

## Perancangan dan Pengembangan Aplikasi Pengaduan Masyarakat Desa Karangmalang Berbasis Web dan Mobile

Naki Beneficient Juan Gracin Mcdarayan<sup>1✉</sup>, Ikrimach<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Universitas Teknologi Yogyakarta

[Nakimcdarayan04@gmail.com](mailto:Nakimcdarayan04@gmail.com)

### Abstract

This research aims to design and develop a web and mobile-based public complaint application in Karangmalang Village, Kasreman District, Ngawi Regency. The main problem faced is the manual complaint reporting process, which leads to delays and lack of transparency in handling public issues. The study applies the software engineering approach using the waterfall model, consisting of requirement analysis, system design, implementation, and testing. The application was developed using Flutter for the user interface, Node.js for the backend, and MySQL as the main database. Black-box testing results indicate that all system functions operate effectively according to user requirements, including reporting, status tracking, and complaint management features for village administrators. This system enables citizens to submit complaints quickly and allows the village government to respond more efficiently and systematically. In conclusion, the application enhances transparency and accountability in public service delivery at the village level, while strengthening collaboration between citizens and the local government in problem-solving processes.

Keywords: Public Complaint, Web and Mobile Application, Village Information System, Flutter, Node.Js.

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web dan mobile di Desa Karangmalang, Kecamatan Kasreman, Kabupaten Ngawi. Permasalahan utama yang dihadapi adalah sistem pelaporan keluhan masyarakat yang masih dilakukan secara manual, sehingga menyebabkan proses tindak lanjut yang lambat dan kurang transparan. Metode penelitian ini menggunakan pendekatan rekayasa perangkat lunak model waterfall yang meliputi tahap analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, dan pengujian. Aplikasi ini dikembangkan menggunakan Flutter sebagai antarmuka pengguna, Node.js sebagai backend, dan MySQL sebagai basis data utama. Hasil pengujian black-box menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan dengan baik sesuai kebutuhan pengguna, seperti fitur pelaporan, pelacakan status, dan pengelolaan pengaduan oleh admin desa. Sistem ini memudahkan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara cepat, terdokumentasi, serta memungkinkan pemerintah desa menindaklanjuti laporan secara efisien. Kesimpulan aplikasi ini mampu meningkatkan transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik di tingkat desa, sekaligus memperkuat hubungan antara masyarakat dan pemerintah desa dalam proses penyelesaian masalah.

Kata kunci: Pengaduan Masyarakat, Aplikasi Web dan Mobile, Sistem Informasi Desa, Flutter, Node.Js.

*INFEK is licensed under a Creative Commons 4.0 International License.*



### 1. Pendahuluan

Desa Karangmalang yang terletak di Kecamatan Kasreman, Kabupaten Ngawi mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan yang dialami masyarakat desa kepada pemerintah desa. Pemerintah desa melakukan upaya untuk meningkatkan kesejahteraan rakyatnya melalui program pembangunan serta pelayanan publik. Proses pelaporan keluhan di desa Karangmalang masih dilakukan secara konvensional, semacam melalui pertemuan langsung ataupun pesan tertulis. Metode konvensional ini disebut kurang efisien karena dinilai pencatatan yang tidak sistematis dan tanggapan dari pemerintahan yang lambat dalam menuntaskan pengaduan yang dikirim oleh masyarakat [1] [2]. Permasalahan seperti ini juga banyak ditemukan pada daerah lainnya dimana sistem manual menyebabkan rendahnya transparansi efektivitas layanan publik [3] [4] [5].

Hingga dari itu mempunyai akibat masyarakat yang

mengalami kesulitan dalam menyampaikan pengaduan dengan tidak terdapatnya kepastian terkait tindak lanjut dari pemerintah desa. Untuk mengatasi permasalahan ini, diperlukan sistem pengaduan masyarakat berbasis web dan mobile yang mampu memberikan proses pelaporan lebih cepat, transparan, dan terdokumentasi secara rapi [6] [7] [8]. adanya sistem ini, warga desa lebih mudah menyampaikan keluhan yang terjadi dan dapat memantau status pengaduan secara langsung dalam aplikasi tersebut. Sedangkan laporan sistem ini bisa digunakan oleh pemerintah desa untuk menyusun kebijakan yang lebih efisien dengan berbasis informasi [2] [9] [10].

Berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web dan mobile di Desa Karangmalang, Kecamatan Kasreman, Kabupaten Ngawi. Sistem ini diharapkan informasi dalam menanggulangi kasus dari warga bisa bertambah sehingga dapat membangun kepercayaan yang lebih baik antara warga serta pemerintah desa. Sistem ini

diharapkan juga menghasilkan area yang aktif. Oleh sebab itu, riset penelitian ini bertujuan untuk merancang serta meningkatkan sistem pelaporan ataupun pengaduan masyarakat berbasis website dan mobile sebagai upaya dari daya guna pelayanan di desa [11] [12] [13] [14].

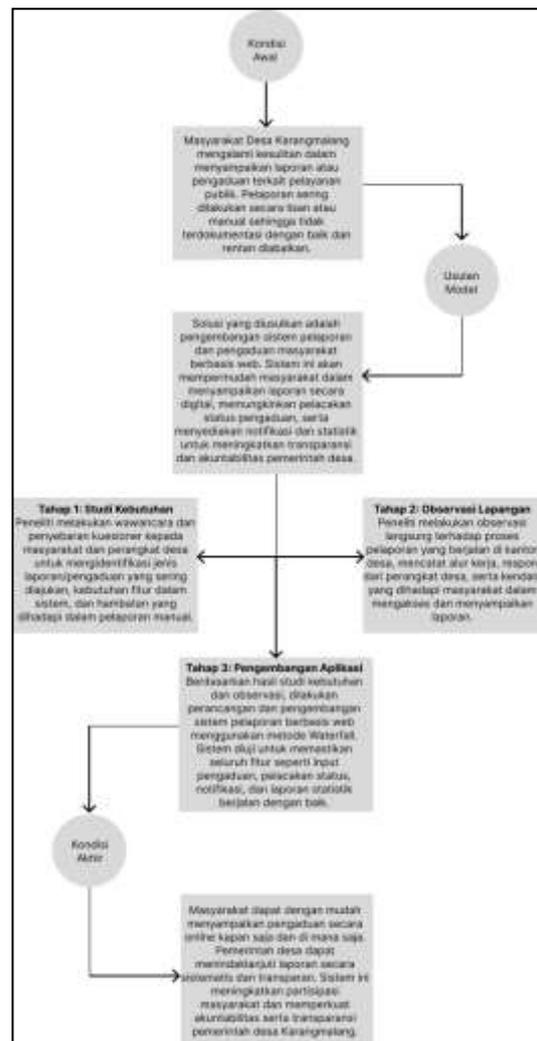
Fokus penelitian ini adalah pengembangan sistem pelaporan dan pengaduan yang dilakukan secara online untuk masyarakat desa dan akan diimplementasikan. Adanya sistem transparan ini untuk meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah desa, keluhan yang disampaikan masyarakat akan di dokumentasikan dengan baik serta memberikan pelaporan yang berguna untuk meningkatkan layanan di tingkat desa.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode rekayasa perangkat lunak (Software Engineering) dengan pendekatan model waterfall [15] [16]. Model ini dipilih karena memiliki tahapan yang sistematis dan terstruktur, sesuai dengan proses pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat yang perlu dilakukan dokumentasi jelas di setiap tahap. Tahap utama dalam model waterfall meliputi beberapa proses berurutan yang dimulai dari Analisis Kebutuhan, yaitu tahap untuk mengidentifikasi kebutuhan sistem berdasarkan observasi dan wawancara dengan masyarakat serta pemerintah desa Karangmalang guna mengetahui permasalahan yang muncul dalam proses pengaduan [1] [2] [17]. Teknik analisis seperti ini umum digunakan untuk memperoleh kebutuhan pengguna pada pembangunan sistem layanan publik digital [11] [12], sehingga hasilnya dimanfaatkan untuk menentukan kebutuhan fungsional, termasuk fitur pelaporan, pelacakan status, dan autentikasi pengguna.

