



# Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Wilayah RW 006 Kelurahan Kalideres Jakarta Barat Berbasis Online

Sugiyono<sup>1</sup>, Edwin Sentosa<sup>2\*</sup>, Adella Fitriany Cahyana<sup>3</sup>, Nimas Galuh Pramuditasari<sup>4</sup>, Stepanus<sup>5</sup>.

<sup>1</sup>[inosoguy007@gmail.com](mailto:inosoguy007@gmail.com) (Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika)

<sup>2</sup>[edwin.keepcalm@gmail.com](mailto:edwin.keepcalm@gmail.com) (Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika)

<sup>3</sup>[adellafitriany28@gmail.com](mailto:adellafitriany28@gmail.com) (Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika)

<sup>4</sup>[pramuditasari1996@gmail.com](mailto:pramuditasari1996@gmail.com) (Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika)

<sup>5</sup>[stevanus.asik@gmail.com](mailto:stevanus.asik@gmail.com) (Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Cipta Karya Informatika)

**ABSTRAK.** Berdasarkan observasi yang dilakukan oleh Mahasiswa STIKOM CKI di RW 006 kampung Kojan Kelurahan Kalideres, masalah yang ditemukan diantaranya kurangnya sarana umum yang dapat di gunakan untuk melaporkan keluhan masyarakat kepada petugas RT dan RW setempat. Penelitian ini bertujuan untuk: (1) mengembangkan sarana elektronik atau sarana umum yang dapat di gunaka di RW 006 Kampung Kojan, (2) mengetahui tingkat pelayan dan pelaporan yang akan di terima atau di berikan di daerah RW 006 Kampung Kojan. Penelitian ini merupakan penelitian pengembangan atau Research and Development (R&D) dengan menggunakan model pengembangan Four-D. Model pengembangan FourD terdiri dari 4 tahapan, yaitu: (1) Define, (2) Design, (3) Develop, dan (4) Disseminate. Pengambilan data dilakukan menggunakan angket dengan subyek penelitian warga Rw 006 Kampung Kojan Kelurahan Kalideres dengan menggunakan Pengambilan Sampel Acak Berdasar Area atau Wilayah (Cluster Random Sampling). Instrumen yang digunakan untuk menilai kelayakan Webl meliputi lembar penilaian oleh ahli materi dan lembar penilaian berupa angket respon siswa. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) penelitian pengembangan ini menghasilkan produk berupa Web untuk mengumpulkan dan melaporkan suatu permasalahan yang terjadi di RW 006 Kampung Kojan kelurahan Kalideres, (2) Web layak digunakan setelah dilakukan pengujian kepada ahli materi dengan hasil persentase sebesar 92,85% yang diaktegorikan sangat layak dan serta uji coba kepada responden (Warga) mendapat hasil persentase sebesar 85,17% yang dikategorikan sangat layak, sehingga dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan Web dikatakan sangat layak digunakan sebagai alat bantu untuk membantu proses pelaporan masyarakat.

**Kata Kunci:** pengembangan, e-modul, Four-D, laporan masyarakat.

**ABSTRACTION.** Based on observations made by STIKOM CKI students in RW 006, Kojan village, Kalideres village, the problems found include the lack of public facilities that can be used to report public complaints to local RT and RW officers. This study aims to: (1) develop electronic facilities or public facilities that can be used in RW 006 Kampung Kojan, (2) determine the level of service and reporting that will be received or given in the area of RW 006 Kampung Kojan. This research is a research development or Research and Development (R&D) using the Four-D development model. The Four-D development model consists of 4 stages, namely: (1) Define, (2) Design, (3) Develop, and (4)



**PUNDIMASKOT** This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



Disseminate. Data collection was carried out using a questionnaire with the research subjects of the residents of Rw 006 Kojan Village, Kalideres Village using Cluster Random Sampling. The instrument used to assess the feasibility of Webl includes an assessment sheet by a material expert and an assessment sheet in the form of a student response questionnaire. The results showed that: (1) this development research produced a product in the form of a Web to collect and report a problem that occurred in RW 006, Kojan village, Kalideres village, (2) the Web was feasible to use after testing the material experts with a percentage result of 92.85. % which was categorized as very feasible and as well as trials to respondents (citizens) got a percentage result of 85.17% which was categorized as very feasible, so it can be concluded that overall the Web is said to be very suitable to be used as a tool to assist the community reporting process.

**Keywords -- development, e-module, Four-D, community report**

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan teknologi di era modern saat ini sudah semakin berkembang pesat yang di harus kan setiap alement masyarakat pun harus memanfaatkan ada nya perkembangan teknologi tersebut. namun pada kenyataan nya kurang di maksimalkan dengan baik oleh pengurus RW 006 Kampung kojan baru ini. sehingga perlu adanya inovasi yang sesuai dengan perkembangan teknologi guna memajukan suatu organisasi dengan memberikan pembaharuan secara internal untuk menjadikan nya lebih baik.

