



### BAB 3 ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM

#### 3.1 Analisis Sistem yang Berjalan

Digunakan sebagai pembangunan sistem yang sesuai dengan permasalahan yang ada, maka perlu melakukan sebuah analisis untuk menentukan kebutuhan apa saja yang akan dibutuhkan dalam pengembangan sistem informasi ini, selama ini warga yang ingin melakukan pengaduan atau keluhan mereka harus datang ke kantor desa, dikarena banyaknya pihak pemerintahan desa yang menggunakan metode konvensional atau harus datang ke kantor secara langsung. Seperti yang terdapat pada gambar 3.1 berikut ini.



Gambar 3. 1 analisis alur sistem yang berjalan

Alur Proses yang dilakukan di Desa Tanggalrejo dalam layanan pengaduan warga masih dilakukan secara konvensional seperti pada gambar 3.1

1. warga desa harus mendatangi kantor desa untuk melakukan pengambilan formulir pengaduan.

2. warga melakukan pengisian pengaduan dan kemudian memasukkannya kedalam kotak pengaduan.
3. yang nantinya formulir pengaduan tersebut diterima oleh aparat/pemerintah desa tersebut.
4. Kemudian pihak desa mengklasifikasi/mengelaskan pengaduan warga tersebut.
5. jika pengaduan tersebut sudah terverifikasi.
6. maka pihak desa akan melakukan penanganan masalah yang terjadi.

Dari alur proses-proses diatas membutuhkan waktu yang sangat lama untuk melakukan sebuah pelayanan selin itu juga harus pergi kekantor desa untuk melakukan pengaduan sehingga memakan waktu yang cukup lama, dengan adanya sebuah permasalahan yang seperti itu maka diusulkanlah sebuah Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga (SILAGA) Berbasis Web Dengan Metode *Rapid Application Development*, guna memudahkan dan membantu warga desa melakukan pengaduan dan juga membantu pihak pemerintah desa agar layanan pengaduan tidak membutuhkan waktu lama dalam penanganannya , seperti pada gambar tersebut.

### **3.2 Analisis Sistem yang Diusulkan**

Berdasarkan pengamatan sistem yang berjalan saat ini, akhirnya diusulkanlah sebuah Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga (SILAGA) Berbasis Web Dengan Metode



*Rapid Application Development*, dimana aplikasi ini yang nantinya akan menjadi wadah pengaduan warga desa, agar warga tidak perlu repot-repot ke kantor desa yang memakan waktu lama untuk melakukan pengaduan dan terlebih lagi supaya warga tidak memposting ke media sosial hal-hal negative tentang desa mereka.

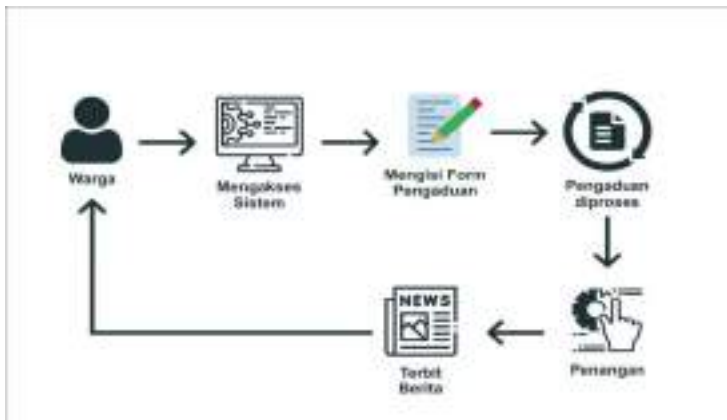
Adapun fitur-fitur yang akan diusulkan untuk pembuatan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga (SILAGA) sebagai berikut:

1. Terdapat 3 user yaitu *Developer* atau bisa pihak kecamatan, Kepala desa (Petugas) dan warga, dimana *Developer* atau pihak kecamatan bertindak sebagai super admin dan kepala desa (petugas) bertindak sebagai admin, warga atau masyarakat sebagai pengguna layanan pengaduan.
2. *Developer*/pihak kecamatan dapat menambahkan petugas (pihak desa) yang ingin menggunakan sistem informasi layanan pengaduan warga.
3. Petugas (perangkat desa) dapat mengakses Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga (SILAGA) Berbasis Web Dengan Metode *Rapid Application Development* dengan cara *login* memasukkan *username* dan *password* dan dapat mengelola pengaduan warga.
4. Sedangkan warga hanya perlu masuk ke menu pengaduan kemudian memilih desa dan mengisi pengaduan.