Selanjutnya, pada tahap Perancangan Sistem, dilakukan penyusunan Data Flow Diagram (DFD), Entity Relationship Diagram (ERD), dan rancangan antarmuka sistem sebagai upaya memvisualisasikan alur data dan struktur database [4] [14] [13]. Perancangan tersebut juga mengacu pada konsep dan temuan dalam penelitian-penelitian sebelumnya terkait sistem pengaduan masyarakat [6] [2]. Tahap berikutnya adalah Implementasi, di mana sistem dikembangkan menggunakan framework Flutter untuk frontend (aplikasi mobile) dan Node.js sebagai backend (server-side), sementara MySQL digunakan sebagai basis data utama sesuai dengan praktik umum dalam pengembangan aplikasi berbasis digital [18] [19] [9].

Tahap terakhir adalah Pengujian Sistem, yang dilakukan menggunakan metode black-box testing untuk menguji fungsi aplikasi tanpa melihat struktur kode internal [8] [20] [15]. Metode ini umum digunakan dalam pengembangan aplikasi karena mampu memeriksa apakah setiap fitur telah berfungsi sesuai spesifikasi yang ditetapkan. Dengan pendekatan ini, sistem dapat dipastikan berjalan sesuai kebutuhan pengguna dan mampu beroperasi secara optimal sebelum diimplementasikan lebih lanjut. Selanjutnya Kerangka Penelitian ditampilkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Kerangka Penelitian

Kerangka penelitian ini terdiri dari tiga kondisi. Pertama adalah kondisi awal, yaitu situasi dimana masyarakat Desa Karangmalang mengalami kesulitan dalam menyampaikan laporan atau pengaduan secara konvensional atau disebut manual yang menyebabkan rendahnya partisipasi dan kurangnya transparansi dari pemerintah desa. Kedua adalah adanya usulan model, berupa pengembangan sistem pelaporan dan pengaduan masyarakat berbasis *web dan mobile* yang dapat mempermudah pelaporan digital. Ketiga adalah kondisi akhir, di mana masyarakat dapat dengan mudah mengakses dan menyampaikan pengaduan secara online, serta pemerintah desa mampu menindaklanjuti laporan secara sistematis dan cepat, sehingga dapat meningkatkan partisipasi masyarakat pemerintah desa Karangmalang.

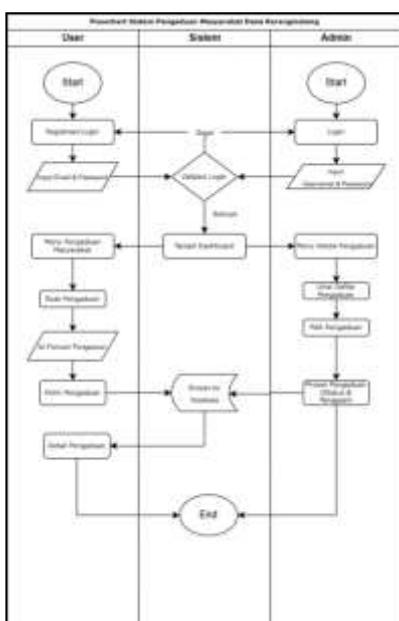
Setelah dilakukan pencarian data untuk mengumpulkan berbagai data dan informasi terkait permasalahan melalui metode observasi, wawancara, dan studi literatur, peneliti melanjutkan proses dengan melakukan analisis sistem. Analisis ini bertujuan untuk mempelajari alur sistem yang sedang dijalankan oleh pemerintah desa dan masyarakat desa Karangmalang, serta untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam proses pelaporan dan pengaduan masyarakat.

Berdasarkan hasil pengamatan dan wawancara dengan perangkat desa, ditemukan bahwa sistem pelaporan dan pengaduan yang berjalan saat ini masih bersifat konvensional. Situasi ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan sistem yang mampu mendukung proses pelaporan dan pengaduan masyarakat secara cepat, terdokumentasi, dan transparan. Oleh karena itu, adanya perancangan sistem berbasis *web* dan *mobile* yang dapat menjadi media bagi masyarakat untuk menyampaikan pengaduan secara langsung, dan bagi pemerintah desa untuk menindaklanjuti secara efisien. Selanjutnya Tahapan Penelitian ditampilkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Tahapan Penelitian

Flowchart menggambarkan langkah langkah operasional dari proses pengaduan masyarakat secara menyeluruh yang terbagi dengan tiga bagian antara lain User, Sistem dan Admin. Flowchart ini dimulai dari aktivitas login baik dari sisi masyarakat maupun admin. Setelah login berhasil dan tervalidasi oleh sistem, user akan masuk ke menu pengaduan dan dapat mengisi formulir pengaduan, kemudian mengirimkannya ke sistem, kemudian sistem akan menyimpan pengaduan dari user ke dalam database. Sementara itu, admin login dan masuk ke menu kelola pengaduan, melihat daftar pengaduan, memberi tanggapan pengaduan, dan dapat mengedit statusnya. Data tersebut akan disimpan kembali dalam database. Selanjutnya Flowchart Sistem ditampilkan pada Gambar 3.



