

**PENGEMBANGAN *WHISTLEBLOWING SYSTEM* PADA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA MENGGUNAKAN PENDEKATAN *AGILE*
PROCESS DENGAN MODEL *EXTREME PROGRAMMING***

SKRIPSI

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi
di Program Studi Sistem Informasi S1



Oleh

Sulistyo Pramudya

NIM 09031381722091

FAKULTAS ILMU KOMPUTER

UNIVERSITAS SRIWIJAYA

2021

LEMBAR PENGESAHAN
PENGEMBANGAN *WHISTLEBLOWING SYSTEM* PADA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA MENGGUNAKAN PENDEKATAN *AGILE*
PROCESS* DENGAN MODEL *EXTREME PROGRAMMING

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi
di Program Studi Sistem Informasi S1
Oleh

Sulistyo Pramudya

NIM 09031381722091

Palembang, Desember 2021

Pembimbing I,



Fathoni, MMSI
NIP. 197210182008121001

Pembimbing II,



Ali Bardadi, S.SI., M.Kom
NIP. 198806292019031007

Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 197811172006042001

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sulistyو Pramudya

NIM : 09031381722091

Program Studi : Sistem Informasi Bilingual

Hasil Pengecekan Software iThenticate/Turnitin : 16%

Menyatakan bahwa laporan skripsi saya merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya dengan ketentuan yang berlaku.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya dan tidak ada paksaan dari siapapun



Palembang, Desember 2021

Sulistyو Pramudya
NIM. 09031381722091

HALAMAN PERSETUJUAN

Telah diuji dan lulus pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 28 Desember 2021

Tim Penguji

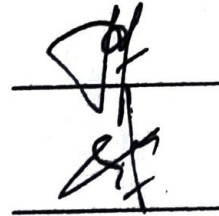
1. Pembimbing I : Fathoni, MMSI

2. Pembimbing II : Ali Bardadi, S.SI., M.Kom

3. Ketua Penguji : Jaidan Jauhari, M.T

4. Penguji I : Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT.

5. Penguji II : Ari Wedhasmara, M.TI.



Mengetahui,

Ketua Jurusan Sistem Informasi



Endang Lestari Ruskan, M.T

NIP 197811172006042001

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan karunia-Nyalah penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “PENGEMBANGAN WHISTLEBLOWING SYSTEM PADA OMBUDSMAN REPUBLIK INDONESIA MENGGUNAKAN PENDEKATAN AGILE PROCESS DENGAN MODEL EXTREME PROGRAMMING”.

Tugas Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di Program Studi Sistem Informasi Bilingual Universitas Sriwijaya.

Dalam proses penyelesaian Tugas Akhir ini penulis banyak dibantu dari berbagai pihak. Bantuan tersebut berupa bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini. Oleh karena itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Jaidan Jauhari, M.T sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Palembang.
2. Ibu Endang Lestari Ruskan, M.T sebagai Ketua Jurusan Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Fathoni, MMSI dan Bapak Ali Bardadi, S.SI., M.Kom., selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan bimbingan, saran dan kritik yang membangun dalam penyusunan laporan tugas akhir ini.
4. Bapak Jaidan Jauhari, M.T , Bapak Mgs. Afriyan Firdaus, M.IT., dan Bapak Ari Wedhasmara, M.TI. selaku Dosen Penguji yang memberikan Kritik dan saran untuk membuat tugas akhir ini menjadi lebih baik.

5. Dosen – dosen Universitas Sriwijaya terutama dosen Sistem Informasi.
6. Kedua orangtua dan kakak ku yang selalu memberikan doa dan semangat

Tugas akhir ini merupakan hasil kerja yang seoptimal mungkin. Namun penulis menyadari bahwa dalam penulisan Tugas Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran serta masukan yang sifatnya membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulis yang akan datang.

Penulis berharap semoga Tugas Akhir ini bermanfaat bagi penulis sendiri dan semua pihak.