Pengurus RW sering mengalami kesulitan dalam pengolahan data laporan warga serta memerlukan waktu yang cukup lama di karenakan masih menggunakan proses yang manual seperti menulis satu persatu untuk warga RW 006 di sebuah kertas. Sedangkan cara manual yang di gunakan saat ini bisa memberikan peluang kesalahan , kekeliruan sehingga tidak efektif. Berdasarkan hal di atas yang telah di jelaskan latar belakang masalah nya , untuk memberikan kemudahan pengurus RW 006 agar sistem laporan warga lebih efektif dan efisien serta bisa diakses dimana saja, maka penulis mempunyai suatu gagasan dalam membuat system.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan fasilitas public berbasis Web sebagai media pelaporan kepada masyarakat RW 006 Kelurahan Kalideres Jakarta Barat. Mengetahui tingkat kualitas fasilitas public berbasis Web sebagai sarana umum yang dapat digunakan untuk masyarakat. Manfaat dari penelitian ini sebagai acuan bagi pembaca yang bermaksud melaksanakan penelitian yang relevan. Menambah pengetahuan mengenai konsep pengembangan berbasis online pada bidang sosial. Memberikan sumbangsih dalam bidang pendidikan mengenai perkembangan teknologi informasi dan komunikasi.

## **METODE**

Dalam melakukan penulisan , penulis menggunakan metode penelitian sebagai berikut : Teknik Pengumpulan Data Study pustaka ( Study Research ) Penulis melakukan penelitian untuk mengumpulkan data teori yang bersumber dari berbagai buku di perpustakaan , materi yang di peroleh dari perkuliahan serta beberapa referensi yang bersifat tertulis yang berubungan dengan judul penelitian yang di angkat oleh penulis. Study Pengamatan ( Field research ) a. pengamatan Penulis melakukan study pengamatan langsung dengan pelaksanaan pengaduan masyarakat berbasis online. b. Wawancara Penulis melakukan wawancara langsung kepada pihak terkait yang mempunyai wewenang atas pengelolaan Web pengaduan masyarakat.



**PUNDIMASKOT** This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



## Impact Analysis Matrix

Pada sub bab ini menjelaskan tentang pengaruh kebutuhan organisasi yang saat ini berjalan terhadap IT. Tabel dapat dilihat di tabel 1.

*Tabel 1 Pengaruh Kebutuhan Organisasi IT*

No	Kebutuhan di RW 006 Kelurahan Kalideres		IT Implication	
1	Kebutuhan organisasi		(Pengaruh ke bidang IT)	
	a	Data tersaji secara tepat waktu dan akurat bagi pengguna	a	Mebutuhkan web yang dapat menyajikan data secara akurat
	b	Mengolah data pelaporan agar mempermudah melaporkan laporan	b	Mebutuhkan web untuk mempercepat proses pelaporan masalah
	c	Menjaga keamanan melalui login user	c	Mebutuhkan web agar tidak mudah untuk di akses yang belum terdaftar

*Tabel 2 Pengaruh Kebutuhan Organisasi Terhadap IT*

2	Kebutuhan organisasi	(Pengaruh ke bidang IT)





	a	Data Masyarakat	a	Dibuatkan level User untuk bisa di akses setiap masyarakat
	b	Data Pelapor	b	Dibuatkan Laporan pelapor agar dapat di tindak lanjuti
	c	Laporan	c	Dibuatkan menu untuk setiap user bisa melaporkan yang ingin di laporkan
3	Kebutuhan Teknologi		(Pengaruh ke bidang IT)	
	Kebutuhan Fungsional			
	a	Hak Akses	a	Dibuatkan web yang mempunyai hak akses admin sehingga tidak terjadi penyalahgunaan dan sesuai tanggung jawab masing-masing
	b	Laporan	b	Dibuatkan sistem yang dapat memberikan berbagai pilihan untuk Output
	Kebutuhan Non Fungsional			
	a	Hardware	a	Menggunakan Hardware yang terbaru dan memiliki spesifikasi yang baik untuk menunjang sistem
	b	Software	b	Menggunakan Software yang dibutuhkan dan berlisensi untuk merancang dan pembuatan sistem

Dari tabel 1, kita bisa lihat bahwa dalam kebutuhan sebuah laporan warga dibutuhkan suatu system web yang dapat membantu dalam proses pelaporan dalam setiap harinya sehingga sangat berpengaruh sekali dalam mewujudkan lingkungan yang dengan baik dan di jalankan sesuai yang diharapkan. Sebagai salah satu wilayah dan juga dibutuhkan web sehingga bisa berkoordinasi dengan baik. Kita juga bisa lihat, bahwa informasi saat ini sangat dibutuhkan sehingga untuk penerapannya, di RW 006 Kelurahan Kalideres memiliki program web untuk sebagai mempermudah di RW 006 Kelurahan Kalideres agar di kenal orang dan ketika Warga ingin melaporkan masalah berbasis web tanpa ke kantor RW langsung yaitu dengan berbasis web.





Untuk memenuhi itu semua juga dibutuhkan teknologi yang dapat membantu agar kebutuhan tadi dapat terpenuhi dalam sisi perangkat keras dan lunak serta sistem jaringan computer.

