

BAB III

OBJEK DAN METODE PENELITIAN

3.1. Objek Penelitian

Objek penelitian yang diteliti oleh penulis adalah Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung yang beralamat di Jalan Cianjur No.34 Bandung 40271. Yang menjadi objek penelitian ini adalah sistem penanganan aduan yang ada di kepada Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung.

3.1.1. Sejarah Singkat Perusahaan

Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung merupakan salah satu dinas yang bertanggung jawab dalam pembangunan dan perawatan dilingkup perkotaan khususnya Kota Bandung. Dalam pelaksanaan tugasnya Dinas PU Kota Bandung bertanggung jawab pada 5 aspek yaitu Penerangan Jalan Umum (PJU), drainase, trotoar, jalan, jembatan. Dinas PU Kota Bandung pertamakali berdiri pada awal tahun 2017. Yang pada awalnya merupakan Dinas Bina Marga dan Pengairan (DBMP) yang merupakan Dinas yang memiliki tugas pokok melaksanakan kewenangan daerah dibidang pekerjaan umum lingkup kebinamargaan dan sumber daya air [8].

3.1.2. Visi dan Misi Perusahaan

Dalam upaya mewujudkan Visi dan Misi Kepala Daerah Tahun 2014-2018 dan menunjukkan cita-cita layanan terbaik Satuan kerja Prangkat Daerah (SKPD) , maka Dinas Pekerjaan Umum menetapkan Visi SKPD, yaitu :

“Terwujudnya Infrastruktur Kebinamargaan, Pengairan, Dan Penerangan Jalan Umum Yang Unggul, Nyaman dan Handal Untuk Kota Bandung Yang Bermartabat”.

Untuk mewujudkan Visi SKPD Dinas Pekerjaan Umum, dirumuskan 5 (lima) Misi, yaitu :

- a. Meningkatkan aksesibilitas antar wilayah kota dan mobilitas warga kota
- b. Membangun jalan, trotoar dan drainase jalan kota dengan struktur yang berkualitas dan menjamin keselamatan pengguna jalan
- c. Menata sungai sebagai sistem drainase alami pengendali banjir dan bagian muka pembangunan kota (*river-front city*)
- d. Mengembangkan sistem penerangan jalan umum kota yang hemat energi, ramah lingkungan dan berestetika
- e. Meningkatkan akuntabilitas dan kinerja pelayanan SKPD Dinas Pekerjaan Umum.

3.1.3. Struktur Organisasi

Setelah penulis melakukan analisis terhadap Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung berikut penulis menjabarkan struktur organisasinya pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.1. Struktur Organisasi

(Sumber : Arsip Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung)

3.1.4. Deskripsi Tugas

Setelah penulis menggambarkan struktur organisasi pada tabel dibawah ini merupakan deskripsi tugas pada bagian – bagian struktur organisasi pada diatas.

Tabel 3.1. Deskripsi Tugas.

No	Sub Bagian	Tugas dan Tanggung jawab
1	Sub Bag Program dan keuangan	a. Membantu Sekretaris dalam melaksanakan urusan Perencanaan

		<p>Program dan Penatausahaan Keuangan di lingkungan Badan;</p> <ul style="list-style-type: none"> b. Membuat rencana program kerja Sub Bagian Program dan Keuangan sebagai pedoman pelaksanaan kegiatan; c. Membagi tugas kepada bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir; d. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pembinaan dan pengembangan karir; e. Mengkoordinasikan bawahan dalam melaksanakan tugas agar terjalin kerjasama yang baik; f. Mengkoordinasikan usulan setiap bidang dan pengelolaan data serta informasi tentang Badan; g. Menyiapkan Dokumen Perencanaan di lingkungan Badan; h. Melakukan verifikasi serta meneliti kelengkapan Surat Permintaan Pembayaran (SPP); i. Menyiapkan Surat Perintah Membayar (SPM); j. Melakukan verifikasi harian atas penerimaan; k. Melakukan verifikasi Aduan Pertanggungjawaban (SPJ) Bendahara Penerimaan dan Bendahara Pengeluaran; l. Melaksanakan akuntansi Badan; m. Menyiapkan aduan keuangan Badan; n. Merencanakan program kerja pengelolaan dana perjalanan dan operasional rumah tangga badan; o. Menyusun program kerja dan membuat aduan tahunan; p. Merumuskan dan melaksanakan pengendalian dan aduan;
--	--	--

		<p>q. Merumuskan rencana strategis, rencana kerja dan program pembangunan tiap tahunnya di lingkungan Badan;</p> <p>r. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh pimpinan sesuai dengan tugas dan fungsinya.</p>
2	Sub Bag Umum Data dan Informasi .	<p>a. penyusunan program kerja;</p> <p>b. penyusunan program Dinas;</p> <p>c. penyusunan rencana anggaran Dinas;</p> <p>d. penyiapan perumusan kebijakan dan pedoman teknis dan kewilayahan bidang kelautan dan perikanan;</p> <p>e. pengelolaan data, pelayanan informasi, dan pengembangan sistem informasi Dinas;</p> <p>f. penyelenggaraan pemantauan dan pengendalian program kelautan dan perikanan;</p> <p>g. pelaksanaan fasilitasi kerja sama teknis bidang kelautan dan perikanan;</p> <p>h. pengendalian, monitoring dan evaluasi serta penyusunan aduan pelaksanaan program Dinas;</p> <p>i. pelaksanaan monitoring, evaluasi dan penyusunan aduan program Subbagian Program dan informasi;</p> <p>j. pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.</p>
3	Sub Bidang Pembangunan dan Pengendalian.	<p>a. Melaksanakan kegiatan perencanaan pembangunan jalan dan jembatan;</p> <p>b. Melakukan pengawasan dan pengendalian dalam kegiatan pembangunan peningkatan jalan dan jembatan;</p> <p>c. Melaksanakan pembinaan dan bimbingan teknis dalam kegiatan pembangunan jalan jembatan yang baru/lama;</p> <p>d. Melaksanakan pengendalian dan pengawasan, pembangunan sarana dan</p>