Palembang, Desember 2021

Penulis,

Sulistyo

Pramudya

**PENGEMBANGAN *WHISTLEBLOWING SYSTEM* PADA OMBUDSMAN
REPUBLIK INDONESIA MENGGUNAKAN PENDEKATAN *AGILE*
PROCESS DENGAN MODEL *EXTREME PROGRAMMING***

Oleh:

Sulistyo Pramudya

09031381722091

ABSTRAK

Ombudsman Republik Indonesia adalah lembaga negara Indonesia yang memiliki kewenangan mengawasi proses penyelenggaraan pelayanan publik. *Whistleblowing system* adalah bagian dari sistem pengendalian internal dalam mencegah praktik penyimpangan dan kecurangan serta memperkuat penerapan praktik *good governance*. Dalam pengembangan sistem ini dapat mengungkap kecurangan atau pelanggaran yang dapat merugikan organisasi dan mencegahnya agar tidak menjadi lebih dari apa yang sudah terjadi Tujuan penelitian ini adalah menerapkan dan merancang sebuah aplikasi pengaduan online pelanggaran berbasis android pada Ombudsman Republik Indonesia dengan menggunakan metode *Extreme Programming* dalam pengembangannya menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dan *Java* serta *database*. Hasil yang didapatkan dalam penelitian bahwa aplikasi ini dapat mengirimkan laporan pelanggaran dalam aplikasi berbasis mobile, serta Ombudsman Republik Indonesia dapat meneruskan laporan ke Instansi terkait melalui *Whistleblowing system*, guna mempercepat proses tindak lanjut pelaporan pelanggaran.

Kata Kunci: Ombudsman Republik Indonesia, *Whistleblowing system*, *Extreme Programming*.

THE DEVELOPMENT OF WHISTLEBLOWING SYSTEM AT THE OMBUDSMAN OF THE REPUBLIC OF INDONESIA USING AGILE PROCESS APPROACH WITH EXTREME PROGRAMMING MODEL

By:

Sulistyo Pramudya

09031381722091

ABSTRACT

The Ombudsman of the Republic of Indonesia is an Indonesian state institution that has the authority to oversee the process of implementing public services. Whistleblowing systems are part of the internal control system in preventing deviant and cheating practices and strengthening the implementation of good governance practices. In the development of this system can uncover fraud or violations that can harm the organization and prevent it from becoming more than what has happened. The purpose of this research is to implement and design an online complaint application of android-based violations in the Ombudsman of the Republic of Indonesia by using extreme programming methods in its development using PHP and Java programming languages and databases. The results obtained in the study that this application can send reports of violations in mobile-based applications, and the Ombudsman of the Republic of Indonesia can forward reports to Related agencies through the Whistleblowing system, to speed up the follow-up process of reporting violations.

Keywords: Ombudsman Republik Indonesia, *Whistleblowing system*, *Extreme Programming*.

DAFTAR ISI

Halaman

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN... ..	ii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK.....	vi
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan Penelitian.....	4
1.3 Manfaat Penelitian	4
1.4 Batasan Masalah.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	6
2.1 Profil Ombudsman Republik Indonesia	6
2.1.1 Sejarah Singkat Ombudsman Republik Indonesia	6
2.1.2 Struktur Organisasi Ombudsman	7
2.1.3 Visi, dan Misi	8
2.1.4 Mekanisme Pelaporan Ombudsman RI.....	8
2.2 <i>Whistleblowing</i>	9
2.2.1 Pengertian <i>Whistleblowing</i>	9
2.2.2 <i>Whistleblowing System</i>	10
2.3 <i>Android</i>	10
2.4 Pengertian Agile Process	11
2.4.1 <i>Extreme Programming</i>	12
2.5 Teknik Pengujian Perangkat Lunak.....	21
2.5.1 <i>Black-Box Testing</i>	21
2.6 <i>Android Studio</i>	22
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	23
3.1 Objek Penelitian	23
3.2 Metode Pengumpulan Data	23
3.2.1 Jenis Data	23
3.2.2 Sumber Data	23
3.2.3 Teknik Pengumpulan Data	23
3.3 Metode Pengembangan Sistem.....	24