5. Sistem dapat digunakan untuk melakukan pengaduan warga meliputi sarana dan prasarana, kritikan tentang pemerintah desa, jalan, dan bansos.
6. Sistem dapat digunakan untuk melihat berita atau informasi terbaru tentang desa.
7. Sistem dapat digunakan warga untuk mencari status pengaduan yang telah dikirim.

Untuk lebih detailnya bisa dilihat pada gambar 3.2 berikut ini :



*Gambar 3. 2 analisis alur sistem yang diusulkan*

### 3.2.1 Kebutuhan Fungsional

Persyaratan fungsional dari sistem yang diusulkan dapat ditentukan berdasarkan sistem baru yang diusulkan sebelumnya. Kriteria yang perlu dipenuhi oleh sistem supaya berjalan dengan lancar sebagai persyaratan fungsional. persyaratan fungsional SILAGA (Sistem Informasi Layanan

Pengaduan Warga Berbasis Web Dengan Metode *Rapid Application Development*. Ada pada tabel 3.1 berikut ini :

Tabel 3.1 kebutuhan fungsional

No	User	Kebutuhan Fungsional
1	<i>Super Admin</i> ( <i>Development/Pihak Kecamatan</i> )	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Login</i></li> <li>2. Menambahkan Admin/desa yang ingin menggunakan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga (SILAGA)</li> <li>3. <i>Logout</i></li> </ol>
2	<i>Admin</i> (Kepala Desa/petugas)	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Login</i></li> <li>2. Merespon pengaduan warga</li> <li>3. Membuat atau ngupload berita pengaduan yang sudah ditangani</li> <li>4. Mengelola laporan warga</li> <li>5. <i>Logout</i></li> </ol>
3	Warga	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memilih desa</li> <li>2. Memilih laporan yang akan dituju</li> <li>3. Membuat laporan</li> </ol>

		<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Melihat status laporan yang sudah dikirim di <i>web</i></li> <li>5. Melihat berita terbaru tentang desa</li> </ol>
--	--	--

### 3.2.2 Kebutuhan Non Fungsional

Pada kebutuhan non fungsional Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga (SILAGA) Berbasis Web dapat dilihat sebagai berikut.

1. *User Friendly*

Pengguna dapat dengan mudah memahami dan menggunakan tampilan atau antarmuka sistem.

2. *Portability*

Website atau sistem mudah untuk diakses melalui komputer atau handphone.

3. *Security*

Sistem harus dapat menjamin keamanan data admin terhadap akses yang tidak diinginkan. Login dengan akun terdaftar diperlukan untuk mengakses sistem ini.

4. Sistem dapat dijalankan di beberapa browser diantaranya *Google Chrome, Mozilla Firefox, dan Microsoft Edge*.

### 3.2.3 Desain yang diusulkan

Desain sistem yang diusulkan dibuat dengan asumsi pemodelan berorientasi obyek maka dari itu komponen yang



digunakan adalah *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram* dan *Class Diagram*.

