

Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kecamatan Rajeg Berbasis Web

¹Zunidar, ²Nuri Wiyono*

^{1,2}Sistem Informasi, Universitas Insan Pembangunan Indonesia
Jl. Raya Serang Km.10 Bitung Tangerang, Banten, Indonesia, 15810

e-mail: zunidara12@gmail.com¹, nwiyono.ip@gmail.com^{2*}

Received: 5 Januari 2022, Revised: 15 Januari 2023, Accepted: 20 Januari 2023

Abstrak

Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh masyarakat kepada suatu pemerintahan atas pelayanan yang tidak sesuai dengan standar pelayanan atau ketidakpuasan terkait dengan pelayanan dari suatu instansi pemerintahan. Saat ini kecamatan Rajeg masih menggunakan form kertas untuk bisa menyampaikan keluhan mereka, hal ini dirasa kurang efektif dan efisien. Serta pencatatan laporan dengan menggunakan kertas memiliki resiko yang mungkin bisa terjadi seperti dokumen rusak atau bahkan hilang. Selain rusak atau hilang masalah lainnya yang sering terjadi yaitu susahnya mencari dokumen tersebut saat dibutuhkan sehingga membutuhkan waktu yang lama untuk menemukannya, berkas pengaduan banyak yang telat untuk direspon atau bahkan banyak yang tidak ditanggapi. Oleh karena itu penelitian ini dilakukan untuk dapat menjadi solusi yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan dengan membuat rancangan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat. Dalam mengumpulkan data, peneliti melakukan observasi, survey, dan wawancara di Kecamatan Rajeg., Metode UML (*Unified Modelling Language*) digunakan dalam merancang sistem informasi pengaduan ini, menggunakan PHP sebagai bahasa pemrograman dan MySQL sebagai pengelola database, fungsional sistem di uji menggunakan *black box testing*, berlanjut pada tahap penerapan dan pemeliharaan. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat yang melakukan pelaporan pengaduan atas keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan dari pemerintah Kecamatan Rajeg. Peneliti berharap dengan adanya sistem pelayanan pengaduan ini bisa meminimalisir lamanya waktu untuk menanggapi pengaduan masyarakat.

Kata kunci: Layanan Pengaduan Masyarakat, Sistem Informasi, Web

Abstract

Public complaints are submissions of complaints by the public to a government for services that are not in accordance with service standards or dissatisfaction related to services from a government agency. Currently Rajeg sub-district still uses paper forms to be able to submit their complaints, this is felt to be less effective and efficient. As well as recording reports using paper has risks that might occur such as damaged or even lost documents. Apart from being damaged or lost, other problems that often occur are the difficulty of searching for these documents when needed so that it takes a long time to find them, many complaint files are too late to respond or even many are not responded to. Therefore this research was conducted to be a solution that can facilitate the public in submitting complaints by designing a public complaint service information system. In collecting data, researchers conducted observations, surveys, and interviews in Rajeg District. The UML (Unified Modeling Language) method was used in designing this complaint information system, using PHP as a programming language and MySQL as database manager, system functionality was tested using a black box testing, continues at the implementation and maintenance stage. This application is designed to make it easier for people to report complaints about complaints or dissatisfaction with



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i1.1018>

services from the Rajeg District government. Researchers hope that the existence of this complaint service system can minimize the length of time to respond to public complaints..

Keywords: *Public Complaints Service, Information Systems, Web.*

1 Pendahuluan

Teknologi informasi dan komunikasi saat ini telah berkembang dengan sangat pesat. Dengan adanya teknologi informasi tersebut dapat mempermudah berbagai aktivitas dalam kehidupan manusia. Teknologi informasi dan komunikasi dimanfaatkan oleh individu, komunitas maupun organisasi dan perusahaan untuk mempermudah berbagai macam pekerjaan. Teknologi informasi juga digunakan untuk mendukung proses bisnis yang ada pada organisasi atau perusahaan. Untuk dapat memenuhi kebutuhan dalam memperoleh informasi yang tepat, cepat dan akurat, pemerintahan mengembangkan pelayanan berbasis elektronik (E-Government).

Peningkatan pelayanan publik merupakan salah satu hal yang harus dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Peningkatan pelayanan masyarakat secara tidak langsung akan meningkatkan kesejahteraan bagi masyarakat. Saat ini dapat kita lihat bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia masih belum merata, beberapa daerah dapat dikatakan masih memiliki kualitas pelayanan yang memprihatinkan. Hal ini dapat dibuktikan dengan begitu banyaknya pengaduan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, yang di ajukan secara langsung kepada unit pelayanan publik dan aparatnya. Di pemerintahan kecamatan Rajeg sendiri pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan secara manual, dan penyampaian tanggapan aduan masyarakat pun masih bersifat manual.