## 4.1 Functional Specification Document (FSD)

### 4.1.1 Executive Summary

(Ringkasan Rencana organisasi di RW 006 Kelurahan Kalideres) Berdasarkan dalam analisa yang dilakukan penulis pada implementasi system di RW 006 Kelurahan Kalideres berbasis web yang diterapkan tersebut sudah cukup baik dalam menjalankan bagaimana masyarakat membacanya dengan nyaman, dalam proses melaporkan serta informasi yang di berikan di dalam web tersebut. Dimulai dari Jenis permasalahan hingga proses memberikan laporan. Dalam analisa ini, Adapun maksud dan tujuan penulis menggunakan aplikasi berbasis web adalah:

- a. Mempermudah user untuk memberikan laporan
- b. Mudah melihat siapa aja yang sudah memberika laporan
- c. Mendapatkan informasi dengan sangat mudah

### 4.1.2 SOW (Lingkup Pekerjaan / Penelitian)

Setiap sistem mempunyai batasan sistem (*boundary*) yang memisahkan sistem dengan lingkungan luarnya. Kesatuan luar merupakan kesatuan diluar sistem yang dapat berupa orang, organisasi, atau sistem lainnya yang memberikan *input* atau *output* dari sistem. Untuk membatasi ruang lingkup analisa maka penulis hanya membahas tentang permasalahan yang terfokus pada prosedur proses pelaporan keluhan yang dilakukan oleh user.

### 4.1.3 List of Function (Daftar fungsi / modul)

Berikut ini adalah daftar fungsi / modul yang dibutuhkan untuk melakukan pengolahan data absensi pada system web, seperti pada tabel 4.3.

*Tabel 4. 3 List of Function*

No	Nama Fungsi/Module	Keterangan
----	--------------------	------------





---

1	Modul Admin	<i>Input, Edit, Delete</i> data user
2	Modul User	<i>Input</i>
3	Modul Perizinan	<i>Input, Edit, Delete</i>
4	Modul Laporan	Export Laporan data

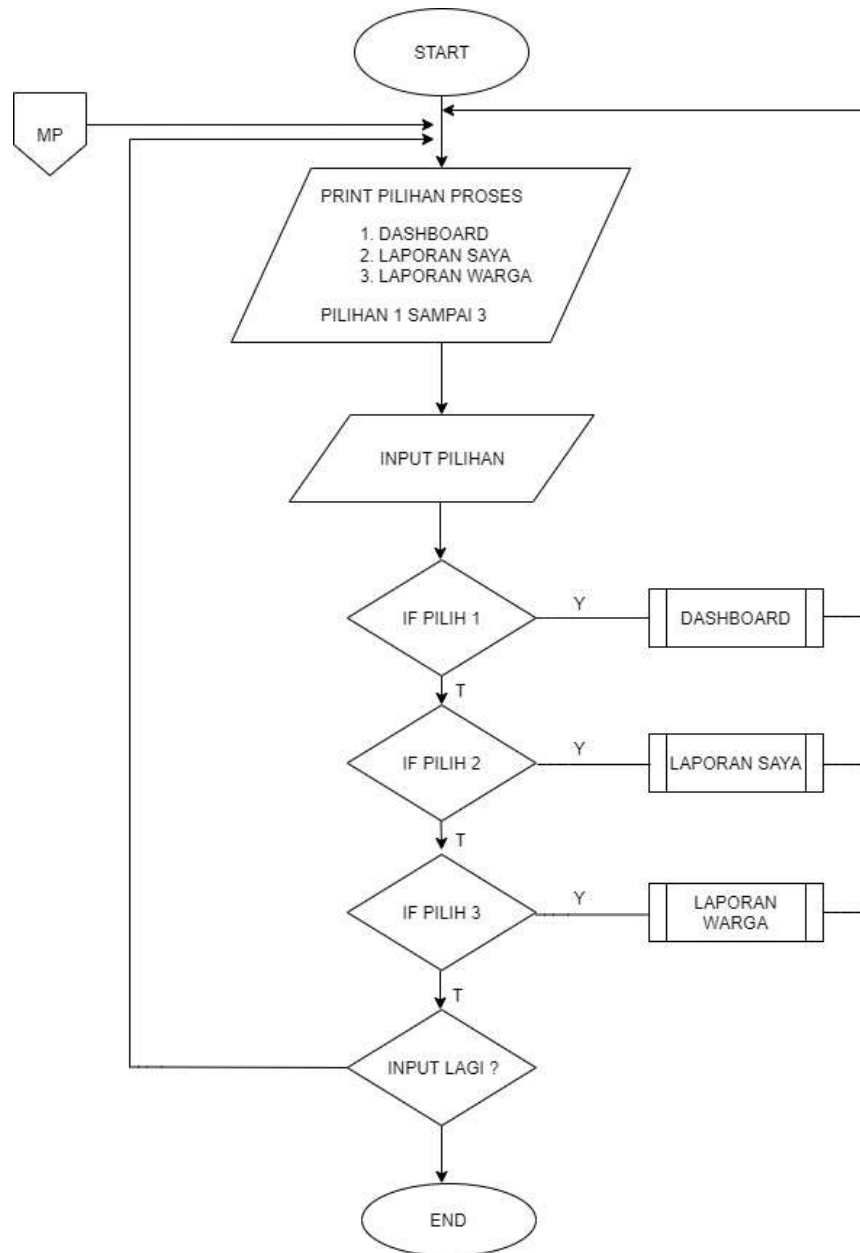
## 4.2 Business Flow (Diagram Proses Bisnis)