		<p>prasarana jalan serta menetapkan status dan fungsi jalan;</p> <p>e. Memberikan rekomendasi tentang perubahan pemanfaatan utilitas jalan;</p> <p>f. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.</p>
4	Sub Bidang Pemeliharaan dan Pengendalian.	<p>a. Menyusun perencanaan dan pengawasan teknis jalan dan jembatan;</p> <p>b. Melaksanakan kegiatan perencanaan, pelaksanaan pemeliharaan jalan dan jembatan;</p> <p>c. Melaksanakan pengendalian dalam kegiatan pemeliharaan jalan dan jembatan;</p> <p>d. Melaksanakan pembinaan dan bimbingan teknis dalam kegiatan pemeliharaan jalan dan jembatan;</p> <p>e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.</p>
5	Bidang Perencanaan	<p>a. Menyusun perencanaan dan pengawasan teknis jalan dan jembatan;</p> <p>b. Melaksanakan kegiatan perencanaan, pelaksanaan pemeliharaan jalan dan jembatan;</p> <p>c. Melaksanakan pengendalian dalam kegiatan pemeliharaan jalan dan jembatan;</p> <p>d. Melaksanakan pembinaan dan bimbingan teknis dalam kegiatan pemeliharaan jalan dan jembatan;</p> <p>e. Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.</p>

3.2. Metode Penelitian

Metode penelitian yang merupakan cara ilmiah yang digunakan untuk mendapatkan data dengan tujuan tertentu. Cara ilmiah berarti kegiatan itu dilandasi oleh metode keilmuan. Menurut Jujun S. Suriasumantri (1978) metode keilmuan

ini merupakan gabungan antara pendekatan rasional dan empiris. Pendekatan rasional memberikan kerangka berpikir yang koheren dan logis. Sedangkan pendekatan empiris memberikan kerangka pengujian dalam memastikan suatu kebenaran.

Dengan cara yang ilmiah itu, diharapkan data yang akan didapatkan adalah data yang obyektif, valid, dan reliabel. Obyektif berarti semua orang akan memberikan penafsiran yang sama ; valid berarti adanya ketetapan antara data yang terkumpul oleh peneliti dengan data yang terjadi pada objek yang sesungguhnya ; dan reliabel berarti adanya ketetapan/ konsisten data yang didapat dari waktu ke waktu.

Kegiatan penelitian dilakukan dengan tujuan tertentu, dan pada umumnya tujuan itu dapat dikelompokkan menjadi tiga hal utama yaitu untuk menemukan, membuktikan, dan mengembangkan pengetahuan tertentu. Dengan ketiga hal tersebut, maka implikasi dari hasil penelitian akan dapat digunakan untuk memahami, memecahkan, dan mengantisipasi masalah [13].

3.2.1. Desain Penelitian

Pada penelitian yang digunakan oleh penulis menggunakan metode deskriptif. Data yang dikumpulkan berupa kata – kata, gambar, dan bukan angka. Hal ini disebabkan oleh adanya penerapan metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti.

Dengan demikian, aduan akan berisi kutipan- kutipan data untuk memberi gambaran penyajian aduan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, dan dokumen resmi lainnya. Penulisan aduan demikian, peneliti menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin

dalam bentuk aslinya. Hal itu hendaknya dilakukan seperti orang yang merajut sehingga setiap bagian ditelaah satu persatu [14].

3.2.2. Jenis dan Metode Pengumpulan Data

Jenis dan metode pengumpulan data yang digunakan oleh penulis yaitu, data primer dan data sekunder, metode pengumpulan data yang penulis lakukan yaitu dengan cara menggabungkan jenis data primer dan sekunder.

3.2.2.1. Sumber Data Primer

Metode pengumpulan data primer dilaksanakan dengan cara sebagai berikut :

a. Observasi

Untuk melakukan pengumpulan data penulis melakukan kunjungan langsung ke perusahaan. Hal ini dilakukan agar mengetahui secara langsung proses kegiatan yang terjadi di Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung.

b. Wawancara

Penulis juga melakukan proses wawancara terhadap pegawai yang terlibat langsung dalam kegiatan pelaksanaan. Hal ini dilakukan agar informasi yang didapat dalam melakukan pembuatan sistem lebih akurat.

3.2.2.2. Sumber Data Sekunder

Pada penelitian kali ini juga penulis melakukan pengumpulan data secara sekunder, yaitu dengan cara mengumpulkan beberapa informasi yang

dirasa umum dan dapat diambil secara cepat. Dengan mengunjungi situs yang berkaitan dengan Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung.

3.2.3. Metode Pendekatan dan Pengembangan Sistem

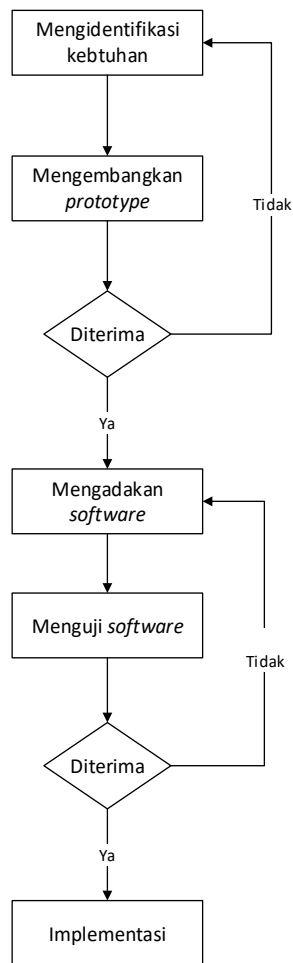
Berikut metode pendekatan sistem dan pengembangan yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini.

3.2.3.1. Metode Pendekatan Sistem

Metode pendekatan sistem yang digunakan oleh penulis yaitu, metode pendekatan secara objek, adapun alat bantu yang digunakan adalah *use case diagram*, *scenario diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *kelas diagram*.

3.2.3.2. Metode Pengembangan Sistem

Untuk melakukan pengembangan sistem penulis menggunakan model *prototype*, Model pendekatan *prototype* merupakan metode dengan menyajikan gambar yang lengkap tentang sistemnya, pemesan dapat melihat pemodelan sistem dari sisi tampilan maupun Teknik procedural yang akan dibanun pada sisi *development* mencoba efisiensi algoritma, interaksi dengan *OS* dan *user* [17].



Gambar 3. 2. Mekanisme Pengembangan Sistem dengan *Prototype*.

(Sumber : <http://perpus.litbang.esdm.go.id> [17]).

Dari gambar diatas penulis melakukan penjabaran kegiatan yang akan dilakukan oleh penulis menurut model yang telah penulis tentukan.

Berikut penjabaran dari pemodelan diatas :

1. Mengidentifikasi kebutuhan : analisa terhadap kebutuhan calon *user* mengembangkan *prototype*.
2. *Quick design* : pembuatan desain global untuk membentuk *software* contoh.

