



LAPORAN SKRIPSI

**SISTEM INFORMASI MONITORING PENGADUAN
MASYARAKAT DESA PEDAWANG MELALUI APLIKASI
ANDROID**

**IDA SYAFITRI NUR FATIMAH
NIM. 202053155**

**DOSEN PEMBIMBING
R. Rhoedy Setiawan, S.Kom, M.Kom
Nanik Susanti, S.Kom, M.Kom**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MURIA KUDUS
2024**

HALAMAN PERSETUJUAN

SISTEM INFORMASI MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT DESA PEDAWANG MELALUI APLIKASI ANDROID

IDA SYAFITRI NUR FATIMAH

NIM. 202053155

Kudus, 20 Juli 2024

Menyetujui,

Pembimbing Utama,



R. Rhoedy Setiawan, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0607067001

Pembimbing Pendamping,



Nanik Susanti, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0608088201

Mengetahui,

Koordinator Tugas Akhir



Yudie Irawan, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0607067001

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT DESA PEDAWANG MELALUI APLIKASI ANDROID

IDA SYAFITRI NUR FATIMAH
NIM. 202053155

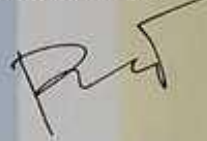
Kudus, 26 Agustus 2024

Menyetujui,

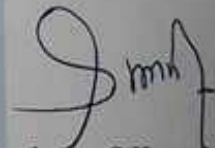
Ketua Penguji,


Yudie Irawan, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0607067001

Anggota Penguji I,


R. Rhoedy Setiawan, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0607067001

Anggota Penguji II,


Supriyono, S.Kom, M.Kom
NIDN. 0602017901

Mengetahui

Dekan Fakultas Teknik


Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs.
NIDN. 0608047901

Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi


Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom
NIDN. 0621048301

PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ida Syafitri Nur Fatimah
NIM : 202053155
Tempat & Tanggal Lahir : Blora, 8 Desember 2002
Judul Tugas Akhir : Sistem Informasi Monitoring Pengaduan Masyarakat Desa Pedawang Melalui Aplikasi Android

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa penulisan Tugas Akhir ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri, baik untuk naskah laporan maupun kegiatan lain yang tercantum sebagai bagian dari Skripsi ini. Seluruh ide, pendapat, atau materi dari sumber lain telah dikutip dalam Skripsi dengan cara penulisan referensi yang sesuai.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muria Kudus.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Kudus, 30 Agustus 2024

Yang memberi pernyataan,



Ida Syafitri Nur Fatimah
NIM. 202053155

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada kehadirat Allah SWT atas limpahan hidayah-Nya sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan tepat waktu. Tugas Akhir ini berjudul “Sistem Informasi Monitoring Pengaduan Masyarakat Desa Pedawang Melalui Aplikasi Android”. Tujuan dari tugas akhir ini adalah untuk melengkapi prasyarat meraih gelar Sarjana Strata 1 pada Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus Program Studi Sistem Informasi.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang telah memberikan pengajaran, bimbingan, semangat, dan arahan baik langsung maupun tidak langsung selama proses penelitian dan penulisan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Darsono, M.Si, selaku Rektor di Universitas Muria Kudus, atas dedikasinya dalam memajukan perguruan tinggi ini dan membuka kesempatan bagi penulis untuk memperoleh ilmu dan menyelesaikan studi.
2. Bapak Dr. Eko Darmanto, S.Kom., M.Cs., selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muria Kudus, atas dukungannya dalam mengembangkan suasana perkuliahan di fakultas Teknik yang nyaman untuk menuntut ilmu.
3. Bapak Dr. Ir. Muhammad Arifin, S.Kom., M.Kom, selaku Plt. Ketua Program Studi Sistem Informasi yang telah membantu kelancaran penulis selama menyusun laporan tugas akhir ini.
4. Bapak Yudie Irawan, S.Kom, M.Kom, sebagai koordinator Tugas Akhir, atas bimbingan dan arahannya selama proses penyusunan laporan Tugas Akhir ini sehingga dapat selesai sesuai panduan yang berlaku.
5. Bapak R. Rhoedy Setiawan S.Kom, M.Kom, sebagai pembimbing utama penulis yang telah senantiasa hadir membimbing penulis hingga akhir penulisan Tugas Akhir ini.
6. Ibu Nanik Susanti S.Kom, M.Kom, sebagai pembimbing pendamping penulis yang telah meluangkan waktu ditengah kesibukan beliau untuk memberikan kritik, saran, dan pengarahan kepada Penulis dalam proses penulisan Tugas Akhir ini.

