

# I. PENDAHULUAN

## 1.1 Latar Belakang

PT. MNC Sky Vision merupakan perusahaan yang berkiprah pada bidang jasa manajemen pelanggan TV berbayar, seperti layanan manajemen pelanggan serta bisnis TV berbayar. Perkembangan PT. MNC Sky Vision menjadi pelopor pada industri televisi di Indonesia yaitu memberikan pilihan 137 saluran terbaiknya menggunakan 32 channel eksklusif. Saat ini, PT. MNC Sky Vision bergerak dalam mentransmisikan ulang serta memasarkan beberapa acara televisi internasional melalui satelit. Perusahaan mulai beroperasi secara komersial pada tahun 1994. Perusahaan dimiliki oleh kelompok perusahaan milik MNC Corporation.

Salah satu kunci sukses sebuah perusahaan yang bergerak di bidang barang dan jasa adalah dibuktikan dengan bagaimana cara perusahaan dalam melayani pelanggan. Menanggapi keluhan dan memperbaiki keluhan yang diberikan pelanggan sangatlah penting, Setiap pelanggan pasti memiliki harapan tinggi atas kualitas pelayanan. Ada kalanya kualitas pelayanan yang dirasakan dapat melebihi harapan atau malah di bawah harapan.

Menurut Wirakanda & Putri (2020), keluhan adalah pengaduan atau penyampaian oleh pelanggan atas ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kejengkelan, dan kemarahan atas service jasa atau produk. (Indriyani & Mardiana, 2016) Keluhan merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan suatu perusahaan. Ketika hal tersebut terjadi, maka diciptakan pelayanan yang ditunjukkan untuk mengurangi keluhan-keluhan yang terjadi, salah satu contohnya dengan memanfaatkan teknologi yang berkembang saat ini.

Beberapa perusahaan masih belum sepenuhnya memanfaatkan teknologi saat ini, salah satunya pada PT MNC Sky Vision, Sistem Keluhan pelanggan yang ada saat ini di lakukan dengan pelanggan datang ke kantor atau melalui media Telepon dan Email, pelanggan menelpon atau mengirimkan keluhan

melalui Email ke perusahaan langsung dan tidak ada karyawan khusus untuk menampung atau menerima keluhan dari pelanggan, sehingga sering kali banyak keluhan terabaikan dan tentunya tidak terselesaikan. Pada saat pengajuan keluhan, tidak tersedia sistem yang mendata keluhan yang masuk dari pelanggan, admin hanya mencatat dan memberitahukan kepada teknisi lalu teknisi memeriksa apakah perlu datang kerumah pelanggan atau hanya ada kerusakan yang tidak mengharuskan teknisi datang ke lapangan. Admin hanya sekedar mencatat saja dan sewaktu-waktu kertas bisa hilang sehingga tidak adanya rekam jejak keluhan pelanggan, dan terkadang admin sibuk mengurus hal yang lain yang menjadikan laporan pengaduan pelanggan tidak terdata dengan jelas, dan tidak adanya sistem untuk melakukan informasi kepada pelanggan bahwa keluhan telah selesai ditangani, maka dalam kesempatan kali ini penulis membuat proyek tugas akhir “Rancang Bangun Aplikasi Keluhan Pelanggan Berbasis Web Pada PT MNC Sky Vision Bandar Lampung” sebagai sistem yang mempermudah pelanggan menyampaikan keluhan tanpa harus datang ke kantor dan dapat melaporkan keluhan di luar jam kerja serta keluhan dapat di tampung dan keluhan pelanggan terdata dengan jelas di sistem, proses penanganan keluhan menjadi real time pada kurun waktu yang tepat serta pelayanan yang diberikan perusahaan menjadi jauh lebih baik karena di proses secara lebih cepat dan efektif.

