

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Perbandingan Proses Pengaduan Sebelum dan Sesudah

Sebelum sistem pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan dirancang, proses penyampaian keluhan di Kantor Pos KCU Madiun masih dilakukan secara manual. Pelanggan biasanya menyampaikan pengaduan dengan cara menelepon atau datang langsung ke kantor. Cara ini memiliki banyak kekurangan, seperti tidak adanya pencatatan yang rapi, sulitnya memantau apakah pengaduan sudah ditangani atau belum, dan pelanggan tidak mendapatkan informasi yang jelas mengenai tindak lanjut dari pengaduannya. Selain itu, pengaduan bisa saja terlupa atau hilang karena tidak terdokumentasi dengan baik.

Setelah dilakukan perancangan sistem berbasis web, proses pengaduan menjadi lebih tertata dan mudah digunakan. Masyarakat bisa menyampaikan pengaduan secara langsung melalui halaman website yang sudah dirancang. Setiap pengaduan akan disimpan dalam sistem dan bisa dilihat kembali oleh admin dan operator. Admin atau operator juga bisa memberikan tanggapan secara langsung melalui sistem. Masyarakat pun bisa melihat status pengaduan dan memberikan penilaian terhadap layanan yang diterima.

Berikut adalah tabel 4.1 perbandingan proses pengaduan sebelum dan sesudah sistem dirancang:

Tabel 4. 1 Perbandingan Proses Pengaduan Sebelum dan Sesudah

Aspek	Sebelum Sistem	Sesudah Sistem	Kelebihan Sistem Yang Baru
Cara Pengaduan	Telepon/Datang Langsung	Melalui form di website	Pengaduan sekarang dilakukan dalam satu sistem, lebih mudah dicatat dan lebih tertata
Pencatatan	Manual	Otomatis dan tersimpan di komputer	Data tersimpan rapi, tidak mudah hilang, dan bisa dicari kapan saja.
Melihat Status Pengaduan	Tidak bisa	Bisa dilihat langsung oleh pengguna	Pengguna bisa melihat sudah sampai mana pengaduannya ditangani.
Penilaian Layanan	Tidak ada	Ada fitur Rating & komentar	Pengguna memberikan penilaian dan komentar secara langsung melalui sistem, yang berfungsi sebagai dasar evaluasi dan peningkatan kualitas layanan.

Aspek	Sebelum Sistem	Sesudah Sistem	Kelebihan Sistem Yang Baru
Waktu Akses	Hanya Jam Kerja	Bisa Kapan Saja disaat jam kerja	Website bisa dibuka dari mana saja selama masih dalam jam operasional.

B. Communication

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Madiun, dengan wawancara yang dilakukan secara langsung dengan perwakilan dari pihak di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Madiun. Rancangan ini dibuat guna membantu pihak di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Madiun untuk membuat perancangan ui/ux sistem pengaduan dan umpan balik pelanggan untuk terus meningkatkan pelayanan secara optimal. maka diketahui analisa kebutuhan sistem yang akan dirancang sebagai berikut:

1. Kebutuhan Fungsional

Pada analisa kebutuhan fungsional ini peneliti akan menjelaskan proses atau kegiatan yang akan dijadikan sistem. Pada sistem pengaduan dan umpan balik pelanggan PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Madiun terhadap kebutuhan fungsional di tabel 4.1 berikut.

Tabel 4. 2 Kebutuhan Fungsional

No	Deskripsi
FR-1	Sistem harus menyediakan fitur registrasi bagi pengguna baru
FR-2	Sistem harus menyediakan fitur login untuk semua jenis pengguna (admin, operator, masyarakat).
FR-3	Sistem harus memverifikasi username dan password saat login.
FR-4	Masyarakat dapat membuat pengaduan melalui form yang disediakan.
FR-5	Masyarakat dapat melihat riwayat pengaduan yang telah dikirim.
FR-6	Masyarakat dapat melihat rating dan feedback dari layanan yang diberikan.
FR-7	Admin dapat melihat dan mengelola data pengaduan dari masyarakat.
FR-8	Admin dapat memberikan tanggapan terhadap pengaduan.
FR-9	Operator dapat mengelola data user (tambah, ubah, hapus user).
FR-10	Admin dapat melihat rating dan feedback pengguna.
FR-11	Operator dapat melihat dan menangani pengaduan yang masuk.
FR-12	Operator juga dapat melihat feedback dan memberikan respon.
FR-13	Sistem harus menyimpan setiap data pengaduan, feedback, dan tanggapan secara terstruktur.
FR-14	Sistem menampilkan halaman dashboard dengan data statistik pengaduan dan feedback.
FR-15	Sistem mengatur hak akses pengguna berdasarkan peran (admin, operator, masyarakat).
FR-16	Sistem menampilkan notifikasi untuk status login, registrasi, dan pengaduan.
FR-17	Sistem dapat menampilkan laporan hasil pengaduan dan feedback.

2. Kebutuhan Non Fungsional

Kebutuhan non-fungsional merupakan aspek yang mendukung kualitas dan kinerja sistem selama proses perancangan dan penggunaan. Kebutuhan ini tidak berkaitan langsung dengan fungsi utama sistem, tetapi lebih kepada bagaimana sistem berjalan, seperti kecepatan, keamanan, dan kemudahan penggunaan.

Dalam perancangan sistem pengelolaan pengaduan dan umpan balik pelanggan di Kantor Pos KCU Madiun, kebutuhan non-fungsional yang diterapkan mencakup aspek keamanan, kegunaan, *reliabilitas*, dan *performa* sistem.

a. Kebutuhan perangkat keras

Sistem ini dirancang menggunakan aplikasi Figma sebagai alat bantu untuk membuat prototipe antarmuka pengguna (*UI*) secara *interaktif*. Figma merupakan aplikasi berbasis cloud yang dijalankan melalui browser dan membutuhkan perangkat keras dengan kemampuan menengah agar proses desain berjalan lancar. Adapun spesifikasi perangkat keras yang disarankan adalah sebagai berikut:

RAM	: 8 GB atau lebih
<i>Prossesor</i>	: Intel Core i5 atau setara
<i>Hardisk</i>	: 300 GB Atau Lebih
Layar	: Resolusi minimum 1366 x 768 (disarankan 1920 x 1080)
GPU	: Mendukung WebGL dan hardware acceleration aktif

Spesifikasi ini mengacu pada dokumentasi resmi Figma yang menyarankan penggunaan perangkat dengan dukungan grafis berbasis WebGL dan spesifikasi sedang hingga tinggi agar proses desain berjalan lancar tanpa hambatan.

<https://help.figma.com/hc/en-us/articles/360039827194-What-are-the-system-requirements-for-Figma>

b. Kebutuhan perangkat lunak

Sistem Operasi : Windows 10 atau lebih baru

Aplikasi Editor : Figma

Browser : Google Chrome, Mozilla Firefox, Microsoft Edge

a. Keamanan (*Security*)

Sistem ini dirancang untuk memastikan bahwa hanya pengguna yang berwenang yang dapat mengakses fitur-fitur yang tersedia. Setiap pengguna diwajibkan melakukan login menggunakan username dan password dengan ketentuan minimal delapan karakter yang terdiri dari kombinasi huruf dan angka. Apabila terjadi kesalahan login lebih dari tiga kali, sistem akan secara otomatis menolak akses dan mengarahkan pengguna kembali ke halaman login.

Seluruh data hasil pengaduan dan umpan balik disimpan secara aman di sisi server dan tidak dapat dimodifikasi oleh pihak yang tidak berwenang. Mekanisme ini menjamin kerahasiaan serta integritas data selama proses pengelolaan dilakukan oleh admin. Seluruh data hasil survei tersimpan secara aman di sisi server dan tidak dapat dimodifikasi

oleh sembarang pihak. Mekanisme ini menjaga kerahasiaan informasi dan memastikan integritas data tetap terjaga selama proses pengelolaan dilakukan oleh admin.

b. *Kegunaan (Usability)*

Sistem ini dirancang agar dapat digunakan dengan mudah oleh berbagai lapisan masyarakat. Antarmuka yang disediakan bersifat intuitif dan ramah pengguna, sehingga masyarakat dapat menyampaikan pengaduan serta memberikan umpan balik tanpa kesulitan. Selain itu, sistem memberikan kemudahan bagi admin dalam mengelola, menganalisis, dan merekap data yang masuk. Dengan kemudahan tersebut, proses evaluasi dan pengambilan keputusan dapat dilakukan secara cepat dan efisien. Oleh karena itu, sistem ini tidak hanya berfungsi sebagai media pengumpulan keluhan, tetapi juga sebagai alat pendukung peningkatan kualitas pelayanan publik berbasis data.

c. *Reliabilitas*

Sistem dirancang agar dapat berjalan secara stabil tanpa mengalami gangguan teknis, baik saat digunakan oleh masyarakat maupun admin. Seluruh data yang dikirimkan oleh pengguna langsung tersimpan dan dapat ditampilkan kembali oleh admin secara real-time tanpa kehilangan informasi. Fitur-fitur utama seperti login, pengaduan, dan pelaporan telah diuji dan dapat berjalan tanpa error selama periode penggunaan tertentu. Kemampuan ini menunjukkan bahwa sistem

memiliki tingkat keandalan tinggi dalam mendukung pelayanan publik secara berkelanjutan.

d. *Performa*

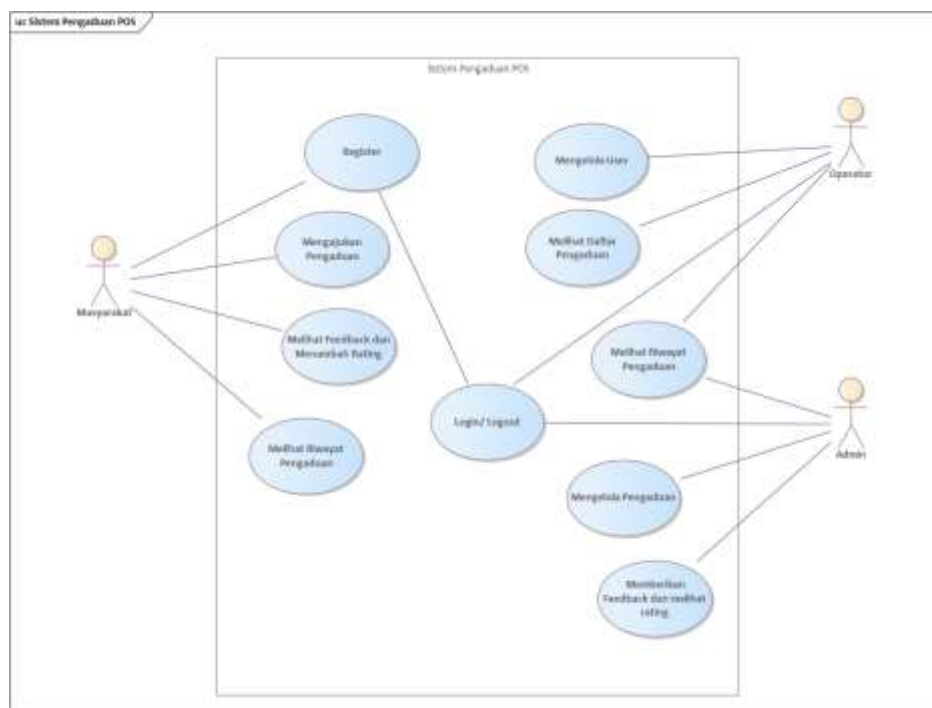
Sistem menunjukkan performa yang baik saat digunakan oleh beberapa pengguna secara bersamaan, tanpa mengalami penurunan kecepatan akses atau kegagalan proses. Respon sistem terhadap aktivitas seperti login, pengisian data, dan pemrosesan laporan berlangsung dalam waktu kurang dari 3 detik dalam kondisi normal. Data yang dikirimkan pengguna dapat langsung diterima dan ditampilkan oleh admin secara real-time, yang mencerminkan efisiensi sistem dalam menangani permintaan dan interaksi pengguna.

C. *Quick Plan*

Dalam *Quick Plan*, peneliti menggunakan desain *UML (Unified Modeling Language)* yang terdiri dari empat tahapan, yaitu *use case diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram*, dan *class Diagram*.

1. *Use case diagram*

Pada Gambar 4.1 merupakan *Use Case Diagram* untuk Sistem Pengaduan POS yang menunjukkan interaksi antara aktor (pengguna sistem) dengan sistem pengaduan.



Gambar 4. 1 Use Case Diagram

Tabel 4. 3 Skenario Diagram

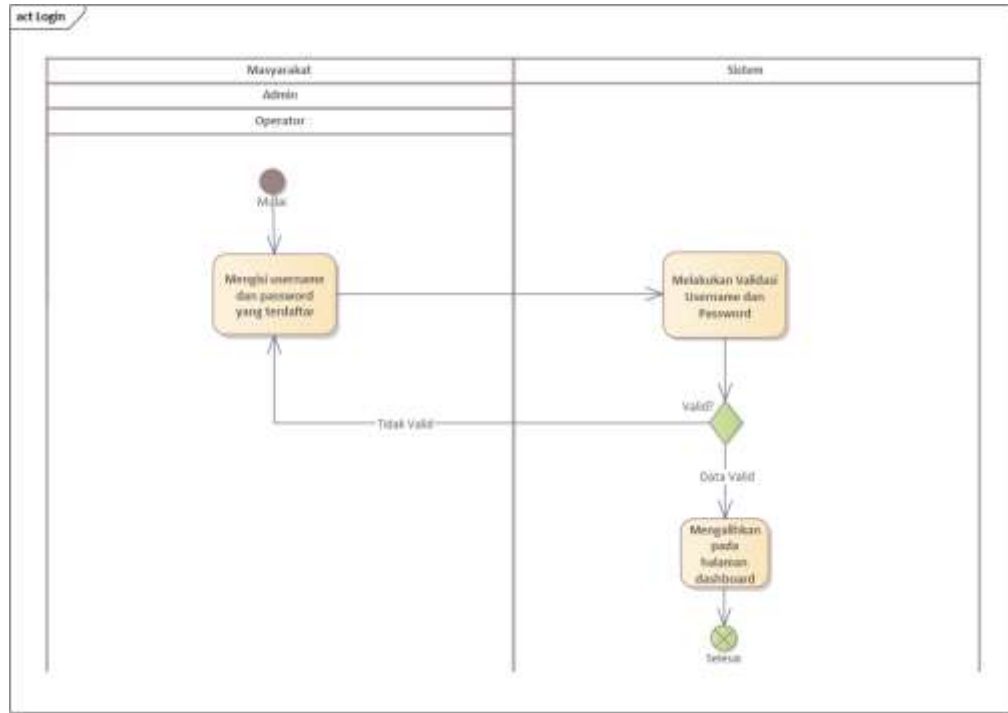
No	Nama Use Case	Aktor	Deskripsi
1	Login/Logout	Semua Aktor	Pengguna masuk atau keluar dari sistem.
2	Register	Masyarakat	Pengguna mendaftar untuk mendapatkan akun.
3	Mengajukan Pengaduan	Masyarakat	Masyarakat mengirimkan keluhan ke sistem.