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	29
4.1 Tahap Pengumpulan Data.....	29
4.1.1 Observasi	29
4.1.2 Wawancara	30
4.1.2.1 Hasil Analisa Pada Alur Pelaporan	30
4.1.2.2 Hasil Analisa Pada Tindak Lanjut Laporan	30
4.1.2.3 Hasil Analisa Pada Metode Pelaporan	30
4.1.2.4 Hasil Analisa Pada Pengguna Sistem	31
4.1.2.5 Hasil Analisa Pada Sistem Berjalan	31
4.2 Tahapan Pengembangan Sistem	32
4.2.1 Planning	32
4.2.1.1 Kebutuhan Fungsional	32
4.2.1.2 Kebutuhan Non Fungsional	33
4.2.1.3 Menentukan Batas dan Prioritas	33
4.2.1.4 <i>Iteration</i> (Fase Pengulangan)	34
4.2.2 <i>Design</i> (Perancangan).....	35
4.2.2.1 <i>CRC card</i>	35
4.2.2.2 <i>Use Case Diagram</i>	36
4.2.2.3 <i>Activity Diagram</i>	41
4.2.2.3.1 <i>Activity Diagram</i> Mengisi Form Pelaporan ...	41
4.2.2.3.2 <i>Activity Diagram</i> Proses Login.....	42
4.2.2.3.3 <i>Activity Diagram</i> Proses Validasi	43
4.2.2.3.4 <i>Activity Diagram</i> Melihat Laporan	44
4.2.2.3.5 <i>Activity Diagram</i> Memberikan Status Laporan....	45
4.2.2.3.6 <i>Activity Diagram</i> Proses Mencetak Laporan .	46
4.2.2.3.7 <i>Activity Diagram</i> Proses Mengirim Email	47
4.2.2.3.8 <i>Activity Diagram</i> Proses Registrasi Admin ...	48
4.2.2.3.9 <i>Activity Diagram</i> Proses Meneruskan Laporan....	49
4.2.2.3.10 <i>Activity Diagram</i> Proses Logout	50
4.2.2.3.10 <i>Activity Diagram</i> Proses Memasukkan id Akses.....	51
4.2.2.4 <i>Sequence Diagram</i>	52
4.2.2.4.1 <i>Sequence Diagram</i> Mengisi Form Pelaporan	52
4.2.2.4.2 <i>Sequence Diagram</i> Proses Login	53
4.2.2.4.3 <i>Sequence Diagram</i> Proses Validasi	54
4.2.2.4.4 <i>Sequence Diagram</i> Melihat Laporan	55
4.2.2.4.5 <i>Sequence Diagram</i> Memberikan Status Laporan ...	56
4.2.2.4.6 <i>Sequence Diagram</i> Proses Mencetak Laporan	57
4.2.2.4.7 <i>Sequence Diagram</i> Proses Mengirim Email.....	58
4.2.2.4.8 <i>Sequence Diagram</i> Proses Registrasi	59
4.2.2.4.9 <i>Sequence Diagram</i> Proses Meneruskan Laporan ...	60
4.2.2.5 <i>Class Diagram</i>	60
4.2.2.6 <i>Use Case Narrative</i>	61
4.2.2.7 <i>Entity Relational Diagram</i>	69
4.2.3 Pengembangan Sistem (<i>Coding</i>).....	69
4.2.4 <i>Testing</i>	84
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	83
DAFTAR PUSTAKA	84