### 4.2.1 Flowmap (Flowchart system)

Gambar 4.1 menjelaskan alur proses yang terjadi dalam pembuatan laporan pada web



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



Gambar 1 Flowmap

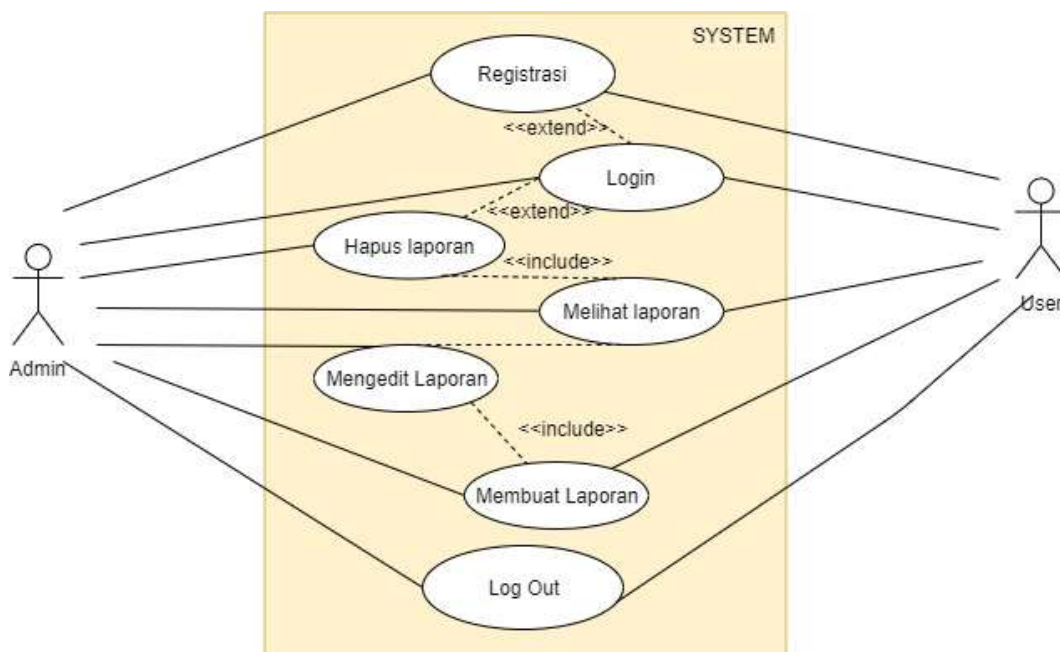


### 4.3 UML (Unified Modeling Language)

Web yang berjalan dianalisa dengan menggunakan UML (*Unified Modeling Language*). Pada bab ini akan digunakan *use case diagram*, *activity diagram*, *sequence diagram* dan *class diagram*.

#### 4.3.1 Use Case Diagram

*Use Case Diagram* pada bagian pelaporan yang di lakukan dalam system web dapat dilihat pada gambar 4.2. Entitas yang terlibat adalah admin dan user saja.



Gambar 2 Use Case Diagram

Berdasarkan gambar 4.2 Use Case Diagram yang berjalan terdapat

- 1(satu) Sistem yang mencakup kegiatan proses pelaporan
- 2(empat) actor yang melakukan kegiatan yaitu user, Admin,
- 5(empat) use case yang terdiri dari registrasi, melihat laporan, mengedit laporan, membuat laporan dan log out







### 4.3.2 Spesifikasi *Software*

Tabel 4.4 menjelaskan bahwa beberapa software yang digunakan dalam pembuatan Web.

*Tabel 4 Spesifikasi Software*

No	Nama Softwar	Jenis Software	Keterangan
1	Windows 10 Pro	Platform	Sistem Operasi Windows
2	Visual Code	Text Editor	Untuk proses editor pengembangan
3	Ms Office	Report	Untuk Menyimpan suatu laporan yang telah di export

### 4.3.3 Spesifikasi *Hardware*

Untuk menggunakan aplikasi Web Absensi, Maka diperlukan perangkat keras (*Hardware*) sebagai berikut:



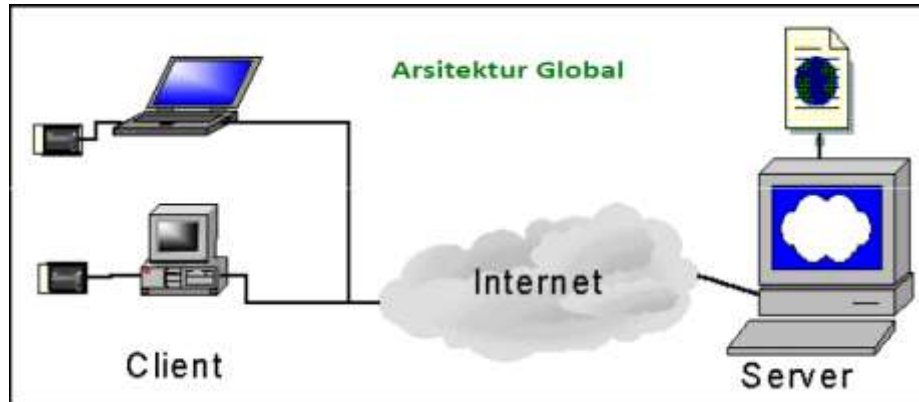


*Tabel 5 Spesifikasi Hardware*

1	Acer z476-31TB
2	8192MB RAM
3	Hard disk 1Tb
4	Monitor : 14 Inch (1366 x 768 piksel)
5	Graphics Processing Unit (GPU) : Intel HD Graphics 520