3. *Build prototype* : pembuatan *software prototype* termasuk pengujian dan penyempurnaan.
4. Evaluasi pelanggan : mengevaluasi *prototype* dan memperhalus analisis kebutuhan calon pemakai.
5. Pembuatan & implementasi : pembuatan sebenarnya termasuk *design, coding, dan testing*.

3.2.3.3. Alat Bantu Analisis dan Perancangan

1. *Use case diagram*

Use Case Diagram, menggambarkan sekelompok *Use Cases* dan aktor yang disertai dengan hubungan diantaranya. *Diagram Use Cases* ini menjelaskan dan menerangkan kebutuhan / *requiremen* yang diinginkan/ dikehendaki *user/* pengguna, serta sangat berguna dalam menentukan struktur organisasi dan model dari pada sebuah sistem [18].

2. Skenario diagram

Skenario adalah suatu cerita atau narasi yang berisi alur dari suatu sistem yang membuat aplikasi jauh lebih hidup . Sebagai contoh mesin ATM, skenario harus dapat menunjukkan kelebihan-kelebihan mesin ATM agar masyarakat lebih memilih menjadi nasabah bank tersebut karena kelebihan-kelebihan yang diberikan mesin ATM tersebut. Sebuah skenario yang baik adalah skenario yang memenuhi beberapa parameter yang telah

ditentukan. Berikut adalah parameter pengukuran kualitas dari skenario adalah [18]:

- a. Mudah diakses dan mudah dimengerti
- b. Penting, berharga, menarik, atraktif
- c. Kritis dan menantang
- d. Sering digunakan dan menghindari hal-hal di luar kebiasaan
- e. Spesifik.

3. *Activity diagram*

Activity Diagram adalah representasi grafis dari *workflow* dari kegiatan dan tindakan bertahap dengan dukungan untuk pilihan, iterasi dan *concurrency*. Dalam *Unified Modeling Language*, *diagram* aktivitas dimaksudkan untuk model kedua proses komputasi dan organisasi (yaitu *workflow*). *Activity Diagram* menunjukkan aliran keseluruhan kontrol [18].

4. *Sequence diagram*

Sequence Diagram, diagram ini menggambarkan interaksi yang menjelaskan bagaimana pesan mengalir dari objek ke objek lainnya [18].

5. *Class diagram*

Class diagram adalah model statis yang menggambarkan struktur dan deskripsi class serta hubungannya antara class. *Class diagram* mirip *ER-Diagram* pada perancangan *database*, bedanya

pada *ER-diagram* tidak terdapat operasi/ metode tapi hanya atribut.

Class terdiri dari nama kelas, atribut dan operasi/ metode. [18]

6. *Object diagram*

Diagram Objek merupakan diagram yang berfungsi untuk mengatur atribut dan hubungan antar objek. Diagram objek juga menampilkan struktur model sistem dalam waktu tertentu. Diagram objek menggambarkan struktur sistem dari segi penamaan objek dan jalannya objek dalam sistem. Diagram objek ini dibuat berdasarkan diagram kelas, artinya jelas bahwa objek yang terdapat pada objek diagram ini harus sama dengan objek yang terdapat pada diagram kelas . [18]

7. *Deployment Diagram*

Deployment Diagram merupakan gambaran proses -proses berbeda pada suatu sistem yang berjalan dan mempermudah *user* dalam pemakaian sistem yang telah dibuat dan diagram tersebut merupakan diagram yang statis. [19]

8. *Component diagram*

Component diagram menggambarkan modul *software* yang bersama – sama membangun sistem. *Component – component* dipetakan ke masing -masing *class* sesuai dengan Bahasa untuk diimplementasikan dan *source code*-nya [19].

3.2.4. Pengujian Software

Pengujian *software* yang dilakukan oleh penulis adalah *Black Box Testing* dimana penulis hanya mengamati hasil eksekusi melalui data uji dan memeriksa fungsional dari perangkat lunak. Jadi dianalogikan seperti kita melihat suatu koatak hitam, kita hanya bisa melihat penampilan luarnya saja, tanpa tau ada apa dibalik bungkus hitam nya. Sama seperti pengujian *black box*, mengevaluasi hanya dari tampilan luarnya (*interface* nya), fungsionalitasnya tanpa mengetahui apa sesungguhnya yang terjadi dalam proses detilnya (hanya mengetahui *input* dan *output*) [9].

3.3. Analisis Sistem yang Berjalan

Analisis sistem yang berjalan ini merupakan hasil dari pengumpulan data primer dan sekunder yang telah penulis buat. Penjabarannya akan penulis buat menggunakan alat bantu *use case*, skenario dan *activity diagram* dan diakhiri dengan tabel evaluasi sistem yang berjalan.

3.3.1. Analisis prosedur yang sedang berjalan

Analisis sistem yang berjalan pada Dinas PU Kota Bandung ini, bertujuan untuk menampung semua aduan masyarakat Bandung tentang jalan, penerangan jalan umum (PJU), trotoar, drainase, jembatan, yang rusak. Dinas PU Kota Bandung menggunakan *website*, *twitter*, *instagram*, *whatsapp*, *facebook* untuk menampung semua aduan yang masuk. Prosedur yang dilakukan dari aduan sampai pelaksanaan akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Melapor melalui *website* lapor.go.id.

- a. Yang pertama kali harus dilakukan adalah mendaftar kepada *website* lapor.go.id.
 - b. Setelah itu *login* menggunakan akun yang telah terdaftar.
 - c. Melakukan *posting* sesuai dengan lokasi dan asal kota anda.
 - d. Pihak admin pusat akan mengirimkan aduan kepada dinas terkait untuk dilakukan penanganan.
 - e. Pegawai dari Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung akan menerima.
 - f. Pihak *admin* Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung akan menanggapi aduan dari masyarakat tersebut dengan cara membalas hasil *posting* dari masyarakat yang melakukan menggunakan aduan tersebut.
2. Melapor melalui media sosial (*instagram, twitter, facebook*).
- a. Pertama yang harus dilakukan adalah memiliki alamat *email*.
 - b. *Login* menggunakan *username* yang telah dibuat dengan menggunakan *email*. Kemudian dilanjut dengan memasukan *password* yang telah dibuat.
 - c. Kemudian masuk ke halaman utama akun media sosial.
 - d. jika ingin mempublikasi foto/ video, akun harus mengambil gambar/ video dari halaman galeri *smartphone* atau tabel yang tersedia.
 - e. setelah memilih gambar/ video yang akan diunggah, kita perlu tag @dinasperkerjaanumukotabandung (jika dalam berbentuk

gambar) atau menggunakan *hashtag* #dinaspekerjaanumumkotabandung (jika formatnya berbentuk video, usahakan ketinga melakukan *posting* mencantumkan keterangan dengan lokasi Pelaporan yang lengkap.