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Simbol-simbol yang ada pada <i>Activity Diagram</i>	17
Tabel 2.2 Contoh <i>Use Case Narrative</i>	19
Tabel 3.1 Format CRC Card.....	36
Tabel 4.1 Tahapan Iterasi	35
Tabel 4.2 crc card pelaporan.....	35
Tabel 4.3 crc card admin	36
Tabel 4.4 crc card instansi	36
Tabel 4.5 Use Case Melakukan registrasi akun.....	61
Tabel 4.6 Contoh Use Case Melakukan login untuk masuk ke sistem	61
Tabel 4.7 Contoh Use Case Mengisi laporan aduan.....	63
Tabel 4.8 Contoh Use Case Validasi untuk melihat status laporan.....	63
Tabel 4.9 Contoh Use Case Melihat laporan dari pelapor.....	64
Tabel 4.10 Contoh Use Case Melihat laporan lengkap dari pelapor	64
Tabel 4.11 Contoh Use Case Meneruskan aduan ke pelapor	65
Tabel 4.12 Contoh Use Case Memasukkan id instansi	65
Tabel 4.13 Contoh Use Case Membuat Email	66
Tabel 4.14 Contoh Use Case Mencetak laporan aduan	67
Tabel 4.15 Contoh Use Case Melakukan logout untuk keluar dari sistem...	67
Tabel 4.16 Contoh Use Case Memberikan status laporan.....	68
Tabel 4.17 Pair Programming Log	81
Tabel 4.18 Black Box Test Table	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Ombudsman.....	7
Gambar 2.2 Mekanisme Pelaporan Ombudsman RI	8
Gambar 2.3 Tahapan Metodologi <i>Extreme Programming</i>	12
Gambar 2.4 <i>Use Case Diagram</i>	14
Gambar 2.5 Actor	15
Gambar 2.6 <i>Use Case</i>	15
Gambar 2.7 <i>Relationship</i>	16
Gambar 2.8 <i>Sequence Diagram</i>	18
Gambar 2.9 Bagan Metode Agile	19
Gambar 3.1 Tahapan Metodologi <i>Extreme Programming</i>	25
Gambar 3.2 Format user story	26
Gambar 4.1 User Story Whistleblowing System Ombudsman RI	34
Gambar 4.2 Use Case Whistleblowing System Ombudsman RI.....	37
Gambar 4.3 Activity Diagram Proses Mengisi Form Pelaporan	41
Gambar 4.4 Activity Diagram Proses Login	42
Gambar 4.5 Activity Diagram Proses Validasi	43
Gambar 4.6 Activity Diagram Proses Melihat Data Pelaporan.....	44
Gambar 4.7 Activity Diagram Proses Memberikan Status Laporan ...	45
Gambar 4.8 Activity Diagram Proses Mencetak Laporan.....	46
Gambar 4.9 Activity Diagram Proses Mengirim Email	47
Gambar 4.10 Activity Diagram Proses Registrasi Admin.....	48
Gambar 4.11 Activity Diagram Proses Meneruskan Laporan.....	49
Gambar 4.12 Activity Diagram Proses Logout Admin, Instansi Terkait, Unit Penerimaan dan Verifikasi Laporan.....	50
Gambar 4.13 Sequence Diagram Proses Mengisi Form Pelaporan.....	51
Gambar 4.14 Sequence Diagram Proses Login	52
Gambar 4.15 Sequence Diagram Proses Validasi	53
Gambar 4.16 Sequence Diagram Proses Melihat Laporan.....	54
Gambar 4.17 Sequence Diagram Proses Memberikan Status Laporan....	55
Gambar 4.18 Sequence Diagram Proses Mencetak Laporan	56
Gambar 4.19 Sequence Diagram Proses Mengirim Email	57
Gambar 4.20 Sequence Diagram Proses Registrasi.....	58
Gambar 4.21 Sequence Diagram Proses Meneruskan Laporan	59
Gambar 4.22 Entity Relational Diagram	69
Gambar 4.23 Implementasi database.....	70
Gambar 4.24 Halaman Utama Pelapor	71
Gambar 4.25 Halaman Isi Laporan.....	72
Gambar 4.26 Halaman Tata Cara Pelaporan	73
Gambar 4.27 Halaman Lihat Laporan	73
Gambar 4.28 Halaman Isi Laporan.....	74
Gambar 4.29 Halaman Login Admin	75
Gambar 4.30 Halaman Data Laporan	75
Gambar 4.31 Form Kode Akses	76
Gambar 4.32 Form Kode Status Laporan	77
Gambar 4.33 Form Kirim Email	78