No	Nama <i>Use Case</i>	Aktor	Deskripsi
4	Melihat Riwayat Pengaduan	Semua Aktor	Pengguna melihat daftar pengaduan yang pernah dikirim/diproses.
5	Melihat Feedback dan Menambah Rating	Masyarakat	Melihat tanggapan dari admin dan memberikan penilaian.
6	Melihat Daftar Pengaduan	Operator	Operator memantau semua pengaduan yang masuk.
7	Mengelola Pengaduan	Admin	Admin mengatur pengaduan (verifikasi, status, update).
8	Memberikan <i>Feedback</i> dan Melihat <i>Rating</i>	Admin	Admin menanggapi pengaduan dan melihat rating dari masyarakat.
9	Mengelola <i>User</i>	Operator	Operator mengelola akun masyarakat (aktivasi, penghapusan, dll).

2. Activity Diagram

Activity Diagram adalah representasi visual dari alur kerja atau proses yang menggambarkan serangkaian aktivitas yang dilakukan dalam sebuah sistem. Berikut adalah gambar dari *Activity Diagram User*, Admin dan Operator pada Perancangan Sistem Pengaduan dan Umpan Balik Pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Madiun.

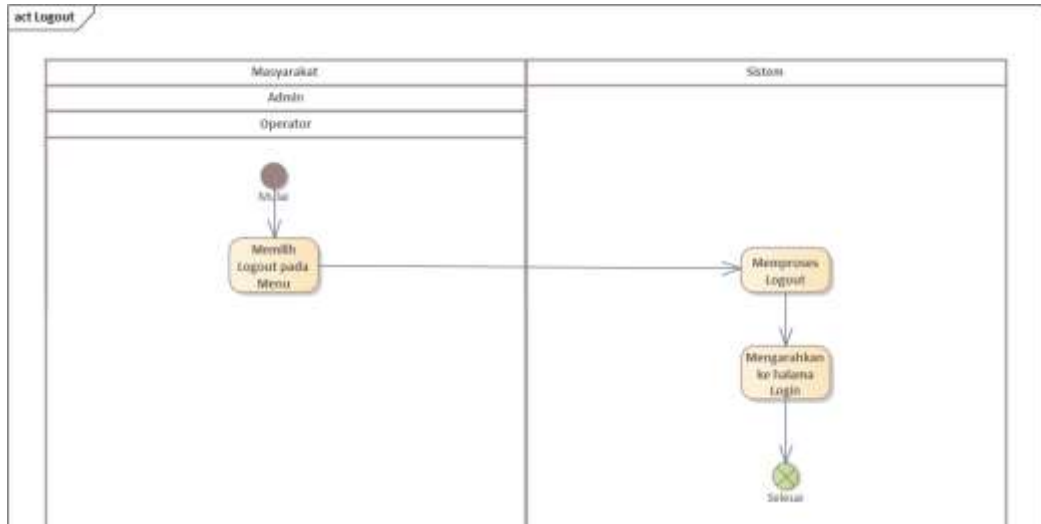
a. *Activity Diagram* Masyarakat, Admin dan Operator melakukan Login



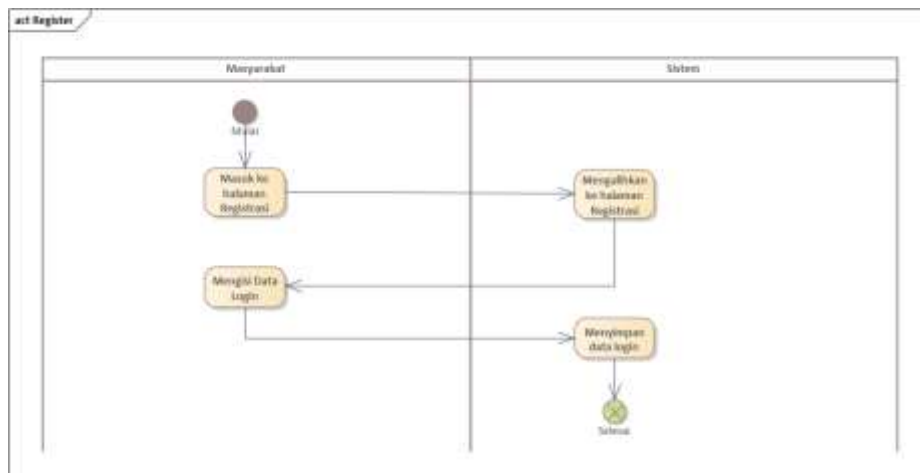
Gambar 4. 2 *Activity Diagram* Login

Pada gambar 4.2 merupakan *Activity diagram* yang menunjukkan proses login yang dilakukan oleh admin, operator, dan masyarakat. Pengguna memulai proses dengan mengisi username dan password. Sistem kemudian melakukan validasi terhadap data tersebut. Jika data tidak valid, pengguna akan diminta mengisi ulang. Jika valid, pengguna akan diarahkan ke halaman dashboard sesuai peran masing-masing.

b. Logout

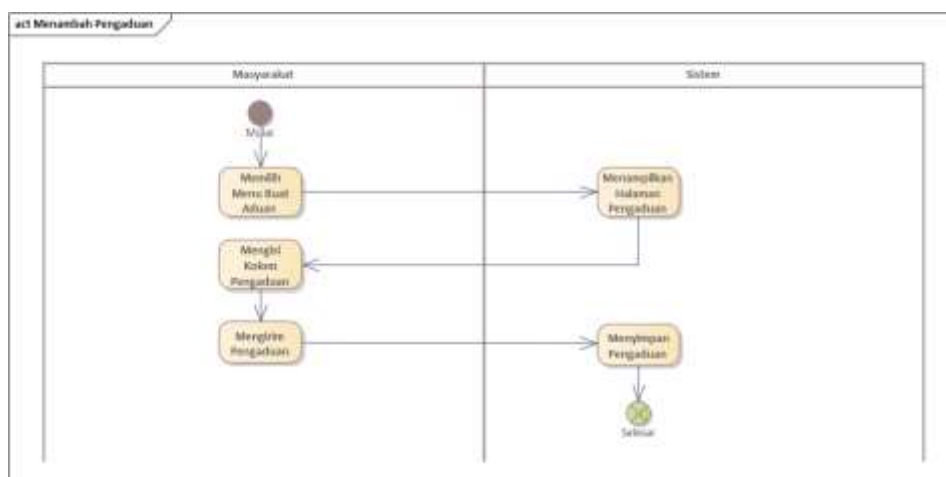
Gambar 4. 3 *Activity Diagram* Logout

Pada gambar 4.3 merupakan *Activity diagram* yang menunjukkan proses logout. Pengguna memilih opsi Logout dari menu. Sistem akan memproses logout dan mengarahkan pengguna kembali ke halaman login sebagai tanda bahwa sesi telah berakhir.

c. *Activity Diagram* RegistrasiGambar 4. 4 *Activity Diagram* Registrasi

Pada gambar 4.4 merupakan *Activity diagram* yang menggambarkan alur proses registrasi pengguna pada sistem pengaduan Kantor Pos. Masyarakat masuk ke halaman registrasi, lalu mengisi data login yang diperlukan. Sistem akan menyimpan data tersebut dan proses registrasi dianggap selesai.

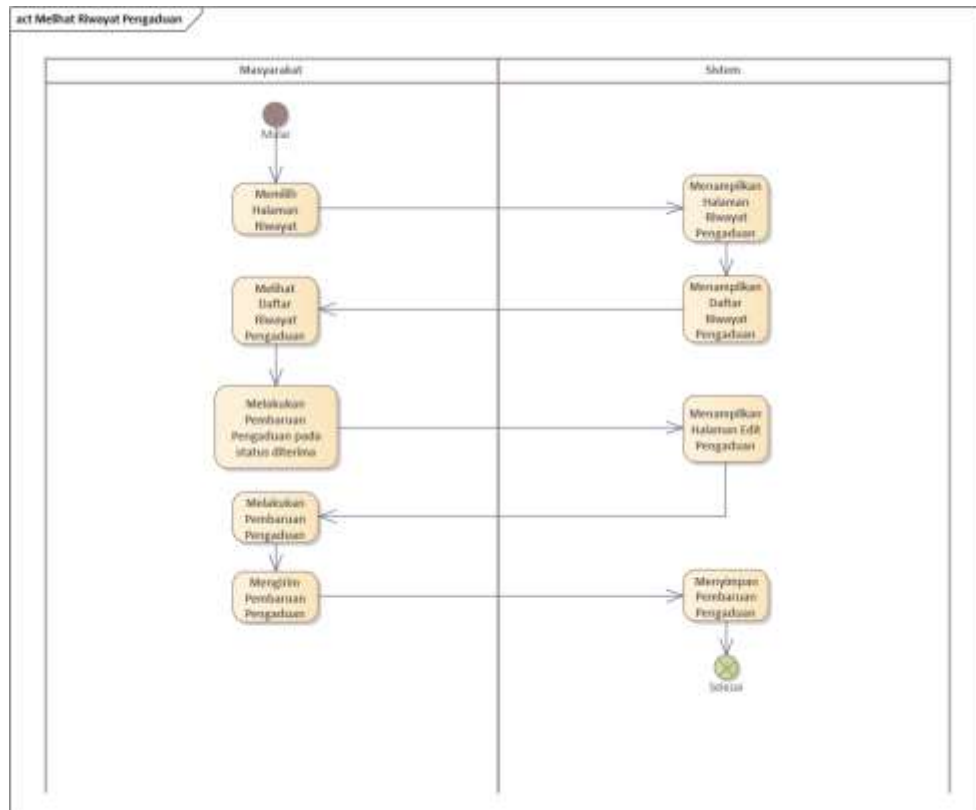
d. *Activity Diagram User Membuat Pengaduan*



Gambar 4. 5 *Activity Diagram User Membuat Pengaduan*

Pada gambar 4.5 *Activity diagram* "Membuat Pengaduan" di atas menunjukkan alur proses ketika pengguna ingin menyampaikan keluhan melalui sistem. Pengguna memilih menu Buat Aduan, sistem menampilkan halaman pengaduan. Pengguna mengisi kolom pengaduan sesuai keluhan, kemudian menekan tombol kirim. Sistem akan menyimpan data pengaduan tersebut.

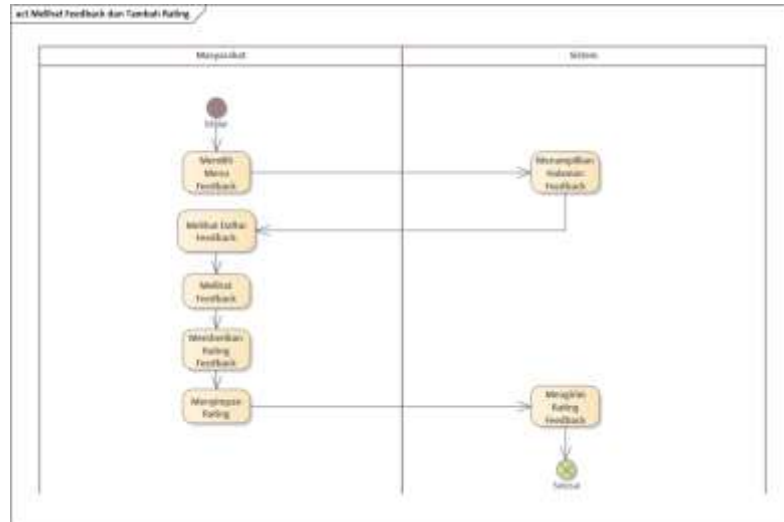
e. *Activity Diagram Masyarakat Melihat Riwayat Aduan*



Gambar 4. 6 *Activity Diagram Masyarakat Melihat Riwayat Aduan*

Pada Gambar 4. 6 Pengguna memilih halaman Riwayat Pengaduan, lalu sistem menampilkan daftar pengaduan milik pengguna. Jika terdapat pengaduan dengan status diterima, pengguna dapat melakukan pembaruan atas pengaduan tersebut. Setelah diedit, pengguna mengirimkan perubahan, dan sistem menyimpannya.

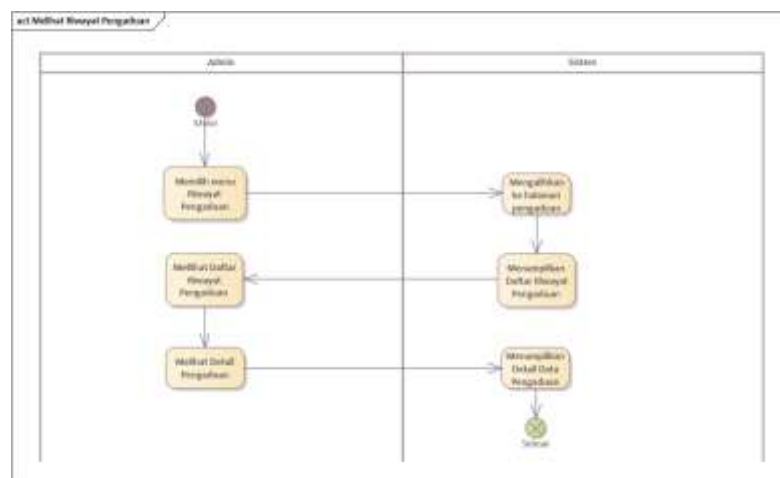
f. *Activity Diagram Masyarakat Memberi Feedback & Rating*



Gambar 4. 7 *Activity Diagram Masyarakat Memberi Feedback & Rating*

Pada Gambar 4.7 Pengguna memilih menu Feedback, sistem menampilkan daftar feedback. Pengguna dapat melihat detail tanggapan yang diberikan, lalu memberikan rating terhadap tanggapan tersebut. Sistem akan menyimpan data rating tersebut.