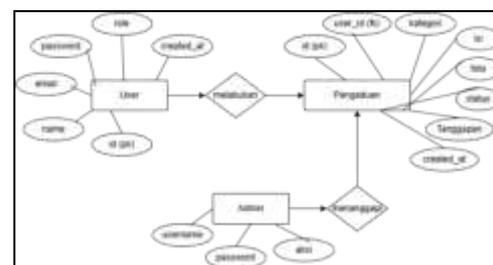
Gambar 3. Flowchart Sistem

Diagram ini merupakan alur dari interaksi antara pengguna sistem, yaitu user (masyarakat) dan admin (pemerintah desa). Masyarakat berperan sebagai pelapor yang mengirimkan data login dan data pengaduan ke dalam sistem. Setelah data diproses, masyarakat akan menerima informasi status pengaduan serta tanggapan dari admin melalui sistem. Admin juga melakukan login, mengakses data pengaduan, dan menjalankan proses kelola pengaduan. Diagram ini menunjukkan batasan sistem secara menyeluruh serta aliran data utama antara entitas luar dan sistem inti. Selanjutnya Diagram Konteks ditampilkan pada Gambar 4.



Gambar 4. Diagram Konteks

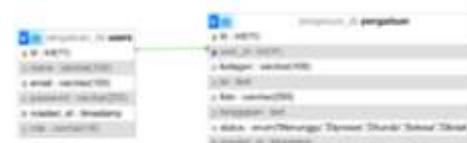
Entity Relationship Diagram (ERD), diagram ini menggambarkan hubungan antara entitas. User (masyarakat) dapat melakukan pengaduan dimana memiliki atribut seperti isi, kategori, foto, status, dan tanggapan. Pengaduan tersebut akan ditanggapi oleh admin, yang memiliki akses untuk memberi tanggapan dan mengubah status pengaduan. Relasi ini menunjukkan alur data yang jelas antara pelapor dengan admin dalam sistem pengaduan masyarakat. Selanjutnya Entity Relationship Diagram (ERD) ditampilkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Entity Relationship Diagram (ERD)

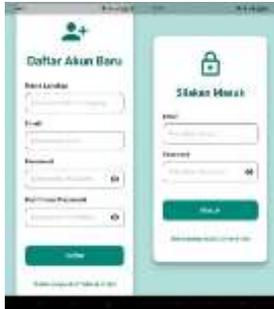
### 3. Hasil dan Pembahasan

Relasi pada database pengaduan\_db menunjukkan hubungan one to many antara tabel users dan tabel pengaduan. Tabel users menyimpan informasi akun pengguna (masyarakat) seperti id, name, email, password, created\_at, dan role. Sedangkan tabel pengaduan menyimpan laporan yang dibuat oleh pengguna yang mencakup kolom user\_id sebagai foreign key yang menghubungkan setiap pengaduan yang dibuat oleh pengguna. Relasi ini sangat diperlukan untuk menjamin keterkaitan data antar entitas dalam sistem pengaduan masyarakat [6] [12] [13]. Selanjutnya Relasi ditampilkan pada Gambar 6.



Gambar 6. Relasi Tabel

Fitur utama sistem mencakup registrasi pengguna, login, penambahan pengaduan, pelacakan status laporan, dan pemberian tanggapan oleh admin. Fitur tersebut juga digunakan pada berbagai penelitian terdahulu sebagai kebutuhan dasar dalam aplikasi layanan pelaporan masyarakat berbasis web dan mobile [3] [18] [19] [14]. Selanjutnya Halaman Register dan Login Pengguna ditampilkan pada Gambar 7.



