

**IMPLEMENTASI METODE CASE BASED REASONING (CBR) DALAM
MENANGANI KOMPLAIN PELAYANAN KESEHATAN BERBASIS WEB
PADA DINAS KESEHATAN PROVINSI SUMATERA SELATAN**



**Laporan Akhir ini disusun sebagai salah satu syarat
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III
Pada Jurusan Manajemen Informatika Program Studi Manajemen Informatika**

**OLEH
RIANSYAH EFENDI
061730801244**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2020**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN

POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA

Jalan Sriwijaya Negara, Palembang 30139

Telepon : 0711-353414 Faksimili : 0711-355918

Website : <http://www.polsri.ac.id> E-mail : info@polsri.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN LAPORAN AKHIR

Nama : Riansyah Efendi
NIM : 061730801244
Jurusan : Manajemen Informatika
Program Studi : DIII (Manajemen Informatika)
Judul Laporan Akhir : Implementasi Metode *Case Based Reasoning (CBR)* Dalam Menangani Komplain Pelayanan Kesehatan Berbasis Web ada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan

Telah diujikan pada Ujian Laporan Akhir, tanggal 15 September 2020

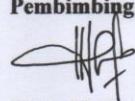
Dihadapan Tim Penguji Jurusan Manajemen Informatika

Politeknik Negeri Sriwijaya

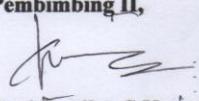
Palembang, September 2020

Tim Pembimbing :

Pembimbing I,


Hetty Meileni, S.Kom.,M.T.
NIP 197905142008122002

Pembimbing II,


Devi Sartika, S.Kom.,M.AB.
NIP 197710112001122002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen Informatika


Dr. Indri Arivanti, SE., M.Si.
NIP. 197306032008012008

MOTTO DAN PERSEMPAHAN

MOTTO :

"Boleh ngeluh, tapi harus tetap di jalani, Slow progress is always best progres."

- Riansyah Efendi

Laporan Ini Penulis Persembahkan Kepada :

- ❖ Kedua orang tua saya tercinta Sidik Efendi dan Rusnilawati yang selalu memberikan kekuatan dan doa kepada saya.
- ❖ Keluarga besar saya Kak Desi, Kak Ika, serta Om Sukri S.Pd, yang selalu memberi support untuk segera menyelesaikan kuliah.
- ❖ Ibu Hetty Meileni, S.Kom., M.T, selaku pembimbing I.
- ❖ Ibu Devi Sartika, S.Kom., M.AB, selaku pembimbing II.
- ❖ Teman Seperjuangan Kelas 6 ID dan Seluruh pihak yang telah membantu .
- ❖ Dosen-dosen kami yang telah Membimbing, mengajari, mendidik dan membantu kami selama Ini.
- ❖ Sahabat ku Arman, Gilang, Kucang, Madon dan Riki Jeniper yang selalu ada dan memberi informasi terbaik
- ❖ Almamater Kebanggaan.

ABSTRAK

Tujuan Penulisan laporan ini yaitu, untuk memecahkan berbagai permasalahan keluhan yang tingkat penanganan yang berbeda-beda dan pembagian yang tepat kepada departemen yang terkait dan memberikan pelayanan yang baik terutama pelayanan penanganan dari keluhan yang diajukan pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Salah satu jawaban untuk mengatasi hal tersebut ialah membangun sistem informasi menggunakan metode *Case Based Reasoning* (CBR) metode ini merupakan penanganan sebuah permasalahan baru atau kasus baru dapat diselesaikan dengan memperhatikan kesamaan dengan satu atau beberapa penyelesaian dari permasalahan atau kasus sebelumnya. Data dikumpulkan berdasarkan pengamatan langsung dan wawancara online terhadap kegiatan-kegiatan yang berhubungan dengan judul yang diambil, serta beberapa sumber jurnal lainnya. Hasilnya yaitu Sistem Implementasi Metode Case Based Reasoning dalam Menangani Komplain Pelayanan Kesehatan berbasis *Web* pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan. Kesimpulan yang didapat adalah Sistem Informasi ini menggunakan bahasa pemrograman PHP dan MySQL yang dapat diakses oleh Admin, dan Pengguna melalui *browser* yang dapat menjadikan proses pelayanan dalam masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien serta memudahkan masyarakat dalam mengajukan keluhan di dinas kesehatan.

