

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi yang berjudul : Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat Di Ombudsman  
RI Perwakilan Gorontalo Melalui *e-Report*.

Telah dipertahankan di hadapan sidang dewan penguji skripsi pada :

Hari : Kamis  
Tanggal : 31 Mei 2017  
Waktu : 11:20 – 12:50 wita

**Oleh**

Nama : Nuzran Firmansyah Bouti  
NIM : 531412016

**Penguji Skripsi**

Penguji 1	: Agus Lahinta, S.T., M.Kom	(  )
Penguji 2	: Manda Rohandi, S.Kom., M.Kom	(  )
Penguji 3	: Salahudin Olih, S.T., MT	(  )
Penguji 4	: Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si	(  )

Mengetahui,

Pembimbing 1



**Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si**  
NIP. 19800417 200212 2 002

Pembimbing 2



**Roviana H. Dai, S.Kom., MT**  
NIP. 19830430 200812 2 002

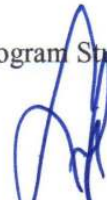
Menyetujui,

Dekan Fakultas Teknik



**Moh. Hidayat Koniyo, ST., M.Kom**  
NIP. 19730416 200112 1 001

Ketua Program Studi S1 Sistem Informasi



**Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si**  
NIP. 19800417 200212 2 002



**KEMENTERIAN RISET, TEKNOLOGI DAN PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS NEGERI GORONTALO  
FAKULTAS TEKNIK**

*Kampus Damhil : Jl. Jend. Sudirman No.6 Kota Gorontalo Telp : 0435-8730070*

**PERSETUJUAN MENGIKUTI SIDANG SKRIPSI**

Dengan ini dinyatakan bahwa mahasiswa sebagai berikut:

Nama : Nuzran Firmansyah Bouti  
NIM : 531412016  
Judul Penelitian : Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat Di Ombudsman RI  
Provinsi Gorontalo Melalui E-Report  
Program Studi : S1-Sistem Informasi  
Jurusan : Teknik Informatika

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan pada :

**Sidang Skripsi**

Pembimbing 1

**Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si**  
NIP : 198004172002122002

Gorontalo, 30 Mei 2017

Pembimbing 2

**Roviana H. Dai, S.Kom., MT**  
NIP. 198304302008122002

## INTISARI

**Nuzran Firmansyah Bouti** : Penanganan Laporan Pengaduan Masyarakat Di Ombudsman RI Perwakilan Gorontalo Melalui *e-Report*. Pembimbing 1 & Pembimbing 2 (Lillyan Hadjaratie, S.Kom., M.Si & Roviana H. Dai, S.Kom., MT)

Ombudsman RI merupakan lembaga negara yang bertugas menerima laporan dugaan maladministrasi. Ombudsman RI perwakilan provinsi Gorontalo menerima jumlah laporan yang cukup signifikan setiap tahunnya yaitu 122 laporan ditahun 2014, 138 laporan ditahun 2015 dan 146 laporan sepanjang tahun 2016. Tingginya beban penyelesaian laporan setiap Asisten mengakibatkan laporan-laporan jadi tidak tertanggulangi. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu mengusulkan sebuah sistem yang dapat menjadi *early warning system*, *reminder*/peringat sekaligus membantu dalam monitoring laporan baik oleh internal Ombudsman maupun masyarakat sebagai Pelapor. Sistem yang akan dibuat menggunakan fitur sms gateway dan sistem berbasis *web*. Hasil dari penelitian ini yaitu dibuatkannya aplikasi *e-report* yang bisa membantu Pimpinan dan Asisten dalam penanganan laporan pengaduan masyarakat setiap harinya.

**Kata Kunci** : Ombudsman RI Provinsi Gorontalo, *e-Report*, Laporan Pengaduan Maladministrasi.

## ABSTRACT

**Nuzran Firmansyah Bouti** : Public Complaint Handling at Ombudsman Representative Office of Gorontalo through e-Report. Principal supervisor is Lillyan Hadjaratie, S.Kom. M.Si. and Co-supervisor is Roviana H. Dai, S.Kom.,MT.

Ombudsman of the Republic of Indonesia is a National Institution which is in charge of receiving reports of Alleged maladministration. The representative institution of Gorontalo received sufficiently significant number of report for 122 in 2014, 138 reports in 2015, and 146 reports in 2016. High load of report accomplishment by one assistant leads to unresolved reports. The research aims at proposing a system which can be considered as early warning system, reminder and assistance of report monitoring by ombudsman representative officer of Gorontalo and people. The system applies sms gateway feature and web based system. Research findings are the application of e-report which can assist head office and assistant to handle daily public complaint.

**Keywords:** Ombudsman Representative of Gorontalo, e-report, Complaint Report of Maladministration.