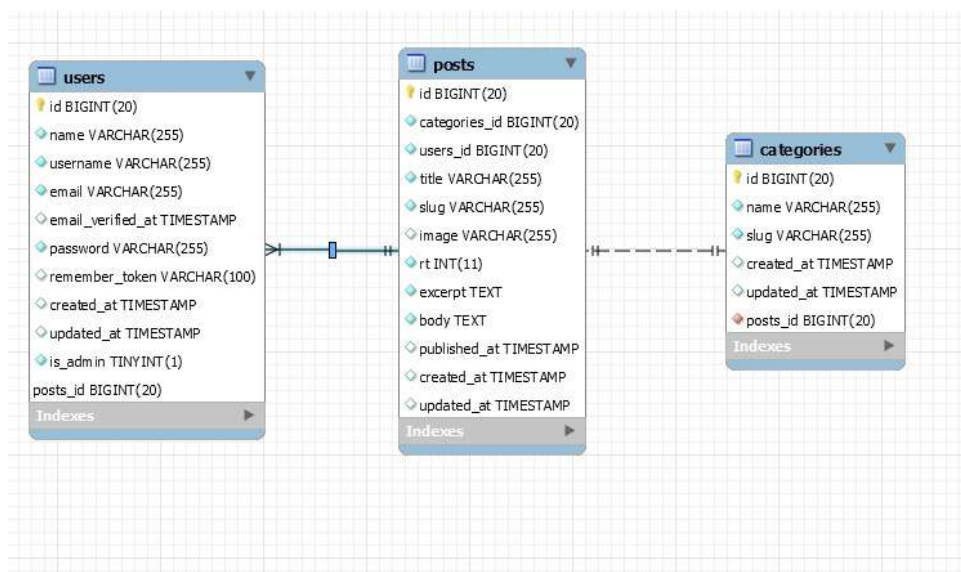
### 4.3.4 Arsitektur Aplikasi Dan Fungsi



Gambar 3 Arsitektur Aplikasi

Dari gambar 4.3 diatas dapat di jelaskan pada Menu dan sub menu yang terdapat pada Web.

### 4.3.5 ERD (Entity Relationship Diagram)



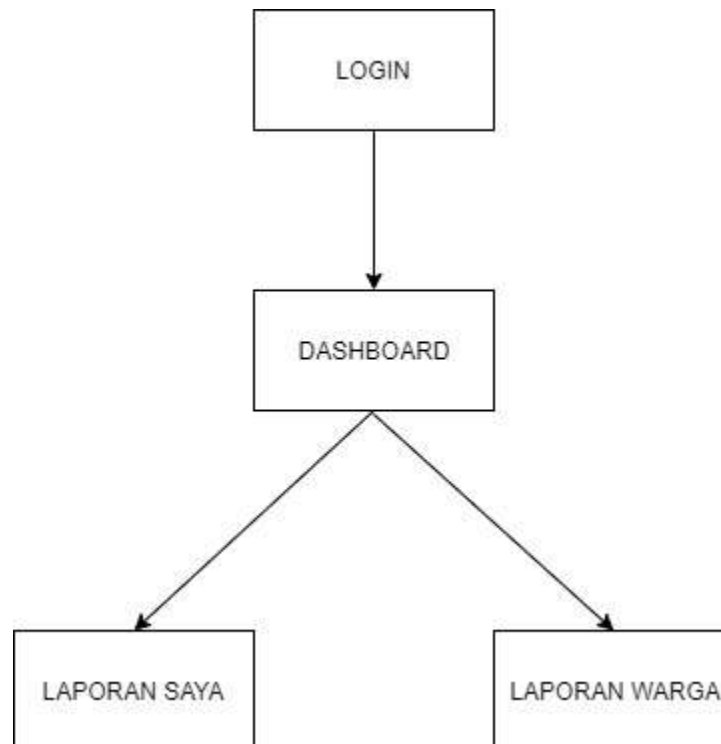
Gambar 4 Tampilan ERD



Berdasarkan Gambar .4 ERD yang berjalan terdapat:

- a. 7 (Tujuh) *Entity* sebagai himpunan dari objek yang berbagi atribut serta operasi yang sama

### 4.3.6 Hierarchy Input Process Output (HIPO)



Gambar 5 Hierarchy Input Proses Output

### 4.3.7 Role Matrix / Security Acces

Tabel 4.6 menjelaskan user yang dapat mengakses web dan hak akses yang di berikan ke user.



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

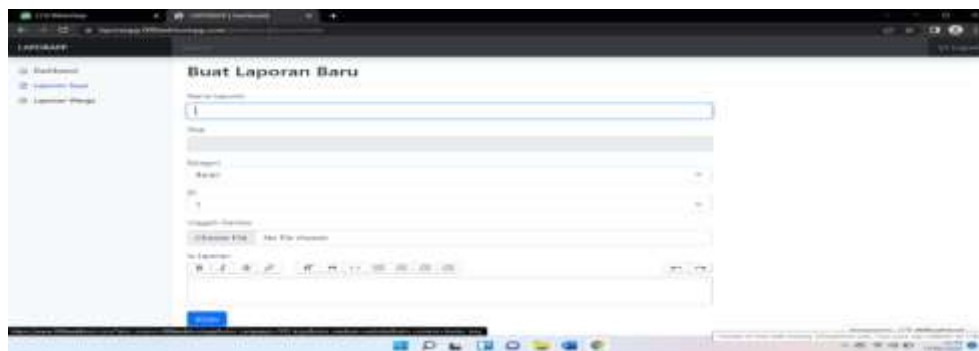
*Tabel 6 Hak Akses User*

No	Jabatan	Hak akses
		Menu
1	User	Menu Create
		Menu Read
		Menu Update
2	Admin	Menu Create
		Menu Read
		Menu Update
		Menu Delete