7. Almh. Ibu Putri Kurnia Handayani, S.Kom, M.Kom sebagai dosen wali yang telah memberikan bimbingannya selama penulis menempuh studi di Universitas Muria Kudus.
8. Bapak Sofian Alfianto sebagai Kepala Desa Pedawang yang telah memberikan dukungan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian di Balai Desa Pedawang.
9. Kedua orang tua penulis, Sumarno dan Siti Haryati, yang telah menjadi motivasi terbesar bagi penulis karena dengan kasih dan dukungannya penulis dapat menjalani studi di Universitas Muria Kudus hingga menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik. Semua hasil ini akan dipersembahkan untuk kedua orang tua penulis.
10. Seluruh teman-teman dari Prodi Sistem Informasi, Studi Independen di Infinite Learning, KKN-72, dan teman sekolah penulis yang selalu memberikan dukungannya dengan tulus sehingga menguatkan tekad penulis untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.

Penulis menyadari adanya kekurangan dan ketidaksempurnaan dalam penulisan Tugas Akhir ini, karena itu penulis menerima kritik, saran, dan masukan dari pembaca sehingga penulis dapat lebih baik di masa yang akan datang. Akhirnya penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bisa bermanfaat khususnya bagi penulis dan umumnya bagi para pembaca.

Kudus, 30 Agustus 2024

Penulis



Ida Syafitri Nur Fatimah

NIM. 202053155

SISTEM INFORMASI MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT DESA PEDAWANG MELALUI APLIKASI ANDROID

Nama mahasiswa : Ida Syafitri Nur Fatimah
NIM : 202053155
Pembimbing :
1. R. Rhoedy Setiawan, S.Kom, M.Kom
2. Nanik Susanti, S.Kom, M.Kom

RINGKASAN

Dalam mengelola pengaduan masyarakat, Desa Pedawang masih menerapkan proses yang mengikuti prosedural dengan cara masyarakat harus mendatangi kantor balai desa untuk melaporkan aduannya melalui petugas pelayanan. Cara tersebut kurang efektif karena membutuhkan banyak waktu dan terdapat risiko kehilangan data karena petugas tidak membuat laporan dan mengarsipkan dokumen terkait pengaduan dan penanganan pengaduan yang telah selesai sehingga tidak ada backup lain untuk data tersebut. Selain itu, pemerintah desa menyediakan website yang hanya bisa menerima aduan melalui form input tanpa memberikan keterbukaan informasi pelayanan pengaduan kepada publik.

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah merancang dan membangun sistem informasi monitoring pengaduan masyarakat Desa Pedawang berbasis aplikasi android sehingga pengaduan dapat langsung diproses oleh pemerintah desa tanpa masyarakat datang ke kantor balai desa terlebih dahulu. Metode pengembangan sistem yang diterapkan dalam penelitian ini adalah metode pengembangan Waterfall dan metode perancangan sistemnya menggunakan UML (Unified Modeling Language). Penerapan teknologi atau sistem informasi dalam layanan pengaduan masyarakat di lingkup pemerintahan desa dapat memudahkan layanan publik sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci : Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat, Aplikasi Android

SISTEM INFORMASI MONITORING PENGADUAN MASYARAKAT DESA PEDAWANG MELALUI APLIKASI ANDROID

Student Name : Ida Syafitri Nur Fatimah
Student Identity Number : 202053155
Supervisor :
1. R. Rhoedy Setiawan, S.Kom, M.Kom
2. Nanik Susanti, S.Kom, M.Kom

ABSTRACT

In managing community complaints, Pedawang Village still applies a process that follows procedural procedures where the community must go to the village hall office to report their complaints through service officers. This method is less effective because it takes a lot of time and there is a risk of data loss because officers do not make reports and archive documents related to complaints and complaint handling that have been completed so there is no other backup for the data. Apart from that, the village government provides a website that can only accept complaints via an input form without providing open complaint service information to the public.