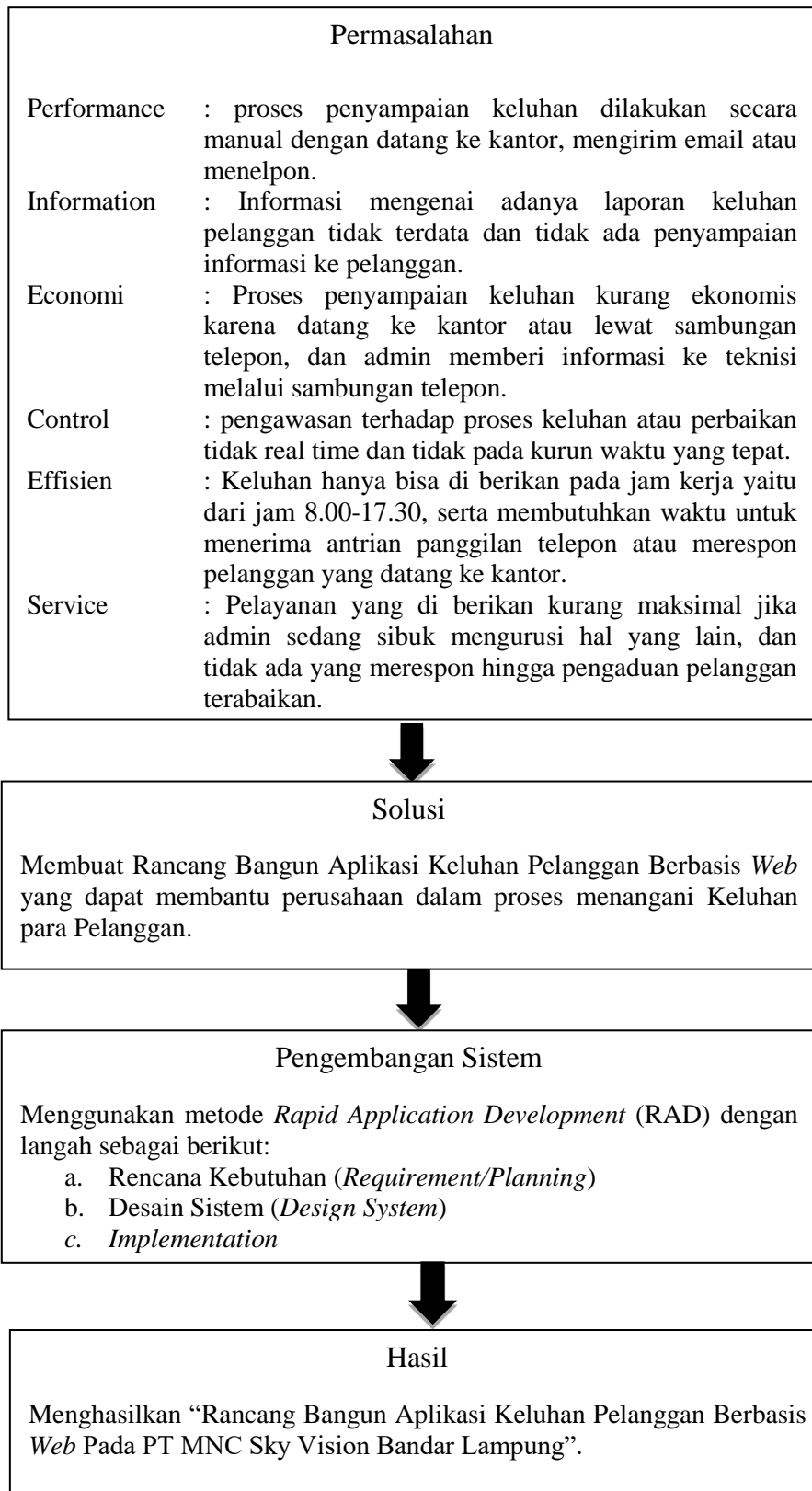
## **1.2 Tujuan**

Tujuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini adalah menghasilkan Rancang Bangun Aplikasi Keluhan pelanggan berbasis *web* pada PT MNC Sky Vision, yang digunakan untuk mempermudah proses keluhan pelanggan.