Untuk menyampaikan keluhan dan permasalahan yang dialami oleh warga masyarakat maupun permasalahan yang terjadi dilingkungan sekitar kepada pemerintah perlu adanya suatu media yang dapat memfasilitasi. Media ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan kepada pemerintah daerah khususnya pemerintahan kecamatan Rajeg seefektif dan seefisien mungkin. Dalam memfasilitasi aspirasi atau keluhan masyarakat dibutuhkan sebuah media pelayanan yang dapat menampung keluhan dan pengaduan dari masyarakat dengan mudah dan cepat agar informasi dari warga masyarakat tersebut dapat secara tepat dan cepat pula untuk ditangani. Salah satu sarana dalam memfasilitasi keluhan yaitu melalui kotak aspirasi keluhan masyarakat.

Namun, kotak aspirasi di rasa masih sulit bagi warga masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan kepada pemerintahan kecamatan Rajeg. Apabila pengaduan permasalahan masih bersifat manual maka waktu yang dipergunakan akan tidak efisien. Baik bagi pemerintah maupun masyarakat itu sendiri.

Penyampaian aspirasi masyarakat merupakan hal penting pada sebuah organisasi ataupun institusi pemerintahan, Dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut organisasi atau institusi dapat mengetahui keluhan yang terjadi, sehingga institusi tersebut dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas layanannya. Semua organisasi maupun institusi pastilah menginginkan memiliki layanan yang berkualitas yang dapat mempermudah dan membuat puas semua orang. Begitu pula kantor kecamatan Rajeg yang berkeinginan memiliki sistem informasi yang dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya. Penelitian ini akan membuat sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang nantinya diharapkan dapat mempercepat proses pengaduan masyarakat.

Tujuan dari dirancangnya aplikasi ini untuk lebih memudahkan masyarakat yang melakukan pelaporan pengaduan atas keluhan atau ketidakpuasan atas pelayanan dari pemerintahan kecamatan Rajeg. Hal ini juga bermanfaat bagi pemerintahan kecamatan Rajeg sendiri karena dapat memberikan inovasi baru dalam mengatasi masalah pelayanan pengaduan masyarakat.

Dari permasalahan tersebut maka diperlukan sebuah sistem informasi berbasis web yang diharapkan dapat membantu mempermudah proses pelayanan pengaduan masyarakat secara cepat. Berdasarkan deskripsi diatas maka peneliti ingin merancang sebuah sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web yang nantinya dikhususkan dikecamatan Rajeg.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>

2 Tinjauan Literatur

a) Sistem

Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan sasaran tertentu.[1]. Sedangkan menurut Tata Sutabri Sistem adalah sekelompok unsur yang satu sama lain saling hubungannya dengan erat, dan berfungsi bersama-sama untuk mencapai tujuan tertentu[2]. Dari beberapa definisi tersebut dapat kita simpulkan bahwa, Sistem adalah elemen – elemen yang tidak dapat di pisahkan yang saling berhubungan satu sama lain secara terorganisasi, untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan.

b) Sistem Informasi

Sistem informasi adalah suatu sistem yang menyediakan informasi untuk manajemen dalam mengambil keputusan dan juga untuk menjalankan operasional perusahaan, dimana sistem tersebut merupakan kombinasi dari orang-orang, teknologi informasi dan prosedur-prosedur yang terorganisasi[3]. Sedangkan menurut Marakas Sistem Informasi merupakan kombinasi dari *software*, *hardware*, *brainware*, jaringan komunikasi, sumber daya data, serta prosedur dalam menyimpan, merubah, mendapatkan hasil kembali, dan menyebarkan informasi dalam suatu organisasi[4]. Dapat diartikan pula bahwa sistem informasi adalah sistem yang berisi himpunan terintegrasi dari komponen – komponen manual dan komponen – komponen terkomputerisasi yang bertujuan untuk mengumpulkan data, memproses data, dan menghasilkan informasi untuk pemakai.

c) Pelayanan Pengaduan

Layanan adalah menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia[5]. Tujuan penanganan pengaduan adalah menyediakan mekanisme, prosedur dan sistem yang memungkinkan segala keluhan ataupun aduan dari semua pihak dapat terkelola dengan baik sehingga segala kegiatan dari suatu organisasi atau institusi bisa berjalan dengan lancar. Faktor yang mempengaruhi kondisi pelayanan publik di Indonesia antara lain: SDM, Manajemen, Kebijakan pada publik, Akuntabilitas publik dan Partisipasi masyarakat.

d) Black Box Testing

Black box testing merupakan pengujian perangkat lunak yang berfokus pada spesifikasi fungsional dari perangkat lunak. Pengujian *black box* dimaksud untuk mengetahui apakah fungsi-fungsi, masukan dan keluaran perangkat lunak sesuai dengan spesifikasi yang dibutuhkan[6]. Pengujian *black box* berusaha untuk menemukan fungsi yang tidak benar, Kesalahan interface, Kesalahan dalam struktur data, Kesalahan kinerja, Inisialisasi dan kesalahan terminasi.

e) Penelitian Terkait

Penelitian sebelumnya juga pernah dilakukan oleh Herfandi pada tahun 2021 yang berjudul “Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Layanan Sarpras Di Universitas Teknologi Sumbawa Berbasis Web”. penelitian yang dilakukan untuk membangun sistem informasi pengaduan layanan yang dapat menampung keluhan civitas akademik terkait kondisi sarana dan prasarana di universitas teknologi sumbawa sehingga direktorat sarana dan prasarana dapat melakukan kontrol terhadap pelayanan yang diberikan, dan dapat dicapai kenyamanan dan kepuasan civitas akademik terhadap fasilitas sarana dan prasarana di universitas teknologi Sumbawa.[7]

Penelitian yang dilakukan oleh Nurlela Wati dengan judul “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Indragiri Hilir Berbasis Web”. Penelitian tentang sistem informasi menunjukkan bahwa dengan adanya Sistem Informasi Pengaduan berbasis web, maka masyarakat untuk melakukan pengaduan cukup dengan menggunakan website sehingga tidak perlu datang langsung ke tempat instansi terkait [8].