- f. Kemudian jika telah menentukan gambar/ video yang akan diunggah, akun harus mengklik tombol *share* agar *admin* dinas pekerjaan umum mendapatkan informasi yang telah di-*share* tersebut dengan *hashtag* dan *tag*.

3. Aduan

- a. Masyarakat yang ingin melapor harus memiliki akun media sosial seperti *twitter*, *facebook*, *Instagram*, atau dapat mengunjungi *website* lapor.go.id.
- b. Masyarakat dapat melakukan pengaduan (PJU, trotoar, jalan, jembatan, drainase, sungai, dan banjir) dengan cara memposting permasalahan tersebut kedalam akun Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung.
- c. Pihak pegawai (*admin*) akan merespon aduan yang masuk.

4. Perekapan

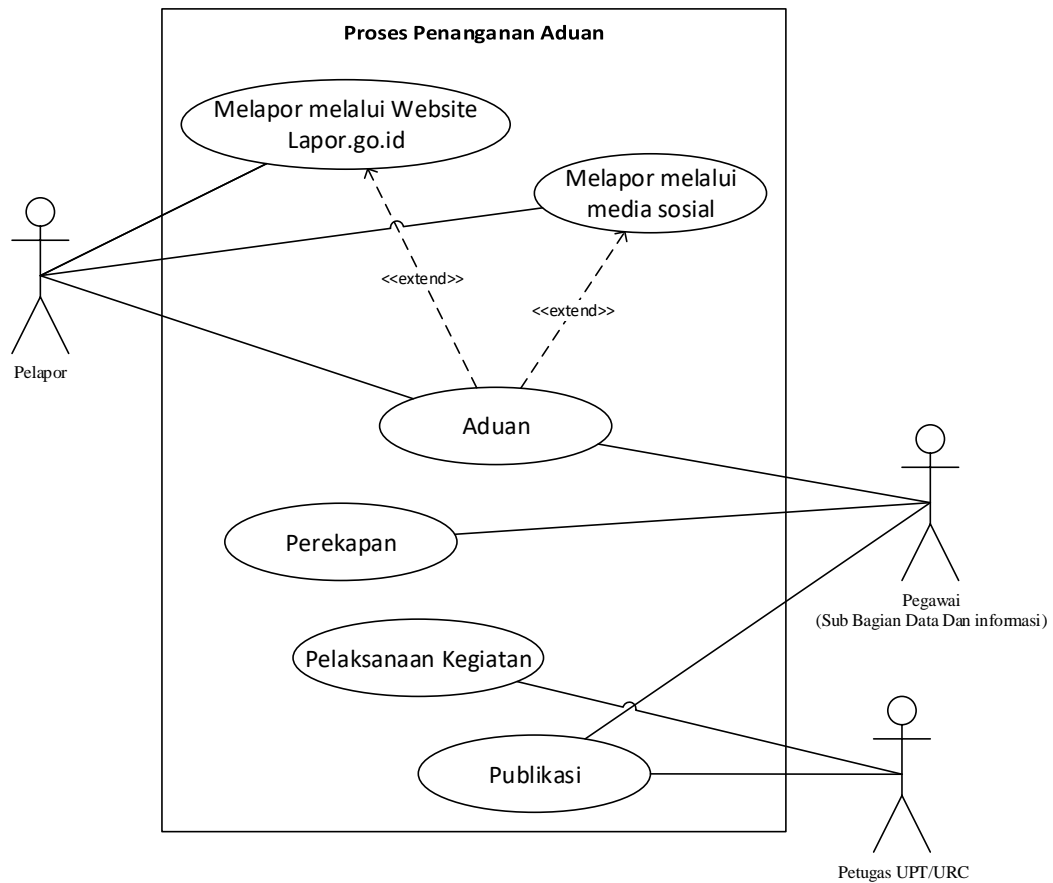
- a. Pegawai menerima (*admin*) aduan dari masyarakat
- b. Pegawai melakukan perekapan data aduan.
- c. Rekap aduan dimasukkan kedalam tabel kegiatan, agar kegiatan dan laporan yang masuk terdata.

5. Pelaksanaan Kegiatan

- a. Pimpinan (UPT atau URC) mendapatkan aduan dari pegawai (*admin*).
 - b. Pimpinan UPT memberikan aduan tersebut kepada petugas lapangan, aduan yang berada diatas 200 juta akan diserahkan kepada pihak ketiga dimana aduan tersebut sepenuhnya merupakan tanggung perusahaan yang mengambil tanggung jawab tersebut.
 - c. Petugas lapangan menindak lanjuti aduan
6. Publikasi
- a. Petugas lapangan mendokumentasikan kegiatan.
 - b. Petugas lapangan memberikan aduan kegiatan tersebut kepada pimpinan UPT.
 - c. Pimpinan UPT mendapatkan aduan pelaksanaan aduan
 - d. Pimpinan UPT mempublikasikan kegiatan tersebut ke media sosial (*WhatsApp*).
 - e. Pegawai (*admin*) mendapatkan aduan dari pimpinan UPT.
 - f. Pegawai (*admin*) memposting hasil kegiatan ke media sosial.

3.3.2. Use Case Diagram

Berikut adalah proses penanganan aduan yang berjalan pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung.



Gambar 3. 3. Use case diagram penanganan aduan.

3.3.2.1. Definisi Aktor Dan Deskripsinya

Setelah membuat *use case diagram* penulis mendefinisikan aktor berikut pendefinisiannya akan dijabarkan pada tabel dibawah ini.

Tabel 3. 2 Aktor dan deskripsinya

Aktor	Deskripsi
Pelapor	Seseorang yang memberi aduan keluhan perbaikan maupun perawatan kondisi jalan, jembatan, penerangan jalan umum, trotoar yang ada di Kota Bandung.

Pegawai (Sub Bag Data Dan Informasi)	Seseorang yang bekerja untuk menanggapi aduan yang datang dari masyarakat untuk diberitahukan kepada unit yang bersangkutan untuk ditindak lanjuti.
UPT (Unit Pelayanan Teknis) dan URC (Unit Reaksi Cepat)	Petugas yang bertugas untuk melakukan kegiatan sesuai penjadwalan. Petugas yang bertugas jika kondisi pelaksanaan kegiatan lapangan yang memiliki prioritas tinggi dan dibutuhkan proses cepat.