The aim to be achieved in this research is to design and build an information system for monitoring complaints from the Pedawang Village community based on an Android application so that complaints can be processed directly by the village government without the community coming to the village hall office first. The system development method applied in this research is the Waterfall development method and the system design method uses UML (Unified Modeling Language). The application of technology or information systems in public complaint services within the village government can facilitate public services thereby increasing community satisfaction.

Keywords : Information Systems, Public Complaints, Android Applications

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN	iv
KATA PENGANTAR	v
RINGKASAN	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR SIMBOL	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xviii
DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	3
1.3. Batasan Masalah	3
1.4. Tujuan	4
1.5. Manfaat	4
1.6. Metode Penelitian	5
1.6.1. Metode Pengumpulan Data	5
1.6.2. Metode Pengembangan Sistem	6
1.6.3. Metode Perancangan Sistem	8
1.7. Kerangka Pemikiran	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terkait	11
2.2. Tabel Perbandingan	14
2.3. Landasan Teori	16
2.3.1. Pengertian Sistem	16
2.3.2. Pengertian Informasi	16
2.3.3. Pengertian Sistem Informasi	16
2.3.4. Pengertian Monitoring	16
2.3.5. Pengertian Pengaduan Masyarakat	17
2.3.6. Pengertian Pemrograman mobile / Android	17

2.3.7.	Pengertian Metode Simple Additive Weighting (SAW).....	17
2.3.8.	Flow of Document (FOD).....	20
2.3.9.	Unified Modeling Language (UML).....	22
2.3.10.	Entity Relationship Diagram (ERD)	25
BAB III METODOLOGI.....		28
3.1.	Objek Penelitian	28
3.1.1.	Sejarah Desa Pedawang	28
3.1.2.	Profil Pemerintahan Desa Pedawang Kabupaten Kudus	28
3.1.3.	Visi dan Misi.....	30
3.1.4.	Peta Instansi	31
3.1.5.	Struktur Organisasi	31
3.2.	Analisis Sistem Lama.....	36
3.3.1.	Prosedur Pengelolaan Laporan Pengaduan Masyarakat di Desa Pedawang	36
3.3.2.	FOD Proses Pengaduan Masyarakat Desa Pedawang.....	37
3.3.	Analisa dan Perancangan Sistem Baru.....	38
3.3.1.	Analisis Kebutuhan Sistem	38
3.3.2.	Perancangan Sistem	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		113
4.1.	Hasil Pembahasan.....	113
4.1.1.	Implementasi Sistem	113
4.1.2.	Implementasi Layar Antarmuka.....	113
4.2.	Tampilan Program	113
4.2.1.	Tampilan Aplikasi Android untuk Pelapor	113
4.2.2.	Tampilan Website untuk Petugas.....	120
1.	Tampilan Website untuk Kasi Pelayanan	123
2.	Tampilan Website untuk Kepala Desa.....	126
4.3.	Pengujian Program	129
4.3.1.	Black Box Testing.....	129
BAB V PENUTUP.....		139
5.1.	Kesimpulan.....	139
5.2.	Saran	140
DAFTAR PUSTAKA		141
LAMPIRAN 1		142
LAMPIRAN 2		148
LAMPIRAN 3.....		149

LAMPIRAN 4.....	151
LAMPIRAN 5.....	152
LAMPIRAN 6.....	153
LAMPIRAN 7.....	155
LAMPIRAN 8.....	156
LAMPIRAN 9.....	157
BIODATA PENULIS	158