#### A. Pemodelan *Use Case*

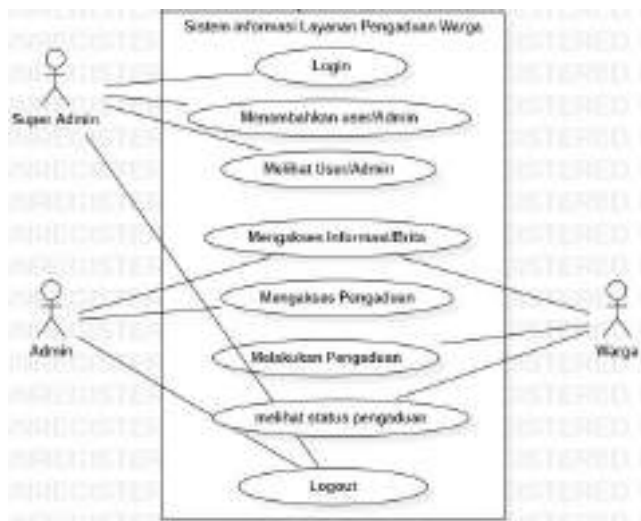
*Use Case Diagram* digunakan untuk mendeskripsikan interaksi pengguna dengan sistem, dalam sistem ini (SILAGA) terdapat tiga *actor*, dimana tugas masing-masing *actor* akan dijelaskan tabel 3.2 Berikut ini :

Tabel 3 2 hak akses aktor

No	Aktor	Keterangan
1.	<i>Super Admin</i>	<i>Super Admin</i> dapat menambahkan <i>admin</i> atau petugas desa yang ingin bergabung untuk menggunakan sistem, <i>Super Admin</i> bisa melihat jumlah <i>user</i> ( <i>admin</i> yang terdaftar di sistem) dan dapat menonaktifkan <i>admin</i>
2.	<i>Admin</i>	<i>Admin</i> dapat mengupload atau memposting pengaduan yang sudah ditangani oleh pemerintah desa di aplikasi ini, dan <i>admin</i> juga bisa mengupload berita terbaru tentang desa, semua laporan

		pengaduan bisa dicetak oleh <i>admin</i>
3.	Warga	Bisa melakukan laporan pengaduan, melihat artikel atau berita terbaru tentang desa, Melihat status laporan pengaduan yang sudah ditangani

Penggambaran *Use Case* ada pada gambar 3.3 berikut ini:



Gambar 3. 3 use case sistem

## B. Activity Diagram

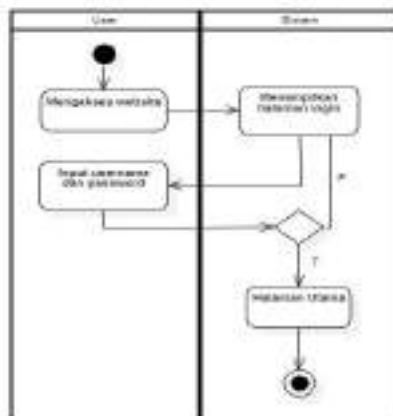
Diagram yang menggambarkan urutan aktifitas pada suatu proses. Aktor hanya memberikan gambaran umum tentang sistem, mereka tidak



memberikan kontrol atasnya. *Activity diagram* diperlukan agar mampu menjabarkan mengenai hubungannya dengan sistem, jadi seperti apa aktor yang berinteraksi dengan sistem. Selanjutnya *Activity Diagram* pada Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga Berbasis Web Dengan Metode *Rapid Application Development* yang akan di jabarkan dengan detail di bawah ini :

#### 1. *Activity Diagram Login*

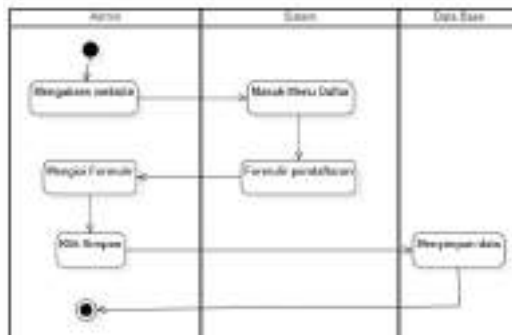
*Activity diagram* login menggambarkan alur proses *login* ke dalam Sistem Informasi Pengaduan Warga. Untuk masuk ke halaman utama, Jadi harus login menggunakan username dan password, jika terdapat inputan baik *username* maupun *password* yang salah sistem akan kembali ke halaman *login*. Apabila *inputan* benar, sistem akan mengalihkan ke halaman utama. Ada pada gambar 3.4 berikut ini :