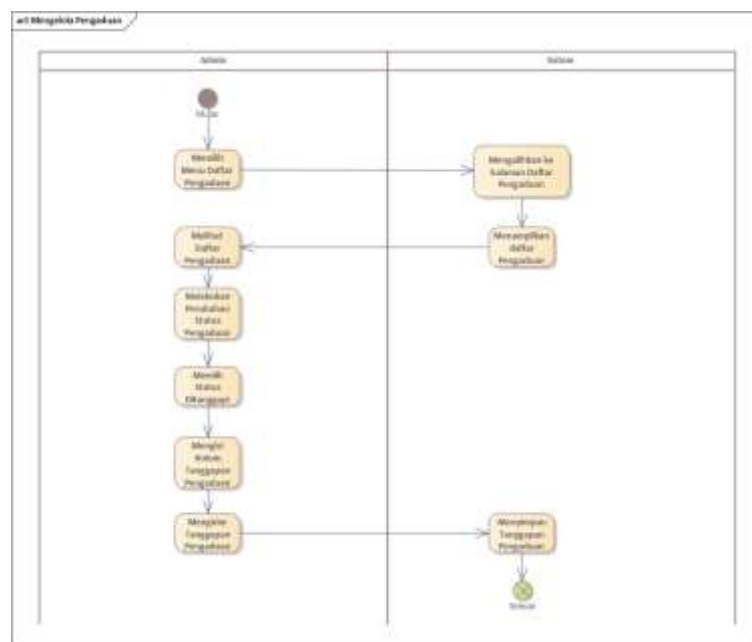
g. *Activity Diagram Admin Melihat Riwayat Pengaduan*



Gambar 4. 8 *Activity Diagram Admin Melihat Riwayat Pengaduan*

Pada gambar 4.8 Admin memilih menu Riwayat Pengaduan, sistem menampilkan daftar semua riwayat pengaduan. Admin kemudian dapat melihat detail dari pengaduan yang dipilih, dan sistem menampilkan informasi lengkapnya.

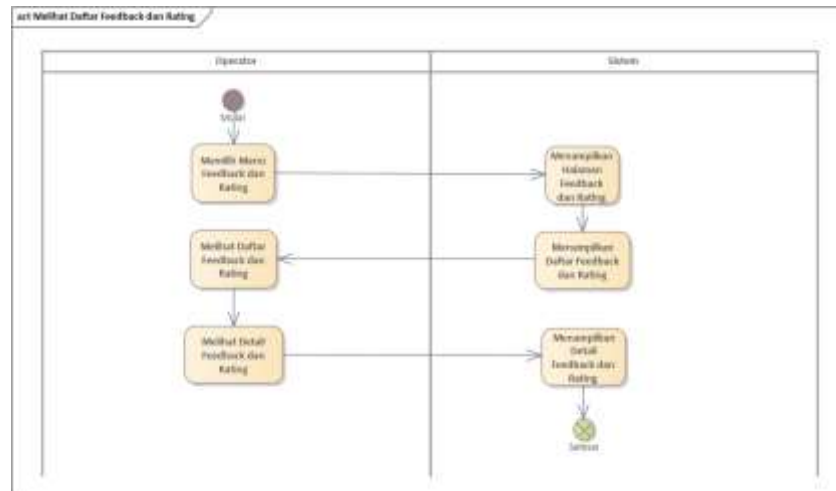
h. *Activity Diagram* Admin Mengelola Pengaduan



Gambar 4. 9 *Activity Diagram* Admin Mengelola Pengaduan

Pada gambar 4.9 Admin masuk ke menu Daftar Pengaduan, sistem menampilkan seluruh pengaduan yang masuk. Admin dapat mengubah status menjadi ditanggapi, mengisi kolom tanggapan, dan kemudian mengirim tanggapan tersebut. Sistem menyimpan tanggapan sebagai bagian dari proses penyelesaian pengaduan.

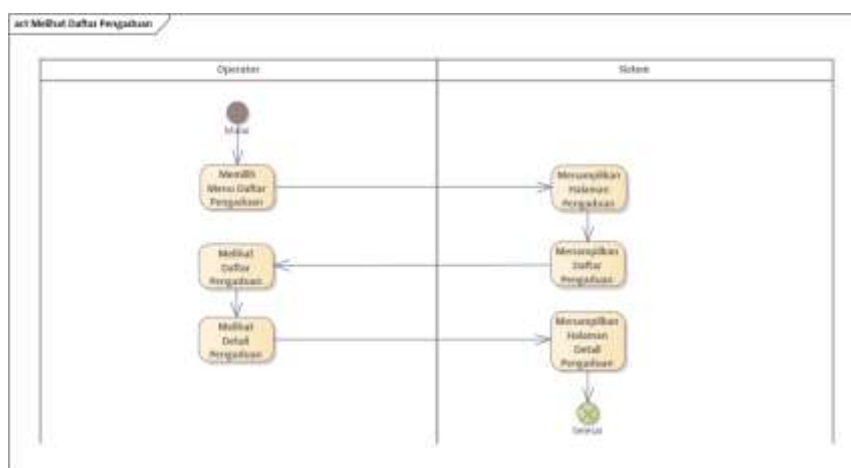
i. *Activity Diagram Operator Melihat Feedback dan Rating*



Gambar 4. 10 *Activity Diagram Operator Melihat Feedback dan Rating*

Pada gambar 4.10 Operator memilih menu Feedback dan Rating, sistem menampilkan daftar yang tersedia. Operator kemudian dapat melihat detail dari feedback dan rating yang diberikan masyarakat atas pengaduan yang telah ditangani.

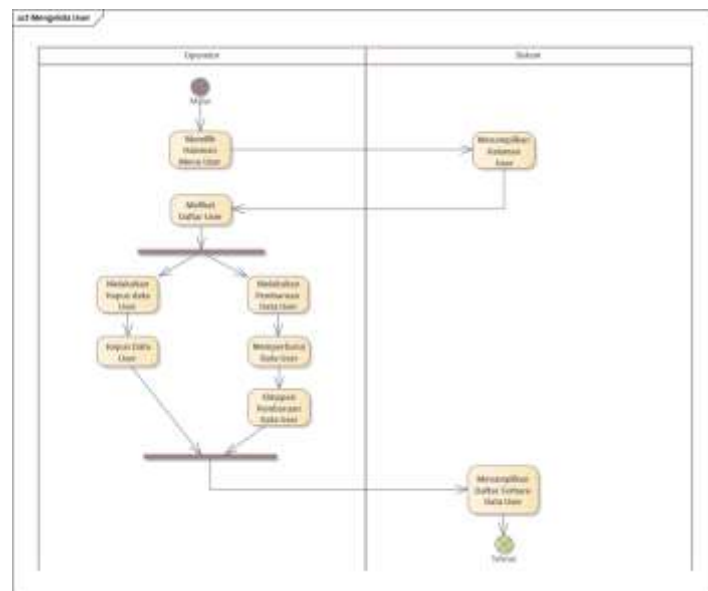
j. *Activity Diagram Operator Melihat Daftar Pengaduan*



Gambar 4. 11 *Activity Diagram Operator Melihat Daftar Pengaduan*

Pada gambar 4.11 Operator memulai dengan memilih menu Daftar Pengaduan. Sistem kemudian menampilkan halaman pengaduan dan memunculkan daftar pengaduan yang tersedia. Setelah itu, Operator dapat memilih untuk melihat detail pengaduan tertentu. Sistem akan merespons dengan menampilkan halaman detail pengaduan, dan proses pun selesai.

k. *Activity Diagram Operator Mengelola User*



Gambar 4. 12 *Activity Diagram Operator Mengelola User*

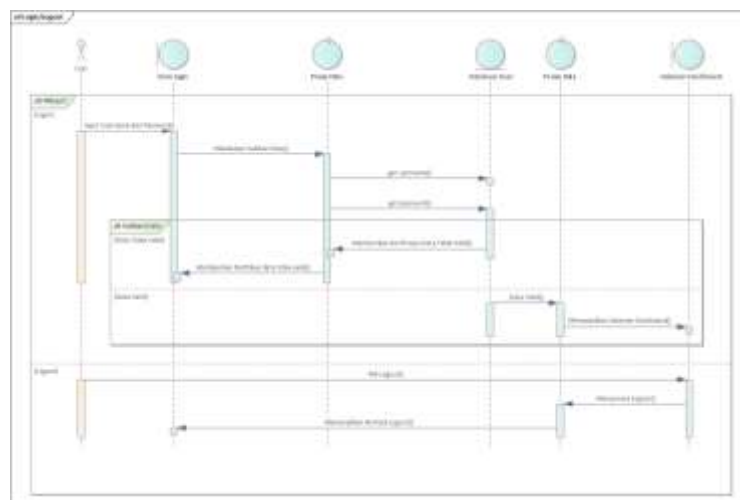
Pada gambar 4. 12 Proses pengelolaan user diawali ketika operator memilih halaman menu user. Setelah itu, sistem akan menampilkan halaman user yang berisi daftar data user yang tersedia. Operator kemudian dapat melihat daftar user dan memilih untuk melakukan salah satu dari dua tindakan, yaitu menghapus atau memperbaiki data user. Jika operator memilih untuk menghapus, maka

data user yang dipilih akan dihapus dari sistem. Sementara jika operator memilih untuk memperbarui, maka operator melakukan perubahan pada data user, lalu menyimpan pembaruan tersebut. Setelah salah satu dari tindakan tersebut dilakukan, sistem akan menampilkan daftar user terbaru yang sudah diperbarui sesuai dengan tindakan yang dilakukan. Proses ini berakhir setelah data terbaru ditampilkan.

3. *Sequence Diagram*

Sequence Diagram (Diagram Urutan) adalah *diagram* yang menggambarkan interaksi antar objek dalam sebuah sistem secara berurutan, menunjukkan pesan yang dikirim dan diterima, serta waktu pelaksanaannya. Berikut adalah *Sequence Diagram User, Admin dan Operator* pada Perancangan Sistem Pengaduan dan Umpan Balik Pelanggan di PT Pos Indonesia (Persero) Kantor Cabang Utama Madiun.

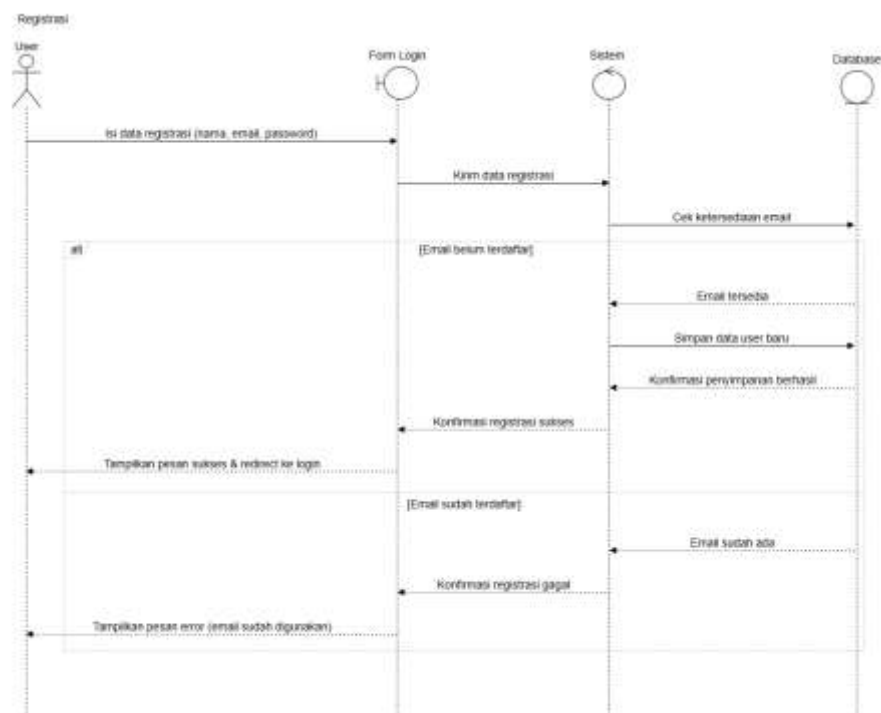
a. *Sequence Diagram* melakukan Login/Logout



Gambar 4. 13 *Sequence Diagram* melakukan Login

Pada gambar 4.13 *Sequence Diagram* ini menggambarkan proses login kedalam sistem. Pengguna memasukkan username dan password melalui form login. Sistem kemudian melakukan validasi data dengan mengambil data dari database. Jika data tidak valid, sistem menampilkan notifikasi kesalahan. Jika data valid, sistem akan menampilkan halaman dashboard. Saat pengguna memilih logout, sistem memproses permintaan dan menampilkan notifikasi bahwa logout berhasil.

b. *Sequence Diagram* Registrasi

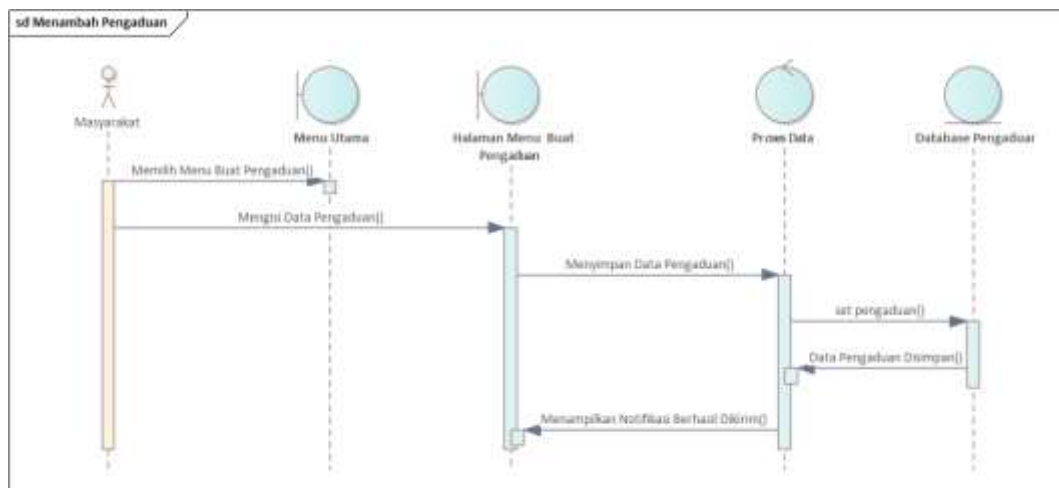


Gambar 4. 14 *Sequence Diagram* Registrasi

Pada gambar 4.14 *Sequence Diagram* ini menggambarkan alur proses registrasi. Proses registrasi dimulai ketika pengguna mengisi

data yang diperlukan seperti nama, email, dan password pada form registrasi. Setelah data diinput, form akan mengirimkan data tersebut ke sistem. Sistem kemudian melakukan pengecekan ke database untuk melihat apakah email yang digunakan sudah terdaftar atau belum. Jika email belum terdaftar, maka sistem akan menyimpan data pengguna baru ke dalam database dan memberikan konfirmasi bahwa penyimpanan berhasil. Selanjutnya, sistem menampilkan pesan bahwa registrasi sukses dan pengguna akan diarahkan ke halaman login. Namun, jika email sudah terdaftar, maka sistem akan menampilkan pesan kesalahan bahwa email telah digunakan dan proses registrasi gagal.