## **1.3 Kerangka Pemikiran**

PT. MNC Sky Vision merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa manajemen pelanggan TV berbayar, tidak di pungkiri bahwa pelayanan serta tanggapan keluhan pelanggan sangat penting sebagai penilaian terhadap fasilitas perusahaan. Saat ini proses penyampaian keluhan pelanggan masih di lakukan secara manual yaitu pelanggan datang ke kantor, mengirim email ke kantor atau via Telepon yang dimana ketiga cara tersebut tidak memudahkan namun memperlambat karena sering terjadi email menumpuk dan tidak terbaca, begitu juga via telepon sering tidak tersampaikan dengan baik bahkan telepon tidak di

jawab. Berdasarkan masalah tersebut, diperlukan solusi untuk memudahkan proses penyampaian keluhan pelanggan, maka dibuatlah “*Rancang Bangun Aplikasi Keluhan Pelanggan Berbasis Web Pada PT MNC Sky Vision Bandar Lampung*”. Aplikasi ini dapat membantu perusahaan dalam melakukan proses penyampaian Keluhan Pelanggan. Metode yang digunakan dalam aplikasi ini yaitu *Rapid Application Diagram* (RAD). Kerangka pemikiran dalam pembuatan aplikasi ini disajikan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Pemikiran

#### **1.4 Kontribusi**

Aplikasi Keluhan Pelanggan Berbasis Web Pada PT MNC Sky Vision Bandar Lampung ini diharapkan dapat memberikan kontribusi kepada beberapa pihak antara lain:

1. Membantu Perusahaan melakukan proses keluhan pelanggan dengan mudah dan cepat.
2. Mempermudah Pelanggan menyampaikan keluhan.
3. Mengurangi terjadinya *miss communication* antara pelanggan dan perusahaan.

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **2.1 Aplikasi**

Aplikasi merupakan program komputer yang siap dipakai oleh pengguna. Untuk mendapatkan hasil yang lebih akurat sesuai dengan tujuan pembuatan aplikasi, metode pemrosesan data berpacu pada komputasi. Menurut Abdurahman & Riswaya (2014) Aplikasi memiliki makna ialah pemecahan permasalahan yang memakai salah satu metode pemrosesan informasi aplikasi yang berpacu pada suatu komputansi yang di idamkan ataupun diharapkan ataupun pemrosesan informasi yang diharapkan.

#### **2.1.1 Pelanggan**

Pelanggan merupakan konsumen berupa pembeli ataupun pengguna jasa yang melakukan kegiatan pembelian ataupun penggunaan jasa secara berulang-ulang dikasrenakan kepuasan yang diterimanya dari penjual ataupun penyedia jasa. Dalam sebuah bisnis pelanggan sangat dibutuhkan untuk menjamin keberlangsungan dan juga keuntungan sebuah bisnis. Tanpa pelanggan yang tetap, maka bisnis yang dijalankan cenderung terombang-ambing dan lebih beresiko.

#### **2.1.2 Keluhan**

Menurut Wirakanda & Putri (2020) Keluhan adalah sebuah informasi yang diberikan oleh pihak kedua karena rasa ketidaksesuaian dalam menerima sebuah produk atau jasa, ekspresi perasaan ketidakpuasan pelanggan terhadap standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan berpengaruh kepada pelanggan dan perusahaan.

### **2.2 Web**

Destiningrum & Adrian (2017) menyimpulkan bahwa *Web* merupakan suatu aplikasi yang berperan untuk menunjukkan dokumen yang membuat

pengguna bisa mengakses internet lewat aplikasi yang terkoneksi dengan internet dan juga *web* menyediakan data yang diperlukan untuk pengguna yang tersambung ke internet. Data yang ditampilkan kepada pengguna berbentuk data interaktif baik berbentuk bacaan, foto, video, ataupun suara.

### **2.2.1 XAMPP**

Menurut Randi, dkk (2015) *XAMPP* adalah perangkat lunak bebas, yang menunjang banyak sistem pengoperasian, kompilasi dari sebagian program yang mempunyai guna sebagai *Server* yang berdiri sendiri (*localhost*), yang terdiri atas program *Apache*, *HTTP Server*, *MySQL database*, serta penerjemah bahasa yang ditulis dengan bahasa pemrograman PHP serta *Perl PhpMyAdmin*.

### **2.2.2 Php MyAdmin**

PhpMyAdmin ialah suatu aplikasi ataupun perangkat lunak bebas (*open source*) yang ditulis dalam bahasa pemrograman PHP yang digunakan untuk menanggulangi administrasi *database MySQL* lewat jaringan lokal ataupun *internet* Standsyah R.E. (2018). *PhpMyAdmin* menunjang bermacam pembedahan *MySQL*, antara lain (mengelola basis data, tabel- tabel, bidang (*fields*), kedekatan (*relations*), indeks, pengguna (*users*), perijinan (*permissions*), dll).