Gambar 3. 4 activity diagram login

## 2. Activity Diagram Pendaftaran

*Diagram* pendaftaran menjelaskan mengenai alur Desa yang akan di daftarkan, agar bisa menggunakan Sistem Informasi Pengaduan Warga (SILAGA). *Super Admin* mengakses menu Daftar, kemudian sistem akan menampilkan halaman berisi formulir pendaftaran, setelah pengisian form selesai dan inputan sudah sesuai, *Super Admin* dapat klik tombol simpan untuk menyelesaikan pendaftaran dan sistem akan menyimpan data ke dalam *database*. Ada pada gambar 3.5 berikut ini :



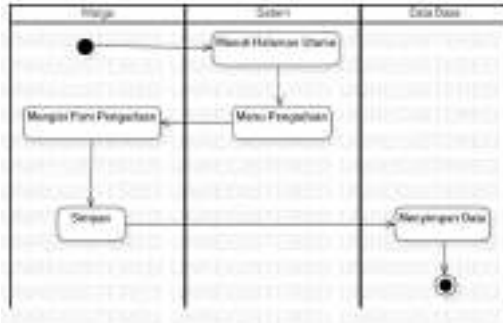
Gambar 3. 5 aktiviy diagram pendaftaran super admin

## 3. Activity Diagram Pengaduan

*Diagram* pengaduan menjelaskan tentang user yang akan melakukan pengaduan, dimana *user* mengakses menu awal atau *landing page* lalu pilih pengaduan, kemudian sistem akan menampilkan fom pengaduan, warga dapat mengisi formulir pengaduan dan memilih desanya dan memilih jenis pengaduan. Setelah selesai mengisi semua formulir yang ada



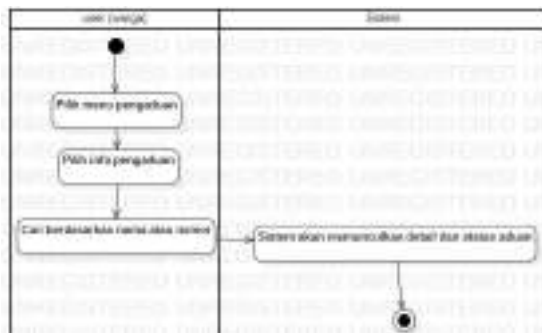
maka *user* dapat klik menu simpan yang nantinya pengaduan tersebut akan tersimpan di sistem dan dapat dilihat oleh pihak admin desa. Ada pada gambar 3.6 berikut ini :



Gambar 3. 6 activity diagram pengaduan warga

#### 4. Activity Diagram Info Pengaduan

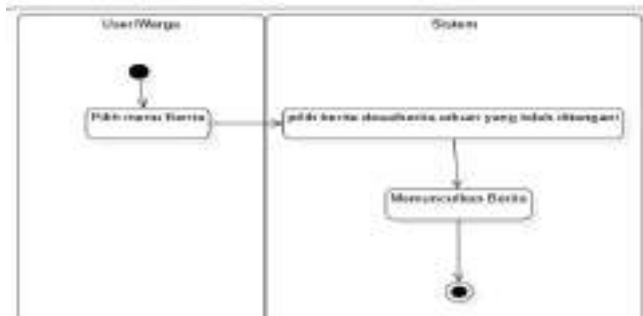
Diagram info Pengaduan digunakan melihat pengaduan yang telah diserahkan kepada admin desa, guna melihat perkembangan pengaduan yang telah diserahkan tersebut dan melihat tanggapan dari admin desa. Ada pada gambar 3.7 berikut ini :



Gambar 3. 7 activity diagram info pengaduan warga

### 5. Activity Diagram Berita/artikel

*Diagram* artikel atau berita adalah menu untuk melihat semua berita terbaru tentang desa, termasuk melihat pengaduan warga yang telah ditangani oleh pihak desa, jadi warga dapat melihat pengaduan yang sudah ditangi di sistem ini tanpa harus pergi ke kantor desa. Bisa dilihat pada gambar 3.8 berikut ini :