Penelitian yang dilakukan oleh Rima Tamara Aldisa dan Afif Arofi dengan judul “Penerapan Metode Prototyping Pada Perancangan Sistem Layanan Pengaduan Berbasis Website”. Perancangan sistem layanan pengaduan berbasis website yang diharapkan dapat membantu dalam proses pengaduan dan keluhan kesah. Dengan adanya sistem informasi ini bisa lebih cepat dalam melakukan



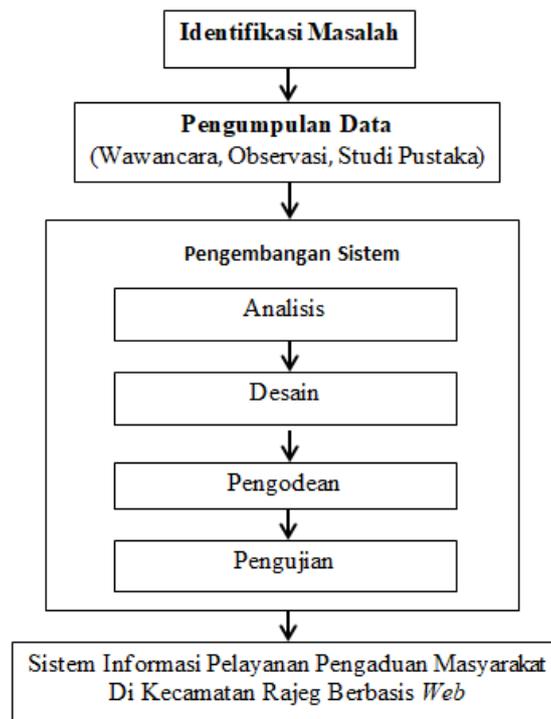
DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i1.1018>

pengaduan, pengguna lebih mudah dalam mengetahui laporan dan hasil dari status akhir apakah sudah selesai teratasi atau belum[9].

Penelitian yang dilakukan oleh Eka Yulianti Ningsih, Imam Rosyadi dan Hadwitya Handayani Kusumawardhani dengan judul “Sistem Informasi Pengaduan Online Pada Masyarakat Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Berbasis Web Dan Android”. Sistem informasi pengaduan online memudahkan masyarakat untuk melakukan pengaduan kepihak kecamatan tanpa harus datang langsung ke kantor kecamatan selama terhubung dengan jaringan internet dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun [10].

3 Metode Penelitian

Tahapan penelitian yang dilakukan dalam proses penelitian analisa dan perancangan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat di kecamatan rajeg berbasis web sebagai berikut:



Gambar 1 Desain penelitian

- Mengidentifikasi masalah yang terjadi pada proses pengaduan keluhan masyarakat di kecamatan Rajeg yang berjalan pada saat ini. Masalah tersebut yaitu, belum adanya media yang dapat mempermudah warga dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan di kecamatan Rajeg ini.
- Melakukan pengumpulan data baik data *primer* maupun data *sekunder* dengan melakukan observasi secara langsung di kecamatan Rajeg khususnya untuk mengetahui proses penyampaian keluhan pelayanan dan pengaduan. Melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait serta melakukan kajian pustaka yang terkait tentang masalah yang dihadapi, dan peminjauan tentang penelitian – penelitian terkait yang pernah dilakukan sebelumnya.
- Melakukan pembuatan atau pengembangan sistem dengan metode *waterfall model*.
- Hasil dari penelitian ini adalah rancangan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat di kecamatan rajeg berbasis web.



DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i1.1018>

Ruang lingkup atau objek penelitian adalah tempat dimana peneliti melakukan penelitian dalam pengumpulan datanya. Dalam penelitian ini penulis melakukan penelitian di kantor kecamatan Rajeg, Tangerang, Banten.

Metode pengumpulan data yang digunakan antara lain observasi, wawancara dan studi pustaka. Observasi dilakukan dengan cara melakukan pengamatan secara langsung pada proses penyampaian aduan keluhan masyarakat di Kecamatan Rajeg. Melakukan wawancara kepada KASI Pelayanan, staff kecamatan serta warga masyarakat Rajeg guna memperoleh data yang diperlukan sebagai data primer penelitian.

4 Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan hasil analisa dari data-data yang telah didapatkan menunjukkan bahwa kecamatan Rajeg membutuhkan sebuah sistem yang dapat membantu warga masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan, sehingga dapat meningkatkan layanan dan memberikan kenyamanan kepada seluruh warga masyarakat kecamatan Rajeg .