3.3.3. Skenario Diagram

1. Melapor melalui *website* lapor.go.id

Use case : Melapor melalui *Website* Lapor.go.id

Actor : Pelapor

Pre-Condition : *Actor* akan melaporkan keluhan kerusakan fasilitas yang berada di Kota Bandung.

Past-condition : Aduan telah ter-*posting*.

Tabel 3.3. Skenario Deskripsi aduan menggunakan *website* lapor.go.id.

Aksi Pelapor	Sistem
Skenario Normal	

1. Actor mengisikan <i>form login</i> dengan mengisikan <i>email</i> dan <i>password</i> .	
2. Mengklik tombol <i>login</i> .	
3. Masuk ke halaman utama.	
4. Mem – <i>posting</i> keluhan kerusakan fasilitas yang berada di Kota Bandung.	
Skenario Alternatif	
1. Mengisi form pendaftaran.	
	2. Mengirim kode <i>verifikasi</i> ke alamat <i>email</i> yang sudah dilakukan pendaftaran.
3. Menerima kode <i>verifikasi</i> dari <i>email</i> .	
4. Memasukan kode verifikasi ke dalam website.	
5. Terdaftar sebagai <i>user</i> .	

2. Melapor melalui media sosial.

Use case : Melapor melalui media sosial.

Actor : Pelapor.

Pre-Condition : *Actor* akan melaporkan keluhan kerusakan fasilitas yang berada di Kota Bandung melalui media sosial.

Past-Condition : *Actor* mem-*posting* aduan ditemukan dan di-*respond* oleh pihak pegawai.

Tabel 3.4. Skenario melapor melalui media sosial.

Aksi Pelapor	Sistem
Skenario Normal	
5. Actor mengisikan <i>form login</i> dengan mengisikan <i>email</i> dan <i>password</i> .	
6. Mengklik tombol <i>login</i> .	
7. Masuk ke halaman utama.	
8. Mem - <i>posting</i> keluhan kerusakan fasilitas yang berada di Kota Bandung.	
Skenario Alternatif	
4. Mengisi form pendaftaran.	
	5. Mengirim kode <i>verifikasi</i> ke alamat <i>email</i> yang sudah dilakukan pendaftaran.
6. Menerima kode <i>verifikasi</i> dari <i>email</i> .	

4. Memasukan kode verifikasi ke dalam website.	
5. Terdaftar sebagai <i>user</i> .	

3. Aduan

Use case : Aduan.

Actor : Pegawai.

Pre-Condition : Pegawai mengecek hasil *posting* yang masuk.

Past-Condition : Pegawai menindak lanjuti aduan dari pelapor.

Tabel 3.5. Skenario Pelaporan

Aksi Pelapor	
Skenario Normal	
1. Pegawai melakukan pengecekan hasil <i>posting</i> yang masuk.	
2. Melakukan <i>screenshot</i> terhadap aduan.	
3. Melakukan perekapan terhadap aduan.	
4. Memberikan mem- <i>posting</i> aduan ke grup media sosial (<i>whatsapp</i>).	

5. Menunggu Konfirmasi dari petugas UPT/URC.	
6. Menunggu aduan pelaksanaan kegiatan dari petugas UPT/URC.	

4. Perekapan

Use case : Perekapan.

Actor : Pegawai.

Pre-Condition : *Actor* akan melakukan perekapan data aduan yang masuk.

Past-Condition : Data yang masuk sudah terekap.

Tabel 3.6. Skenario perekapan

<i>Admin</i>	
Skenario Normal	
1. Pegawai mendapatkan hasil berupa aduan.	
2. Pegawai menyimpan foto <i>screenshot</i> ke dalam <i>folder</i> yang telah dibuat didalam sistem operasi.	

3. Pegawai memberikan nama <i>folder</i> sesuai tanggal aduan yang masuk.	
---	--

5. Pelaksanaan Kegiatan

Use case : Pelaksanaan Kegiatan

Actor : Petugas UPT/URC

Pre-Condition : *Actor* menerima aduan yang masuk.

Past-Condition : *Actor* menindak lanjuti aduan yang masuk.

Tabel 3.7. Skenario pelaksanaan kegiatan.

Aksi Petugas URC/UPT	
Skenario Normal	
1. Mengecek aduan yang masuk.	
2. Memasukan aduan kedalam jadwal pelaksanaan kegiatan	
3. Melakukan <i>survey</i> kondisi lapangan.	
4. Membawa peralatan dan petugas sesuai kebutuhan.	
5. Melakukan kegiatan perawatan fasilitas Kota Bandung.	

6. Melakukan dokumentasi kegiatan.	
------------------------------------	--

6. Publikasi.

Use case : Publikasi

Actor : Petugas UPT/URC dan *Admin*.

Pre-Condition : *Actor* menerima aduan kegiatan.

