



Sistem informasi publik e-lapor pengaduan masyarakat di kelurahan sriwidari menggunakan CRM berbasis android

Anggun Fergina*¹, Gina Purnama Insany², Sally Agustin Elisya³, Nugraha⁴

Email: ¹ anggun.fergina@nusaputra.ac.id, ² gina.purnama@nusaputra.ac.id, ³ sally.agustin_ti19@nusaputra.ac.id,
⁴ nugraha@nusaputra.ac.id

¹Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Komputer dan Desain, Universitas Nusa Putra

²Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Komputer dan Desain, Universitas Nusa Putra

³Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Komputer dan Desain, Universitas Nusa Putra

⁴Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Komputer dan Desain, Universitas Nusa Putra

Diterima: 14 Mei 2023 | Direvisi: 29 Agustus 2023 | Disetujui: 30 Agustus 2023

©2020 Program Studi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer,
Universitas Muhammadiyah Riau, Indonesia

Abstrak

Kelurahan Sriwidari merupakan salah satu wilayah administratif yang terletak di Kecamatan Gunungpuyuh, dalam Kota Sukabumi, Provinsi Jawa Barat. Saat ini, Kelurahan Sriwidari menghadapi tantangan dalam penanganan pengaduan masyarakat yang masih menggunakan metode konvensional. Metode ini melibatkan masyarakat yang harus secara langsung datang ke kantor Kelurahan Sriwidari untuk menginformasikan keluhan mereka. Namun, terbukti bahwa metode ini memiliki beberapa keterbatasan dalam efisiensi. Ada perlu waktu untuk mengarahkan setiap keluhan kepada petugas yang tepat berdasarkan jenisnya. Selain itu, ada risiko kehilangan dan kerusakan berkas pengaduan, dan tugas merekap data menjadi rumit karena memerlukan pemeriksaan manual satu per satu. Dalam rangka mengatasi permasalahan ini, penulis tertarik untuk menyajikan solusi yang inovatif. Oleh karena itu, telah dikembangkan sebuah aplikasi berbasis android bernama E-Lapor Kelurahan Sriwidari, yang bertujuan untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat. Aplikasi ini menggunakan bahasa pemrograman Java dan mengandalkan Firebase Realtime sebagai basis datanya. 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. Hasilnya, sistem ini dapat dipergunakan sebagai media publikasi dan komunikasi antara masyarakat yang ada di Kelurahan Sriwidari.

Kata kunci: *pengaduan masyarakat, kelurahan sriwidari, e-lapor, android, CRM.*

Abstract

Sriwidari Village is an administrative area located in Gunungpuyuh District, in Sukabumi City, West Java Province. Currently, the Sriwidari Village is facing challenges in handling public complaints which still use conventional methods. This method involves the community having to come directly to the Sriwidari Kelurahan office to inform their complaints. However, it is evident that this method has some limitations in efficiency. It will take time to direct each complaint to the appropriate officer based on its type. In addition, there is a risk of loss and damage to the complaint file, and the task of data recapitalization is complicated by the need for one-by-one manual checks. In order to overcome this problem, the authors are interested in presenting innovative solutions. Therefore, an android-based application called E-Report for Kelurahan Sriwidari has been developed, which aims to facilitate public complaints. This application uses the Java programming language and relies on Firebase Realtime as its 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. As a result, this system can be used as a medium of publication and communication between the people in the Sriwidari Village.