### **2.2.3 Sublime Text**

Sublime Text merupakan aplikasi editor untuk kode serta bacaan API yang bisa berjalan diberbagai platform operating system dengan memakai teknologi *Phyton*. *SublimeText* mendukung berbagai bahasa pemrograman dan sanggup menyajikan fitur *syntaxhighlight* nyaris di seluruh bahasa pemrograman yang didukung maupun dibesarkan oleh komunitas semacam : C, C++, C#, CSS, D, *Dylan*, *Erlang*, *HTML*, *Groovy*, dll.

### **2.2.4 Framework**

Menurut Cahyati & Murti (2018) *Framework* adalah gabungan dari fungsi – fungsi dan class – class untuk tujuan tertentu yang telah siap dipakai untuk mempermudah dan mempercepat pekerjaan seorang programmer, dan tidak perlu membuat fungsi atau class dari awal. *Framework* juga dapat membantu devoleper/ programmer dalam menangani beragam kendala dalam pemrograman

seperti koneksi ke *database*, pemanggilan variabel, dan *file*. Dengan begitu developer lebih fokus dan lebih cepat dalam membangun aplikasi

### **2.2.5 HTML**

HTML (*Hypertext Markup Language*) adalah bahasa standar pemrograman yang digunakan untuk membuat halaman website, yang diakses melalui internet. HTML disusun berdasar kode dan simbol tertentu, yang dimasukkan dalam sebuah file atau dokumen. Sehingga bisa ditampilkan pada layar komputer. Dan bisa dipahami oleh para pengguna internet.

### **2.2.6 Cascading Style Sheet(CSS)**

CSS merupakan fasilitas jitu untuk memenuhi keterbatasan yang dimiliki dokumen HTML yang banyak dimanfaatkan para profesional di bidang *web design*. Dengan menggunakan CSS, pengformatan halaman *web* bisa dicoba secara kilat serta efektif Java Script.

### **2.2.7 Javascript**

Menurut Nandari, n.d. Javascript merupakan bahasa pemrograman yang sederhana, dengan javascript kita dapat dengan mudah membuat sebuah halaman web yang interaktif. Program Javascript dituliskan pada file HTML.

### **2.2.8 Bootstrap**

*Bootstrap* Sanjaya & Hesinto (2018) adalah sebuah framework yang menyediakan kumpulan komponen class interface dasar yang telah dibangun sedemikian rupa untuk menghasilkan tampilan yang menarik dan ringkas, tak hanya itu *bootstrap* juga memiliki fitur grid untuk mengatur layout dengan sangat mudah dan cepat.

## **2.3 Rapid Application Development**

Menurut Zulkarnain dkk (2004) *Rapid Application Development* (RAD) merupakan sebuah metode pengembangan sistem yang memprioritaskan kemajuan pengembangan melalui keterkaitan pengguna yang menyeluruh dalam rancangan, cepat, beruntun dan bertambah sejalan *prototype* bekerja sebuah skema yang hasilnya berkembang ke dalam skema *final*.



### **2.3.1 Rencana Kebutuhan (*Requiritmen Planning*)**

Pada tahap ini, pengguna dan analis bertemu untuk mengidentifikasi tujuan dari aplikasi, dapat berorientasi pada pemecahan bisnis, tahapan ini adalah hal terpenting karena kedua belah pihak terlibat dalam suatu tujuan.

### **2.3.2 Proses Desain Sistem (*Design System*)**

Pada tahap ini kedua team akan membuat desain sistem untuk mengimplementasikan. *Programmer* dan analis membangun dan menunjukkan tampilan visual desain alur kerja pengguna. Analis menyempurnakan modul yang dirancang berdasarkan tanggapan pengguna.

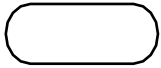

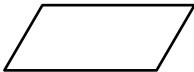
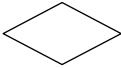




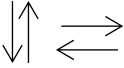
### **2.3.3 Implementasi (*Implementation*)**

Pada tahap implementasi merupakan tahapan terakhir dalam pengembangan aplikasi, aplikasi yang baru dibangun akan diuji dan diperkenalkan kepada organisasi. Pengujian aplikasi dilakukan menggunakan *black box system*.