Gambar 4.34 Form Cetak Laporan	78
Gambar 4.35 Form Login Instansi	79
Gambar 4.36 Halaman utama Instansi Terkait	80
Gambar 4.37 Halaman isi laporan Instansi Terkait	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Class Diagram.....	A-1
Lampiran 2 Form Wawancara.....	A-2
Lampiran 3 Verifikasi Ithenticate/Turnitin.....	A-3

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Ombudsman Republik Indonesia merupakan salah satu lembaga negara Indonesia yang memiliki kewenangan mengawasi proses penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh penyelenggara negara dan pemerintahan (Ombudsman, 2021).

Pelaksanaan pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat mendukung terwujudnya pemerintahan yang baik (*good governance*). Konsep *good governance* telah menjadi kemauan politik dalam berbagai peraturan perundang-undangan Negara Indonesia. *Good governance* sebagai norma pemerintahan adalah suatu sasaran yang akan dituju dan diwujudkan dalam pelaksanaan pemerintahan yang baik. (Solechan, 2018).

Sebagai lembaga negara, Ombudsman memiliki tujuan untuk memperkuat kelembagaan, meningkatkan kualitas pelayanan, meningkatkan partisipasi masyarakat, mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik oleh penyelenggara pemerintahan, serta memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi (UUD, 2008).

Pelayanan publik yang baik merupakan hak masyarakat sehingga pemakluman terhadap pelayanan publik yang buruk merupakan suatu budaya yang harus dihilangkan. Salah satu contoh pelayanan publik yang salah namun

dianggap benar oleh sebagian masyarakat ialah parkir liar yang memakan badan jalan dan marak di berbagai pusat keramaian, karena rasa acuh dan menganggap hal tersebut sebagai hal yang biasa maka banyak masyarakat yang rela membayar lebih dari yang seharusnya dan membiarkan pelanggaran tersebut terus terpelihara dan menjadi kebiasaan, serta masih banyak permasalahan pelayanan publik yang buruk namun dianggap sebagai kebiasaan oleh sebagian masyarakat (Nuriyanto, 2014).

Hasil survei yang dilakukan oleh *Institute of Business Ethics* dalam Amri (2008) menyimpulkan bahwa satu di antara empat pengguna layanan mengetahui kejadian pelanggaran, tetapi lebih dari separuh (52%) dari yang mengetahui terjadinya pelanggaran tersebut tetap diam dan tidak berbuat sesuatu. Keengganan untuk melaporkan pelanggaran dapat diatasi melalui penerapan *whistleblowing system* yang efektif, transparan, dan bertanggung jawab.

Terkait dengan usaha penerapan good governance yang bertujuan untuk meningkatkan partisipasi masyarakat, memperkuat pemberantasan dan pencegahan maladministrasi dan korupsi di pelayanan publik, maka diusulkan suatu karya cipta yang akan mengembangkan Sistem Pengaduan masyarakat secara online berbasis Mobile. Berdasarkan survey Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia 2018-2019, terdapat 196,7 juta masyarakat Indonesia yang telah menggunakan teknologi mobile untuk berkomunikasi dan bertransaksi secara online (APJII, 2019). Pemanfaatan teknologi mobile dimaksudkan supaya masyarakat lebih mudah dan tertarik untuk melaporkan berbagai tindak pelanggaran yang terjadi.