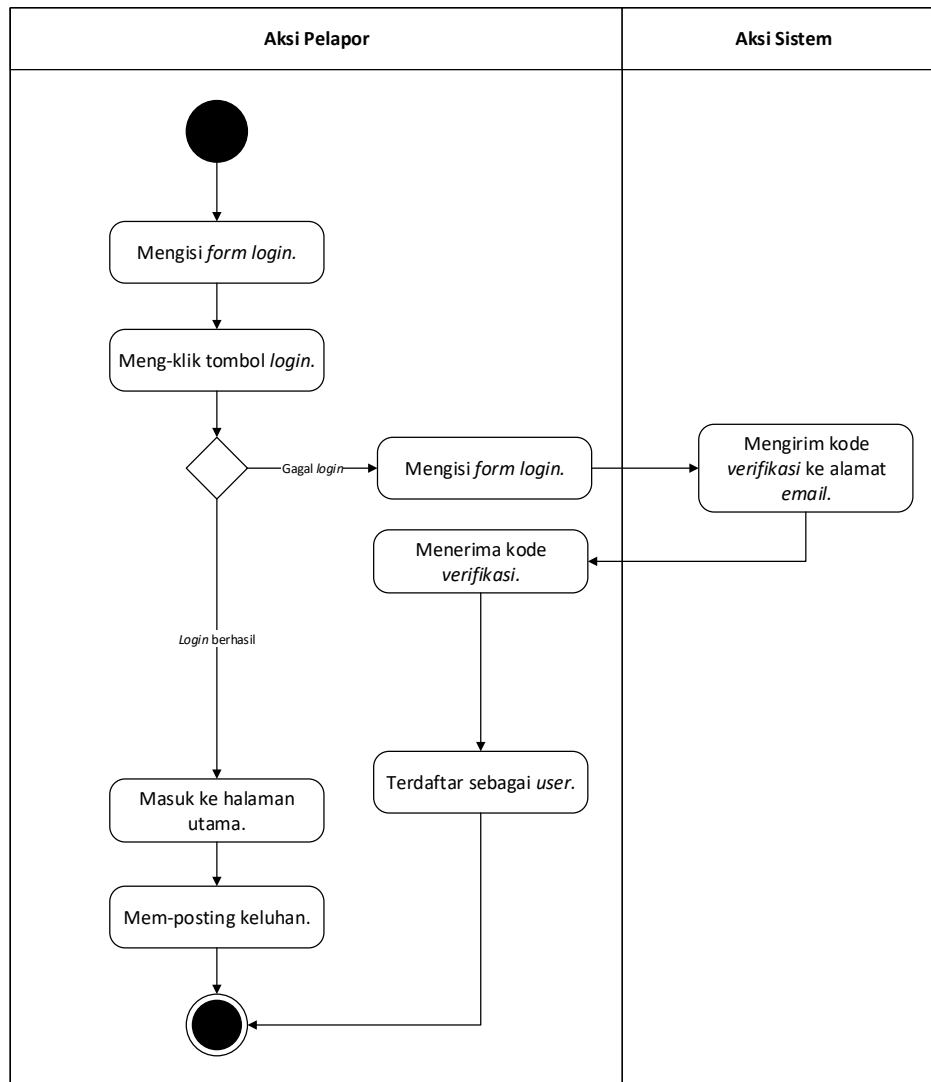
Past-Condition : *Actor* meng-*upload* aduan kegiatan ke media sosial.

Tabel 3.8. Skenario pelaksanaan kegiatan.

Aksi Petugas URC/UPT	Aksi <i>Admin</i>
Skenario Normal	
1. Mendapat hasil dari dokumentasi pelaksanaan kegiatan.	
2. Pihak Petugas UPT/URC meng- <i>upload</i> ke media sosial (<i>whatsapp</i>).	
	3. Memeriksa hasil kegiatan didalam media sosial (<i>whatsapp</i>).
	4. Meng- <i>upload</i> aduan ke media sosial (<i>twitter</i>).