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Metode <i>Waterfall</i>	7
Gambar 3.1 Peta Citra Desa Pedawang.....	29
Gambar 3.2 Peta Lokasi Balai Desa Pedawang	31
Gambar 3.3 Struktur Organnisasi Pemerintahan Desa Pedawang	31
Gambar 3.4 FOD Sistem Lama Pengaduan Masyarakat Desa Pedawang	37
Gambar 3.5 Diagram <i>Bussiness Use Case</i> Pengaduan Masyarakat.....	43
Gambar 3.6 <i>System Use Case Diagram</i> Pengaduan Masyarakat.....	46
Gambar 3.7 <i>Class</i> User	59
Gambar 3.8 <i>Class</i> Pelapor.....	60
gambar 3.9 <i>Class</i> Petugas	60
Gambar 3.10 <i>Class</i> Kasi Pelayanan	61
Gambar 3.11 <i>Class</i> Kepala Desa.....	61
Gambar 3.12 <i>Class</i> Pengaduan	61
Gambar 3.13 <i>Class</i> Tanggapan	62
Gambar 3.14 <i>Class</i> Notifikasi.....	62
Gambar 3.15 <i>Class</i> <i>Feedback</i>	63
Gambar 3.16 <i>Class</i> Layanan Darurat	63
Gambar 3.17 <i>Class</i> laporan.....	63
Gambar 3.18 <i>Class diagram</i> Sistem Monitoring Pengaduan Masyarakat.....	64
Gambar 3.19 <i>Sequence Diagram</i> Pendaftaran Akun	65
Gambar 3.20 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Data Pelapor	66
Gambar 3.21 <i>Sequence Diagram</i> Kelola Data Petugas.....	67
Gambar 3.22 <i>Sequence Diagram</i> Pengajuan Aduan Administratif	68
Gambar 3.23 <i>Sequence Diagram</i> Layanan Darurat	68
Gambar 3.24 <i>Sequence Diagram</i> Verifikasi Pengaduan.....	69
Gambar 3.25 <i>Sequence Diagram</i> Notifikasi Pengaduan Baru	70
Gambar 3.26 <i>Sequence Diagram</i> Tanggapan Pengaduan	71
Gambar 3.27 <i>Sequence Diagram</i> Notifikasi Hasil Tanggapan	72

Gambar 3.28 <i>Sequence Diagram</i> Pemberian <i>Feedback</i>	72
Gambar 3.29 <i>Sequence Diagram</i> Laporan Hasil Pelayanan Pengaduan.....	73
Gambar 3.30 <i>Activity Diagram</i> Pendaftaran Akun	74
Gambar 3.31 <i>Activity Diagram</i> Kelola Data Pelapor.....	75
Gambar 3.32 <i>Activity Diagram</i> Kelola Data Petugas.....	76
Gambar 3.33 <i>Activity Diagram</i> Pengajuan Aduan Administratif	77
Gambar 3.34 <i>Activity Diagram</i> Layanan Darurat	77
Gambar 3.35 <i>Activity Diagram</i> Verifikasi Pengaduan.....	78
Gambar 3.36 <i>Activity Diagram</i> Notifikasi Hasil Verifikasi.....	79
Gambar 3.37 <i>Activity Diagram</i> Tanggapan Pengaduan.....	80
Gambar 3.38 <i>Activity Diagram</i> Notifikasi Hasil Tanggapan	81
Gambar 3.39 <i>Activity Diagram</i> Pemberian <i>Feedback</i>	81
Gambar 3.40 <i>Activity Diagram</i> Laporan Hasil Pelayanan Pengaduan	82
Gambar 3.41 <i>Statechart Diagram</i> Class User Method Login.....	83
Gambar 3.42 <i>Statechart Diagram</i> Class User Method Logout.....	83
Gambar 3.43 <i>Statechart Diagram</i> Class Petugas Method Tambah.....	84
Gambar 3.44 <i>Statechart Diagram</i> Class Petugas Method Ubah	84
Gambar 3.45 <i>Statechart Diagram</i> Class Petugas Method Hapus	85
Gambar 3.46 <i>Statechart Diagram</i> Class Pelapor Method Daftar	85
Gambar 3.47 <i>Statechart Diagram</i> Class Pelapor Method Ubah	86
Gambar 3.48 <i>Statechart Diagram</i> Class Pelapor Method Tambah.....	86
Gambar 3.49 <i>Statechart Diagram</i> Class Pengaduan Method Tambah.....	87
Gambar 3.50 <i>Statechart Diagram</i> Class Pengaduan Method Cari	87
Gambar 3.51 <i>Statechart Diagram</i> Class Pengaduan Method Ubah.....	87
Gambar 3.52 <i>Statechart Diagram</i> Class Pengaduan Method Verifikasi	88
Gambar 3.53 <i>Statechart Diagram</i> Class Tanggapan Method Tambah.....	88
Gambar 3.54 <i>Statechart Diagram</i> Class Tanggapan Method Ubah.....	89
Gambar 3.55 <i>Statechart Diagram</i> Class Notifikasi Method Ubah	89
Gambar 3.56 <i>Statechart Diagram</i> Class Notifikasi Method Hapus	89