Gambar 3. 8 activity diagram berita/artikel

### C. Sequence Diagram

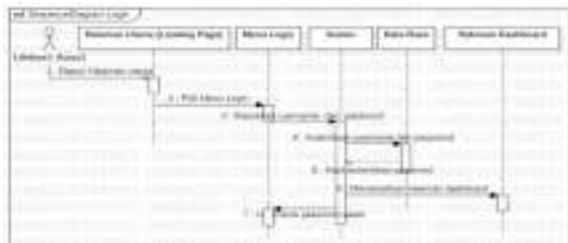
*Sequence Diagram* digunakan untuk menunjukkan aliran fungsionalitas yang ada dalam *use case diagram*. Juga digunakan untuk menggambarkan interaksi antara objek dalam urutan waktu. *Sequence Diagram* yang ada pada Sistem Informasi Pengaduan Warga (SILAGA) antara lain:

#### 1. Sequence Diagram Login

*Sequence Diagram login* menggambarkan tahapan *user* untuk masuk dalam sistem.

Berikut tahapan dari *sequence diagram login*:

- a) *User* mengakses *url website/sistem*.
- b) *User* pilih menu *login*, sistem akan memunculkan halaman *login*.
- c) *User* memasukkan *username* dan *password* di halaman *login*.
- d) Jika *username* dan *password* cocok, maka proses *login* diterima dan sistem akan menampilkan ke halaman *dashboard* utama. Lebih lanjutnya bisa dilihat pada 3.9 berikut ini :



Gambar 3. 9 *sequence diagram login*

## 2. *Sequence Diagram Pendaftaran*

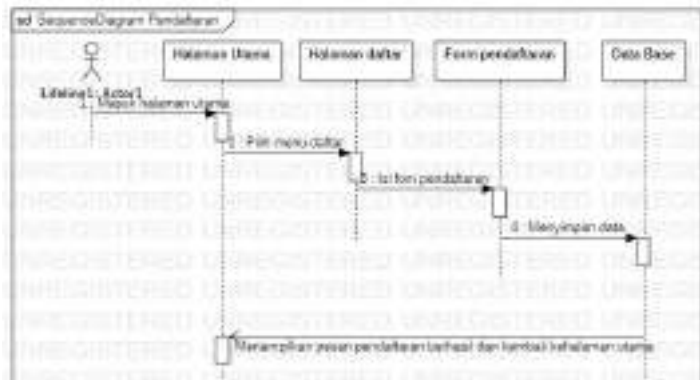
*Sequence Diagram Pendaftaran* adalah tahapan saat admin desa melakukan pendaftaran desanya agar bisa terlibat dalam penggunaan sistem informasi pengaduan warga. Berikut *sequence diagram* pendaftaran SILAGA:

- a. *Super Admin* mengakses *url website/sistem*.
- b. *Super Admin* masuk ke halaman utama.
- c. Memilih menu Pendaftaran.



- d. *Super Admin* mengisi data pada form pendaftaran.
- e. Sistem akan menyimpan data di *database*.
- f. Kembali ke menu pendaftaran.

Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.10 berikut ini :



Gambar 3. 10 squance diagram pendaftaran

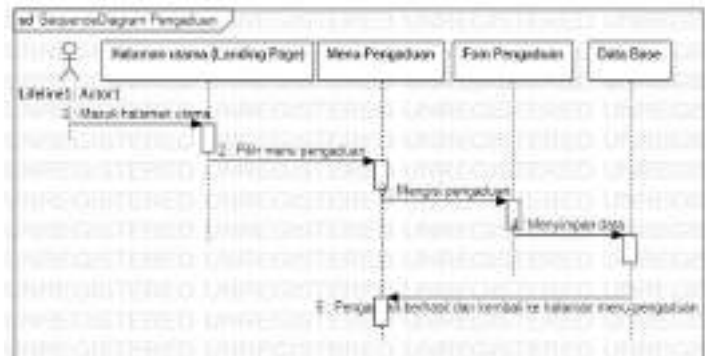
### 3. Sequence Diagram Pengaduan

*Sequence Diagram Pengaduan* adalah tahapan warga untuk melakukan pengaduan ke sistem yang nantinya pengaduan tersebut dapat dilihat dan ditangani oleh pihak desa, berikut tahapn dari SILAGA:

- a) Warga mengakses *url/sistem*.
- b) Pilih menu pengaduan.
- c) Warga mengisi formulir pengaduan dan memilih nama desa dan memilih jenis pengaduan.
- d) Kemudian pilih simpan.

