

## ABSTRAK

Michelle Khoe (08120110004)

### **ANALISIS DAN PERANCANGAN *DATA WAREHOUSE* PADA APLIKASI ANALISIS DATA DALAM SISTEM PENANGANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN PUBLIK BERBASIS *ONLINE***

(xvii + 195 halaman: 41 gambar, 43 tabel, 3 lampiran)

Seperti yang telah tertulis dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 36, Ayat 1, bahwa setiap institusi pemerintah perlu menyediakan sarana aspirasi dan pengaduan publik untuk mendorong masyarakat turut berpartisipasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pada tahun 2011, LAPOR! hadir sebagai inovasi dari pemerintah Republik Indonesia untuk menyediakan suatu sistem penanganan aspirasi dan pengaduan publik yang terintegrasi dan mudah diakses oleh masyarakat. Hingga April 2015, LAPOR! telah digunakan oleh lebih dari 290.000 pengguna, dengan rata-rata 800 laporan masuk per harinya. Ditambah lagi dengan adanya potensi LAPOR! untuk menjadi sebuah sistem penanganan aspirasi dan pengaduan publik nasional yang terintegrasi, maka LAPOR! perlu membenahi dan mengembangkan sistemnya dalam rangka mempertahankan kepercayaan publik; salah satunya dengan menyediakan sebuah alat bagi masyarakat untuk mengawasi dan mengevaluasi kinerja dari pemerintah dalam aspek prinsip dan komitmen LAPOR!.

Metodologi yang digunakan dalam tugas akhir ini, yaitu *Business Dimensional Life Cycle Road Map*, dengan menggunakan *Kimball's Nine-Step Methodology* sebagai kerangka kerja dalam merancang *data warehouse*. Selain itu, studi literatur, analisis dokumen, wawancara, dan observasi dilakukan untuk mengumpulkan *user requirements* sebagai bahan dalam proses analisis. *Data warehouse* ini dirancang sesuai dengan prinsip dan komitmen LAPOR! kepada masyarakat.

Hasil akhir tugas akhir ini yaitu sebuah rancangan *data warehouse* untuk mendukung aplikasi analisis data LAPOR!, yang bertujuan untuk mempertahankan kepercayaan publik, sekaligus mendukung masyarakat untuk mengawasi dan mengevaluasi kinerja pemerintah dalam tiga aspek: ketuntasan, verifikasi, dan respon awal laporan, dengan memandangnya dalam empat dimensi: dimensi institusi, topik, lokasi, dan waktu.

Referensi: 43 (2002-2015)

## **ABSTRACT**

Michelle Khoe (08120110004)

### **AN ANALYSIS AND DESIGN OF DATA WAREHOUSE IN DATA ANALYSIS APPLICATION ON AN ONLINE-BASED PUBLIC ASPIRATION AND COMPLAINT HANDLING SYSTEM**

(xvii + 195 pages: 41 figures, 43 tables, 3 appendices)

As stated in Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pasal 36, Ayat 1, that each government institution should provide a public aspiration and complaint handling facility, allowing citizens to participate in improving public services. In 2011, the government of the Republic of Indonesia came up with an idea of building an integrated and easy to be accessed public aspiration and complaint handling system, known as LAPOR!. According to LAPOR!'s record on April 2015, LAPOR! has been actively used by more than 290,000 users with an average of receiving 800 daily reports, and may potentially become a national integrated public aspiration and complaint handling system. Therefore, it needs to maintain public's trust by providing a tool for citizens to monitor and evaluate government's work performance, in accordance with LAPOR!'s principles and commitments.

The methodology used in this final project is Business Dimensional Life Cycle Road Map, which includes Kimball's Nine-Step Methodology for designing the data warehouse. As for gathering user requirements for analysis purposes, literature study, document analysis, interview, and observation methods were carried out. The data warehouse is designed in accordance with LAPOR!'s principles and commitments to citizens.

The result of this final project is a design of data warehouse to support LAPOR!'s data analysis application, in order to maintain public's trust, as well as allowing citizens to monitor and evaluate government's work performance in three aspects: reports' completion, verification, and initial response, by viewing them in four dimensions: institution, topic, location, and time.

References: 43 (2002-2015)