Kata Kunci : Metode *Case Based Reasonign (CBR)*, Pelayanan, Komplain, Sistem Informasi, Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.

ABSTRACT

The purpose of writing this report is to solve various complaint problems with different levels of handling and proper distribution to the relevant departments and to provide good services, especially the handling of complaints submitted to the South Sumatra Provincial Health Office. One answer to overcome this is to build an information system using the Case Based Reasoning (CBR) method. This method is the handling of a new problem or a new case that can be resolved by paying attention to the similarities with one or more solutions to previous problems or cases. The data were collected based on direct observation and online interviews of activities related to the title taken, as well as several other journal sources. The result is the Implementation System of the Case Based Reasoning Method in Handling Web-based Health Service Complaints at the South Sumatra Provincial Health Office. The conclusion is that this information system uses the PHP and MySQL programming language which can be accessed by the admin and the user via a browser which can make the service process in the community more effective and efficient and make it easier for the public to file complaints at the health office.

Keywords: Case Based Reasoning (CBR) Method, Services, Complaints, Information Systems, South Sumatra Provincial Health Office.

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah puji dan syukur kehadirat Allah SWT, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir yang berjudul "**Implementasi Metode Case Based Reasoning (CBR) Dalam Menangani Komplain Pelayanan Kesehatan berbasis Web pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan .**" ini dengan tepat waktu. Yang terdiri dari Bab I Pendahuluan, Bab II Tinjauan Pustaka, Bab III Gambaran Umum Perusahaan, Bab IV Hasil dan Pembahasan, dan Bab V Kesimpulan dan Saran. Tujuan dari penyusunan Laporan Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

Selama menyelesaikan Laporan Akhir ini penulis banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan dan petunjuk dari berbagai pihak, maka dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Ing. Ahmad Taqwa, M.T., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya.
2. Bapak Carlos RS, ST., M.T., selaku Pembantu Direktur I Politeknik Negeri Sriwijaya.
3. Ibu Nelly Masnila, S.E., M.Si.Ak., selaku Pembantu Direktur II Politeknik Negeri Sriwijaya.
4. Bapak Ahmad Zamheri, S.T., M.T., selaku Pembantu Direktur III Politeknik Negeri Sriwijaya.
5. Bapak Drs. Zakaria, M.Pd., selaku Pelaksana Bidang Kerjasama Politeknik Negeri Sriwijaya.
6. Ibu Dr. Indri Aryanti, S.E., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.
7. Bapak Meivi Kusnandar, S.Kom., M.Kom., selaku Plt. Sekretaris Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya.

8. Ibu Hetty Meileni, S.Kom., M.T., selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada saya dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
9. Ibu Devi Sartika S.Kom., M.AB., selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan arahan dan masukan kepada saya dalam menyelesaikan laporan akhir ini.
10. Bapak dan Ibu dosen pengajar di Jurusan Manajemen Informatika yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat.
11. Bapak dan Ibu Pimpinan dan Pegawai pada Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.
12. Teman-teman seperjuangan Jurusan Manajemen Informatika khususnya kelas 6 ID.
13. Keluarga tercinta yaitu Abah, Ibu, Kak Desi, Mbak Ika yang selalu memberikan semangat, nasihat dan do'a kepada penulis agar dapat sukses menjalani perkuliahan.
14. Semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Laporan Akhir ini masih terdapat kesalahan dan kekurangan, untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan penulisan yang akan datang. Akhir kata penulis berharap semoga Laporan Akhir ini bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkannya, khususnya mahasiswa-mahasiswi Jurusan Manajemen Informatika Politeknik Negeri Sriwijaya sehingga tujuan yang diharapkan dapat tercapai, Aamiin.