Gambar 3.57 <i>Statechart Diagram Class Feedback Method Tambah</i>	90
Gambar 3.58 <i>Statechart Diagram Class Laporan Method Cari</i>	90
Gambar 3.59 <i>Statechart Diagram Class Laporan Method Cetak</i>	91
Gambar 3.60 Entitas.....	91
Gambar 3.61 <i>Primary Key</i> setiap entitas	92
Gambar 3.62 Relasi antara entitas pelapor dengan entitas pengaduan	92
Gambar 3.63 Relasi antara entitas pelapor dengan entitas layanan_darurat	93
Gambar 3.64 Relasi antara entitas pelapor dengan entitas notifikasi.....	93
Gambar 3.65 Relasi antara entitas pelapor dengan entitas rating_pengaduan	93
Gambar 3.66 Relasi antara entitas petugas dengan entitas pengaduan	94
Gambar 3.67 Relasi antara entitas petugas dengan entitas tanggapan	94
Gambar 3.68 Relasi antara entitas petugas dengan entitas laporan	94
Gambar 3.69 Relasi antara entitas rating pengaduan dengan entitas pengaduan..	95
Gambar 3.70 Relasi antara entitas tanggapan dengan entitas pengaduan.....	95
Gambar 3.71 Relasi antara entitas petugas dengan entitas komentar	95
Gambar 3.72 Entity Relationship Diagram sistem informasi monitoring pengaduan masyarakat di Desa Pedawang.....	96
Gambar 3.73 Relasi Tabel.....	102
Gambar 3.74 Desain Halaman Splashscreen / pembuka.....	103
Gambar 3.75 Desain Halaman <i>Login</i>	104
Gambar 3.76 Desain Halaman <i>Home</i>	104
Gambar 3.77 Desain Halaman Layanan Darurat	105
Gambar 3.78 Desain Halaman Notifikasi	105
Gambar 3.79 Desain Halaman Pengaduan.....	106
Gambar 3.80 Desain Halaman <i>Report</i>	106
Gambar 3.81 Desain Halaman <i>Profile</i>	107
Gambar 3.82 Desain Halaman <i>Landing Page</i>	108
Gambar 3.83 Desain Halaman <i>Login</i>	109
Gambar 3.84 Desain Halaman <i>Dashboard</i>	109

Gambar 3.85 Desain Input Registrasi Pelapor	110
Gambar 3.86 Desain Input Pengaduan Administratif	110
Gambar 3.87 Desain <i>input</i> Tanggapan.....	111
Gambar 3.88 Desain <i>output</i> Laporan Pengaduan.....	111
Gambar 3.89 Desain <i>output</i> Laporan Pelapor	112
Gambar 3.90 Desain <i>output</i> Laporan Feedback.....	112
Gambar 4.1 Halaman Pembuka dalam Aplikasi	114
Gambar 4.2 Halaman <i>Login</i> pada Aplikasi.....	114
Gambar 4.3 Halaman Pendaftaran Akun	115
Gambar 4.4 Halaman <i>Home</i>	116
Gambar 4.5 Halaman Notifikasi	116
Gambar 4.6 Halaman Pengaduan.....	117
Gambar 4.7 Halaman Pemberian <i>Feedback</i>	117
Gambar 4.8 Halaman Buat Aduan Administratif.....	118
Gambar 4.9 Halaman Layanan Darurat	119
Gambar 4.10 Halaman <i>Report</i>	119
Gambar 4.11 Halaman <i>Profile</i>	120
Gambar 4.12 Halaman <i>Landingpage</i>	121
Gambar 4.13 Halaman <i>Login</i> pada <i>website</i>	122
Gambar 4.14 Halaman <i>Dashboard</i>	122
Gambar 4.15 Halaman Pengaduan.....	123
Gambar 4.16 Halaman Petugas	124
Gambar 4.17 Halaman Pelapor	125
Gambar 4.18 Halaman <i>Feedback</i>	126
Gambar 4.19 Halaman Pengaduan.....	127
Gambar 4.20 Halaman Laporan Pengaduan.....	127
Gambar 4.21 Halaman Laporan Pelapor.....	128
Gambar 4.22 Halaman Laporan <i>Feedback</i>	128