Keywords: *community complaints, sriwidari village, e-report, android, CRM.*

1. PENDAHULUAN

Kota Sukabumi merupakan area di Jawa Barat yang mengalami pertumbuhan yang cepat dibandingkan dengan daerah sekitarnya. Dari segi administratif, wilayah Kota Sukabumi dibagi menjadi 7 (tujuh) kecamatan, yakni Gunungpuyuh, 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 di pimpin 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, yang menjabat sebagai Lurah Kelurahan Sriwidari, ia berpendapat bahwa pelayanan publik merupakan manifestasi nyata kehadiran Negara dalam kehidupan sehari-hari masyarakat. Negara dianggap hadir apabila mampu menyediakan pelayanan publik yang unggul, cepat, profesional, dan adil.Mewujudkan pelayanan publik yang unggul memerlukan upaya berkelanjutan, transformasi sistem, tata kelola yang baik, perubahan pola pikir, serta perubahan budaya kerja birokrasi dari orientasi dilayani menjadi orientasi melayani. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan hasil akhir dari implementasi 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. Kelurahan Sriwidari menghadapi tantangan dalam penanganan pengaduan masyarakat yang masih menggunakan metode konvensional. Metode ini melibatkan masyarakat yang harus secara langsung datang ke kantor Kelurahan Sriwidari untuk menginformasikan keluhan mereka. Namun, terbukti bahwa metode ini memiliki beberapa keterbatasan dalam efisiensi. Ada perlu waktu untuk mengarahkan setiap keluhan kepada petugas yang tepat berdasarkan jenisnya. Selain itu, ada risiko kehilangan dan kerusakan berkas pengaduan, dan tugas merekap data menjadi rumit karena memerlukan pemeriksaan manual satu per satu. Dalam rangka mengatasi permasalahan ini, penulis tertarik untuk menyajikan solusi yang inovatif. Oleh karena itu, telah dikembangkan sebuah aplikasi berbasis android bernama E-Lapor Kelurahan Sriwidari, yang bertujuan untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat. Peneliti menggunakan metode Customer Relationship Management (CRM) untuk merancang aplikasi E-Lapor pengaduan masyarakat berbasis android. Aplikasi E-Lapor pengaduan masyarakat berbasis android ini dapat mempermudah masyarakat untuk melakukan pengaduan tanpa harus datang ke kantor Kelurahan. Dengan menggunakan perkembangan teknologi informasi, Kelurahan dapat didukung dalam menyusun sistem pengaduan warga dengan tujuan untuk meningkatkan efisiensi proses pengaduan di tingkat kelurahan. Hal ini juga akan mengurangi waktu yang dibutuhkan staff dan Lurah dalam membaca pengaduan, serta memberikan sarana untuk menyajikan informasi terbaru yang dapat diakses secara langsung oleh masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

2.1 Metode *Customer Relationship Management (CRM)*

Pada penelitian ini, untuk membangun sistem informasi publik e-lapor pengaduan masyarakat di wilayah Kelurahan Sriwidari menggunakan metode *customer relationship management (CRM)* dengan menggunakan model *IDIC* [1]terdiri dari empat bagian, yaitu :

a. *Identify*

Aplikasi pengaduan masyarakat di Kelurahan Sriwidari berbasis android adalah sebuah aplikasi yang dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam memberikan laporan atau pengaduan terkait masalah yang terjadi di lingkungan sekitar mereka, seperti infrastruktur, keamanan, kesehatan, dan lain-lain. Aplikasi ini dirancang khusus untuk masyarakat di Kelurahan Sriwidari dan dapat diakses melalui perangkat smartphone android[2].

b. *Differentiate*

Aplikasi pengaduan masyarakat di Kelurahan Sriwidari berbasis android memiliki beberapa keunggulan dibandingkan dengan cara konvensional dalam memberikan pengaduan[3]. Pertama, aplikasi ini memudahkan masyarakat dalam memberikan laporan melalui *handphone* 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. *Interact*

Aplikasi pengaduan masyarakat di Kelurahan Sriwidari berbasis android memungkinkan masyarakat untuk berinteraksi dengan pihak pemerintah setempat secara langsung [4]. Masyarakat dapat memberikan laporan atau pengaduan melalui aplikasi ini dan pihak Kelurahan Sriwidari dapat merespon dengan cepat dan memberikan tanggapan terhadap laporan yang masuk. Selain itu, aplikasi ini juga memungkinkan masyarakat untuk berdiskusi atau berkonsultasi dengan pihak Kelurahan Sriwidari terkait masalah yang mereka laporkan.

d. *Customize*

Aplikasi pengaduan masyarakat di Kelurahan Sriwidari berbasis android dapat disesuaikan dengan kebutuhan dan karakteristik masyarakat setempat. Misalnya, aplikasi ini dapat disesuaikan dengan bahasa daerah atau istilah yang sering digunakan di lingkungan sekitar [5]. Selain itu, aplikasi ini juga dapat dikustomisasi untuk menyesuaikan dengan kebijakan atau program pemerintah setempat terkait penanganan pengaduan masyarakat. Hal ini dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam memberikan pengaduan dan meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan yang masuk.