Palembang, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMPAHAN	iii
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah	2
1.4 Tujuan dan Manfaat	3
1.4.1 Tujuan	3
1.4.2 Manfaat	3
1.5 Metodologi Penelitian.....	4
1.5.1 Lokasi Penelitian.....	4
1.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	4
1.5.2.1 Data Primer	4
1.5.2.2 Data Sekunder	4
1.6 Sistematika Penulisan	5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Teori Umum	7
2.1.1 Pengertian Perangkat Lunak	7
2.1.2 Pengertian Komputer	7
2.1.3 Pengertian Internet.....	7
2.1.4 Metode Data	7
2.1.5 Pengertian Basis Data (<i>Database</i>).....	8
2.1.6 Pengertian Sistem Informasi	8
2.1.7 Pengertian Sistem Pendukung Keputusan	8
2.1.8 Pengertian Metode <i>Case Based Reasoning (CBR)</i>	9
2.1.9 Pengertian <i>Website</i>	10
2.1.10 Pengertian Metode Pengembangan Sistem	10
2.2 Teori Khusus	12
2.2.1 Kamus Data	12
2.2.2 Pengertian <i>Unified Modeling Language(UML)</i>	12
2.2.3 Pengertian <i>Use Case Diagram</i>	12
2.2.4 Pengertian <i>Activity Diagram</i>	15
2.2.5 Pengertian <i>Class Diagram</i>	16
2.2.6 Pengertian <i>Sequence Diagram</i>	18
2.2.7 Pengujian Sistem <i>Black-Box</i>	19

2.3 Teori Judul	20
2.3.1 Pengertian Implementasi	20
2.3.2 Pengertian <i>Metode Case Based Reasoning (CBR)</i>	21
2.3.3 Pengertian Menangani	21
2.3.4 Pengertian Komplain	21
2.3.5 Pengertian Pelayanan.....	22
2.3.6 Pengertian Kesehatan	22
2.3.7 Pengertian Implementasi <i>Metode Case Based Reasoning (CBR)</i> Dalam Menangani Komplain Pelayanan Kesehatan	22
2.4 Teori Program	22
2.4.1 Pengertian HTML	22
2.4.2 Pengertian JavaScript	23
2.4.3 Pengertian CSS	23
2.4.4 Pengertian PHP	24
2.4.5 Pengertian XAMPP	24
2.4.6 Pengertian Sekilas Tentang MySQL	25
2.4.6.1 Pengertian MySQL	25
2.4.6.2 Fungsi-fungsi MySQLi	26
2.4.7 Pengertian Sublime Text	30

BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	32
3.1 Sejarah Singkat Perusahaan	32
3.2 Visi, Misi dan Tugas Perusahaan	33
3.2.1 Visi Perusahaan.....	33
3.2.2 Misi Perushaan.....	33
3.2.3 Tugas Perushaan	33
3.3 Struktur Organisasi SKPD Dinas Kesehatan Provinsi	34
3.4 Uraian Tugas dan Fungsi	35
3.4.1 Kepala Dinas	35
3.4.2 Sekretariat	36
3.4.3 Sub Bagian Perencanaan, Evaluasi dan Pelaporan	36
3.4.4 Sub Bagian Keuangan.....	38
3.4.5 Sub Bagian Umum dan Kepegawaian	39
3.4.6 Bidang Kesehatan Masyarakat.....	40
3.4.7 Seksi Kesehatan Keluarga dan Gizi Masyarakat	41
3.4.8 Seksi Promosi Kesehatan dan Pemberdayaan Masayarakat	42
3.4.9 Seksi Kesehatan Lingkungan, Kesehatan Kerja, dan Olahraga.....	42
3.4.10 Bidang Pencegahan dan Pengendalian Penyakit.....	43
3.4.11 Seksi Surveilens dan Imunisasi.....	44
3.4.12 Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Menular	44
3.4.13 Seksi Pencegahan dan Pengendalian Penyakit Tidak Menular dan Kesehatan Jiwa	45
3.4.14 Bidang Pelayanan Kesehatan	46
3.4.15 Bidang Pelayanan Kesehatan Primer	46
3.4.16 Bidang Pelayanan Kesehatan Rujukan	47
3.4.17 Seksi Pelayanan Kesehatan Tradisional.....	48
3.4.18 Bidang Sumber Daya Kesehatan.....	48