Gambar 7. Halaman Register dan Login Pengguna

Halaman register dan login pengguna digunakan untuk masuk ke dalam aplikasi pengaduan. Registrasi ini menampilkan untuk masyarakat mendaftarkan akun dengan ketentuan nama lengkap, email, password, dan konfirmasi password. Ketika sudah terdaftar akan tersimpan dalam database. Sedangkan login menampilkan halaman setelah register berhasil dimana pengguna wajib mengisi email dan password yang sudah terdaftar sebelumnya pada menu register. Tampilan halaman register dan login dapat dilihat pada Gambar 7. Selanjutnya Halaman Dashboard Pengguna ditampilkan pada Gambar 8.



Gambar 8. Halaman Dashboard Pengguna

Setelah login berhasil akan tampil menu homescreen yang memiliki welcome pengguna sesuai login akun. Dalam tampilan homescreen terdapat 3 menu antara lain daftar pengaduan, tambah pengaduan, dan pengaturan. Jika user melakukan tambah pengaduan akan masuk tampilan menu yang ada pada Gambar 9. Pengguna wajib mengisi kategori pengaduan, isi, dan foto (opsional) jika pengguna melapor. Ketika pengaduan telah dikirim dari user maka pengaduan tersebut akan masuk ke database pengaduan.



Gambar 9. Halaman Tambah Pengaduan

Kemudian halaman detail pengaduan akan menampilkan dimana pengaduan user yang telah diajukan dengan adanya kategori, isi pengaduan, tanggal lapor, foto pengaduan yang dapat disembunyikan atau ditampilkan, status pengaduan, dan tanggapan dari admin (pemerintah desa). Selanjutnya Halaman Detail Pengaduan ditampilkan pada Gambar 10.



Gambar 10. Halaman Detail Pengaduan

Sistem admin website yang mengelola laporan dari sistem pengaduan masyarakat secara real-time memudahkan pemerintah desa dalam proses pengolahan data serta meningkatkan efisiensi kerja dibandingkan proses manual [9] [8] [10] [14] ini hanya digunakan oleh admin dimana untuk melakukan kelola pengaduan masyarakat. Login admin dengan username dan password yang rahasia khusus admin. Ketika login berhasil akan tampil halaman dashboard khusus admin yang dapat melihat keluhan seorang pelapor. Selanjutnya Halaman Daftar Pengaduan Admin ditampilkan pada Gambar 11.



Gambar 11. Halaman Daftar Pengaduan Admin



Gambar 12. Halaman Detail Pengaduan Admin

Pada Gambar 12 admin dapat mengubah status dan menanggapi pengaduan oleh pengguna aplikasi. Dalam tampilan ini terdapat kategori, isi, foto, status, update status, tanggapan admin, pilih tanggapan, dan hapus pengaduan. Untuk tanggapan disini dapat sesuai dengan yang sudah ditentukan oleh admin, kemudian tanggapan manual untuk melakukan proses aduan yang tidak dapat dijawab sesuai pilihan dan fitur ini agar tidak baku saat menanggapi pengaduan.

Hasil implementasi sistem pelaporan dan pengaduan masyarakat telah berhasil dikembangkan dan diuji dengan beberapa fitur utama, seperti pengiriman laporan dan penegelolaan laporan oleh admin (pemerintah desa). Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa digitalisasi layanan pengaduan mampu mempercepat respon dan penyelesaian laporan [21] [11] [20] [14]. Fitur ini memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan atau aspirasi tanpa harus data langsung ke kantor desa.

Pengujian menunjukkan bahwa sistem mampu menyimpan data laporan dengan baik. Admin (pemerintah desa) juga dapat memantau dan menangani laporan secara lebih terstruktur melalui website. Secara keseluruhannya sistem ini telah mencapai tujuan utamanya, yaitu menyediakan sarana digital yang membanu pemerintah desa menjadi lebih terbuka dan responsif terhadap laporan masyarakat [2] [17] [15]. Pengujian ini dilakukan dengan metode *black-box* yaitu metode pengujian perangkat lunak yang memfokuskan pengujian pada aspek fungsionalitas aplikasi tanpa memperlihatkan struktur internal kode. Tujuan dilakukan pengujian ini untuk memastikan bahwa di setiap fitur aplikasi berjalan dengan baik keseluruhannya.