Hasil penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang memiliki tema yang sama dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian oleh Solechan (2018), peran ombudsman sebagai badan pengawas penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Penelitian yang dilakukan oleh Ayu Desiana (2013), membahas tentang Bagaimana konsep pengawasan Ombudsman terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian yang dilakukan oleh *Adi Supriyatna* (2018), membahas tentang aplikasi penyebaran informasi dan ujian seleksi peserta pelatihan berbasis web menggunakan metode Extreme Programming, kemudian penelitian yang dilakukan oleh Novri Hadinata (2015), tentang implementasi global extreme programming dalam analisis dan perancangan sistem penerimaan mahasiswa baru.

Untuk selanjutnya penulis bermaksud mengembangkan Whistleblowing System dimana sistem ini dapat memudahkan masyarakat untuk menyampaikan pengaduan. Pada penelitian ini penulis menggunakan metode pengembangan dengan mengacu pada metode *Extreme Programming*. Pada dasarnya dalam pembuatan aplikasi ini dapat menggunakan metode pengembangan apa saja, penulis menggunakan metode *Extreme Programming (XP)* karena terdapat *Refactoring Code* yang berarti proses restrukturisasi kode program komputer yang ada tanpa mengubah perilaku eksternalnya.

Dengan adanya proses ini ditujukan agar dalam melakukan perubahan-perubahan kode program dapat dengan waktu yang singkat dan memudahkan dalam pemeliharaannya. Penambahan atau perubahan requirement pada metode ini tidak dibatasi, sehingga apapun keinginan klien akan dipenuhi, maka dari itu penulis tertarik untuk mengangkat judul “**PENGEMBANGAN**

***WHISTLEBLOWING SYSTEM PADA OMBUDSMAN REPUBLIK
INDONESIA MENGGUNAKAN PENDEKATAN AGILE PROCESS
DENGAN MODEL EXTREME PROGRAMMING***

1.2.Tujuan

Penelitian

Adapun tujuan penulis membuat Tugas Akhir ini adalah sebagai berikut

1. Penelitian ini mengembangkan sistem dengan metode Extreme Programming.
2. Membangun dan merancang aplikasi Whistleblowing System berbasis android pada Ombudsman Republik Indonesia.

2.3. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Manfaat penelitian ini bagi mahasiswa yaitu untuk mengetahui bagaimana whistleblowing system yang diterapkan di Ombudsman Republik Indonesia dengan menggunakan pendekatan Agile Process dengan model Extreme Programming.

2. Bagi masyarakat

Manfaat penelitian ini bagi masyarakat adalah untuk mempermudah dan mempercepat proses pelaporan pelanggaran dengan bantuan aplikasi *Whistleblowing System*.

3. Bagi Pihak Instansi.

Manfaat penelitian ini bagi instansi adalah untuk mempermudah proses penerimaan laporan dan meminimalisis terjadinya pelanggaran

2.4. Batasan Masalah

Untuk membuat tugas akhir ini menjadi lebih terarah dan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Maka penulis membatasi penulisan Tugas Akhir ini dengan hal-hal sebagai berikut :

1. Objek penelitian dilakukan di Ombudsman Republik Indonesia pada bagian keasistenan penerimaan dan verifikasi laporan.
2. Metode yang digunakan adalah *Extreme Programming*.
3. Keluaran yang dihasilkan berupa aplikasi berbasis *Android mobile* dengan pendekatan *Agile Process*.