Dalam Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat ini, berdasarkan analisa dari data hasil observasi dan wawancara di peroleh functional requirement dan non-functional requirement system. *Functional requirement*(kebutuhan fungsional) merupakan jenis kebutuhan yang berisi fungsional yang dapat dilakukan oleh sistem untuk penggunaanya, sedangkan *non-functional requirements* (kebutuhan non fungsional) berisi properti yang dimiliki oleh sistem seperti kinerja, keandalan, keamanan dan lain-lain. Kebutuhan Fungsional dan Kebutuhan Non Fungsional dari sistem ini diantaranya sebagai berikut:

Tabel 1 Kebutuhan Fungsional

| No. | Kebutuhan Fungsional |
|-----|--|
| 1. | Warga dapat melakukan registrasi atau pendaftaran sebelum dapat menggunakan sistem |
| 2. | Users (Warga, Admin, Staff dan Camat) dapat melakukan login untuk dapat masuk dan menggunakan sistem |
| 4. | Warga dapat membuat pelaporan baru |
| 5. | Warga dapat melihat history dan status pengaduan yang telah dibuat sebelumnya |
| 6. | Admin dan Staff dapat melihat list data pengaduan |
| 7. | Staff dapat memberi tanggapan atau respon terhadap aduan yang masuk |
| 8. | Admin dapat mengelola data users atau pengguna |
| 9. | Admin dapat mengelola kategori atau jenis pengaduan |
| 10. | Admin dapat melakukan validasi data pengaduan |
| 11. | Camat dapat melihat laporan pengaduan masyarakat |

Tabel 2 Kebutuhan Non Fungsional

| No. | Kebutuhan Non Fungsional |
|-----|--|
| 1. | Sistem Informasi Pengaduan dapat beroperasi 24 jam. |
| 2. | Sistem Informasi Pengaduan dapat di akses darimana saja. |
| 3. | Sistem Informasi Pengaduan dapat dibuka di berbagai macam browser |
| 4. | Sistem Informasi Pengaduan dapat dijalankan pada desktop, tab maupun smartphone |
| 5. | Sistem Informasi Pengaduan terlindung dari akses yang tidak berwenang |
| 6. | Sistem Informasi Pengaduan dapat menjamin bahwa data yang dikirim tersimpan dengan aman. |
| 7. | Sistem Informasi Pengaduan dapat melakukan recovery data. |
| 8. | Sistem Informasi Pengaduan dapat mendukung pengguna dalam skala besar. |