c. *Sequence Diagram* Masyarakat Membuat Pengaduan

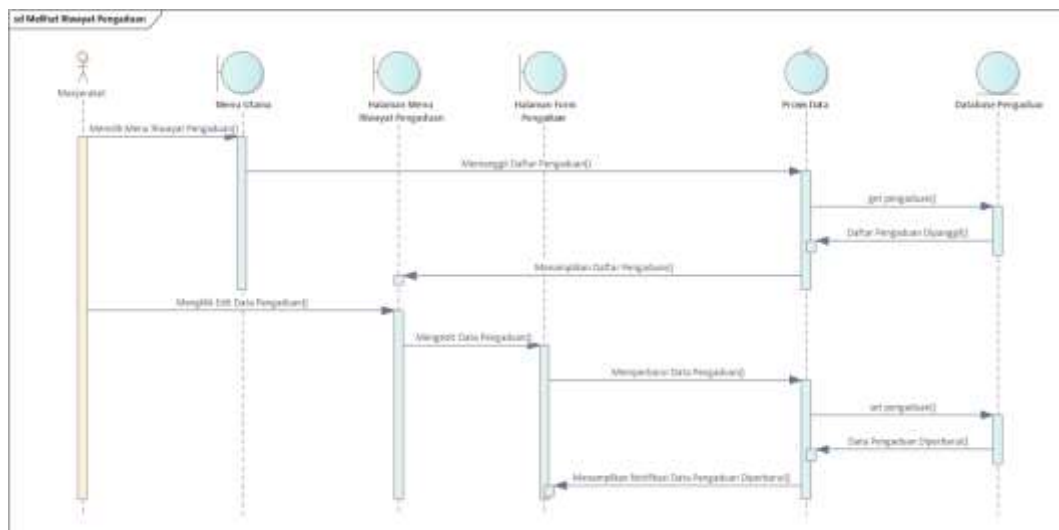


Gambar 4. 15 *Sequence Diagram* Masyarakat Membuat Pengaduan

Pada gambar 4.15 *Sequence Diagram* ini menjelaskan proses ketika masyarakat membuat pengaduan. Pengguna dari masyarakat memilih menu “Buat Pengaduan”, lalu mengisi formulir pengaduan.

Data yang diisi kemudian disimpan oleh sistem ke dalam database pengaduan. Setelah berhasil disimpan, sistem akan memberikan notifikasi bahwa pengaduan berhasil dikirim.

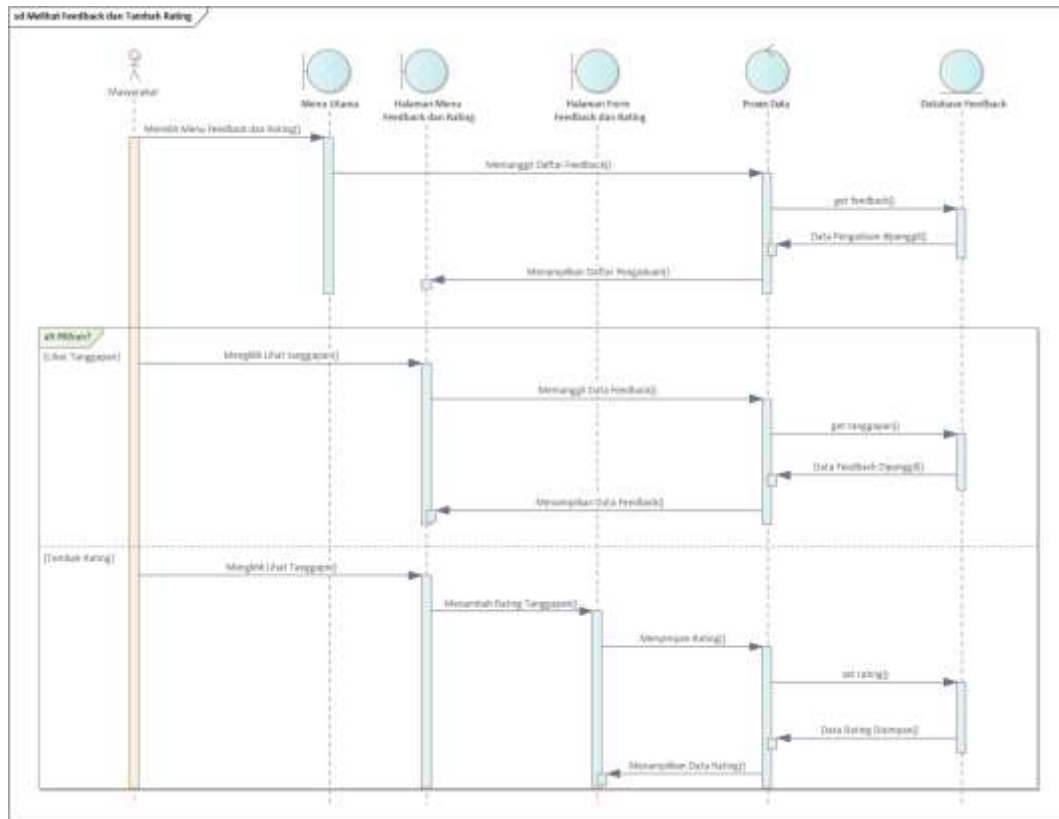
d. *Sequence Diagram* Masyarakat Melihat Riwayat Pengaduan



Gambar 4. 16 *Sequence Diagram* Masyarakat Melihat Riwayat Pengaduan

Pada gambar 4.16 menjelaskan proses dari *Sequence Diagram* masyarakat dapat melihat riwayat pengaduan. Proses pertama masyarakat memilih menu riwayat pengaduan, kemudian sistem menampilkan menu riwayat pengaduan, masyarakat bisa melihat riwayat pengaduan yang mereka adukan sebelumnya.

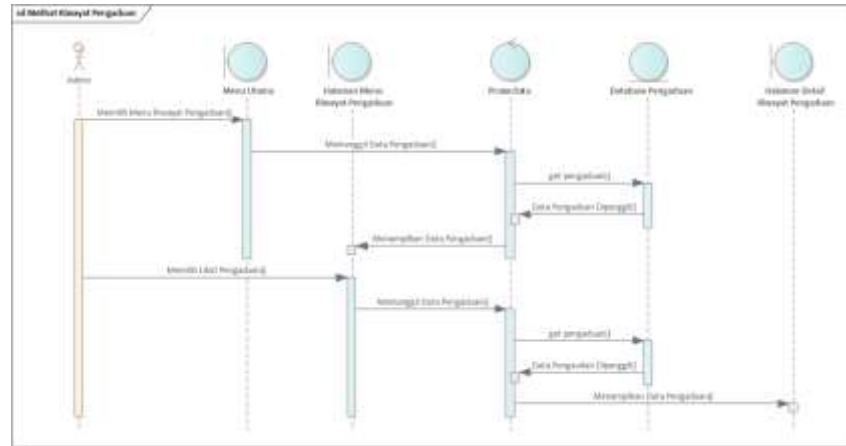
e. *Sequence Diagram* Masyarakat Melihat *Feedback & Rating*



Gambar 4. 17 *Sequence Diagram* Masyarakat Melihat *Feedback & Rating*

Pada gambar 4.17 Menjelaskan proses *Sequence Diagram* Masyarakat Melihat *Feedback & Rating*. Proses pertama memilih menu *feedback & rating*, kemudian sistem menampilkan halaman *feedback & rating*. Masyarakat dapat mengisi *feedback & rating*, yang kemudian disimpan kedalam database.

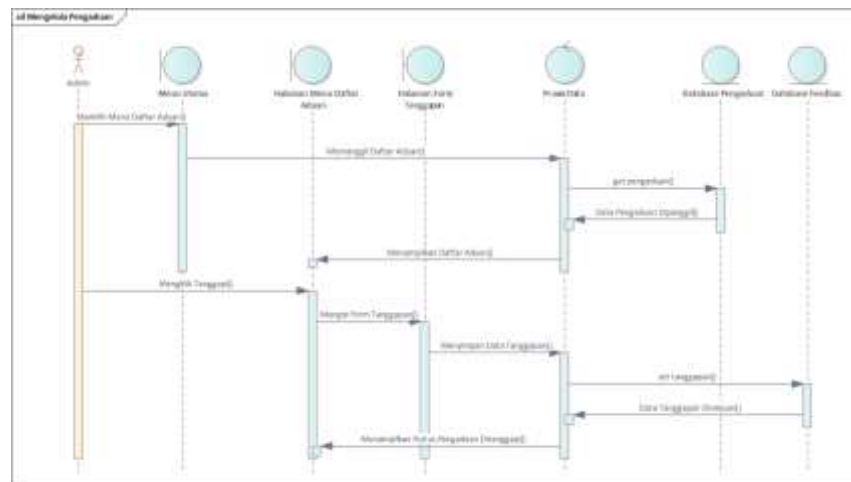
f. *Sequence Diagram* Admin Melihat Riwayat Pengaduan



Gambar 4. 18 *Sequence Diagram* Admin Melihat Riwayat Pengaduan

Pada gambar 4.18 menjelaskan proses dari *Sequence Diagram* admin dapat melihat riwayat pengaduan. Proses pertama admin memilih menu riwayat pengaduan, kemudian sistem menampilkan menu riwayat pengaduan, admin bisa melihat seluruh riwayat pengaduan yang diadakan oleh pelanggan.

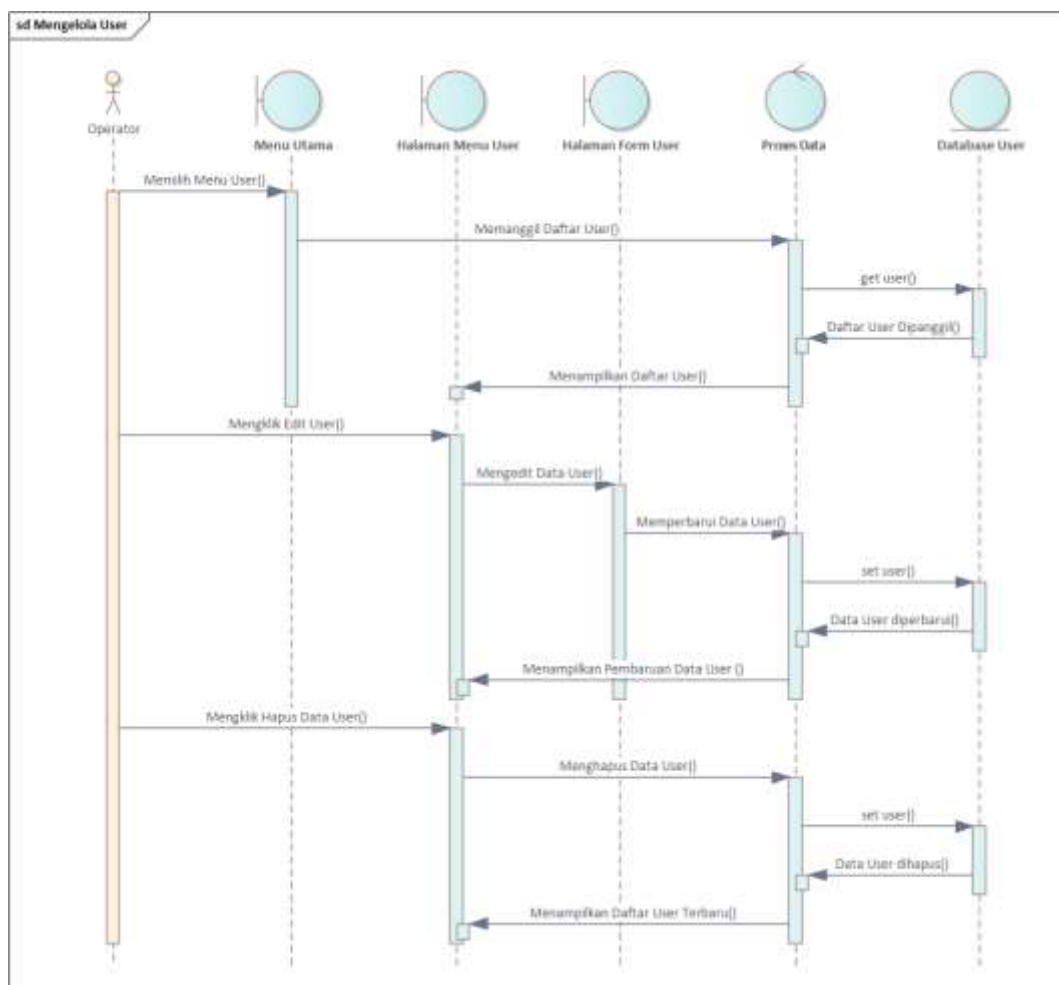
g. *Sequence Diagram* Admin Mengelola Pengaduan



Gambar 4. 19 *Sequence Diagram* Admin Mengelola Pengaduan

Pada gambar 4.19 *Sequence Diagram* ini menggambarkan alur ketika admin mengelola pengaduan. Admin memilih menu daftar aduan, dan sistem menampilkan daftar pengaduan dari database. Admin kemudian dapat mengklik tombol tanggap untuk mengisi form tanggapan. Setelah form diisi, data tanggapan disimpan ke dalam database dan sistem menampilkan status bahwa pengaduan sudah ditanggapi.