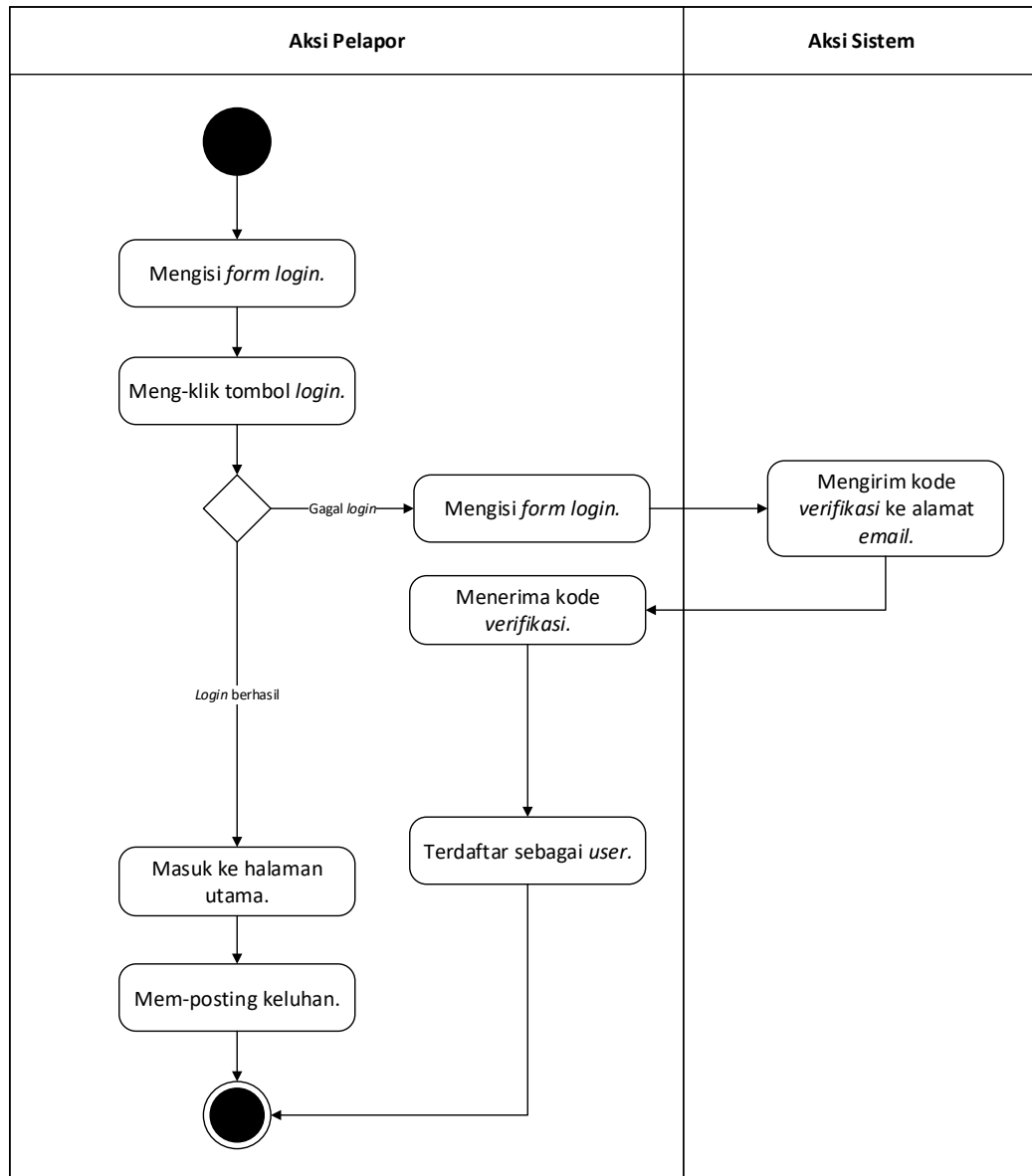
3.3.4. Activity Diagram

1. Melapor melalui aplikasi *website* lapor.go.id.



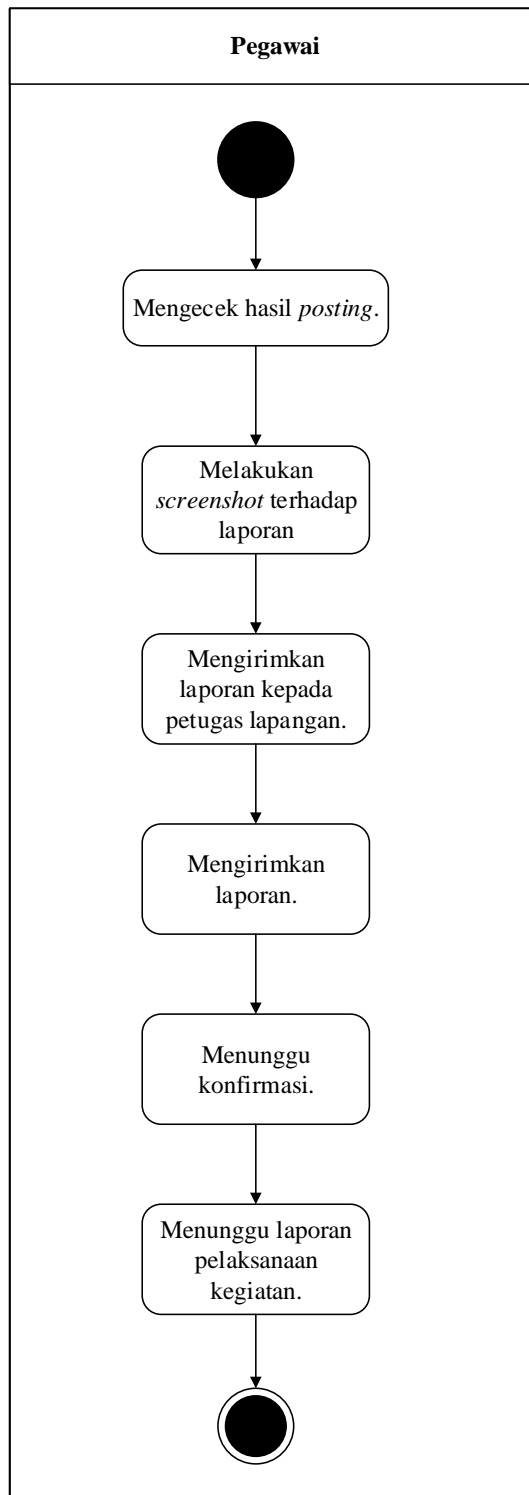
Gambar 3. 4. Activity diagram melapor melalui aplikasi *website* lapor.go.id.

2. Melakukan aduan melalui media sosial.



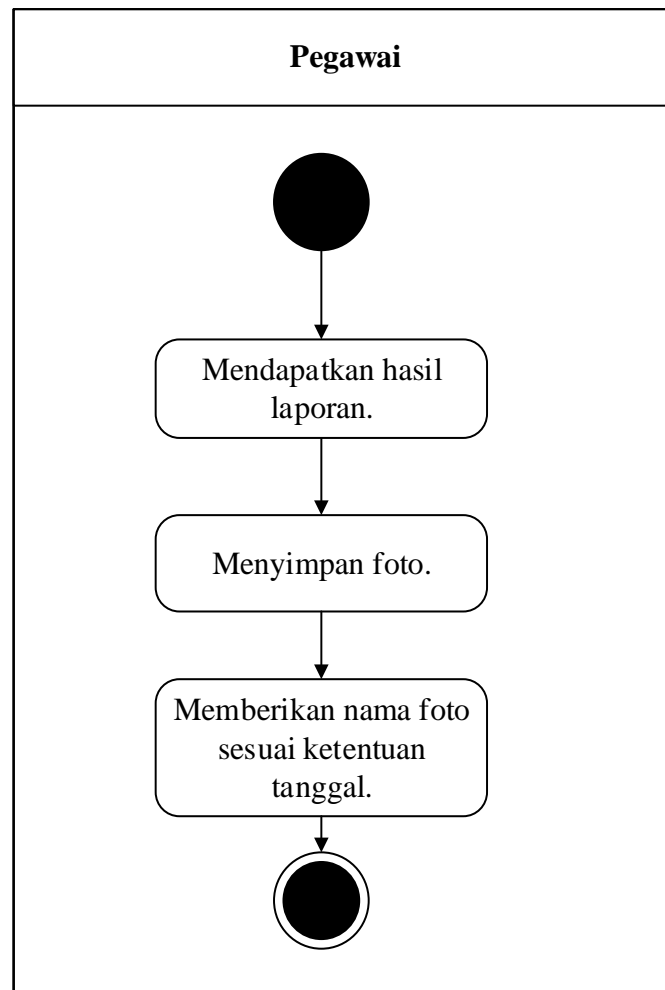
Gambar 3. 5. Activity diagram melakukan aduan melalui media sosial.

