

# Analisis dan perancangan sistem informasi pengelolaan pengaduan berbasis website (studi kasus: Badan Pengawasan Keuangan dan Pembangunan) = Analysis and design of whistleblowing information system base on website (case study finance and development supervisory agency)

Handayani Mutiara Lestari, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20434104&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

### <b>ABSTRAK</b><br>

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui proses bisnis dan sistem pengelolaan pengaduan yang berjalan di BPKP, menganalisis proses bisnis dan sistem pengelolaan pengaduan yang berjalan di BPKP serta mengusulkan rancangan sistem pengelolaan pengaduan dan mekanisme penanganan pengaduan untuk BPKP melalui media website. Sistem pengelolaan pengaduan ini merupakan perwujudan dari peraturan pemerintah berdasarkan surat edaran Kemenpan-RB dan Peraturan Kemenpan-RB. Tujuan perancangan sistem ini adalah untuk perbaikan organisasi dengan mewujudkan apa yang menjadi visi, misi, nilai BPKP (PIONIR) dan moto BPKP sehingga tercipta good governance dan clean government. Metode yang digunakan untuk merancang sistem pengelolaan pengaduan ini adalah 4 tahap awal dari metode FAST. Tahapan yang digunakan tahap scope definition, tahap problem analysis, tahap requirement analysis dan tahap logical design. Dalam tahap scope definition sampai dengan requirement analysis menghasilkan aktivitas yang dipertahankan, aktivitas yang ditambah dan kerangka kerja PIECES yang kemudian diturunkan menjadi analisis kebutuhan dan analisis fitur. Pada logical design dibuat diagram usecase, deskripsi usecase, diagram fungsi dekomposisi, diagram konteks, diagram aliran data, spesifikasi proses, diagram hubungan entitas, kamus data dan antarmuka pengguna menurut metode pengembangan sistem dari Whitten dan Bentley. Hasil analisis adalah perancangan sistem informasi pengelolaan pengaduan berbasis website yang terdiri dari 15 tampilan user interface yaitu beranda, kirim pengaduan, register pelapor, berita terbaru, kontak, verifikasi pengaduan, register umum penerimaan pengaduan, surat jawaban, laporan tindak lanjut, monitoring tindak lanjut, monitoring penanganan, surat permintaan perlindungan, surat respon cepat, laporan penanganan, surat usulan pemberian penghargaan. User pada sistem ini yang menjadi adalah pelapor (termasuk di dalamnya pejabat penerima pengaduan di Unit Kerja) dan pejabat penerima pengaduan di Inspektorat.

<hr>

### <b>ABSTRACT</b><br>

This research aims to determine and analyze the business process and whistleblowing system that runs on BPKP, as well as to propose a draft for

whistleblowing system and complaint handling mechanisms for BPKP through media websites. This whistleblowing system is a manifestation of government regulations by circular letter and regulations from Kemenpan-RB. The purpose of this system designation is to improve the organization towards the vision, mission, values BPKP (PIONIR) and motto of BPKP so as to create good governance and clean government. The method used in the designation of whistleblowing system is the 4 early stages of FAST methodology, namely scope definition stage, problem analysis stage, requirement analysis stage and logical design stage. Scope definition stage until requirement analysis produce maintained activities, additional activities and PIECES framework which later be derived as a requirement analysis and features analysis. In the logical design stage, usecase diagram, usecase description, functional decomposition diagram, context diagram, data flow diagram, process specification, entity relationship diagram, data dictionary and user interface are made according to the method of Whitten and Bentley. The results of the analysis is a design of whistleblowing system being based on website which consists of 15 user interface namely home, send the complaint, the complainant registers, latest news, contacts, verification of complaints, general admission registers complaint, answer letters, follow-up report, monitoring the follow-up, handling monitoring, protection request letter, rapid response letter, handling complaint report, and proposal award letter. Users of the system are the informant (including the complaint receiver official in work unit), inspector, and complaint receiver official in Inspectorate