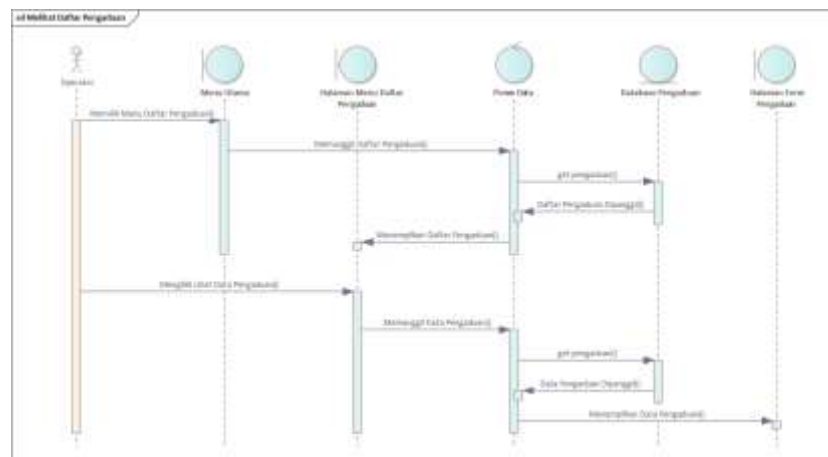
h. *Sequence Diagram Operator Mengelola User*



Gambar 4. 20 *Sequence Operator Diagram Mengelola User*

Pada gambar 4.20 *Sequence Diagram* menggambarkan proses pengelolaan user yang dilakukan oleh admin. Operator memilih menu user dan sistem memanggil daftar user dari database untuk ditampilkan. Operator bisa mengedit data user, lalu menyimpan perubahan, dan sistem akan memperbarui data user. Operator juga dapat menghapus user, dan sistem akan menghapus data tersebut dari database, lalu menampilkan daftar user terbaru.

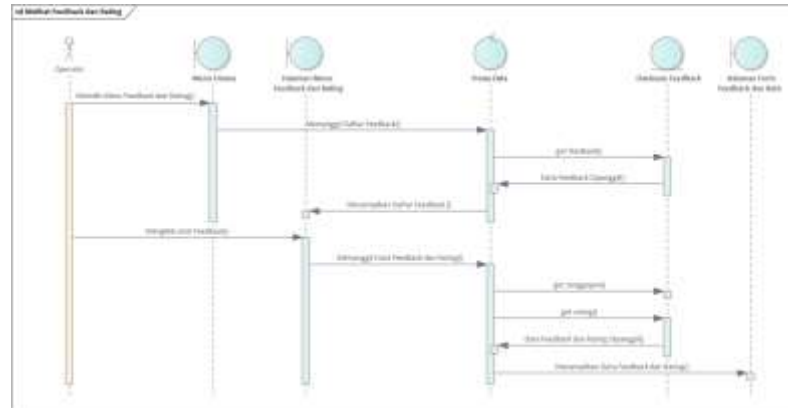
i. *Sequence Diagram* Operator Melihat Daftar Pengaduan



Gambar 4. 21 *Sequence Diagram* Operator Melihat Daftar Pengaduan

Pada gambar 4. 21 menjelaskan proses *Sequence Diagram* operator melihat daftar pengaduan. Proses pertama operator memilih menu daftar pengaduan, kemudian sistem menampilkan halaman daftar pengaduan, operator dapat melihat semua daftar pengaduan mulai dari diterima, ditanggapi, hingga selesai.

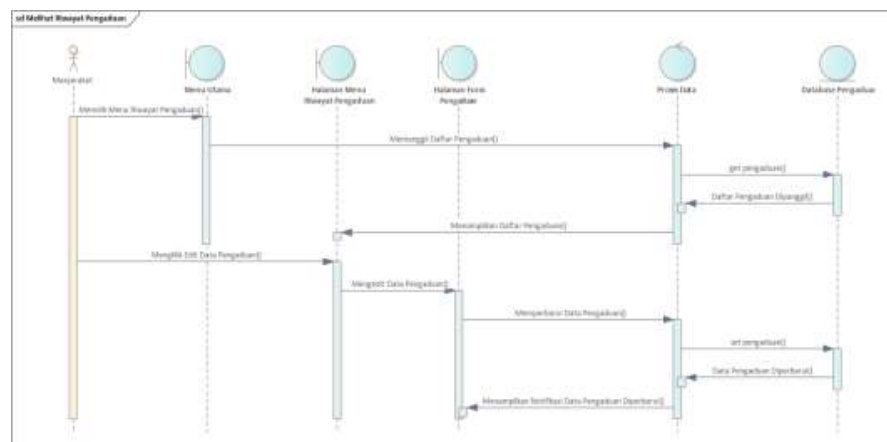
j. *Sequence Diagram Operator Melihat Feedback dan Rating*



Gambar 4. 22 *Sequence Diagram Operator Melihat Feedback dan Rating*

Pada gambar 4.22 *Sequence Diagram* menjelaskan proses *Melihat Feedback dan Rating* oleh *user*. Operator memilih menu feedback dan rating. Sistem akan memanggil daftar feedback dari database dan menampilkannya. Ketika operator memilih salah satu feedback, sistem juga akan memanggil data tanggapan dan rating yang terkait, lalu menampilkannya secara lengkap.

k. *Sequence Diagram Masyarakat Melihat Riwayat Pengaduan*

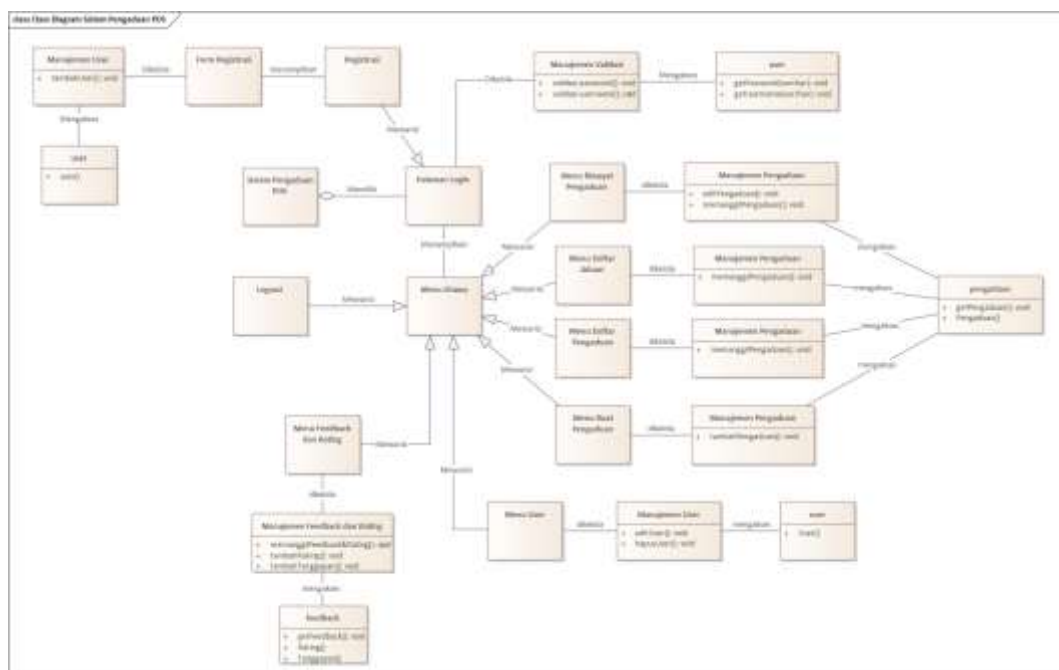


Gambar 4. 23 *Sequence Diagram Masyarakat Melihat Riwayat Pengaduan*

Pada gambar 4.23 *Sequence Diagram* di atas menggambarkan proses Melihat Riwayat Pengaduan oleh *user*. Pengguna dari masyarakat memilih menu “Riwayat Pengaduan”. Sistem kemudian menampilkan daftar pengaduan yang pernah diajukan oleh pengguna. Jika pengguna mengklik tombol edit, mereka dapat memperbarui data pengaduan. Setelah itu, sistem menyimpan perubahan dan menampilkan notifikasi bahwa data telah diperbarui.

4. Class Diagram

Berikut adalah *Class Diagram* dari sistem Pengelolaan Pengaduan dan Umpan Balik Pelanggan:



Gambar 4. 24 *Class Diagram*

Pada gambar 4.24 *Class diagram* di atas menggambarkan struktur sistem pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis web. Sistem ini dimulai

dari registrasi pengguna, yang ditampilkan melalui Form Registrasi, lalu diteruskan ke Halaman Login setelah data disimpan oleh sistem. Setelah login, pengguna diarahkan ke Menu Utama, yang menjadi pusat navigasi ke berbagai fitur sistem. Fitur-fitur tersebut antara lain: Menu Riwayat Pengaduan, Menu Daftar Aduan, Menu Buat Pengaduan, Menu Feedback dan Rating, dan Menu User.

Pengelolaan pengaduan dilakukan oleh kelas Manajemen Pengaduan, yang memiliki fungsi untuk menambah, mengedit, dan menanggapi pengaduan. Semua pengaduan yang dikirim disimpan dalam kelas pengaduan, yang dapat diakses untuk ditampilkan kembali. Sistem juga menyediakan fitur feedback dan rating, yang dikelola oleh kelas Manajemen Feedback dan Rating. Pengguna dapat memberikan umpan balik dan penilaian terhadap sistem melalui menu ini.

Manajemen pengguna dilakukan oleh kelas Manajemen User, yang bertugas menambah, mengedit, atau menghapus data pengguna. Validasi login dilakukan oleh Manajemen Validasi, yang memverifikasi username dan password. Seluruh interaksi sistem mengikuti alur yang jelas dari login hingga pengelolaan aduan dan feedback, membentuk satu kesatuan sistem pengaduan yang terintegrasi dan user-friendly.

D. Modeling Quick Design (MQD)

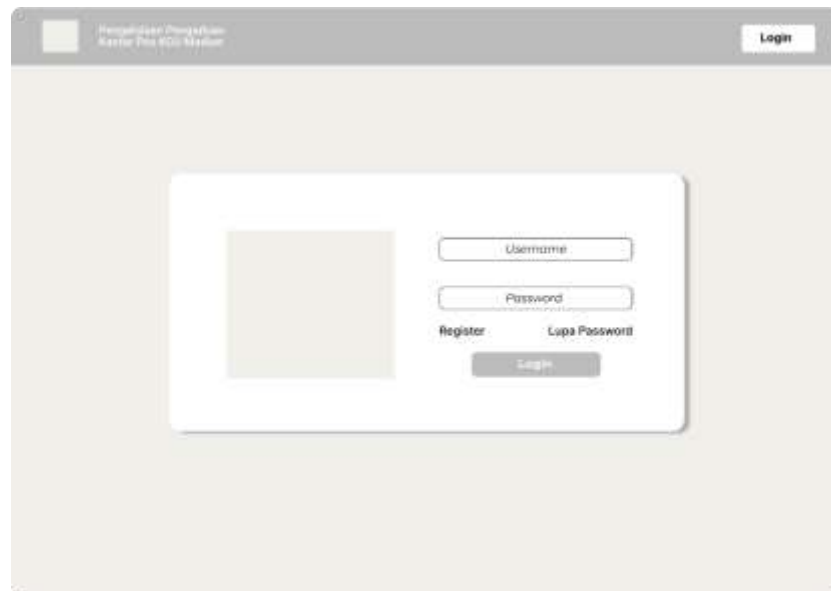
a. Wireframe

Perancangan *wireframe* merupakan langkah awal dalam proses pembuatan desain antarmuka (*interface*) sebelum masuk ke tahap pewarnaan dan detail visual lainnya. *Wireframe* ini berfungsi sebagai kerangka dasar untuk menggambarkan struktur halaman dan alur navigasi sistem.

Dalam *wireframe* yang dirancang, terdapat dua tampilan utama, yaitu tampilan untuk Admin dan *User*. Berikut adalah tampilan *wireframe* untuk masing-masing peran tersebut:

1. Tampilan Admin

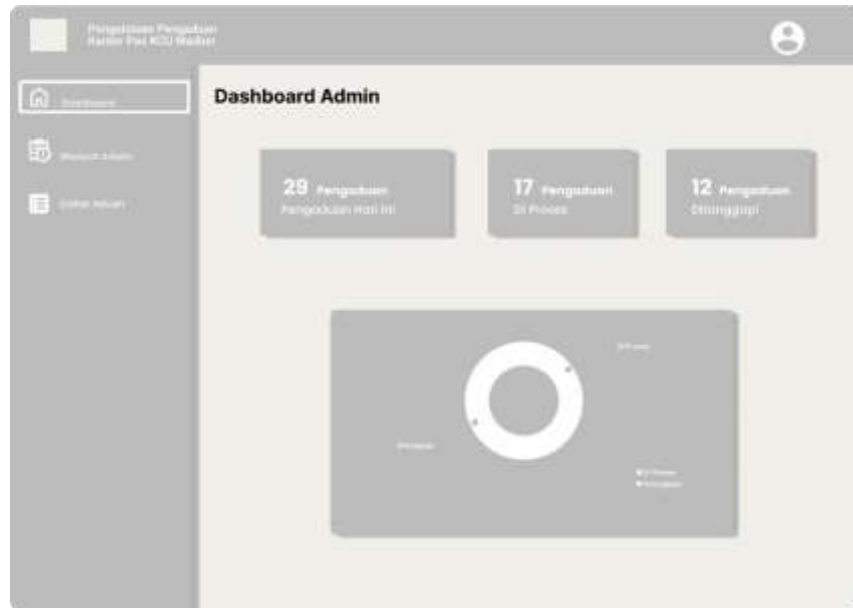
a) *Wireframe Login Admin*



Gambar 4. 25 *Wireframe Login*

Pada gambar 4.25 Halaman ini merupakan tampilan antarmuka login dari sistem Pengelolaan Pengaduan Kantor Pos KCU Madiun. Desainnya sederhana dan profesional, dengan bagian atas menampilkan logo dan nama instansi. Di tengah halaman terdapat form login yang terdiri dari kolom isian username dan password, serta tautan untuk registrasi dan lupa password. Terdapat juga tombol login untuk masuk ke dalam sistem. Tampilan dibuat bersih dan mudah dipahami agar memudahkan pengguna dalam mengakses sistem.

b) *Wireframe Dashboard Admin*



Gambar 4. 26 *Wireframe Dashboard*

Pada gambar 4.26 Halaman ini menampilkan ringkasan data pengaduan dalam bentuk angka dan diagram. Terdapat informasi jumlah pengaduan hari ini, jumlah pengaduan yang sedang diproses, serta jumlah pengaduan yang telah ditanggapi. Visualisasi data juga didukung oleh grafik donat untuk memberikan

gambaran proporsi status pengaduan. Menu navigasi di sisi kiri memudahkan akses ke fitur utama.

c) *Wireframe* Riwayat Pengaduan

ID	Nama	Judul	Tanggal	Status	Aksi
P-001	Budi	Kerusakan Fasilitas	2023-10-25	Selesai	
P-002	Siti	Perbaikan Ruang Sertifikasi	2023-10-26	Pending	
P-003	Rani	Pengaduan Papan Atas	2023-10-27	Pending	
P-004	Wahana	Kerusakan Fasilitas	2023-10-28	Pending	

Gambar 4. 27 Wireframe Riwayat Pengaduan

Pada gambar 4.27 Tampilan ini menyajikan daftar pengaduan yang telah masuk ke sistem. Setiap baris menampilkan informasi ID pengaduan, nama pengadu, judul aduan, tanggal, status, dan opsi tindakan. Halaman ini membantu admin memantau dan menindaklanjuti laporan secara terstruktur.

d) *Wireframe* Daftar Pengaduan

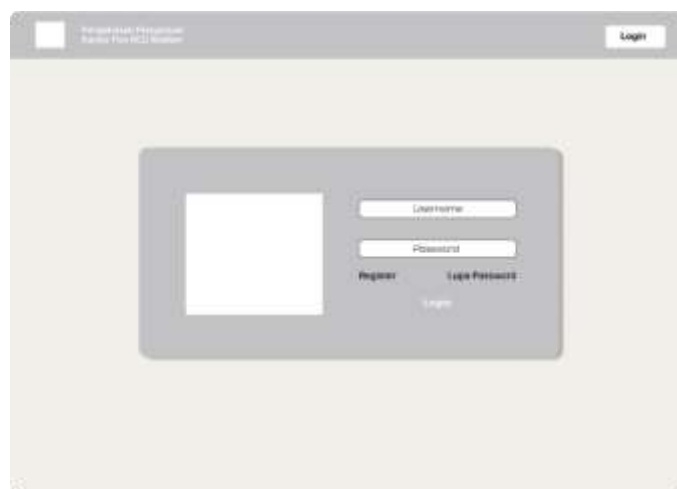


Gambar 4. 28 *Wireframe* Daftar Pengaduan

Pada gambar 4.28 Halaman ini serupa dengan riwayat aduan, namun difokuskan pada daftar pengaduan yang baru masuk atau belum ditindaklanjuti. Informasi ditampilkan dalam format tabel yang sama, sehingga memudahkan admin untuk mengelola aduan berdasarkan prioritas dan status penanganannya.