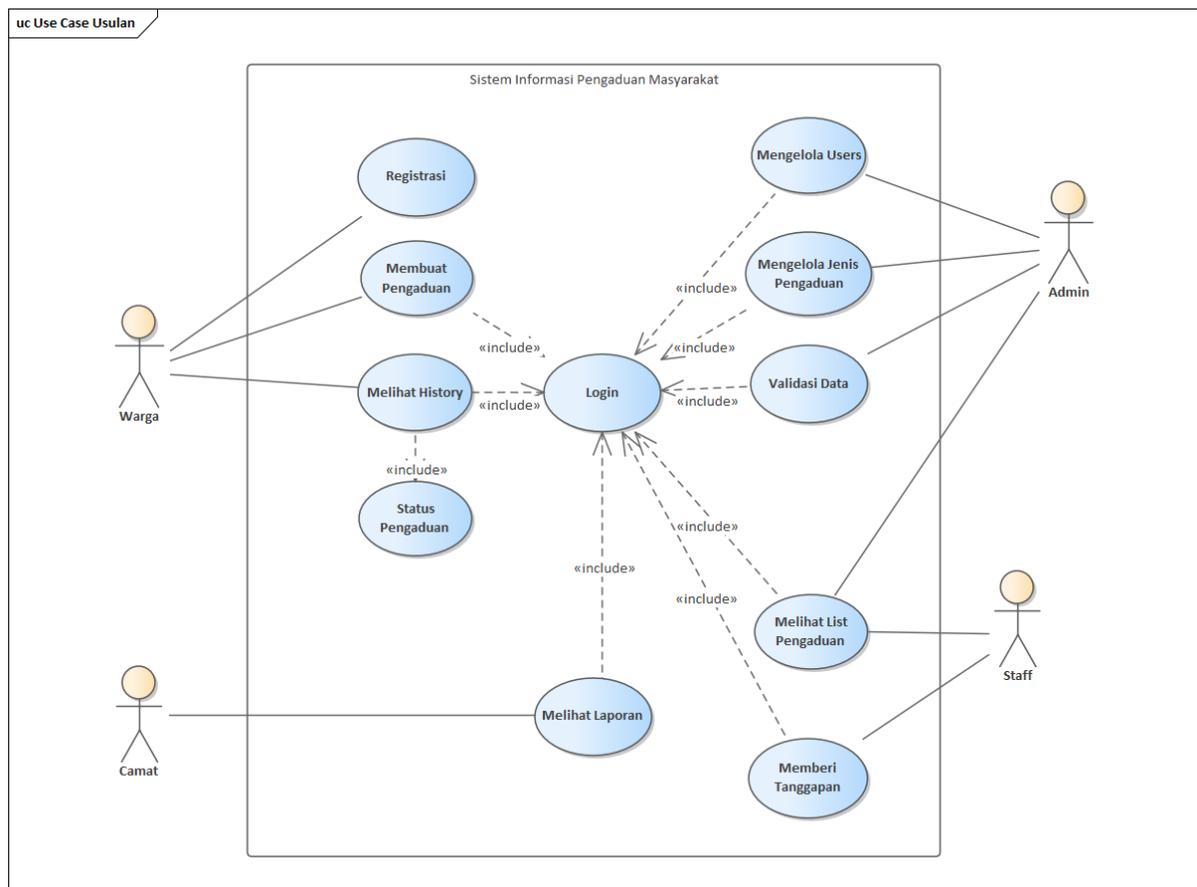


DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i1.1018>

| | |
|-----|---|
| 9. | Sistem Informasi Pengaduan dapat diakses oleh banyak user di saat yang bersamaan. |
| 10. | Sistem Informasi Pengaduan cepat mudah dan ringan untuk di akses |

Use Case Diagram

Use case diagram merupakan diagram yang digunakan untuk menggambarkan *requirement fungsional* pada sistem informasi layanan pengaduan yang dikembangkan. Pada *use case diagram* penelitian ini dapat di lihat memiliki 4 aktor yaitu warga, admin, staff dan camat. Sedangkan untuk *use case* yang ada antara lain registrasi, login, membuat pengaduan, melihat history pengaduan, melihat status pengaduan, mengelola users, mengelola jenis pengaduan, melakukan validasi data, melihat list pengaduan, memberi tanggapan dan melihat laporan. *Use case diagram* menggambarkan pada apa yang aktor lakukan didalam sistem.



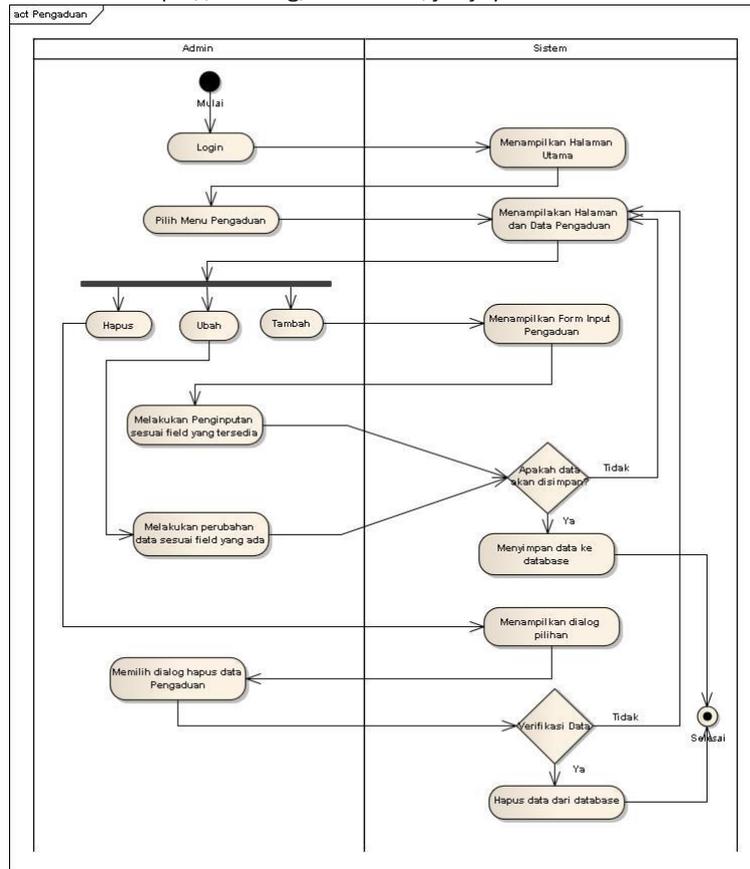
Gambar 2 Use case Diagram Sistem Usulan

Activity Diagram

Activity diagram merupakan diagram UML yang menggambarkan menggambarkan proses – proses dan jalur – jalur aktivitas yang dilakukan secara umum. Dimana Activity diagram akan dibuat untuk tiap-tiap *use case* yang ada. *Activity diagram* ini bersifat dinamis, menggambarkan berbagai alur aktivitas dalam sistem yang dirancang, mulai bagaimana masing – masing alur berawal, decision yang mungkin terjadi, aktivitas yang terjadi, hingga berakhir.