- e) Sistem akan mengirimkan notifikasi pengaduan yang telah dikirm bilaman pengaduan tersebut sudah ditangani, notifikasi akan dikirimkan melalui pesan *whatsapp*.

Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.11 berikut ini :



Gambar 3. 11 *squnce diagram pengaduan*

#### 4. *Squnce Diagram Info Pengaduan*

*Squnce Diagram Info Pengaduan* adalah halaman untuk melihat aduan yang telah diserahkan.

- a) User mengakses url/sistem
- b) Pilih menu Pengaduan
- c) Kemudian user (warga) memilih info pengaduan
- d) Sistem akan memunculkan tombol search guna mencari nama pengadu agar muncul informasi.

Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.12 berikut ini :





Gambar 3. 12 *sequence diagram* pengaduan

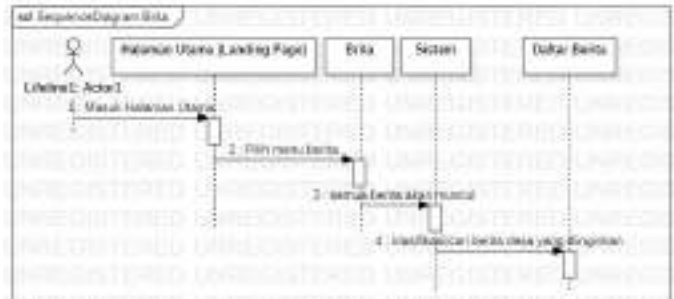
#### 5. *Sequence Diagram* Berita/artikel

*Sequence Diagram* Berita/artikel adalah berita/artikel terbaru tentang desa yang di posting oleh admin desa, termasuk berita laporan warga yang sudah ditangani yang nantinya berita tersebut bisa dilihat oleh warga.

- a) User mengakses *url*/sistem.
- b) Pilih artikel atau berita.
- c) Berita akan muncul semua dan yang paling atas adalah berita terbaru.
- d) Pilih cari berita untuk menemukan berita yang diinginkan.
- e) Pilih desa untuk mencari berita tentang desa yang diinginkan.

Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.13 berikut ini :





Gambar 3. 13 sequence diagram berita/artikel

#### D. Perancangan Basis Data

Berikut adalah perancangan basis data yang digunakan untuk membangun Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga, bisa dilihat dibawah ini :

##### 1. Tabel User

Tabel ini berfungsi menyimpan data admin atau petugas desa dan super admin. Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada tabel 3.3 berikut ini :

Tabel 3.3 perancangan basis data tabel admin dan superadmin

No	Atribut	Tipe Data	Keterangan
1	<i>Id</i>	<i>Bigint</i>	<i>Primary Key</i>
2	Nama	<i>varchar (50)</i>	
3	Email	<i>varchar (100)</i>	
4	Npwp	<i>varchar (16)</i>	
5	<i>Password</i>	<i>varchar (13)</i>	
6	Level	<i>varchar (50)</i>	
7	Remember_token	<i>varchar (100)</i>	
8	<i>Created_at</i>	<i>Timestamp</i>	

9	<i>Updated_at</i>	<i>Timestamp</i>	
---	-------------------	------------------	--

## 2. Tabel Desa

Tabel desa digunakan untuk menyimpan data desa yang menggunakan sistem informasi layanan pengaduan warga. Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada tabel 3.4 berikut ini :

*Tabel 3 4 perancangan basis data desa*

No	Atribut	Tipe Data	Keterangan
1	<i>id_desa</i>	<i>Bigint</i>	<i>Primary Key</i>
2	<i>nama_desa</i>	<i>varchar (50)</i>	
3	<i>created_at</i>	<i>Timestamp</i>	
4	<i>updated_at</i>	<i>Timestamp</i>	