## **2.4 *Flowchart***

Menurut Simanjuntak dkk (2019) dalam skripsi Muniarti Flowchart adalah penggambaran secara grafik langkah-langkah dan urutan prosedur suatu program, bagan alir nya adalah bagan (chart) yang menunjukkan alir (flow) di dalam program atau prosedur sistem secara logika yang di gunakan terutama untuk alat bantu komunikasi dan dokumentasi. Simbol-simbol *Flowchart* dapat dilihat pada tabel 1.

Tabel 1. Tabel Simbol Flowchart



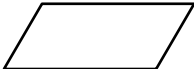
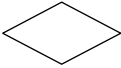


Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Terminator</i>	Simbol permulaan atau akhirdari suatu kegiatan
	<i>Processing</i>	Menyatakan suatu proses sistemyang dilakukan oleh komputer
	<i>Input/Output</i>	Menyatakan proses masukan dan keluaran tanpa tergantung dengan jenis peralatannya
	<i>Decision</i>	Menyatakan suatu kondisi yang menghasilkan dua kemungkinan.
	<i>Connector</i>	Digunakan untuk menghubungkan dari proses ke proses lainnya dalam halamanyang sama
	<i>Offline Connector</i>	Digunakan untuk menghubungkan dari proses keproses lainnya dalam halaman yang berbeda
	<i>Puch Tape</i>	Menyatakan <i>input</i> atau <i>output</i> yang menggunakan pita kertasberlubang
	<i>Document</i>	Mencetak <i>output</i> dalam bentuk dokumen cetak
	<i>Flow Direction</i>	Menyatakan aliran arus suatu proses

Sumber: (Suryadi, S., & Silaen, G. J. Y. (2019)

## 2.5 Data Flow Diagram (DFD)

Menurut Fitriyana & Susianto (2019) *Data Flow Diagram* merupakan suatu diagram yang menggambarkan alir data dalam suatu entitas ke sistem atau sistem ke entitas. DFD juga diartikan sebagai teknik grafis yang menggambarkan alir data dan transformasi yang digunakan sebagai perjalanan data dari input ke output. Simbol-simbol DFD dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Tabel Simbol Data flow Diagram




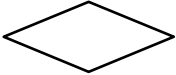



Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Terminator</i>	Simbol permulaan atau akhirdari suatu kegiatan
	<i>Processing</i>	Menyatakan suatu proses sistem yang dilakukan oleh komputer
	<i>Input/Output</i>	Menyatakan proses masukan dan keluaran tanpa tergantung dengan jenis peralatannya
	<i>Decision</i>	Menyatakan suatu kondisi yang menghasilkan dua kemungkinan.
	<i>Connector</i>	Digunakan untuk menghubungkan dari proses ke proses lainnya dalam halamanyang sama
	<i>Offline Connector</i>	Digunakan untuk menghubungkan dari proses ke proses lainnya dalam halaman yang berbeda

Sumber : (fitriyana & susianto 2020)

## 2.6 Entity Relationship Diagram (ERD)

Menurut Nugroho (2014) *Entity Relationship Diagram* adalah suatu komponen-komponen himpunan entitas dan himpunan relasi yang masing-masing dilengkapi dengan atribut yang mempresentasikan seluruh fakta dari dunia yang ditinjau. Simbol-simbol ERD dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Tabel Simbol Entity Relationship Diagram (ERD)









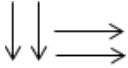


Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Entity</i>	Objek riil yang dapat diidentifikasi oleh pengguna
	<i>Atribut</i>	Berfungsi untuk menerangkan entitas tersebut
	<i>Line</i>	Sebagai penghubung antara atribut dengan entitas maupun entitas dengan <i>relationship</i>
	<i>Relationship</i>	Berfungsi sebagai penghubung antara satu entitas atau lebih
	<i>Relasi 1:1</i>	Berfungsi untuk menunjukkan bahwa setiap entitas pada himpunan entitas pertama berhubungan dengan paling banyak satu entitas pada himpunan entitas kedua
	<i>Relasi 1:N</i>	Berfungsi untuk menunjukkan bahwahubungan antara entitas pertama dengan entitas kedua adalah satu banding banyak atau sebaliknya. Setiap entitas dapat berelasi dengan banyak entitas pada himpunan entitas yang lain
	<i>Relasi N:N</i>	Berfungsi untuk menunjukkan bahwa setiap entitas pada himpunan entitas yang pertama dapat berhubungan dengan banyak entitas pada himpunan entitas yang kedua, demikian juga sebaliknya