Tabel 1. Hasil Pengujian Sistem Pengguna

No	Fitur yang Diuji	Deskripsi Pengujian	Input	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji
1	Registrasi	Pengguna mengisi form registrasi dengan data valid	Nama, email, password	Akun berhasil dibuat dan diarahkan ke halaman login	Berhasil
2	Login	Pengguna login dengan akun terdaftar	Email dan password	Masuk ke dashboard pengguna	Berhasil
3	Tambah Pengaduan	Pengguna mengisi formulir pengaduan dan mengirimnya	Judul, isi, lampiran (opsional)	Pengaduan tersimpan dan muncul dalam daftar	Berhasil
4	Lihat Daftar Pengaduan	Pengguna membuka daftar sebuah pengaduan yang dikirim	Klik menu "Riwayat/Laporan Saya"	Daftar pengaduan tampil dengan status terkini	Berhasil
5	Detail Pengaduan	Pengguna melihat rincian dari satu pengaduan	Klik tombol "Lihat Detail"	Menampilkan isi, waktu kirim, dan status pengaduan	Berhasil
6	Logout	Pengguna keluar dari sistem	Klik tombol "Logout"	Kembali ke halaman login	Berhasil

Tabel 2. Hasil Pengujian Sistem Admin

No	Fitur yang Diuji	Deskripsi Pengujian	Input	Hasil yang diharapkan	Hasil Uji
1	Login Admin	Admin masuk menggunakan kredensial yang valid	Email dan password	Masuk ke dashboard admin	Berhasil
2	Detail Pengaduan	Admin melihat isi pengaduan dari masyarakat	Klik tombol "Detail"	Menampilkan seluruh isi dan status pengaduan	Berhasil
3	Proses Pengaduan	Admin mengubah status pengaduan dan menanggapi pengaduan (proses → selesai, dll)	Klik dropdown atau status tombol dan tanggap pengaduan	Status dan tanggapan pengaduan berubah dan terampil, tampil juga ke pengguna	Berhasil

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil perancangan dan implementasi sistem pengaduan masyarakat desa, dapat disimpulkan bahwa sistem berhasil dikembangkan menggunakan Flutter sebagai aplikasi mobile, Node.js sebagai backend, dan MySQL sebagai basis data yang terintegrasi dalam satu platform digital. Fitur utama seperti registrasi, login, pengajuan pengaduan, pelacakan status, serta pengelolaan laporan oleh admin telah berjalan dengan baik sesuai kebutuhan pengguna, yang dibuktikan melalui pengujian *black-box*. Sistem ini memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk menyampaikan laporan secara cepat, terdokumentasi, dan dapat dipantau statusnya secara langsung tanpa harus datang ke kantor desa. Selain itu, pemerintah desa juga terbantu dalam menangani laporan secara lebih efisien melalui dukungan pencatatan data dan pelacakan tindak lanjut laporan yang lebih terstruktur.

#### Daftar Rujukan

- [1] Novira, A., & Aiyub, F. F. (2019). Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Rumah Sakit Umum Daerah Langsa. *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, 1(1), 70-72. DOI: <https://doi.org/10.35746/jtim.v1i1.17>
- [2] Kurniasih, K., & Mulyono, H. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang. *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*,