3.4.19 Seksi Kefarmasian.....	49
3.4.20 Seksi Alat Kesehatan	49
3.4.21 Seksi Sumber Daya Manusia Kesehatan.....	50
3.4.22 Unit Pelaksana Teknis Dinas Kesehatan.....	51
3.5 Sistem yang sedang berjalan	51
3.6 Proses Sistem yang akan diusulkan	53
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	54
4.1 Hasil Penelitian	54
4.2 Pembahasan	54
4.2.1 Penyelidikan Awal	55
4.2.2 Studi Kelayakan	55
4.2.3 Tempat dan Waktu Penelitian	56
4.2.4 Alat dan Bahan	56
4.2.4.1 Alat	56
4.2.4.2 Bahan	57
4.2.5 Prosedur Sistem yang Akan Diterapkan	57
4.2.6 Analisis Kebutuhan	58
4.2.6.1 Kebutuhan Fungsional	58
4.2.6.2 Kebutuhan Non Fungsional	58
4.2.7 Desain Sistem	59
4.2.7.1 <i>Use Case Diagram</i>	59
4.2.7.2 <i>Activity Diagram</i>	68
4.2.7.3 <i>Class Diagram</i>	75

4.2.7.3 <i>Class Diagram</i>	75
4.2.7.4 <i>Sequence Diagram</i>	76
4.2.8 Struktur Tabel	81
4.2.8 Rancangan Program	84
4.2.9.1 Rancangan Home	84
4.2.9.2 Rancangan Halaman Pendaftaran	85
4.2.9.3 Rancangan Halaman Proses Identifikasi (<i>Login</i>)	85
4.2.9.4 Rancangan Halaman Home Pengguna	86
4.2.9.5 Rancangan Halaman Konsultasi Komplain	86
4.2.9.6 Rancangan Halaman Proses Identifikasi	87
4.2.9.7 Rancangan Halaman Laporan Saya	88
4.2.9.8 Rancangan Halaman Daftar Komplain	88
4.2.9.9 Rancangan Halaman Login Admin	89
4.2.9.10 Rancangan Halaman Home Admin	89
4.2.9.11 Rancangan Halaman Masalah dan Solusi	90
4.2.9.12 Rancangan Halaman Komplain	91
4.2.9.13 Rancangan Halaman Metode CBR	92
4.2.9.14 Rancangan Halaman Tambah User	93
4.2.9.15 Rancangan Halaman Laporan User	94
4.2.10 Tampilan Program	95
4.2.10.1 Tampilan Halaman Home	95
4.2.10.2 Tampilan Halaman Pendaftaran	95

4.2.10.3 Tampilan Halaman Proses Identifikasi (Login)	96
4.2.10.4 Tampilan Halaman Home Pengguna	96
4.2.10.5 Tampilan Halaman Konsultasi Komplain	97
4.2.10.6 Tampilan Halaman Proses Identifikasi	97
4.2.10.7 Tampilan Halaman Laporan Saya	98
4.2.10.8 Tampilan Halaman Daftar Komplain	98
4.2.10.9 Tampilan Halaman Login Admin	99
4.2.10.10 Tampilan Halaman Home Admin	99
4.2.10.11 Tampilan Halaman Masalah dan Solusi	100
4.2.10.12 Tampilan Halaman Komplain	101
4.2.10.13 Tampilan Halaman Metode CBR	102
4.2.10.14 Tampilan Halaman Tampilan User	103
4.2.10.15 Tampilan Halaman Laporan User	104
4.2.11 Pengujian Sistem	105
4.2.11.1 Pengujian Halaman Pendaftaran	105
4.2.11.2 Pengujian Halaman Login User	106
4.2.11.3 Pengujian Halaman Login Admin	107
4.2.11.4 Pengujian Halaman Data Masalah dan Solusi	108
4.2.11.5 Pengujian Halaman Data Komplain	109
4.2.11.6 Pengujian Halaman Metode (<i>CBR</i>)	110
4.2.11.7 Pengujian Halaman Tambah User	111
4.2.11.8 Pengujian Halaman Laporan User (Admin) ..	112