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tabel Perbandingan.....	14
Tabel 2.2 Simbol-simbol Flow Of Document (FOD)	20
Tabel 2.3 Elemen (notasi) Diagram Use Case	22
Tabel 2.4 Simbol-simbol activity diagram.....	23
Tabel 2.5 Simbol-simbol class diagram	24
Tabel 2.6 Simbol-simbol sequence diagram	25
Tabel 2.7 Simbol-simbol dalam ERD	26
Tabel 3.1 Proses Bussiness Use Case Pelayanan Pengaduan	41
Tabel 3.2 <i>System Use Case Diagram Pengaduan Masyarakat</i>	44
Tabel 3.3 Scenario Use Case Pendaftaran Akun.....	47
Tabel 3.4 Scenario Kelola Data Pelapor	48
Tabel 3.5 Scenario Kelola Data Petugas	49
Tabel 3.6 Scenario Pengajuan Aduan Administratif.....	50
Tabel 3.7 Scenario Layanan Darurat.....	52
Tabel 3.8 Scenario Verifikasi Pengaduan	53
Tabel 3.9 Scenario Notifikasi Hasil Verifikasi	55
Tabel 3.10 Scenario Tanggapan Pengaduan	55
Tabel 3.11 Scenario Notifikasi Hasil Tanggapan	57
Tabel 3.12 Scenario Pemberian Feedback	57
Tabel 3.13 Scenario Laporan Hasil Pelayanan Pengaduan.....	58
Tabel 3.14 Tabel Pelapor	98
Tabel 3.15 Tabel Petugas	98
Tabel 3.16 Tabel Pengaduan	99
Tabel 3.17 Tabel Layanan Darurat.....	99
Tabel 3.18 Tabel Tanggapan.....	100
Tabel 3.19 Tabel Notifikasi.....	100
Tabel 3.20 Tabel Rating Pengaduan	101
Tabel 3.21 Tabel Laporan	101

DAFTAR SIMBOL

Simbol	Keterangan	Satuan	Nomor Persamaan
C_i	Kriteria acuan	-	1,2
A_i	Alternatif	-	1,2
R_{ij}	Nilai rating kinerja normalisasi	-	1,2
X_{ij}	Nilai atribut yang dimiliki dari setiap kriteria	-	1,2
$\text{Max}_i x_{ij}$	Nilai terbesar dari setiap kriteria i	-	1,2
$\text{Min}_i x_{ij}$	Nilai terkecil dari setiap kriteria i	-	1,2
V_i	Urutan untuk setiap alternatif	-	3
W_j	Nilai bobot dari setiap kriteria	-	3
Y	Nilai prosentase	-	4
P	Total skor	-	4
Q	Jumlah penilaian x ΣR	-	4
R	Jumlah responden	-	4

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1.....	142
LAMPIRAN 2.....	148
LAMPIRAN 3.....	149
LAMPIRAN 4.....	151
LAMPIRAN 5.....	152
LAMPIRAN 6.....	153
LAMPIRAN 7.....	155
LAMPIRAN 8.....	156
LAMPIRAN 9.....	157

DAFTAR ISTILAH DAN SINGKATAN

PHP	: <i>Hypertext Preprocessor</i>
PLN	: Pembangkit Listrik Negara
Damkar	: Pemadam Kebakaran