- 7(4), 678–688. DOI <https://doi.org/10.33998/jumalmsi.2022.7.4.692> .
- [3] Wijaya, S. M., & Fiati, R. (2024). Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat di Desa Tambaharjo Pati. *Jurnal Publika Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 29–37. DOI: <https://doi.org/10.30873/jppm.v6i1.4035> .
- [4] Kistiyawati, D., & Wijayanti, E. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus: Kantor Balai Desa Karangrowo). *Indonesian Journal of Technology, Informatics and Science (IJTIS)*, 3(2), 46–51. DOI: <https://doi.org/10.24176/ijtis.v3i2.7678> .
- [5] Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia*, 15(2), 91–102. DOI: <https://doi.org/10.32815/jitika.v15i2.611> .
- [6] Silvy, M., & Andri. (2025). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Desa Berlian Jaya Berbasis Web Menggunakan Metode Design Thinking. *Jurnal Sistem Informasi Dan Bisnis Cerdas*, 18(1), 93–102. DOI: <https://doi.org/10.33005/sibc.v18i1.438> .
- [7] Zaenudin, A., & Syahidin, Y. (2022). Rancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Kecamatan dengan Fitur Notifikasi Telegram. *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 11(1), 75. DOI: <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i1.812> .
- [8] Rahmawati, D., & Setiawan, A. (2025). Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (Simas) Berbasis Website: Studi Kasus Balai Desa Pedawang Kudus. *Bima Abdi: Jurnal Pengabdian Masyarakat*, 5(1), 236–247. DOI: <https://doi.org/10.53299/bajpm.v5i1.1461> .
- [9] Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web dengan Model Extreme Programming. (2025). *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains*, 15(1), 87–95. DOI: <https://doi.org/10.36350/jbs.v15i1.298> .
- [10] Hamada, F., & Firda Aulia, S. (2024). Strategi Pengelolaan Aduan Masyarakat Melalui Fitur Laporan Bupati dalam Situs Pemkab Semarang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 10(13), 219–227. DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.12741989> .
- [11] M. Taufik Aufa, Jasmir, & Rohaini, E. (2024). Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Kelurahan Bagan Pete Kota Jambi Berbasis Website. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Komputer (JAKAKOM)*, 4(1), 937–945. DOI: <https://doi.org/10.33998/jakakom.2024.4.1.1673> .
- [12] Khairudin, M. K., Mursalim, & Aprilia, T. (2024). Rancang Bangun Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Wonokerso. *Infomatek*, 26(2), 223–230. DOI: <https://doi.org/10.23969/infomatek.v26i2.19364> .
- [13] Fadhilah, L., A. Hamdani, & Helyatin Nisyak. (2025). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di Desa Pagarbatu. *Jurnal Riset Sistem Informasi*, 2(1), 26–35. DOI: <https://doi.org/10.69714/s896fk61> .
- [14] Siti Zahrotul Ainiah, M. Theo Ari Bangsa, & Fatima Felawati. (2025). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Tanjung Jabung Timur. *Jurnal Komputer Teknologi Informasi Sistem Informasi (JUKTISI)*, 4(2), 1310–1317. DOI: <https://doi.org/10.62712/juktisi.v4i2.616> .
- [15] Rio, R., & Marsehan, A. (2023). Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Mobile Menggunakan Metode Waterfall. *Jurnal Komputer dan Teknologi*, 43–50. DOI: <https://doi.org/10.58290/jukomtek.v1i2.67> .
- [16] Karim, A. B., & Fachrie, M. (2024). Perancangan Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile (Studi Kasus: Kabupaten Banjarnegara). *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi Bisnis*, 6(1), 65–75. DOI: <https://doi.org/10.47233/jteksis.v6i1.1101> .
- [17] Risky, N. A., & Handayani, N. (2023). Penanganan Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Agraria di Ombudsman Republik Indonesia (Ori) Perwakilan Jakarta Raya. *Pentahelix: Jurnal Administrasi Publik*, 1(2), 125–142. DOI: <https://doi.org/10.24853/penta.1.2.125-142> .
- [18] Ikhwan, A., & Lubis, D. A. P. (2023). Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT. *Hello World Jurnal Ilmu Komputer*, 2(1), 1–13. DOI: <https://doi.org/10.56211/helloworld.v2i1.193> .
- [19] Haris, S., Basir, M. A., & Inzana, N. (2025). Implementasi Sistem Pengaduan Masyarakat Sebagai Mekanisme Kontrol Sosial terhadap Etika Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Buton Utara. *Moderat: Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 11(2), 547–561. DOI: <https://doi.org/10.25157/moderat.v11i2.4818> .
- [20] Tesalonika Nababan, M., Siringoringo, R., & Julia Harianja, E. G. (2023). Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile di Lingkungan Perhutut Helvetia Tengah. *TAMIKA: Jurnal Tugas Akhir Manajemen Informatika & Komputerisasi Akuntansi* 3(2). DOI: <https://doi.org/10.46880/tamika.Vol3No2.pp170-176> .
- [21] Rodiah, R. F., Maedani, M., Saiful, M., Juniarta, A., & Amri Muliawan Nur. (2024). Pendampingan Pembuatan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Kalijaga Tengah. *Jurnal Teknologi Informasi untuk Masyarakat*, 2(2), 176–185. DOI: <https://doi.org/10.29408/jt.v2i2.28554> .