2.2 Metode Pengembangan Sistem

Prototyping merupakan suatu proses pengembangan sistem yang dilakukan secara berulang, dimana kebutuhan awal diubah menjadi sistem yang dapat berfungsi, dan terus diperbaiki secara berkesinambungan melalui kolaborasi antara pengguna dan analis.[6] Metode Prototype digunakan dalam perancangan aplikasi dengan tujuan agar pengembangan aplikasi berbasis mobile android dapat dilakukan dengan cepat. Dengan menggunakan metodologi ini, pengembangan aplikasi dapat dilakukan secara bertahap sehingga dapat dievaluasi oleh pengguna dengan cepat. Metode pengembangan yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode prototype, ditunjukkan pada Gambar 1 sebagai berikut :



Gambar 1. Metode Prototype

Berdasarkan gambar diatas terdapat proses-proses dalam model *prototyping* secara umum adalah sebagai berikut:

a. Pengumpulan kebutuhan

Pada tahap ini, peneliti mengumpulkan kebutuhan sistem dengan cara mengumpulkan keluhan dari masyarakat. Tujuannya adalah untuk membuat sistem yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini dilakukan dengan cara mengetahui bagaimana sistem saat ini bekerja dan mencari tahu masalah-masalah yang terjadi. Proses ini meliputi identifikasi masalah melalui observasi, wawancara, dan pengumpulan data dan informasi terkait masalah tersebut. Peneliti dan pegawai kelurahan bertemu terlebih dahulu dan kemudian menentukan tujuan umum, kebutuhan yang diketahui dan gambaran bagian-bagian yang akan dibutuhkan berikutnya.

1. Kebutuhan Hardware

Spesifikasi hardware untuk pembuatan aplikasi berbasis web ini yaitu :

- a) Prosesor : Prosesor Intel® Core™ i5-4310U
- b) RAM : 8gb
- c) HDD : 237gb
- d) Monitor : 14inch

2. Kebutuhan Software

Spesifikasi software untuk pembuatan aplikasi berbasis web ini yaitu :

- a) Sistem operasi : *Windows 10*
- b) Database : *Firebase*
- c) Aplikasi Pembuatan : *Android Studio*
- d) Browser : *Google Chrome*

3. Bahasa Pemrograman

Bahasa pemrograman untuk pembuatan aplikasi berbasis web ini yaitu : *JavaScript, JQuery* dan database *Firebase*

4. Fitur

Adapun fitur yang dibutuhkan ialah :

- a) Halaman *Splash Screen*
- b) Halaman *Login*
- c) Halaman *Register*
- d) Halaman Data Masyarakat
- e) Halaman Data Profil
- f) Halaman Data Laporan Pengaduan
- g) Halaman Data Riwayat Pengaduan
- h) Halaman Data Pengaduan
- i) Halaman Data Kategori

b. Perancangan

Sebelum menciptakan sistem, para peneliti menyusun rencana untuk sistem yang akan diciptakan. Penyusunan rencana ini dilakukan dengan tujuan untuk membantu kelancaran proses implementasi sistem yang akan dibangun oleh para peneliti. Rencana ini juga dimaksudkan agar sesuai dengan harapan yang diinginkan dan tidak ada fitur yang terlupakan atau kurang dalam sistem tersebut [7]. Berikut adalah rancangan dari aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat di kantor Kelurahan Sriwidari:

1. Use Case Diagram (UCD)

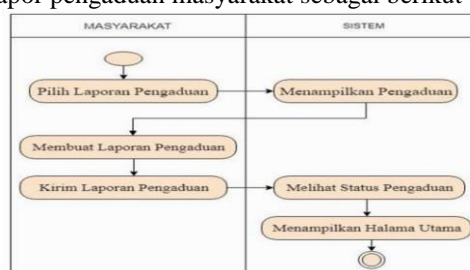
Use Case Diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi antara sistem dan aktor[8]. UCD pada aplikasi e-lapor pengaduan masyarakat di kantor Kelurahan Sriwidari ini dijelaskan pada Gambar 2 Use Case Diagram e-lapor pengaduan masyarakat sebagai berikut.