## 3. Tabel Jenis Pengaduan

Tabel jenis pengaduan yaitu untuk menyimpan data pengaduan berdasarkan klasifikasi atau jenis aduan warga, keterangan selanjutnya ada pada tabel 3.5 berikut ini :

*Tabel 3 5 perancangan basis data pengaduan*

No	Atribut	Tipe Data	Keterangan
1	<i>id_jenis</i>	<i>Bigint</i>	<i>Primary Key</i>
2	<i>jenis_aduan</i>	<i>varchar (50)</i>	
3	<i>created_at</i>	<i>Timestamp</i>	
4	<i>updated_at</i>	<i>Timestamp</i>	

#### 4. Tabel Artikel/Berita

Tabel ini digunakan untuk menyimpan berita yang telah diterbitkan oleh admin. Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada tabel 3.6 berikut ini :

*Tabel 3 6 perancangn basis data artikel/berita*

No	Atribut	Tipe Data	Keterangan
1	id_berita	<i>Bigint</i>	<i>Primary Key</i>
2	Judul	<i>varchar (100)</i>	
3	Gambar	<i>varchar (255)</i>	
4	Deskripsi	<i>varchar (255)</i>	
5	id_jenis	<i>Bigint</i>	<i>Foreign Key</i>
6	<i>created_at</i>	<i>Timestamp</i>	
7	<i>updated_at</i>	<i>Timestamp</i>	

#### 5. Tabel Aduan

Tabel aduan untuk menyimpan semua laporan pengaduan warga. Untuk lebih lanjut bisa dilihat di tabel 3.7 berikut ini :

*Tabel 3 7 perancangan basis daa aduan*

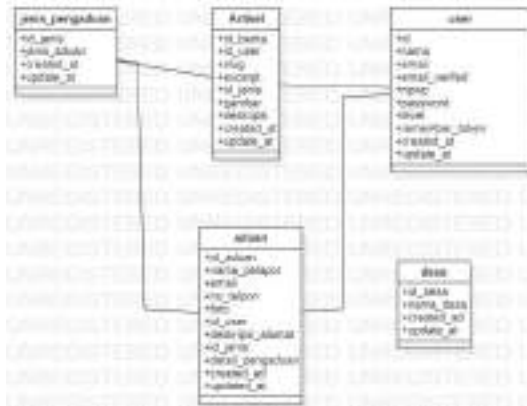
No	Atribut	Tipe Data	Keterangan
1	id_aduan	<i>Bigint</i>	<i>Primary Key</i>
2	nama_pelapor	<i>varchar (100)</i>	
3	Email	<i>varchar (100)</i>	
4	no_telp	<i>varchar (13)</i>	



5	Foto	<i>varchar (255)</i>	
6	detail_alamat	<i>varchar (100)</i>	
7	jenis_pengaduan	<i>Bigint</i>	<i>Foreign Key</i>
8	detail_pengaduan	<i>varchar (255)</i>	
9	<i>created_at</i>	<i>Timestamp</i>	
10	<i>updated_at</i>	<i>Timestamp</i>	

### E. Class Diagram

*Class diagram* menampilkan relasi antar tabel yang ada di Sistem Informasi Layanan Pengaduan Warga. Ada di Gambar 3.14 berikut ini :



Gambar 3. 14 calss diagram relasi antar basis data

### F. Desain Tampilan (*User Interface*)

Pada bagian ini menjelaskan tentang desain *user interface* (antarmuka pengguna) sistem informasi layanan pengaduan warga (SILAGA). *User interface* ini dibuat untuk menggambarkan proses interaksi antara pengguna dengan sistem. Dalam perancangan desain

tampilan antarmuka (*interface*), penulis menggunakan software figma. Berikut adalah hasil desain tampilan interface yang akan digunakan pada sistem informasi layanan pengaduan warga (SILAGA).