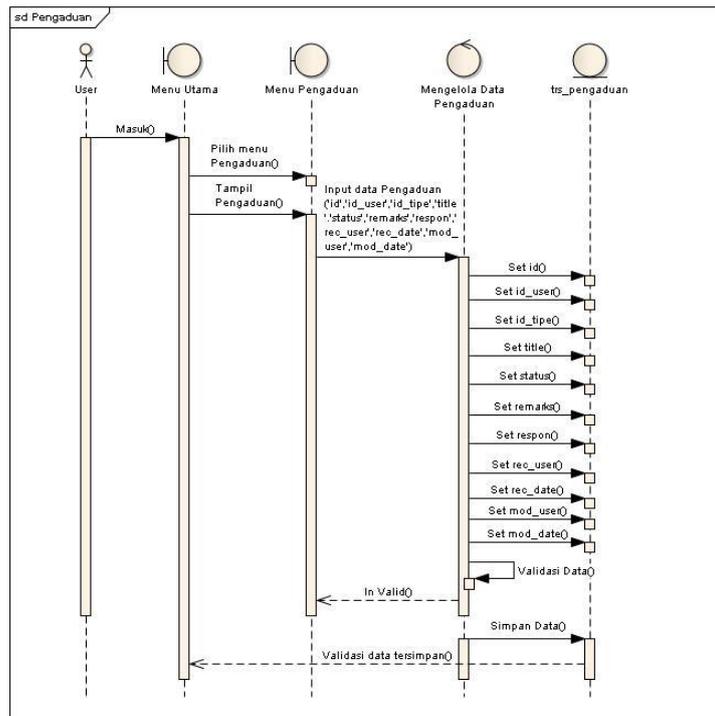


DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i1.1018>



Gambar 3 Activity Diagram kelola Pengaduan

Sequence Diagram

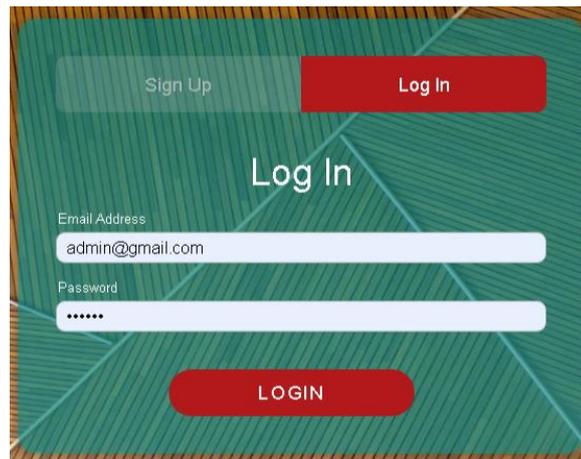


Gambar 4 Sequence Diagram Pengaduan

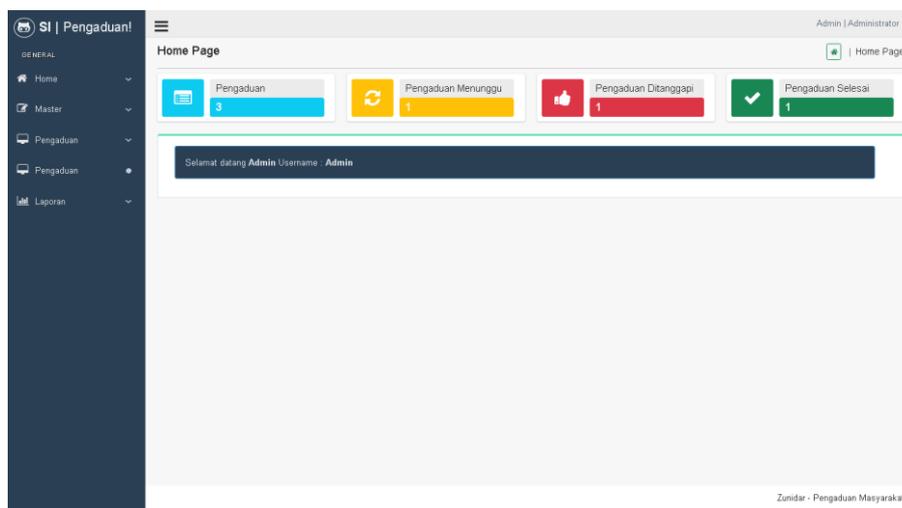


DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i1.1018>

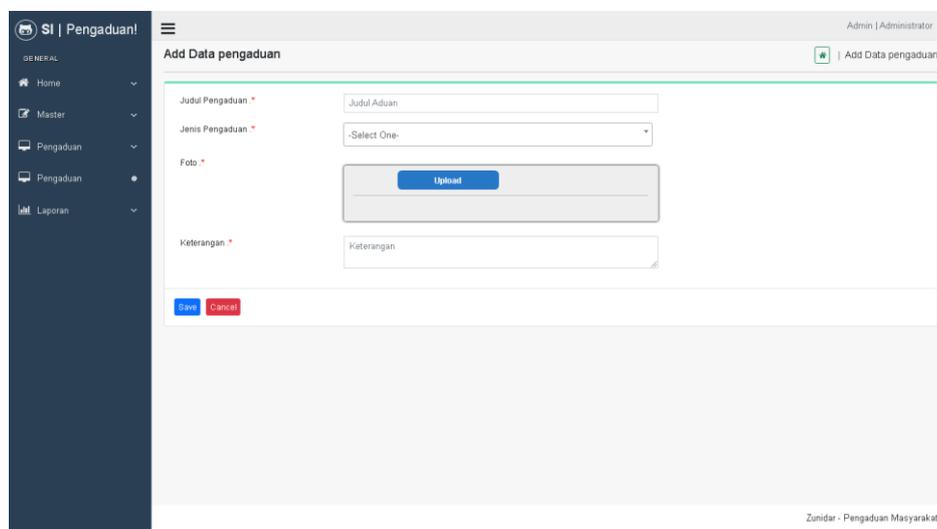
Rancangan Desain Tampilan



Gambar 5 Tampilan Login

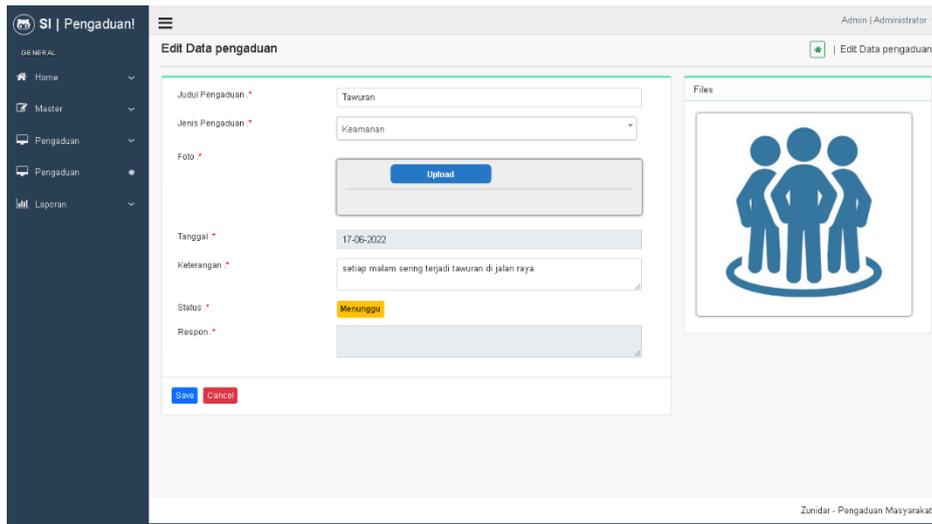


Gambar 6 Tampilan *Dashboard*

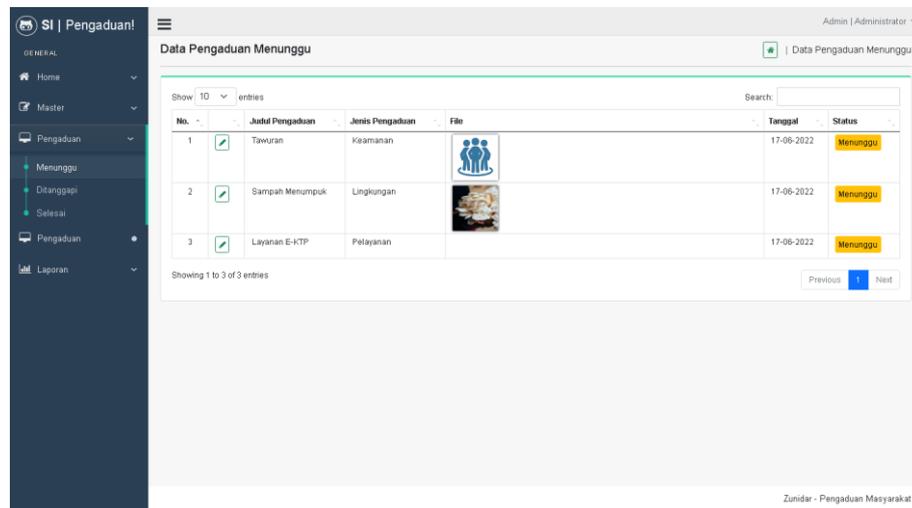


Gambar 7 Tampilan *Form Add Pengaduan*



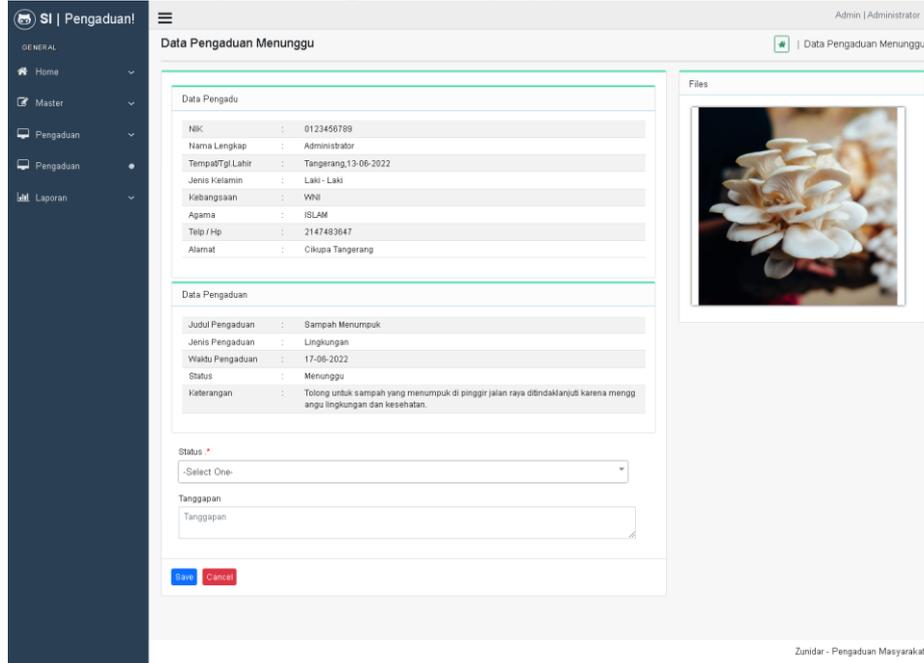


Gambar 8 Tampilan Edit Data Pengaduan



Gambar 9 Tampilan List Data Pengaduan

DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i1.1018>



Gambar 10 Tampilan Detail Data Pengaduan

Black box testing merupakan pengujian perangkat lunak yang dilakukan guna memastikan bahwa fungsional dari sistem sudah berjalan dengan baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Pengujian dilakukan dengan mengamati output atau respon berdasarkan inputan yang diberikan oleh *users*.

Tabel 3 Pengujian *Black Box*

| No | Test Case | Hasil yang diharapkan | Output | Kesimpulan |
|----|------------------------|---|--|------------|
| 1 | klik menu pengaduan | Dapat masuk kehalam pengaduan | Menampilkan halaman pengaduan | Valid |
| 2 | Klik tombol menunggu | Dapat masuk ke form data pengaduan menunggu | Menampilkan halaman form data pengaduan menunggu | Valid |