Gambar 2. Use Case Diagram E-Lapor Pengaduan Masyarakat

2. Activity Diagram

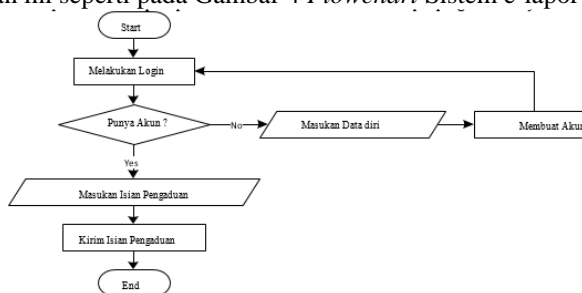
Activity Diagram merupakan diagram alur kegiatan (aktivitas) penggunaan (proses, logika, proses bisnis, dan hubungan) antara aktor dan alur kerja use case [9]. Penjelasan global Activity Diagram dalam alur kerja sistem informasi e-lapor ini menjelaskan aktifitas dari satu aktivitas ke aktifitas lainnya, seperti proses login admin, hingga mencetak berkas melalui sistem. Diagram aktifitas e-lapor Kelurahan Sriwidari dijelaskan pada Gambar 3 Activity Diagram e-lapor pengaduan masyarakat sebagai berikut:



Gambar 3. Activity Diagram E-Lapor Pengaduan Masyarakat

3. Flowchart Sistem

Flowchart atau Diagram Alir Sistem adalah sebuah ilustrasi visual yang menjelaskan bagaimana suatu sistem bekerja secara keseluruhan [10]. Tujuan dari penggunaan diagram alir ini adalah untuk mempermudah pemahaman proses yang terjadi dalam sistem, memperlihatkan urutan dari beberapa prosedur yang ada dalam sistem dan menjelaskan tahapan penyelesaian masalah secara sederhana, rapi, jelas, dan terurai. Diagram alir sistem ini menggambarkan aliran data melalui sistem dan proses yang mentransformasikan data tersebut. Flowchart Sistem penelitian ini seperti pada Gambar 4 Flowchart Sistem e-lapor pengaduan masyarakat



Gambar 4. Flowchart Sistem E-Lapor Pengaduan Masyarakat

c. Evaluasi Prototype

Pada fase ini, model awal dari sistem dijalankan untuk diuji oleh anggota masyarakat atau para pengguna. Setelah itu, dilakukan penilaian terhadap aspek-aspek yang perlu ditingkatkan sesuai dengan harapan pelanggan. Proses pengembangan selanjutnya melibatkan tahap mendengarkan keluhan dan masukan dari pelanggan guna melakukan penyempurnaan terhadap model awal yang telah ada.

3 HASIL DAN PEMBAHASAN

Dibawah ini adalah hasil dari penelitian yang telah dilakukan penulis di kantor Kelurahan Sriwidari tentang sistem informasi publik e-lapor pengaduan masyarakat di wilayah kelurahan sriwidari menggunakan metode customer relationship management (CRM) berbasis android sebagai berikut:

3.1 Halaman Splash Screen

Halaman Splash Screen ini terdapat logo Kota Sukabumi dan nama aplikasi yaitu aplikasi e-lapor Kelurahan Sriwidari, dan ditunjukkan pada Gambar 5 Halaman Splash Screen sebagai berikut:



Gambar 5. Halaman *Splash Screen*

3.2 Halaman *Login*

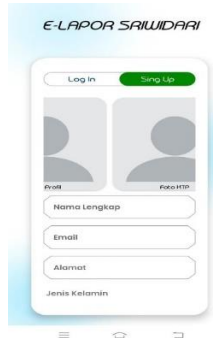
Halaman *Login* berfungsi untuk menginput *email* dan *password*. Halaman *Login* ditunjukkan pada Gambar 6 Halaman *Login* sebagai berikut :



Gambar 6. Halaman *Login*

3.3 Halaman *Register*.

Halaman *Register* berfungsi untuk membuat akun. Halaman *Register* terdiri dari foto profil, foto ktp, nama lengkap, email, alamat, jenis kelamin, no hp, tempat tanggal lahir, password dan jenis akses yaitu *user* dan *admin*. Halaman *Register* ditunjukkan pada Gambar 7 Halaman *Register* sebagai berikut :