3. Aduan



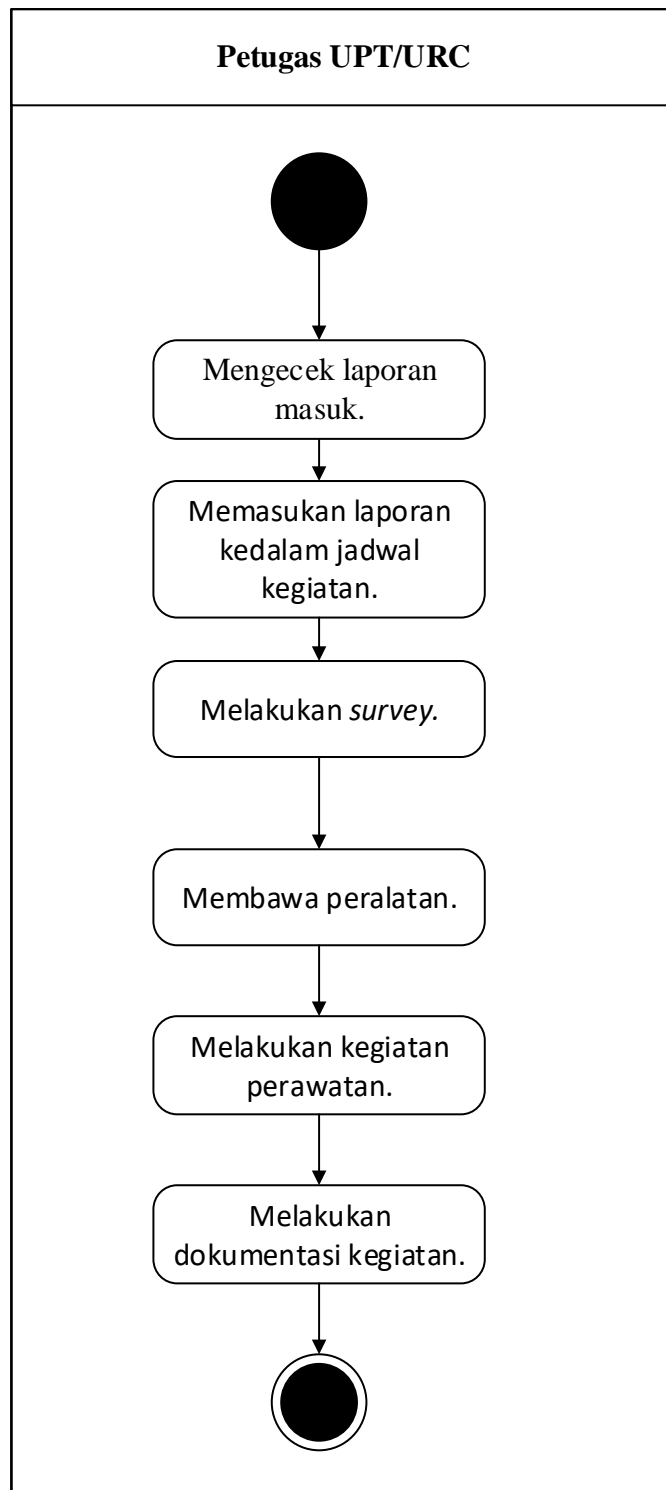
Gambar 3.6. Activity diagram aduan.

4. Perekapan



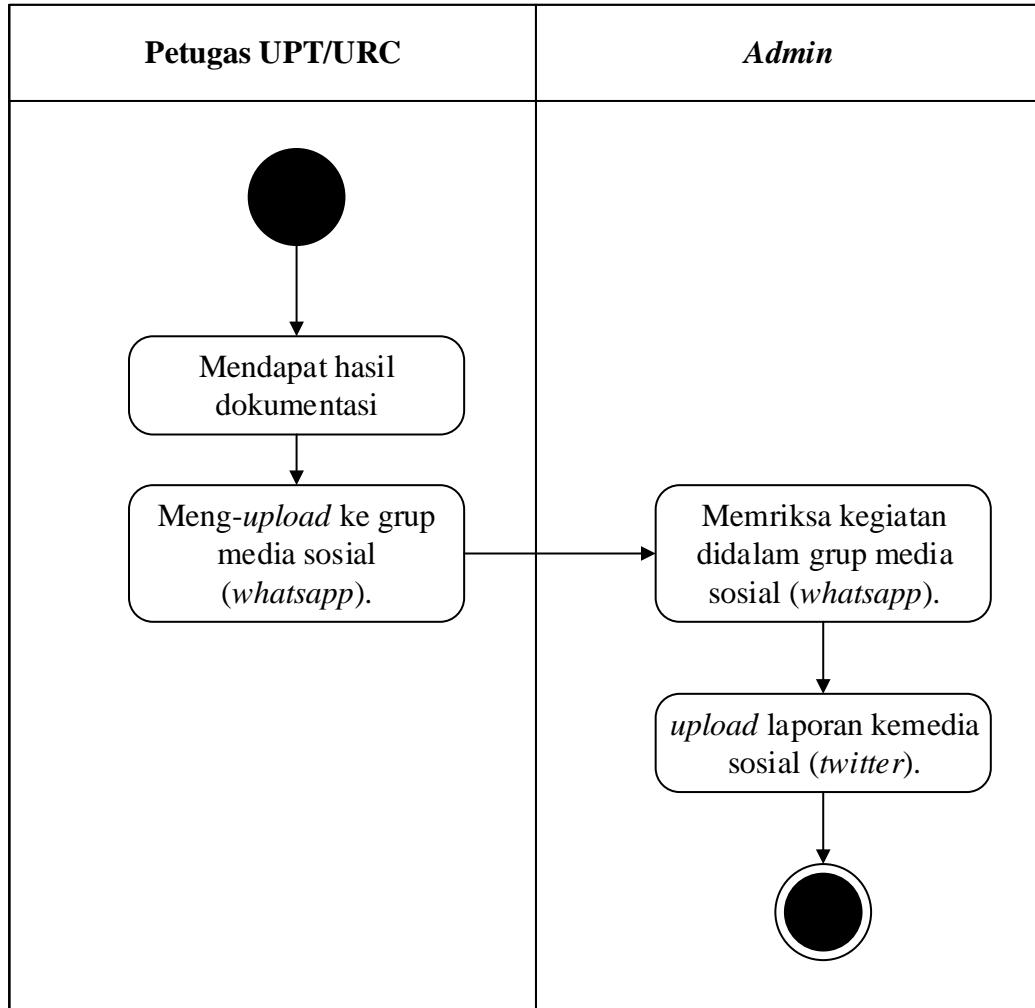
Gambar 3.7. Activity diagram perekapan.

5. Pelaksanaan Kegiatan



Gambar 3.8. Activity *diagram* pelaksanaan kegiatan.

6. Publikasi



Gambar 3.9. Activity diagram publikasi.

3.3.5. Evaluasi Sistem yang Sedang Berjalan

Berdasarkan hasil analisis yang telah penulis lakukan terhadap aktivitas aduan yang berjalan pada Dinas Pekerjaan Umum Kota Bandung. Berikut hasil evaluasinya akan penulis jabarkan pada tabel dibawah ini :

Tabel 3.9. Hasil evaluasi sistem yang berjalan

No.	Permasalahan	Bagian	Rencana Usulan
1	Tidak ada sistem perekapan data yang secara khusus menampung aduan yang masuk.	Pegawai	Dibuatkan sebuah sistem yang dapat merekap data aduan yang masuk, dan dapat diakses oleh masyarakat.
2	Penjadwalan pelaksanaan kegiatan tidak transparan.	Pegawa	Dibuatkan sistem yang dapat membuat penjadwalan menjadi lebih transparan.
3	<i>Progress</i> aduan dari masyarakat sulit untuk dimonitoring.	Petugas UPT/URC	Dibuatkan sebuah sistem yang menampilkan progress kegiatan aduan sampai selesai.