## 4.4 Tampilan WEB

### 4.4.1 WEB

Web adalah kumpulan halaman yang berisi informasi tertentu dan dapat di akses dengan mudah oleh siapapun, dan di manapun melalui internet. Berikut adalah gambar web:



*Gambar 6 Hierarchy Input Proses*



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



*Gambar 7 Tampilan Login*



*Gambar 8 Tampilan login smartphone*





*Gambar 9 Tampilan login tab/ipad*

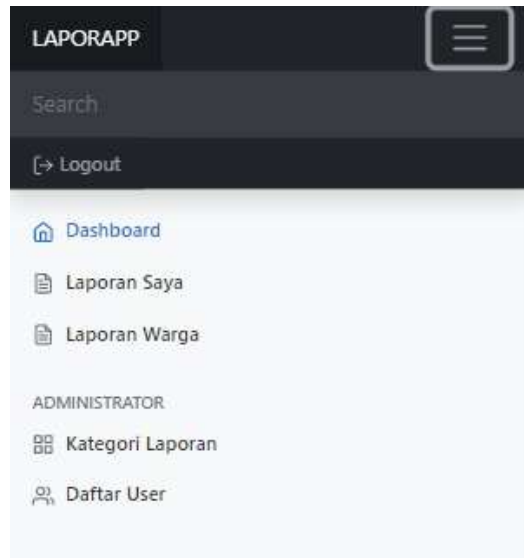


*Gambar 10 Tampilan login tab/ipad Rotate*



*Gambar 11 Tampilan Login Admin*





*Gambar 12 Tampilan Login Admin smartphone*



*Gambar 13 Tampilan Laporan Warga smartphone*







Daftar Pengguna

Nama Lengkap

Username

Email

Kata Sandi

Daftar

Sudah Terdaftar? [Login](#)

© LAPORAPP 2021

*Gambar 14 Tampilan Register smartphone*

#### 4.4.2 Tampilan Data Base

Database atau basis data adalah kumpulan informasi yang disimpan di dalam komputer secara sistematis sehingga dapat diperiksa menggunakan suatu program komputer untuk memperoleh informasi dari basis data tersebut dan berikut ini adalah beberapa data untuk memenuhi proses aplikasi web LAPORAPP.



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

Table	Action	Rows	Type	Collation	Size	Overhead
categories		7	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	48.0 KiB	-
failed_jobs		0	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32.0 KiB	-
migrations		7	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	16.0 KiB	-
password_resets		0	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	32.0 KiB	-
personal_access_tokens		0	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	48.0 KiB	-
posts		3	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	52.0 KiB	-
users		5	InnoDB	utf8mb4_unicode_ci	48.0 KiB	-
<b>7 tables</b>	<b>Sum</b>	<b>22</b>	<b>InnoDB</b>	<b>utf8mb4_general_ci</b>	<b>256.0 KiB</b>	<b>0 B</b>

Gambar 15 Data Base

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Comments	Extra	Action
1	id	bigint(20)		UNSIGNED	No	None		AUTO_INCREMENT	
2	name	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			
3	slug	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			
4	created_at	timestamp			Yes	NULL			
5	updated_at	timestamp			Yes	NULL			

Gambar 16 Tabel Category

#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Comments	Extra	Action
1	id	bigint(20)		UNSIGNED	No	None		AUTO_INCREMENT	
2	categories_id	bigint(20)		UNSIGNED	No	None			
3	users_id	bigint(20)		UNSIGNED	No	None			
4	title	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			
5	slug	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			
6	image	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		Yes	NULL			
7	it	int(11)			No	None			
8	excerpt	text	utf8mb4_unicode_ci		No	None			
9	body	text	utf8mb4_unicode_ci		No	None			
10	published_at	timestamp			Yes	NULL			
11	created_at	timestamp			Yes	NULL			
12	updated_at	timestamp			Yes	NULL			