Gambar 7. Halaman *Register*

3.4 Halaman *Utama Admin*

Pada halaman utama *admin* terdapat menu profil, data pengaduan, data masyarakat dan data kategori. Halaman utama *admin* ditunjukkan pada Gambar 8 Halaman *Utama Admin* sebagai berikut :



Gambar 8. Halaman *Utama Admin*

3.5 Halaman *Utama User*

Pada halaman utama *user* terdapat menu profil, data laporan, data riwayat pengaduan. Halaman utama *user* ditunjukkan pada Gambar 9 Halaman *Utama User* sebagai berikut :



Gambar 9. Halaman Utama User

3.6 Halaman Data Profil

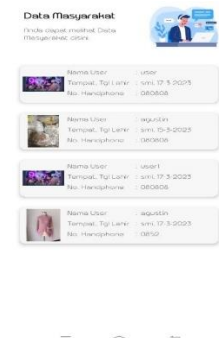
Halaman data profil dapat diakses oleh admin maupun *user*. Halaman data profil ditunjukkan pada Gambar 10
Halaman Data Profil sebagai berikut :



Gambar 10. Halaman Data Profil

3.7 Halaman Data Masyarakat

Pada halaman data masyarakat ini hanya dapat diakses oleh admin. Halaman data masyarakat terdiri dari foto profil, foto ktp, nama lengkap, email, alamat, jenis kelamin, no hp, tempat tanggal lahir, password. Halaman data masyarakat dapat ditunjukkan pada Gambar 11 Halaman Data Masyarakat sebagai berikut :



Gambar 11. Halaman Data Masyarakat

3.8 Halaman Data Laporan Pengaduan

Halaman data laporan terdiri atas data pengaduan yang telah masuk dan dapat mengubah tanggapan sesuai dengan data pengaduan yang diisi oleh *user*. Halaman data laporan pengaduan dapat ditunjukkan pada Gambar 12 Halaman Data Laporan Pengaduan sebagai berikut :



Gambar 12. Halaman Data Laporan Pengaduan

3.9 Halaman Data Kategori

Halaman data kategori hanya dapat diakses oleh admin . Pada halaman ini dapat menambahkan data kategori sesuai dengan kebutuhan. Halaman data kategori ini ditunjukkan pada Gambar 13 Halaman Data Kategori



Gambar 13. Halaman Data Kategori

3.10 Halaman Data Pengaduan

Pada halaman ini dapat menyimpan data pengaduan yang berisikan data foto, nama lengkap, email, kategori, isi laporan dan alamat yang dapat langsung terkoneksi dengan google maps. Halaman data pengaduan dapat ditunjukkan pada Gambar 14 Halaman Data Pengaduan sebagai berikut :



Gambar 14. Halaman Data Pengaduan

3.11 Halaman Data Riwayat Pengaduan

Halaman ini menampilkan data riwayat pengaduan yang telah diinput oleh user. Halaman data riwayat pengaduan ini ditunjukkan oleh Gambar 15 Halaman Data Riwayat Pengaduan sebagai berikut :










Gambar 15. Halaman Data Riwayat

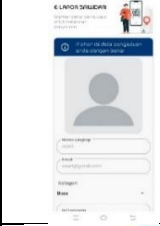

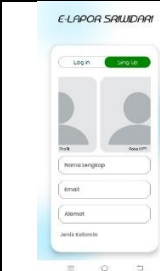

3.12 Metode Pengujian Sistem

Tujuan dari pengujian aplikasi sistem informasi publik e-lapor, yang digunakan untuk mengelola pengaduan masyarakat di Kelurahan Sriwidari, menggunakan metode customer relationship management (CRM) berbasis Android, adalah untuk memverifikasi bahwa semua fungsi yang telah diimplementasikan dalam aplikasi tersebut berjalan dengan lancar. Metode yang diterapkan dalam pengujian ini adalah Black Box Testing, suatu pendekatan pengujian yang berfokus pada fungsi-fungsi program untuk mengidentifikasi potensi kesalahan dalam fungsionalitasnya. Proses pengujian dilakukan dengan memberikan input kepada aplikasi, yang

kemudian akan disesuaikan dengan persyaratan fungsional yang ada. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa keluaran yang dihasilkan oleh aplikasi sesuai dengan harapan dari setiap fungsi yang terkait dalam aplikasi tersebut. Tabel 1 adalah tabel hasil pengujian black-box testing sebagai berikut :