Sumber : (Nugroho 2014)

## 2.7 Mapping chart

Menurut Dewi & Malfiany (2017) *Mapping chart* merupakan aliran data berbentuk dokumen atau formulir di dalam suatu sistem informasi yang merupakan suatu aktivitas yang saling terikat dalam hubungannya dengan kebutuhan data dan informasi. Simbol-simbol *Mapping Chart* dapat dilihat pada Tabel 4.

Tabel 4. Tabel Simbol Mapping chart

Simbol	Nama	Keterangan
	<i>Document</i>	Dokumen input dan output
	<i>Manual action</i>	Proses kegiatan sistem secara manual
	<i>Process</i>	Proses kegiatan sistem dari program komputer
	<i>Keyboard</i>	Input atau masukan yang terkomputerisasi
	<i>Hardisk storage</i>	Tempat penyimpanan data
	<i>Offline short symbol</i>	Proses dalam pengurutan data secara manual
	<i>Punched card symbol</i>	Proses input dengan kertas
	<i>Display</i>	Menampilkan data dilayar
	<i>Flow lines</i>	Aliran dari setiap proses
	<i>Connection</i>	Penghubung halaman satu ke halaman lain.
	<i>Communication link</i>	Menunjukkan hubungan dengan alat komunikasi

Sumber : ( Dewi & Malfiany 2017 )

## 2.8 **Black-box Testing**

Menurut Ningrum dkk (2019) *Black Box Testing* berfokus pada spesifikasi fungsional dari perangkat lunak. Tester dapat mendefinisikan kumpulan kondisi input dan melakukan pengujian pada spesifikasi fungsional program.

## 2.9 **Artikel Ilmiah Terkait**

Artikel Ilmiah merupakan teori atau gagasan dari beberapa penelitian sebelumnya yang dapat menjadi acuan serta sebagai pendukung pada suatu

penelitian. Adapun beberapa penelitian yang didapat penulis tentang aplikasi pengolahan data adalah sebagai berikut :

1. Casro (2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis *Web* menggunakan Framework Codeigniter di Indotechno Purwokerto” dijelaskan bahwa pendataan aduan pelanggan di Indotechno Purwokerto masih menggunakan media kertas dan diolah menggunakan software Microsoft excel yang disimpan di komputer karyawan customer service, selain itu komputer karyawan yang bertugas melayani pengaduan sesuai dengan job description masing-masing belum saling terhubung satu sama lain. Selain itu pelanggan perusahaan Indotechno harus menghubungi secara langsung melalui call center atau dengan cara mendatangi kantor perusahaan Indotechno untuk menyampaikan keluhannya. Cara ini memiliki keterbatasan dikarenakan pengaduan hanya akan dilayani pada jam dan hari operasional perusahaan saja. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sebuah aplikasi pengaduan pelanggan berbasis web menggunakan framework codeigniter di perusahaan Indotechno Purwokerto. Metode pengembangan sistem menggunakan waterfall.
2. Indriyani & Mardiana (2016) dalam jurnalnya yang berjudul “Rancang Bangun Teknologi Informasi E-Complaint pada Perguruan Tinggi” dijelaskan bahwa Tentang kualitas manajemen kampus dan telah memiliki sistem penjaminan mutu internal berstandar internasional. Menangani keluhan penting, karena pada proses penanganan yang baik justru akan mempengaruhi reputasi instansi/perusahaan. Tujuan penelitian ini adalah merancang dan membangun sebuah teknologi informasi yang dapat menampung keluhan, kritik dan saran terhadap bagian operasional kampus dan dosen yang berada pada IBI Darmajaya berupa E-Complaint. Tahapan pengembangan sistem yang digunakan yaitu menggunakan model SDLC air terjun (waterfall) sering juga disebut model sekuensial linier. Aplikasi e-complaint ini memudahkan mahasiswa IBI Darmajaya untuk memberikan complaint (keluhan) maupun kritik dan saran kepada bagian

operasional kampus maupun dosen. Aplikasi ini menggunakan framework bootstrap yang mampu mengelola tampilan aplikasi menjadi responsive.

