

## FASILITAS

### FASILITAS

1. Pengaduan konsumen tentang produk dan pelaku usaha.
2. Pelacakan status pengaduan.
3. Monitoring riwayat pengaduan oleh konsumen.
4. Informasi peraturan / artikel tentang perlindungan konsumen.

### USER

1. Admin.
2. Masyarakat, yang melakukan pengaduan.
3. BPSK, yang melakukan update status pengaduan.

# DESAIN

## 1. administrasi user

- jenis user : admin, masyarakat, bpsk
- admin : administrasi user, mengarahkan pengaduan, administrasi pengaduan, administrasi peraturan/ artikel/ informasi
- bpsk : menerima info pengaduan dari admin, update keterangan status pengaduan

## 2. pengaduan

- laporan pengaduan masyarakat, status: baru
- admin terima pengaduan, meneruskan ke bpsk, status: diterima
- bpsk terima pengaduan, menindaklanjuti ke masy, status: ditindaklanjuti, dan update keterangan

### status pengaduan :

- baru : saat masyarakat melapor
  - diterima : saat sudah diteruskan oleh admin
  - ditindaklanjuti : diupdate oleh bpsk
  - mediasi : diupdate oleh bpsk
  - sidang : diupdate oleh bpsk
  - selesai : diupdate oleh bpsk
- 
- monitoring riwayat pengaduan oleh admin, fasilitas filter pencarian di monitoring, hasil bisa save as excel
  - pelacakan status pengaduan oleh masyarakat, status aduannya sudah dimana

# RANCANGAN PENGADUAN KONSUMEN

## KONSUMEN



- Login/ Daftar
- Memilih input Pengaduan Konsumen
- Melakukan input Data Aduan
- Menerima nomor aduan via email
- Notifikasi email ke konsumen dan ke admin
- Status aduan = baru

## ADMIN



- Mengarahkan aduan ke BPSK yang berwenang
- Update status aduan = diterima
- Notifikasi update status ke email konsumen

## BPSK



- Menerima aduan dari admin
- Update status aduan
- Kirim update status ke email konsumen

## KONSUMEN



- *Tracking* status pengaduan

## ADMIN



- *Monitoring* data pengaduan