2. Tampilan *User*

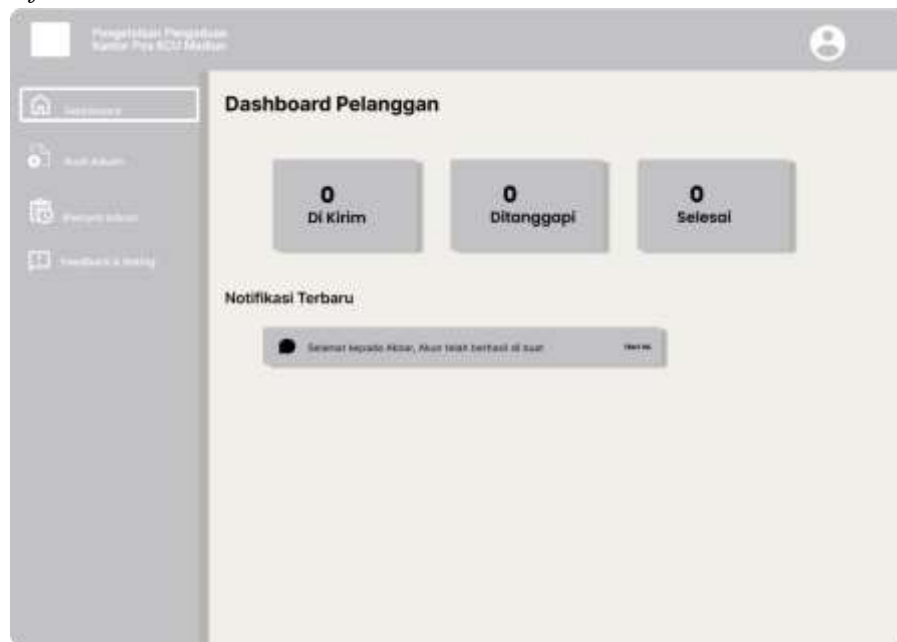
a) *Wireframe* Login *User*



Gambar 4. 29 *Wireframe* Login *User*

Pada gambar 4.29 Halaman login untuk pengguna (*User*) menampilkan form sederhana berisi kolom username dan password, serta tautan untuk registrasi dan lupa password. Desain minimalis dengan layout simetris bertujuan untuk memudahkan akses awal pengguna ke dalam sistem.

b) *Wireframe Dashboard User*



Gambar 4. 30 *Wireframe Dashboard User*

Pada gambar 4.30 Tampilan *Dashboard* ini menyajikan ringkasan jumlah pengaduan berdasarkan status: dikirim, ditanggapi, dan selesai. Di bawahnya terdapat notifikasi terbaru sebagai informasi aktivitas akun. Tampilan ini memudahkan pengguna melihat perkembangan aduannya secara langsung.

c) *Wireframe* Membuat Pengaduan

Gambar 4. 31 *Wireframe* Membuat Pengaduan

Pada gambar 4.31 Halaman ini memungkinkan pengguna untuk mengirimkan pengaduan baru. Form terdiri dari input judul, isi keluhan, dan opsi untuk melampirkan file pendukung. Desain fokus pada kejelasan dan kemudahan dalam penyampaian Pengaduan.

d) *Wireframe* Riwayat Pengaduan

Judul	Tanggal	Status	Aksi
Paket Tidak Sesuai Alamat	20/05/2022	[Dropdown]	[Trash Icon]

Gambar 4. 32 *Wireframe* Riwayat Pengaduan

Pada gambar 4.32 Menampilkan daftar aduan yang telah dikirim oleh pengguna. Informasi yang disajikan meliputi judul, tanggal, status, dan aksi (misalnya edit). Halaman ini membantu pengguna memantau progres aduannya.

e) *Wireframe Feedback & Rating*



Gambar 4. 33 *Wireframe Feedback & Rating*

Pada gambar 4.33 Pada halaman ini, pengguna dapat memberikan umpan balik terhadap aduan yang telah ditanggapi. Jika belum ada tanggapan dari pihak admin, sistem akan menampilkan pesan bahwa belum ada aduan yang bisa diberi feedback.

3. Tampilan Operator

a) *Wireframe Login Operator*



Gambar 4. 34 *Wireframe Login Operator*

Pada gambar 4.34 Tampilan awal sistem memperlihatkan form login dengan input *username* dan *password*, serta tombol “Login”. Terdapat juga tautan untuk “Register” dan “Lupa Password” bagi pengguna yang belum memiliki akun atau lupa kata sandi. Halaman ini menjadi pintu masuk utama ke dalam sistem.

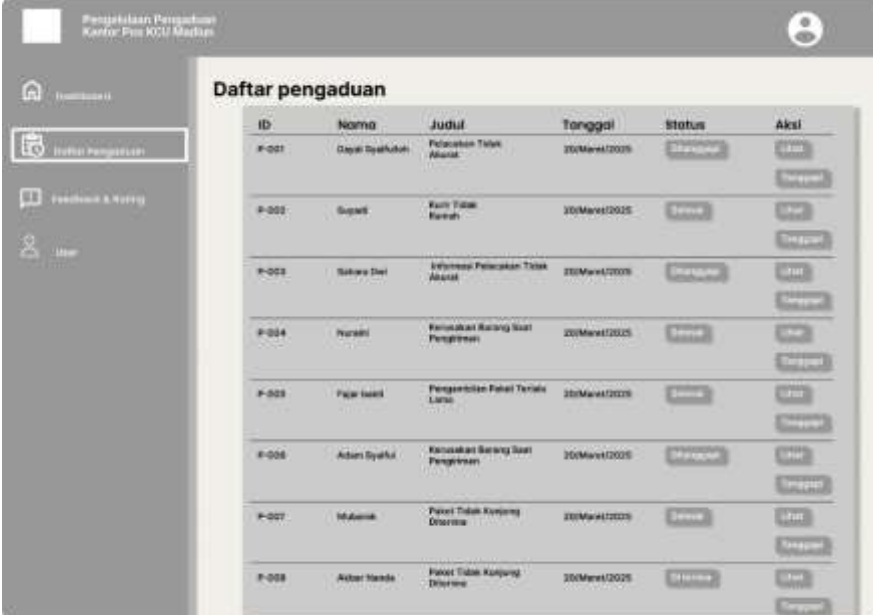
b) *Wireframe Dashboard*



Gambar 4. 35 *Wireframe Dashboard*

Pada gambar 4.35 Halaman ini menampilkan setelah berhasil login sebagai admin, pengguna diarahkan ke dashboard yang menampilkan ringkasan jumlah pengaduan: jumlah pengaduan hari ini, yang sedang diproses, dan yang sudah ditanggapi. Disediakan juga grafik visual untuk memudahkan pemantauan perkembangan penanganan pengaduan.

c) *Wireframe* Daftar Pengaduan

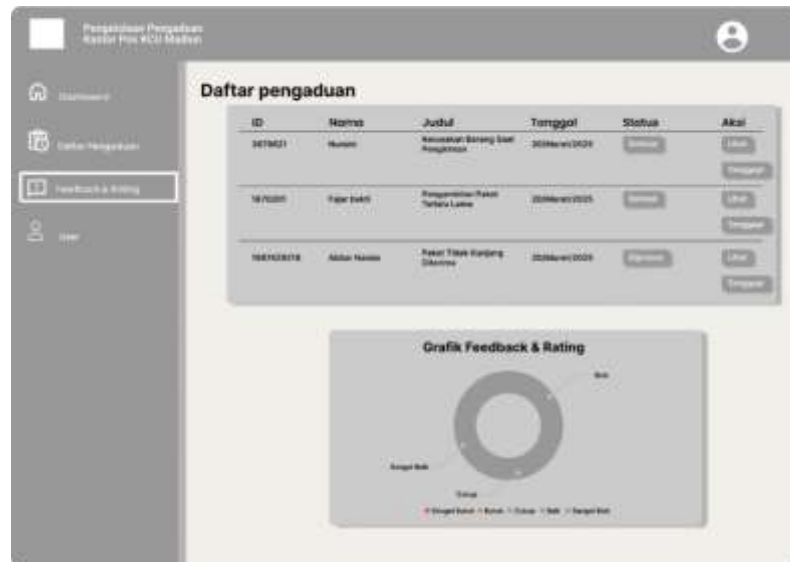


ID	Nama	Judul	Tanggal	Status	Aksi
P-001	Dayu Syakuli	Pelaksanaan Taksi Alas	30/Maret/2025	Ditanggapi	Lihat Tanggapi
P-002	Supri	Pekerja Tidak Beres	30/Maret/2025	Selesai	Lihat Tanggapi
P-003	Sakura Dewi	Informasi Pelaksanaan Taksi Alas	30/Maret/2025	Ditanggapi	Lihat Tanggapi
P-004	Nurani	Perbaikan Barang Saat Pengiriman	20/Maret/2025	Selesai	Lihat Tanggapi
P-005	Pajar Isah	Pengiriman Paket Terjadi Lupa	30/Maret/2025	Selesai	Lihat Tanggapi
P-006	Ahmad Syakul	Kerusakan Barang Saat Pengiriman	30/Maret/2025	Ditanggapi	Lihat Tanggapi
P-007	Mubana	Paket Tidak Kumpul Di rumah	30/Maret/2025	Selesai	Lihat Tanggapi
P-008	Ahmad Harada	Paket Tidak Kumpul Di rumah	30/Maret/2025	Ditanggapi	Lihat Tanggapi

Gambar 4. 36 *Wireframe* Daftar Pengaduan

Pada gambar 4.36 Halaman ini menampilkan daftar pengaduan dari pengguna dengan rincian seperti ID, nama pengadu, judul pengaduan, tanggal, status (ditanggapi, diproses, selesai), serta aksi untuk melihat detail atau menanggapi pengaduan. Ini memudahkan admin dalam memantau dan menindaklanjuti setiap laporan.

d) *Wireframe Feedback & Rating*



Gambar 4. 37 *Wireframe Feedback & Rating*

Pada gambar 4.37 Halaman ini menampilkan data feedback dari pengguna terkait layanan pengaduan yang diterima. Selain daftar feedback, terdapat grafik rating yang menunjukkan tingkat kepuasan pengguna mulai dari “Sangat Buruk” hingga “Sangat Baik”.

e) *Wireframe User*



Gambar 4. 38 *Wireframe User*

Pada gambar 4.38 Halaman ini menampilkan daftar pengguna yang telah terdaftar dalam sistem pengelolaan pengaduan. Setiap baris berisi informasi nama pengguna dan email, serta dua opsi aksi yaitu “Edit” untuk mengubah data pengguna dan “Hapus” untuk menghapus akun pengguna dari sistem. Tampilan ini hanya bisa diakses oleh admin untuk melakukan pengelolaan data akun pengguna seperti memperbarui informasi atau menghapus akun yang tidak aktif.

b. Desain

Desain yang sudah jadi merupakan hasil akhir dari proses perancangan antarmuka, yang mencakup tampilan visual lengkap dengan elemen grafis, warna, tipografi, serta tata letak yang siap untuk diimplementasikan.