Tabel 1. Tabel Hasil Pengujian *Black-Box Testing*

No	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Status
1	Mengisi <i>username</i> dengan benar namun <i>password</i> salah, lalu langsung mengklik tombol <i>login</i> .	<i>Username</i> : sally@gmail.com (benar). <i>Password</i> : 1 (salah).	Sistem akan menolak login dan memberitahu bahwa <i>U</i> sename dan <i>P</i> assword tidak tersedia.		Sesuai harapan
2	Mengisi <i>username</i> dengan benar, <i>password</i> dengan benar, dan hak akses dengan benar lalu langsung mengklik tombol <i>login</i> .	<i>Username</i> : sally (benar). <i>Password</i> : admin (benar).	Maka akan langsung masuk ke dalam aplikasi e-lapor sebagai admin. Dan terdapat menu profil, data pengaduan, data masyarakat dan data kategori		Sesuai harapan
3	Mengisi <i>username</i> dengan benar, <i>password</i> dengan benar, lalu langsung mengklik tombol <i>login</i> .	<i>Username</i> : user@gmail.com (benar). <i>Password</i> : user123 (benar).	Maka akan langsung masuk ke dalam aplikasi e-lapor sebagai <i>user</i> . Dan terdapat menu profil, data laporan, data riwayat pengaduan		Sesuai harapan
4	Menampilkan data profil	Sebagai admin dan masyarakat	Maka akan langsung menampilkan data profil		Sesuai harapan
5	Menampilkan data laporan	Sebagai admin	Dapat melihat data laporan yang telah masuk dan dapat mengubah tanggapan sesuai dengan data pengaduan yang diinput oleh masyarakat		Sesuai harapan
6	Menampilkan data masyarakat	Sebagai admin	Dapat menampilkan data masyarakat yang telah membuat akun		Sesuai harapan
7	Menampilkan data kategori	Sebagai admin	Dapat menampilkan serta menambahkan kategori sesuai dengan kebutuhan		Sesuai harapan

8	Menginput data pengaduan	Sebagai <i>user</i>	Dapat menyimpan data pengaduan yang berisikan data foto, nama lengkap, email, kategori, isi laporan dan alamat yang dapat langsung terkoneksi dengan google maps		Sesuai harapan
9	Menampilkan data riwayat pengaduan	Sebagai <i>user</i>	Dapat menampilkan data pengaduan yang telah diinput oleh <i>user</i>		Sesuai harapan
10	Menginput data register	Sebagai admin dan <i>user</i>	Dapat menambah data register untuk membuat akun. Data register terdiri dari foto profil, foto ktp, nama lengkap, email, alamat, jenis kelamin, no hp, tempat tanggal lahir, <i>password</i> dan jenis akses yaitu <i>user</i> dan admin.		Sesuai harapan
11	Menampilkan <i>splash screen</i>	Sebagai admin dan <i>user</i>	Dapat menampilkan logo Kota Sukabumi dan nama aplikasi		Sesuai harapan

4 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* 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.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] 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.
- [2] 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.
- [3] K. Dinas, S. Provinsi, B. Segerlaksono, D. Triyanto, and E. Darmawi, "Analisis penerapan elektronik lapor (e-lapor) dalam pelayanan pengaduan masyarakat," vol. 2, pp. 114–123, 2020.
- [4] E. Purwanti and B. Zaman, "Identifikasi Kebutuhan Operasional CRM untuk Monitoring Tugas Akhir," *Multinetics*, vol. 2, no. 2, p. 75, 2016, doi: 10.32722/vol2.no2.2016.pp75-79.

- [5] R. K. AMANDA, R. Kania, and A. P. Witantra, "Customer Relationship Management (Crm) Next Digital Indonesia," 2018, [Online]. Available: <http://eprints.untirta.ac.id/1087/>.
- [6] 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.
- [7] 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.
- [8] 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.
- [9] 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.
- [10] T. Akhir, *android menggunakan pendekatan customers relationship management (crm) customers relationship management (CRM)*. 2022.