4.2.11.9 Pengujian Hasil Identifikasi (<i>CBR</i>)	113
4.2.12 Rekapitulasi Pengujian <i>Black Box</i>	117
4.2.13 Rekapitulasi Data Pengujian Metode (<i>CBR</i>)	118
4.2.14 Kesimpulan Hasil Pengujian Sitem	125
4.2.15 Pemeliharaan Sistem	125
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	126
5.1 Kesimpulan	126
5.2 Saran.....	127
DAFTAR PUSTAKA.....	xxix
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 2.1 Simbol-simbol Kamus Data	12
Tabel 2.2 Simbol-simbol <i>Use Case Diagram</i>	13
Tabel 2.3 Simbol-simbol <i>Activity Diagram</i>	15
Tabel 2.4 Simbol-simbol <i>Class Diagram</i>	17
Tabel 2.5 Simbol-simbol <i>Sequence Diagram</i>	18
Tabel 2.6 Fungsi-Fungsi MySQLi	26
Tabel 4.1 Faktor-Faktor Studi Kelayakan	55
Tabel 4.2 Definisi Aktor	60
Tabel 4.3 Definisi Definisi <i>Use Case</i>	61
Tabel 4.4 Skenario <i>Use Case</i> Pendaftaran	63
Tabel 4.5 Skenario <i>Use Case Login</i>	64
Tabel 4.6 Skenario <i>Use Case</i> Memilih Komplain.....	64
Tabel 4.7 Skenario <i>Use Case</i> Mendapatkan Hasil Identifikasi.....	64
Tabel 4.8 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola data masalah dan solusi	65
Tabel 4.9 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola data Komplain.....	65
Tabel 4.10 Skenario <i>Use Case</i> Merelasikan Metode CBR	66
Tabel 4.11 Skenario <i>Use Case</i> Menambah User.....	67
Tabel 4.12 Skenario <i>Use Case</i> Mengelola data Laporan User.....	65
Tabel 4.13 Tabel Login	81
Tabel 4.14 Tabel Pengguna.....	81

Tabel 4.15 Tabel masalah_solusi	82
Tabel 4.16 Tabel komplain.....	82
Tabel 4.17 Tabel relasi	82
Tabel 4.18 Tabel tmp_analisa	82
Tabel 4.19 Tabel tmp_masalah	83
Tabel 4.20 Tabel tmp_komplain	83
Tabel 4.21 Tabel analisa_hasil	83
Tabel 4.22 Tabel Pengujian Halaman Pendaftaran	105
Tabel 4.23 Tabel Pengujian Halaman Login User	106
Tabel 4.24 Tabel Pengujian Halaman Login Admin	107
Tabel 4.25 Tabel Pengujian Halaman Data Masalah dan Solusi	108
Tabel 4.26 Tabel Pengujian Halaman Data Komplain.....	109
Tabel 4.27 Tabel Pengujian Halaman Metode (<i>CBR</i>).....	110
Tabel 4.28 Tabel Pengujian Halaman Tambah User	111
Tabel 4.29 Tabel Pengujian Halaman Laporan User (Admin).....	112
Tabel 4.30 Tabel Pengujian Hasil Identifikasi (<i>CBR</i>) User	113
Tabel 4.31 Tabel Pengujian <i>Black Box</i>	117
Tabel 4.32 Tabel Informasi Basis Data Daftar Masalah	118
Tabel 4.33 Tabel Daftar Komplain	121
Tabel 4.34 Tabel Rule Metode (<i>CBR</i>).....	123