Gambar 17 Tabel Post

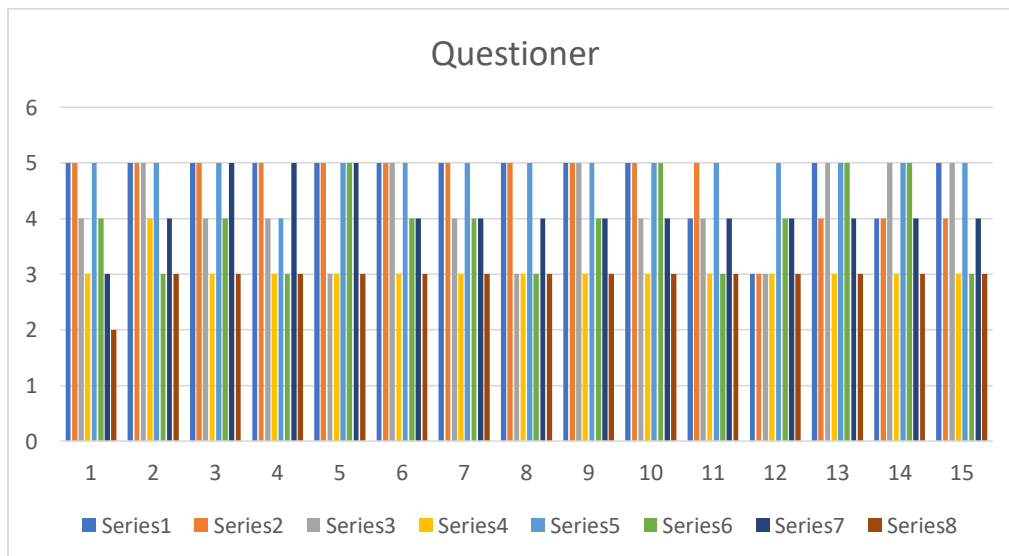


#	Name	Type	Collation	Attributes	Null	Default	Comments	Extra	Action
1	id	bigint(20)		UNSIGNED	No	None		AUTO_INCREMENT	Change Drop More
2	name	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
3	username	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
4	email	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
5	email_verified_at	timestamp			Yes	NULL			Change Drop More
6	password	varchar(255)	utf8mb4_unicode_ci		No	None			Change Drop More
7	remember_token	varchar(100)	utf8mb4_unicode_ci		Yes	NULL			Change Drop More
8	created_at	timestamp			Yes	NULL			Change Drop More
9	updated_at	timestamp			Yes	NULL			Change Drop More
10	is_admin	tinyint(1)			No	0			Change Drop More

Gambar 18 Tabel User

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam pelaksanaan Kegiatan pengabdian masyarakat semua hasil pengabdian tersebut telah di rancang dan dilaksanakan untuk masyarakat sekitar dalam rangka pelaksanaan pengabdian masyarakat dan menghasilkan berupa data Analisa angket questioner yang telah di sosialisasikan dan dilaksanakan serta foto foto kegiatan dalam pelaksanaan kegiatan tersebut termasuk foto-foto sedang dilakukan sosialisasi presentasi hasil yang telah di buat kepada organisasi tersebut).



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



*Gambar 22 sosialisasi aplikasi web Bersama pak RT*

Selama kegiatan berlangsung kami mensosialisasikan aplikasi pengabdian masyarakat tersebut dengan menerapkan protokol kesehatan covid-19. Kegiatan mengambil beberapa sampel untuk mendata hasil uji coba prototype aplikasi. Antusias warga sangat baik untuk dapat mencoba aplikasi ini. Sangat mudah dan simple untuk digunakan harapan Kami bisa terwujud untuk dapat membuat aplikasi ini untuk warga RW 006 Kalideres.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka untuk system Informasi Pengaduan yang di terapkan pada Wilayah RW 006 Kelurahan kalideres, Dapat diambil kesimpulan sebagai berikut : Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat memiliki peranan penting dalam pengelolaan suatu lingkungan, sehingga akan sangat tercapainya visi misi dari lingkungan itu sendiri. Untuk melakukan pelaporan di haruskan untuk mendaftar menggunakan email dan password terlebih dahulu, sehingga system keamanannya lebih terjaga, namun cara ini sangat menyulitkan bagi admin untuk mengambil data harian nya dengan export data terlebih dahulu, agar selalu ter update. Sangat disayangkan jika secara system sudah berjalan namun secara perizinan masih mengandalkan kertas lembaran yang di tuliskan dengan ballpoint yang sudah di sediakan formnya, Terdapat masalah human error dalam melakukan sebuah



**PUNDIMASKOT** This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).



pengelolaan laporan dikarenakan jumlah pelapor yang relative banyak mengakibatkan petugas kadang keliru dalam mengelolah sebuah laporan, hal tersebut terjadi karena adanya salah dalam pemrosesan data yang sudah di kumpulkan. Kurangnya keamanan atau pengendalian yang berkaitan system komputerisasinya, ada berbagai macam system yang rentan keamanan, mudahnya di akses oleh semua pihak sehingga system yang harusnya bisa di control oleh salah satu pihak, bisa melibatkan ke semua pihak. Belum adanya system untuk menyatukan antara surat perizinan dengan cara komputerisasi, Sehingga tidak akan bisa hilang atau tumpeng tindih secara manual, agar kedepanya bisa terhitung sesuai sistem alur berjalan.