#### 1. Halaman awal (*Landing Page*).

Pada gambar dibawah ini adalah memuat tentang halaman awal disaat pengguna mengakses sistem informasi layanan pengaduan warga, dan pada halaman awal ini bisa langsung melihat berita terbaru yang telah diterbitkan oleh admin (petugas desa). Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.15 berikut ini :



Gambar 3. 15 landing page

#### 2. Halaman pengaduan

Gambar dibawah ini adalah menu halaman pengaduan warga setelah user (warga) mengakses atau memilih tombol pengaduan. Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.16 berikut ini :

Gambar 3. 16 halaman pengaduan warga

### 3. Halaman Info Pengaduan

Gambar dibawah ini adalah halaman Info Pengaduan untuk warga, dimana halaman ini digunakan untuk melihat status pengaduan dan tanggapan dari admin. Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.17 berikut ini :

No	Pengaduan	Jenis Pengaduan	Status	Aksi
1	Lupa password akun	Lupa Password	Proses	[Edit] [Hapus]

Gambar 3. 17 halaman info pengaduan

### 4. Halaman login

Pada gambar berikut adalah halaman *login* untuk *super admin* dan *admin* (petugas) dimana *super admin login* menggunakan username berupa *email* dan *admin login* menggunakan *username* berupa NPWP lembaga. Untuk lebih lanjut ada di gambar 3.18 berikut ini :



Gambar 3. 18 halaman login

##### 5. Dashboard *super admin*.

Gambar ini adalah tampilan disaat *super admin* atau *developer* baru *login* dan masuk ke halaman *super admin*. Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.19 berikut ini :



Gambar 3. 19 halaman dashboard *super admin*

## 6. Halaman Tambah User

Gambar ini adalah tampilan *super admin* digunakan untuk menambahkan *admin* (petugas desa) yang ingin bergabung menggunakan aplikasi SILAGA ini. Untuk lebih lanjut ada pada gambar 3.20 berikut ini:

Gambar 3. 20 halaman tambah petugas atau admin

## 7. Halaman Data User Super Admin

Gambar dibawah ini adalah tampilan *super admin* digunakan untuk melihat jumlah *admin* (petugas) yang bergabung menggunakan silage, dan gambar ini bisa digunakan untuk *menonaktifkan admin* (petugas) yang sudah tidak menggunakan aplikasi SILAGA ini. Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.21 berikut ini :



No.	Nama User	Email	Jenis	Jenis
1	admin desa	tinggipetug@tinggipetug.go.id	Tinggipetug	Petugas

Gambar 3. 21 halaman data user

#### 8. *Dashboard admin desa/Petugas.*

Gambar dibawah ini adalah tampilan awal saat *admin/petugas* berhasil login ke sistem. Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.22 berikut ini :



Gambar 3. 22 halman dashboard petugas atau admin desa

#### 9. Halaman artikel *admin/petugas*.

Gambar dibawah ini adalah tampilan halaman artikel di menu *admin/petugas*, digunakan untuk melihat artikel yang telah dibuat atau menghapus artikel yang sudah dibuat oleh

*admin* (petugas). Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.23 berikut ini :



Gambar 3. 23 halaman artikel

10. Halaman Pembuatan artikel *admin* desa (petugas).

Gambar dibawah ini adalah menu disaat *admin*/petugas ingin membuat sebuah artikel atau berita yang akan diterbitkan di sistem informasi pengaduan warga (SILAGA) ini. Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.24 berikut ini :



Gambar 3. 24 halaman tambah berita/artikel

11. Halaman pengaduan *admin* desa (petugas).

Gambar dibawah ini digunakan untuk melihat semua pengaduan yang telah masuk di sistem dan dapat digunakan untuk menindaklanjuti pengaduan yang telah selesai dengan cara menekan tombol aksi dan secara otomatis akan membawa ke menu artikel agar *admin* menerbitkan artikel/berita penanganan laporan yang sudah selesai dan nantinya akan muncul di menu berita yang nantinya warga dapat mengetahui pengaduan yang telah ditangi oleh pihak pemerintah desa, dan *admin*/petugas dapat menghapus sebuah pengaduan yang tidak sesuai atau tidak relevan. Untuk lebih lanjut bisa dilihat pada gambar 3.24 berikut ini:



Gambar 3. 25 halaman pengaduan