DAFTAR PUSTAKA

- A.S, Rosa. Shalahuddin, M.(2011). *Rekayasa Perangkat Lunak, Terstruktur Dan Berorientasi Objek*. Penerbit : Informatika.
- A. S., Rosa dan Shalahuddin, M. (2013). *Rekayasa Perangkat Lunak Terstruktur dan Berorientasi Objek*. Bandung: Informatika. Hlm. 26, 30-34, 38-39, 117-118.
- Amri, G. (2008). *Pedoman Sistem Pelaporan Pelanggaran - SPP (Whistleblower System - WSB)*.
- Al Fikri, Imaduddin, Herumurti, Darlis dan Rahman H, Ridho (2016). Aplikasi Navigasi Berbasis Perangkat Bergerak dengan Menggunakan Platform Wiktitude untuk Studi Kasus Lingkungan ITS. *JURNAL TEKNIK ITS*, 5(1), 2337-3539.
- Antonius Sujata, 2002, Efektifitas Komisi Ombudsman Nasional, Cetakan Komisi Ombudsman Nasional , Jakarta
- APJII (2019). Laporan Survei Internet APJII, Jakarta, Indonesia
- Brandon, James R. 2013. *Whistle-blowing*. Massachusetts: Cambrige University Press.
- Desiana, Ayu. 2013. ANALISIS KONSEP PENGAWASAN OMBUDSMAN TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK.
- Hapsari, A., & Rachmawati, R. (2018). PEMANFAATAN APLIKASI LAPOR SLEMAN SEBAGAI PELAYANAN PENGADUAN DI KABUPATEN SLEMAN. *Jurnal Bumi Indonesia*, 7(1).
- Haviluddin, (2011). *Memahami Penggunaan UML (Unified Modeling Language)*. Samarinda.
- Kurniawan, Tri A. (2018) Pemodelan Use Case (UML): Evaluasi Terhadap Beberapa Kesalahan Dalam Praktik. (*JTIK*), 5(1), 2528-6579.
- Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon, (2014), *Management Information Systems: Managing The Digital Firm, 13 th. Ed, Person Education Limited*, New York.
- Laudon, Kenneth C., and Jane P. Laudon, (2012), *Management Information Systems: Managing The Digital Firm, Global Edition, Person Education Limited*, Kendallville – United States of America.
- LPSK. (2011). *Memahami Whistleblower*. Jakarta : LPSK.
- L. Whitten, Jeffrey, & D. Bentley, Lonnie .(2007). *System Analysis. & Design*

Methods Seventh Edition. New York, USA : McGraw-Hill.

Mustapha, M., & Siaw, L.S. (2012). Whistle Blowing: Perceptions of future accountants. *International Conference on Economic Business Inovation*38, 135-139.

Nazruddin Safaat H. (2012) (Edisi Revisi). *Pemograman Aplikasi Mobile Smartphone dan Tablet PC Berbasis Android*. Informatika. Bandung

O'Brien dan Marakas, 2010. *Management System Information*. McGraw Hill, New York.

Prasetya, D. R., Domai, T. & Mindarti, L. I., 2013. ANALISIS PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT DALAM RANGKA PELAYANAN PUBLIK (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang). Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang, Volume 2, pp. 1151-1158.

Pressman & Bruce. (2014). *Software Engineering: A Practitioner's Approach*.

Pressman, R. S., & Maxim, B. R. (2010). *Software engineering: A practitioners approach* (7th ed.). New York: McGraw-Hill Education

Ombudsman Republik Indonesia| Jakarta - Indonesia. (n.d.). Retrieved February 2, 2021, from [Ombudsman Republik Indonesia](#)

- R. Ferdiana, (2012). *Rekayasa Perangkat Lunak yang Dinamis dengan Global Extreme Programming*, Yogyakarta.
- Shalahuddin, M., A.S Rosa.(2008).*Pemrograman J2ME Belajar Cepat Pemrograman Perangkat Telekomunikasi Mobile*, Bandung: Penerbit Informatika
- Semendawai, dkk. (2011:69). *Memahami Whistleblower*. Jakarta: Lembaga Perlindungan Saksi dan Korban (LPSK).
- Solechan, (2018). *Memahami Peran Ombudsman Sebagai Badan Pengawas Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia*, *Administrative Law & Governance Journal*, 1(2), 2621 – 2781
- Wijayanto. Tegar, dkk. (2013). *Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pemesanan Dan Penjualan Barang Dengan Metode Berorientasi Objek Di U.D. Aneka Jaya Surabaya*. Surabaya: Universitas Airlangga.