| 4 | Klik tombol edit | Menampilkan form edit beserta data. | Menampilkan form edit beserta datanya | Valid |
| 5 | Klik tombol Save | Data yang telah diinputkan pada kolom form data pengaduan menunggu akan tersimpan | Menampilkan pesan sukses | Valid |
| 6 | Klik tombol delete | Data terdelete dari database | Menampilkan pesan sukses delete | Valid |
| 7 | Klik tombol ditanggapi | Dapat masuk ke form data pengaduan ditanggapi | Menampilkan halaman form data pengaduan menunggu | Valid |
| 8 | Klik tombol edit | Menampilkan form edit beserta data. | Menampilkan form edit beserta datanya | Valid |



DOI: <https://doi.org/10.52362/jmijayakarta.v3i1.1018>

| | | | | |
|----|---------------------------|---|---------------------------------|-------|
| 9 | Klik tombol <i>Save</i> | Data yang telah diinputkan pada kolom form data pengaduan ditanggapi akan tersimpan | Menampilkan pesan sukses | Valid |
| 10 | Klik tombol <i>delete</i> | Data terdelete dari database | Menampilkan pesan sukses delete | Valid |

5 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di Kecamatan Rajeg, Sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat dirancang menggunakan *UML*, dengan metode *waterfall*, bahasa pemrograman *PHP* dan *database MySQL* dapat memberikan kemudahan bagi masyarakat di Kecamatan Rajeg dalam menyampaikan keluhan dan pengaduan, serta sistem informasi ini dapat mempermudah proses pengelolaan data aduan masyarakat.

Referensi

- [1] Arif, M. Firman. "Analisis Perancangan dan Sistem Informasi." *Penerbit CV. Penerbit Qiara Media. Pasuruan* (2019).