## REFERENSI

- [1] P. Kecamatan and C. Kota, “Jurnal Manajemen Dan Teknik,” *Jumantaka*, vol. 03, no. 01, pp. 81–90, 2019.
- [2] N. Caniati, A. L. Ghozali, and A. Sumarudin, “Implementasi Sistem Informasi Pemesanan Menu Makanan Dan Minuman Pada Kafe Berbasis Web Menggunakan Jaringan Intranet,” *J. Ilm. Ilmu Komput. ISSN 2442-4512*, vol. 3, no. 2, pp. 8–13, 2017.
- [3] I. Riady and L. P. Hasugian, “Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat pada Kantor Desa Tanimulya Kabupaten Bandung Barat,” *J. Manaj. Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 67–83, 2020, doi: 10.34010/jamika.v10i1.2885.
- [4] F. P. Susanto, W. Wikusna, M. Kom, T. Gunawan, and M. Kom, “KORESPONDENSI , DAN PENGADUAN , STUDI KASUS : RT 01 RW 01 BABAKAN CIAMIS BANDUNG AKURGA-APPLICATION OF RUKUN WARGA IN MODULE OF DEMOGRAPHY, CORRESPONDENCE , AND COMPLAINT , CASE STUDY : RT 01 RW 01 BABAKAN CIAMIS BANDUNG,” vol. 6, no. 2, pp. 1470–1482, 2020.
- [5] P. A. F. Ariawantara, S. Asmorowati, and E. Setijaningrum, “Sosialisasi Sistem Layanan Aspirasi Dan Pengaduan Online Rakyat Pada Masyarakat Desa Semanding, Kabupaten Tuban,” *J. Layanan Masy. (Journal Public Serv.)*, vol. 4, no. 1, p. 141, 2020, doi: 10.20473/jlm.v4i1.2020.141-151.
- [6] A. N. S. Raudhah, “Jurnal Informasi Komputer Logika Perancangan Aplikasi Pelaporan Dan Pengaduan Masyarakat Dalam Layanan Kantor Perumnas Berbasis Web ( Studi Kasus : Kantor Perumnas Griya 1 Martubung Medan Labuhan ),” *J. Inf. Komput. Log.*, vol. 1, no. 4, pp. 1–5, 2020.
- [7] A. Mahbub and K. Hantoro, “Analisis Dan Perancangan Layanan Pengaduan Masyarakat Desa Berbasis Web Dengan Pendekatan Uml,” *Anal. Dan Peranc. Layanan Pengaduan Masy. Desa Berbas. Web Dengan Pendekatan Uml*, vol. 13, no. 1, pp. 26–34, 2020, doi: 10.30998/faktorexacta.v13i1.4866.
- [8] R. Lorensa and Y. I. S. Sari, “Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Di Kabupaten Bangkalan,” *J. Simantec*, vol. 9, no. 1, pp. 29–32, 2020, doi: 10.21107/simantec.v9i1.9737.
- [9] Nurlela Wati, “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Indragiri Hilir Berbasis Web,” *J. Perangkat Lunak*, vol. 2, no. 2, pp. 72–76, 2020, doi: 10.32520/jupel.v2i3.1122.
- [10] M. Meliana and R. Fajriah, “Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Publik Pada Rukun Warga 05 Cengkareng Timur Dengan Penerapan Metode Naïve Bayes,” *Petir*, vol. 12, no. 1, pp. 36–46, 2019, doi: 10.33322/petir.v12i1.418.





- 
- [11] Yoki Firmansyah, R. Maulana, and N. Fatin, “Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website ( Studi Kasus : Kelurahan Siantan Tengah , Pontianak Utara ),” *J. Cendikia*, vol. XIX, no. April, pp. 397–404, 2020.
- [12] D. Yang, B. Good, and G. Berbasis, “(3) 1,2,3,” vol. 3, no. 2, pp. 99–105, 2017.
- [13] D. M. Putri and M. N. Riswandha, “Sistem Informasi Pengaduan ( Komplain ) Pelayanan Kesehatan Pada Puskesmas Bangil Menggunakan Metode Kuantitatif dan Kualitatif,” *J. Insa. Comtech*, vol. 4, no. 2, 2019.
- [14] C. Firmansyah1 and C. T. S2, “Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Lingkup Desa Gununganjung Berbasis Web Dan Sms Gateway Dengan Metode Antrian Fifo,” *Jumantaka*, vol. Vol 01 No, no. 2613–9146, pp. 201–210, 2018.
- [15] R. Amalia and N. Huda, “Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Kesehatan Pada Klinik Smart Medica,” *J. Sisfokom (Sistem Inf. dan Komputer)*, vol. 9, no. 3, pp. 332–338, 2020, doi: 10.32736/sisfokom.v9i3.884.
- [16] Y. Sansena, “Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website,” *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, vol. 15, no. 2, pp. 91–102, 2021.
- [17] E. R. Nainggolan and S. Informasi, “Rancang bangun sistem informasi pelayanan rukun warga pada rusunawa pesakih jakarta barat,” pp. 1–6, 2018.
- [18] A. Chintia Desy, E. Dwi Oktaviani, and F. Sylviana, “Sistem Informasi Pelayanan Masyarakat Di Kelurahan Panarung, Kecamatan Pahandut Palangkaraya Berbasis Web,” *J. Teknol. Inf. J. Keilmuan dan Apl. Bid. Tek. Inform.*, vol. 14, no. 1, pp. 9–20, 2020, doi: 10.47111/jti.v14i1.618.
- [19] K. Sianturi and H. Wijoyo, “Rancang Bangun System Informasi Penggajian Dan Absensi Karyawan Megara Hotel Pekanbaru Berbasis Web,” *EKONAM J. Ekon.*, vol. 2, no. 2, pp. 65–76, 2020, doi: <https://doi.org/10.37577/ekonam.v2i2.286>.
- [20] N. Noor, K. Sari, and V. H. Pranatawijaya, “Sistem informasi mahasiswa berprestasi universitas palangka raya berbasis website,” *J. Tek. Inf.*, vol. 15, no. 2, pp. 141–151, 2021.