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Logo JavaScript.....	23
Gambar 2.2 Logo PHP	24
Gambar 2.3 Logo XAMPP.....	24
Gambar 2.4 Logo MySQL	25
Gambar 2.5 Logo Sublime Text.....	31
Gambar 3.1 Struktur Organisasi SKPD Dinas Kesehatan Provinsi Sumatera Selatan.....	34
Gambar 3.2 Sistem yang sedang berjalan	51
Gambar 3.3 Proses sistem yang akan diusulkan	53
Gambar 4.1 <i>Use case Diagram</i>	60
Gambar 4.2 Diagram <i>Activity</i> Pendaftaran.....	68
Gambar 4.3 Diagram <i>Activity Login User</i>	69
Gambar 4.4 Diagram <i>Activity</i> Konsultasi Komplain.....	70
Gambar 4.5 Diagram <i>Activity Login Admin</i>	71
Gambar 4.6 Diagram <i>Activity</i> Mengelola Data Masalah dan Solusi.....	72
Gambar 4.7 Diagram <i>Activity</i> Mengelola Data Komplain	72
Gambar 4.8 Diagram <i>Activity</i> Merelasikan Metode CBR.....	73
Gambar 4.9 Diagram <i>Activity</i> Menambah User	73
Gambar 4.10 Diagram <i>Activity</i> Mengelola Data Laporan User	74

Gambar 4.11 Diagram <i>Class</i>	75
Gambar 4.12 Diagram <i>Sequence</i> Pendaftaran.....	76
Gambar 4.13 Diagram <i>Sequence Login</i> Pengguna.....	77
Gambar 4.14 Diagram <i>Sequence</i> Mendapatkan Hasil Identifikasi	77
Gambar 4.15 Diagram <i>Sequence Login</i> Admin	78
Gambar 4.16 Diagram <i>Sequence</i> Mengelola Data Masalah dan Solusi.....	78
Gambar 4.17 Diagram <i>Sequence</i> Mengelola Data Komplain	79
Gambar 4.18 Diagram <i>Sequence</i> Merelasikan Metode CBR.....	79
Gambar 4.19 Diagram <i>Sequence</i> Menambah User	80
Gambar 4.20 Diagram <i>Sequence</i> Mengelola Data Laporan User	80
Gambar 4.21 Rancangan Halaman Home	84
Gambar 4.22 Rancangan Halaman Pendaftaran.....	85
Gambar 4.23 Rancangan Halaman Proses Identifikasi (<i>Login</i>)	85
Gambar 4.24 Rancangan Halaman Home Pengguna	86
Gambar 4.25 Rancangan Halaman Konsultasi Komplain.....	86
Gambar 4.26 Rancangan Halaman Proses Identifikasi	87
Gambar 4.27 Rancangan Halaman Laporan Saya.....	88
Gambar 4.28 Rancangan Halaman Daftar Komplain	88
Gambar 4.29 Rancangan Halaman <i>Login</i> Admin	89
Gambar 4.30 Rancangan Halaman Home Admin.....	89
Gambar 4.31 Rancangan Halaman Masalah dan Solusi	90
Gambar 4.32 Rancangan Halaman Halaman Komplain	91

Gambar 4.33 Rancangan Halaman Metode CBR	92
Gambar 4.34 Rancangan Halaman Tambah User	93
Gambar 4.35 Rancangan Halaman Laporan User.....	94
Gambar 4.36 Tampilan Halaman Home	95
Gambar 4.37 Tampilan Halaman Pendaftaran	95
Gambar 4.38 Tampilan Halaman Proses Identifikasi (<i>Login</i>)	96
Gambar 4.39 Tampilan Halaman Home Pengguna.....	96
Gambar 4.40 Tampilan Halaman Konsultasi Komplain	97
Gambar 4.41 Tampilan Halaman Proses Identifikasi	97
Gambar 4.42 Tampilan Halaman Laporan Saya.....	98
Gambar 4.43 Tampilan Halaman Daftar Komplain.....	98
Gambar 4.44 Tampilan Halaman <i>Login</i> Admin.....	99
Gambar 4.45 Tampilan Halaman Home Admin	99
Gambar 4.46 Tampilan Halaman Masalah dan Solusi.....	100
Gambar 4.47 Tampilan Halaman Komplain.....	101
Gambar 4.48 Tampilan Halaman Metode CBR.....	102
Gambar 4.49 Tampilan Halaman Tambah User.....	103
Gambar 4.50 Tampilan Halaman Laporan User.....	104
Gambar 4.51 Daftar Komplain yang Dialamai	115
Gambar 4.52 Ralasi Masalah Pertama	115
Gambar 4.53 Similarity Pertama	115
Gambar 4.54 Relasi Masalah Kedua	116

Gambar 4.55 Similarity Kedua116