1. Tampilan Admin

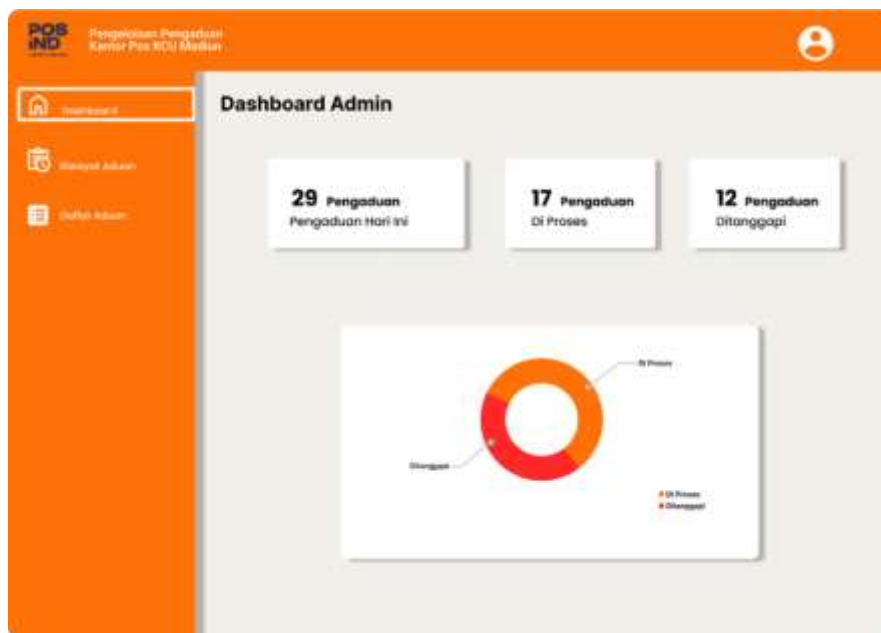
a) Desain *Login*



Gambar 4. 39 Tampilan *Login*

Pada Gambar 4.39 merupakan desain *login* pada admin, *login* berfungsi ketika admin hendak masuk ke sistem admin perlu memasukkan *username* dan *password* secara tepat.

b) Desain *Dashboard*



Gambar 4. 40 Tampilan *Dashboard*

Pada gambar 4.40 merupakan tampilan *dashboard* admin, Dashboard admin merupakan tampilan awal ketika admin berhasil masuk ke dalam sistem setelah login, di dalamnya terdapat statistik pengaduan.

c) Desain Riwayat Pengaduan

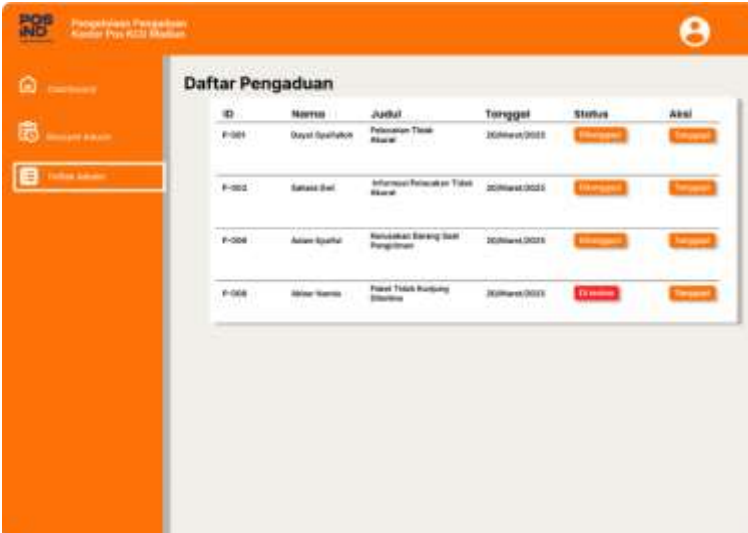


ID	Nama	Judul	Tanggal	Status	Aksi
P-001	Doyul	Baru Tidak Masuk	20/Maret/2021	Selesai	Aksi
P-002	Rendi	Perbaikan Barang Saat Pengiriman	20/Maret/2021	Selesai	Aksi
P-003	Fajar Satrio	Pengiriman Paket Terjadi Lunak	20/Maret/2021	Selesai	Aksi
P-004	Muband	Paket Tidak Kembali Ditawar	20/Maret/2021	Selesai	Aksi

Gambar 4. 41 Tampilan Riwayat Pengaduan

Pada gambar 4.41 merupakan tampilan riwayat aduan dalam tampilan ini admin dapat melihat aduan para pelanggan dan juga terdapat status aduan.

d) Desain Daftar Pengaduan



ID	Nama	Judul	Tanggal	Status	Aksi
P-001	Doyul Supriatno	Pelanggan Tidak Masuk	20/Maret/2021	Selesai	Aksi
P-002	Satrio Satrio	Informasi Pelanggan Tidak Masuk	20/Maret/2021	Selesai	Aksi
P-003	Ardian Apriadi	Perbaikan Barang Saat Pengiriman	20/Maret/2021	Selesai	Aksi
P-004	Muband Nurma	Paket Tidak Kembali Ditawar	20/Maret/2021	Selesai	Aksi

Gambar 4. 42 Tampilan Daftar Pengaduan

Pada gambar 4.42 merupakan daftar aduan, dalam tampilan ini admin dapat menanggapi aduan para pelanggan dan juga terdapat status aduan.

2. Tampilan *User*

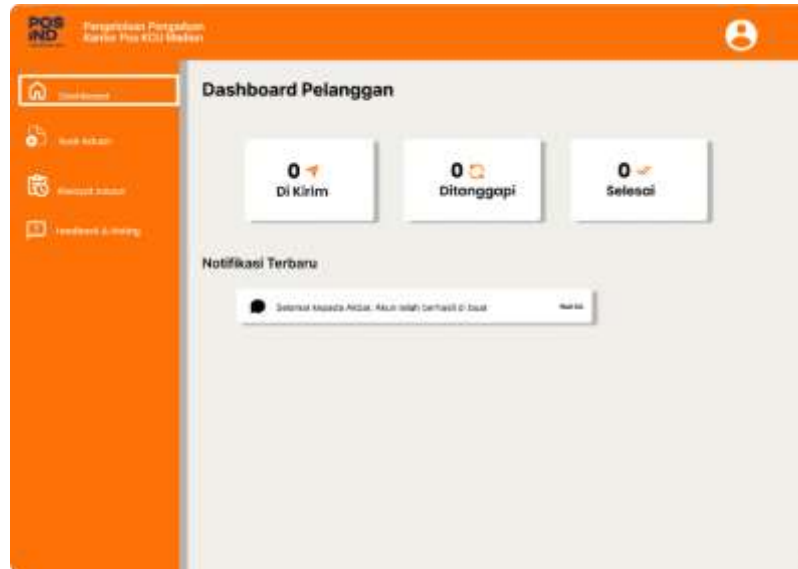
a) Desain *Login*



Gambar 4. 43 Tampilan *Login User*

Pada Gambar 4.43 merupakan desain *login* pada *User*, *login* berfungsi ketika *user* hendak masuk ke sistem admin perlu memasukkan *username* dan *password* secara tepat.

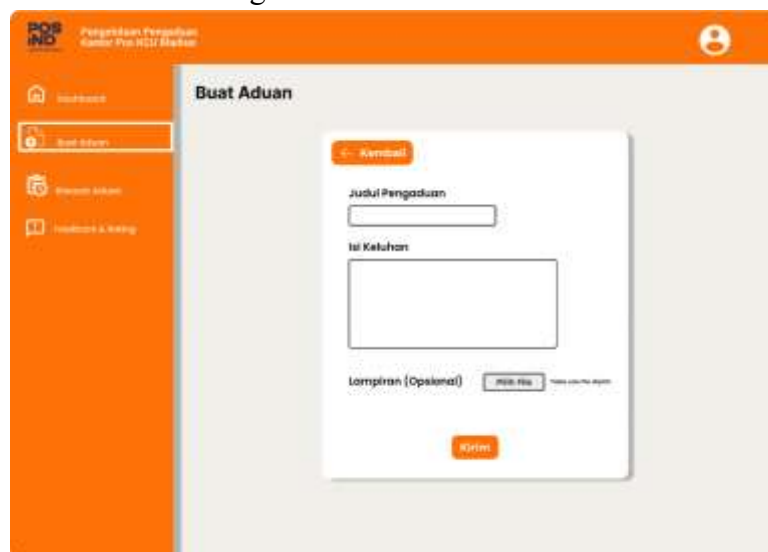
b) Desain *Dashboard*



Gambar 4. 44 Tampilan *Dashboard User*

Pada gambar 4. 44 merupakan tampilan *dashboard User*, *Dashboard User* merupakan tampilan awal ketika *user* berhasil masuk ke dalam sistem setelah login, di dalamnya terdapat status aduan.

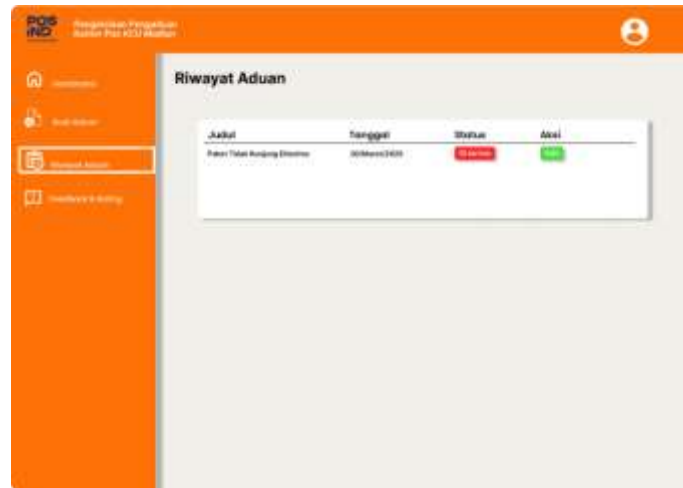
c) Desain Membuat Pengaduan



Gambar 4. 45 Tampilan Membuat Pengaduan

Pada gambar 4.45 merupakan tampilan Buat aduan, dalam tampilan ini *user* dapat membuat aduan dengan mengisi deskripsi pada menu.

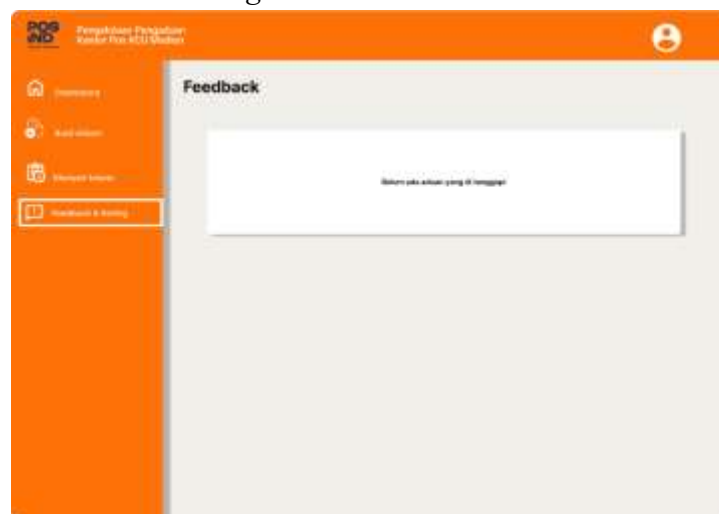
d) Desain Riwayat Pengaduan



Gambar 4. 46 Tampilan Riwayat Pengaduan

Pada gambar 4.46 merupakan tampilan riwayat aduan dalam tampilan ini *user* dapat melihat aduan yang pernah di buat kemudian fitur edit aduan dan juga terdapat status aduan.

e) Desain *Feedback & Rating*



Gambar 4. 47 Tampilan *Feedback & Rating*

Pada gambar 4.47 merupakan tampilan *Feedback & Rating* dalam tampilan ini user dapat melihat aduan yang telah di tanggapi oleh admin dan menilai jawaban dari admin dengan memberikan *rating*.

3. Tampilan Operasi

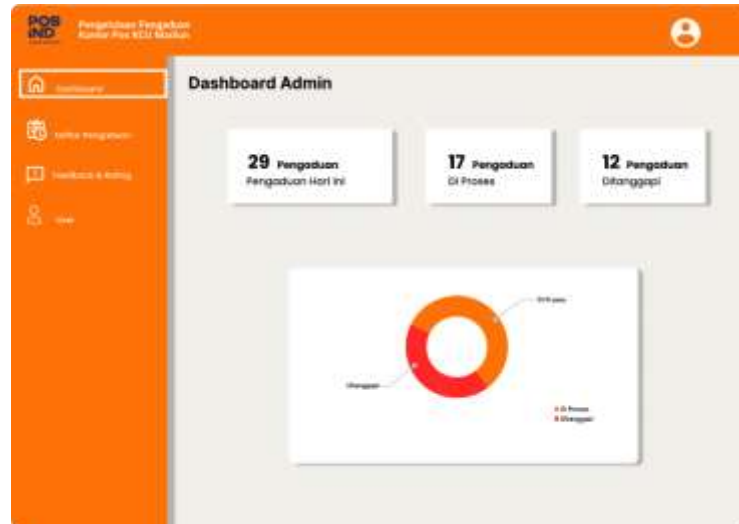
a) Desain *Login*



Gambar 4. 48 Tampilan *Login* Operator

Pada Gambar 4.48 merupakan desain *login* pada operasi, *login* berfungsi ketika operasi hendak masuk ke sistem, operasi perlu memasukkan *username* dan *password* secara tepat.

b) Desain *Dashboard*



Gambar 4. 49 Tampilan *Dashboard*

Pada gambar 4.49 merupakan tampilan *dashboard* operasi. *Dashboard* operasi merupakan tampilan awal ketika operasi berhasil masuk ke dalam sistem setelah login, di dalamnya terdapat status aduan.

c) Desain Daftar Pengaduan

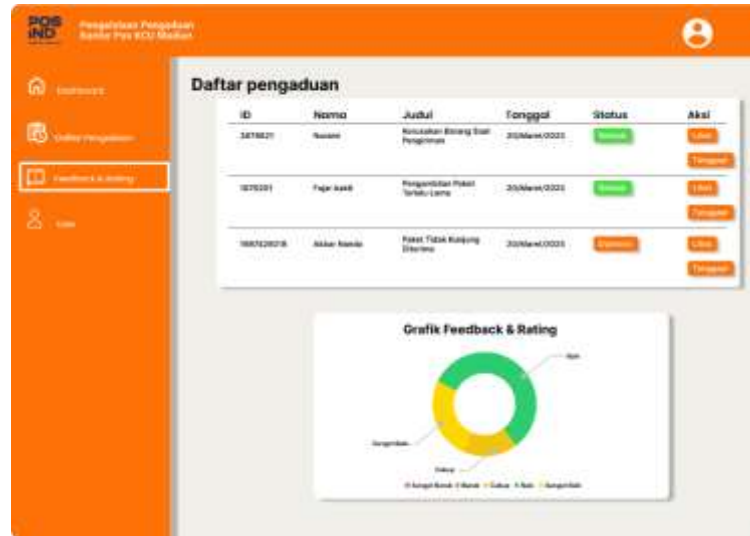
The screenshot shows the 'Daftar pengaduan' (Complaint List) table. The table has the following columns: ID, Nama, Judul, Tanggal, Status, and Aksi. The data rows are as follows:

ID	Nama	Judul	Tanggal	Status	Aksi
P-001	Bayu Syarifah	Pelaksanaan Tugas Akadik	20/Nov/2020	Ditanggapi	Detail, Update, Hapus
P-002	Bayu	ALUJ TUGAS Baku	20/Nov/2020	Ditanggapi	Detail, Update, Hapus
P-003	Selena Sari	Informasi Pelaksanaan Tugas Akadik	20/Nov/2020	Ditanggapi	Detail, Update, Hapus
P-004	Bawani	Pelaksanaan Belajar Sesi Pengajaran	20/Nov/2020	Ditanggapi	Detail, Update, Hapus
P-005	Fida Inah	Keanggotaan Paksi Tindakan Lulus	20/Nov/2020	Ditanggapi	Detail, Update, Hapus
P-006	Aden Syarif	Pelaksanaan Belajar Sesi Pengajaran	20/Nov/2020	Ditanggapi	Detail, Update, Hapus
P-007	Muhanna	Paper Tugas Kelemba Ditinjau	20/Nov/2020	Ditanggapi	Detail, Update, Hapus
P-008	Alvin Rendi	Pekerjaan Tindakan Ditinjau	20/Nov/2020	Ditanggapi	Detail, Update, Hapus

Gambar 4. 50 Tampilan Daftar Pengaduan

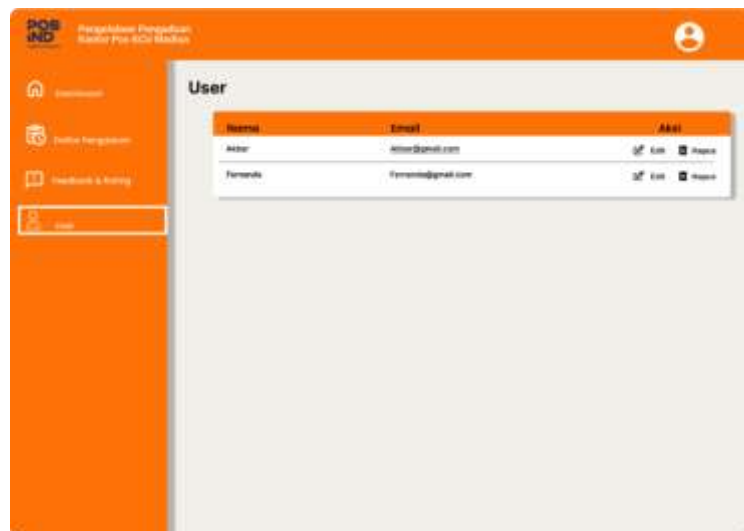
Pada gambar 4.50 merupakan daftar aduan dalam tampilan ini operasi dapat melihat aduan dari pelanggan, operasi dapat melihat dan menanggapi aduan pelanggan dan juga terdapat status aduan.

d) Desain *Feedback & Rating*



Gambar 4. 51 Tampilan *Feedback & Rating*

Pada gambar 4.51 merupakan tampilan *Feedback & Rating* dalam tampilan ini operasi dapat melihat *rating* yang di berikan oleh pelanggan dari aduan yang di telah tanggapi.

e) Desain *User*Gambar 4. 52 Tampilan *User*

Pada gambar 4.52 merupakan tampilan user di dalam ini operasi mengelola akun admin.

E. *Construction of Prototyping*

Tahap *Construction of Prototyping* merupakan salah satu langkah penting dalam metode *Prototyping* yang digunakan dalam perancangan sistem ini. Pada tahap ini, peneliti membangun sebuah representasi visual awal dari sistem berupa *prototype* antarmuka pengguna (*User Interface*). *Prototype* ini dirancang untuk menunjukkan tampilan dan alur interaksi pengguna dengan sistem, tanpa harus membangun sistem secara fungsional atau melakukan pengkodean (*coding*).

Pembuatan *prototype* dilakukan menggunakan tools desain antarmuka seperti Figma, yang memungkinkan peneliti menyusun elemen-elemen

tampilan seperti tombol, menu, form pengaduan, halaman dashboard, dan lainnya secara interaktif. Elemen-elemen ini disusun berdasarkan hasil dari tahapan sebelumnya, yaitu kebutuhan fungsional, diagram *UML* (*use case*, *activity diagram*, *sequence diagram*, dan *class diagram*), serta wireframe yang telah dibuat.

F. Deployment Delivery and Feedback

Pengujian desain *prototipe* dilakukan dengan menggunakan metode wawancara secara langsung yang melibatkan *User*, Admin dan Operator sebagai responden utama. Wawancara ini difokuskan pada pengumpulan masukan dalam bentuk saran dan kritik terhadap desain tampilan, alur interaksi, serta fungsionalitas *prototipe* yang telah dikembangkan. Melalui pendekatan ini, diharapkan dapat diperoleh umpan balik yang konstruktif dan relevan guna mengetahui sejauh mana desain *prototipe* memenuhi kebutuhan pengguna serta sebagai dasar perbaikan untuk iterasi desain berikutnya.

1. Pengujian desain Penanggung Jawab

a. Asih Ariani



Gambar 4. 53 Pengujian Kepada Ibu Asih Ariani

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

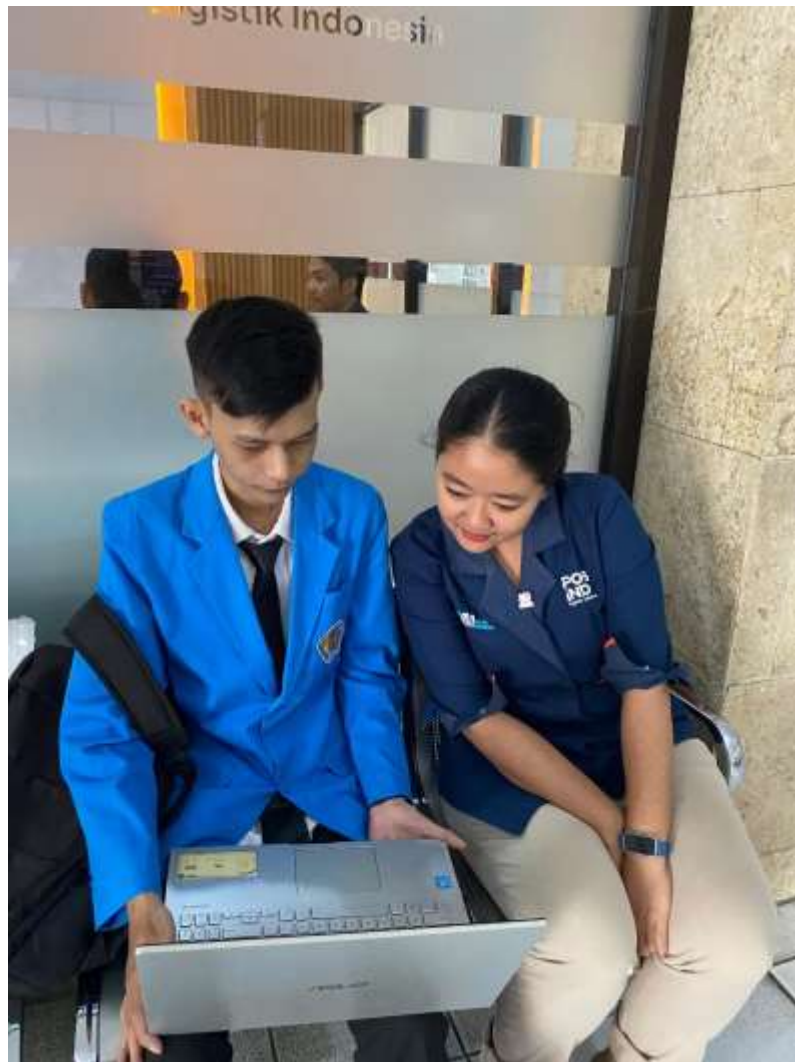
Nama : Asih Ariani
Jabatan : Man Dukungan Umum

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard	Sudah bagus	-
	Riwayat Aduan		
	User		
Masyarakat	Dashboard	Sudah bagus	-
	Buat Aduan		
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating		
Manajer	Dashboard	Sudah bagus	-
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 54 Saran dan Masukan Dari Ibu Asih Ariani

2. Pengujian desain Admin

a. Siska



Gambar 4. 55 Pengujian Kepada Ibu Siska

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : Siska
Jabatan : Admin

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard	Sudah bagus	
	Riwayat Aduan	Sudah bagus	
	User		
Masyarakat	Dashboard		
	Buat Aduan		
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating		
Manajer	Dashboard		
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 56 Saran dan Masukan Dari Ibu Siska

b. Denok



Gambar 4. 57 Pengujian Kepada Ibu Denok

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : *Denok*

Jabatan : *Admin*

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard	Sertakan notifikasi untuk admin yang telah selesai untuk langsung	
	Riwayat Aduan	Empikikan kronologi proses aduan secara detail	
	User	Berikan opsi reset password langsung dari menu user	
Masyarakat	Dashboard		
	Buat Aduan		
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating		
Manajer	Dashboard		
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 58 Saran dan Masukan Dari Ibu Denok

c. Yuli Hardianti Rukmana



Gambar 4. 59 Pengujian Kepada Ibu Yuli Hardianti Rukmana

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : *Yuli Hardianti Rukmana*

Jabatan : *Admin*

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard	<i>Saran dashboard selain data statistik cepat kembali ke halaman home</i>	
	Riwayat Aduan	<i>Riwayat aduan dapat diikuti proses dalam pengiriman</i>	
	User	<i>Selama proses pencarian bisa nama atau email</i>	
Masyarakat	Dashboard		
	Buat Aduan		
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating		
Manajer	Dashboard		
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 60 Saran dan Masukan Dari Ibu Yuli Hardianti Rukmana

3. Pengujian desain Operator.

a. Anjar Rukmi



Gambar 4. 61 Pengujian Kepada Ibu Anjar Rukmi

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : Anjar Rukmi

Jabatan : Operator

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard		
	Riwayat Aduan		
	User		
Masyarakat	Dashboard		
	Buat Aduan		
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating		
Manajer Operator	Dashboard	Sertakan notifikasi aduan terbaru secara real-time	
	Daftar Aduan	Berikan penanda visual aduan yang merespon	
	Feedback & Rating	Sediakan kolom komentar untuk masukan tambahan dari pengguna	

Gambar 4. 62 Saran dan Masukan Dari Ibu Anjar Rukmi

b. Nina Fatmawati



Gambar 4. 63 Pengujian Kepada Ibu Nina Fatmawati

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : *Nina Fatmawati*

Jabatan : *Operator*

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard		
	Riwayat Aduan		
	User		
Masyarakat	Dashboard		
	Buat Aduan		
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating		
Manajer <i>Operator</i>	Dashboard	<i>Tambahkan simpul jumlah aduan riwayat dan juga Subah di bagian</i>	
	Daftar Aduan	<i>Tambahkan filter pencarian berdasarkan kategori aduan</i>	
	Feedback & Rating	<i>Tambahkan filter perap nilai rata-rata oleh <i>Operator</i></i>	

Gambar 4. 64 Saran dan Masukan Dari Ibu Nina Fatmawati

4. Pengujian Desain Masyarakat

a. Nadhira Soraya



Gambar 4. 65 Pengujian Kepada Nadhira Soraya

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : *Nadhira Soraya*

Jabatan : *Masyarakat*

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard		
	Riwayat Aduan		
	User		
Masyarakat	Dashboard	<i>Sertakan pengumuman penting terkait layanan pos</i>	
	Buat Aduan	<i>Sertakan tombol unggah Foto atau bukti pendukung</i>	
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating		
Manajer	Dashboard		
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 66 Saran dan Masukan Dari Nadhira Soraya

b. Putri Budi Utaminingsih



Gambar 4. 67 Pengujian Kepada Putri Budi Utaminingsih

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : Putri Budi Utaminingsih

Jabatan : Masyarakat

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard		
	Riwayat Aduan		
	User		
Masyarakat	Dashboard		
	Buat Aduan		
	Riwayat Aduan	Tampilan dengan status seperti di dalam proses aduan selesai	
	Feedback & Rating	Sedemikian keistimewaan komentar tambahan	
Manajer	Dashboard		
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 68 Saran dan Masukan Dari Putri Budi Utaminingsih

c. Putri Najwa Nur Aisyah



Gambar 4. 69 Pengujian Kepada Putri Najwa Nur Aisyah

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : Putri Najwa Nur Aisyah

Jabatan : Masyarakat

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard		
	Riwayat Aduan		
	User		
Masyarakat	Dashboard	Tambahkan status aduan kelola secara real-time	
	Buat Aduan	Tambahkan opsi untuk menginput draft aduan	
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating		
Manajer	Dashboard		
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 70 Saran dan Masukan Dari Putri Najwa Nur Aisyah

d. Mardiansah



Gambar 4. 71 Pengujian Kepada Bapak Mardiansah

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : Mardiansah

Jabatan : Masyarakat

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard		
	Riwayat Aduan		
	User		
Masyarakat	Dashboard		
	Buat Aduan	Formulir mudah dan jelas	
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating		
Manajer	Dashboard		
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 72 Saran dan Masukan Dari Mardiansah

e. Shintiya Meika dewi



Gambar 4. 73 Pengujian Kepada Shintiya Meika Dewi

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : *Shintiya Meika Dewi*

Jabatan : *Masyarakat*

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard		
	Riwayat Aduan		
	User		
Masyarakat	Dashboard	<i>Tampilkan total aduan yg pernah di adukan</i>	
	Buat Aduan	<i>Sediakan pilihan kategori aduan umum</i>	
	Riwayat Aduan	<i>Tambahkan fitur sortir berdasarkan tanggal</i>	
	Feedback & Rating	<i>Tambahkan pilihan emoticon untuk penilaian cepat</i>	
Manajer	Dashboard		
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 74 Saran dan Masukan Dari Shintiya Meika Dewi

f. Lestari A.



Gambar 4. 75 Pengujian Kepada Lestari A.

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : Lestari A.

Jabatan : Masyarakat

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard		
	Riwayat Aduan		
	User		
Masyarakat	Dashboard		
	Buat Aduan		
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating	Sebelum an kolom komentar tambahan	
Manajer	Dashboard		
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 76 Saran dan Masukan Dari Lestari A.

g. Dewi K.



Gambar 4. 77 Pengujian Kepada Dewi K.

Saran dan Masukan Sistem Layanan Pengaduan Kantor Pos KCU Kota Madiun

Nama : Dewi K

Jabatan : Masyarakat

Pengguna	Fitur	Saran	Masukan
Admin	Dashboard		
	Riwayat Aduan		
	User		
Masyarakat	Dashboard		
	Buat Aduan	Buat preview Aduan Sebelum dikirim	
	Riwayat Aduan		
	Feedback & Rating		
Manajer	Dashboard		
	Daftar Aduan		
	Feedback & Rating		

Gambar 4. 78 Saran dan Masukan Dari Dewi K.