011.
- Pressman, Roger S. *Software Engineering A Practitioner's Approach Fifth*  
Politeknik Elektronika Negeri Surabaya Institut Teknologi Sepuluh  
November.
- Rickyanto, Kadir. *Teori dan Praktek Dasar Android*, Media Center : Jakarta, 2005.
- Ramadhan, Nurdika Choirul, dkk. *Mobile Phone Aumented Reality sebagai Model Pembelajaran*. Skripsi. Jurusan Teknik Telekomunikasi. Politeknik Elektronika Negeri Surabaya Institut Teknologi Sepuluh Nopember.
- Resmi. Siti, 2013. *Perpajakan Teori dan kasus Edisi 7*. Jakarta : Salemba Empat
- Shihab, M. Quraish. *Tafsir al-Misbah (vol. 1)*. LenteraHati : Jakarta. 2002.
- Sirajuddin, dkk., 2012,  
*Hukum Pelayanan Publik Berbasis Partisipasi & Keterbukaan Informasi*,  
Setara Press, Malang, hlm. 144.
- Slameto, “*Belajar dan Faktor-faktor yang Mempengaruhinya*”. Jakarta: PT RinekaCipta. 2010.
- Sudikno Mertokusumo, “*Perbuatan Melawan Hukum Oleh Pemerintah*”, 2014.
- Syahrul. “*Rancang Bangun Aplikasi Pemantau Kemacetan Lalulintas Berbasis Mobile Android*.” Skripsi. Teknik Informatika. Fakultas Sains Dan Teknologi. UIN Alauddin Makassar. 2014.
- Tangkilisan, Hessel Nogi. S. 2003 *Implementasi Kebijakan Publik transformasi Pikiran George Edwards*. Yogyakarta: Lukman Offset.
- Toni Andrianus Pito, Efrizadan Kemal Fasyah. “*Mengenal Teori Teori Politik: Dari Sistem Politik sampai Korupsi*”. Penerbit Nuansa : Bandung. 2006.
- Utomo, Tri Widodo W, “*Lembaga Lembaga Administrasi Negara*”  
<http://triwidodowutomo.blogspot.com/2010/08/lembaga-administrasi-negaradan.html>, TriWidodoW. Utomo, Lembaga Administrasi Negara Dan Aparatur Negara, dikutip tanggal 14 september 2012 pukul 13.58 WIB

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar. Pedoman penulisan Karya Ilmiah:  
Makalah, Skripsi, Disertasi dan Laporan Penelitian. Makassar: UIN Alauddin,  
2014.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.  
Undang-Undang Republik Indonesia No. 6 tahun 2014 tentang Desa.  
UUD 1954, “*Hasil Amandeman dan Proses amandemen UUD  
1945*”, Sinargrafik 2002

Pressman, Roger S. *Software Engineering A Practitioner’s Approach Fifth Edition*.  
McGraw-Hill Companies, Inc, New York. 2001.

Pribadiono, Agus. *Pelayanan Publik dan Lembaga Ombudsman RI dalam Upaya  
Percepatan Pencapaian Tujuan Negara Kesejahteraan, Lex Jurnalica Volume  
11 Nomor 2, Agustus 2014*

Widodo, Mustafa. “*Elektronika Dasar*”, Penerbit Andi, Yogyakarta. 2014.

Wirman Syafri, “*Studi Tentang Administrasi Publik*”, 2012.