3. Sofica (2019) dalam jurnalnya yang berjudul “Program *Complaint Online* Untuk Departemen EDP Pada PT Indomarco Prismatama Cabang Bekasi Menggunakan *Framework CodeIgniter*” dijelaskan bahwa Penanganan komplain yang masih menggunakan media telepon dimana sudah pasti memiliki kekurangan, contohnya jaringan sibuk karena sedang menerima komplain lain sehingga mengakibatkan masalah dalam penyampaian komplain. Dari permasalahan tersebut diperlukan sebuah program komplain, dengan adanya sebuah program komplain dapat menerima komplain dari banyak pemakai dalam waktu yang bersamaan dan dokumentasi laporan komplain menjadi ter-manage. Penelitian ini menggunakan metode RAD (Rapid Application Development) dengan menggunakan framework CodeIgniter, database MySQL dan bahasa pemrograman PHP.
4. Zaman (2021) dalam jurnalnya yang berjudul “Sistem Informasi Keluhan Pelanggan Berbasis *Website*” dijelaskan bahwa Komplain yang dilakukan pelanggan awalnya diinformasikan via telepon. Barang yang dikomplain akan dicek data administrasinya pada file di perusahaan yang kurang efektif. Berdasarkan permasalahan dan melihat penelitian dibuatlah sebuah website interaktif yang dapat membantu proses penyaluran informasi dan sebagai wadah untuk berinteraksi antara pelanggan dengan pihak PT. Telkom secara online, menyediakan layanan informasi keluhan yang dapat tersimpan di dalam database dan dapat memudahkan manajemen dalam mengelola informasi keluhan pelanggan secara maksimal.
5. Lorensa & Sari (2020) dalam jurnalnya yang berjudul “Aplikaai Pengaduan Masyarakat Berbasis *Web* di Kabupaten Bangkalan” dijelaskan bahwa PDAM yang salah satunya terdapat di daerah Kabupaten Bangkalan merupakan badan usaha yang banyak diapai oleh masyarakat sekitar, masyarakat Bangkalan menyampaikan keluhan dengan mendatangi kantor pusat yang dinilai kurang efektif. dengan melihat luas wilayah Kabupaten banyak yang kesusahan akan meluapkan kendala yang terjadi

oleh sebab itu dirancang sebuah aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Kabupaten Bangkalan khusus pengguna PDAM Aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web khusus pelanggan PDAM di Kabupaten Bangkalan menyediakan form keluhan masyarakat untuk ketidakpuasan atas pelayanan dari PDAM Kabupaten Bangkalan. Mudah untuk diakses dengan jarak jauh juga dapat menggunakannya hal ini bisa dilakukan melalui alat komunikasi seperti Handphone, Laptop, komputer yang sudah dilengkapi koneksi internet.

6. Dai (2017), dalam jurnalnya yang berjudul “Rancang Bangun Aplikasi E-Report Pengaduan Masyarakat Design *Public Complaint E-Report Application*” dijelaskan bahwa dalam proses penanganan sebuah kasus laporan maladministrasi tersebut membutuhkan waktu bervariasi sesuai dengan tingkat kesulitan laporan yang diterima oleh Ombudsman. Untuk laporan kategori ringan biasanya ditangani dalam waktu kurang dari 14 hari, sedangkan untuk laporan kategori sedang dan berat dapat memakan waktu penanganan tiga minggu hingga 6 bulan. Konsekuensinya beban penyelesaian laporan setiap asisten Ombudsman RI khususnya di perwakilan provinsi Gorontalo tergolong tinggi dan dianggap kurang efektif, Dari permasalahan di atas, penulis mengusulkan sebuah sistem yang dapat menjadi early warning system, reminder/pengingat sekaligus membantu dalam monitoring laporan baik oleh internal Ombudsman maupun masyarakat sebagai Pelapor. Sistem ini juga diharapkan dapat mengurangi dan mencegah terjadinya laporan pengaduan yang tidak tertangani sesuai ketentuan waktu tindak lanjut dan mempermudah Pelapor untuk mengecek dan mengetahui jejak dan perkembangan penanganan laporan yang telah dilakukan oleh Ombudsman.