- [2] Sutabri, Tata . "Konsep sistem informasi". *Penerbit Andi, Yogyakarta* 2012.
- [3] Irviani, E. Y., & Anggraeni, E. Y., "Pengantar Sistem Informasi". *Andi Offset. Yogyakarta*, 201
- [4] Marakas, G. M., & O'Brien, J. A., "Pengantar Sistem Informasi, Buku 1, Edisi 16". *Jakarta: SalembaEmpat*, 2017.
- [5] Sinambela, Lijan Poltak. "Reformasi pelayanan publik." Bumi Aksara (2008).
- [6] Wiyono, Nuri. "Analisa Dan Perancangan Sistem Laporan Harian Hasil Produksi Pada Pt Tokyo Radiator Selamat Sempurna Berbasis Web." *Insan Pembangunan Sistem Informasi dan Komputer (IPSIKOM)* 8.1 (2020).
- [7] Herfandi, Herfandi, et al. "Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Layanan Sarpras Di Universitas Teknologi Sumbawa Berbasis Web." *Jurnal Informatika Teknologi dan Sains* 3.1 (2021): 308-315.
- [8] Wati, Nurlela. "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Indragiri Hilir Berbasis Web." *Jurnal Perangkat Lunak* 2.2 (2020): 72-76.
- [9] Aldisa, Rima Tamara, and Afif Arofi. "Penerapan Metode Prototyping Pada Perancangan Sistem Layanan Pengaduan Berbasis Website." *JURIKOM (Jurnal Riset Komputer)* 9.2 (2022): 373-379.
- [10] Ningsih, Eka Yulianti, Imam Rosyadi, and Hadwitya Handayani Kusumawardhani. "Sistem Informasi Pengaduan Online Pada Masyarakat Kecamatan Kajen Kabupaten Pekalongan Berbasis Web Dan Android." *Jurnal Surya Informatika: Membangun Informasi dan Profesionalisme* 8.1 (2020): 27-35.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).
<http://journal.stmikjayakarta.ac.id/index.php/JMIJayakarta>