

Model Aplikasi Layanan Informasi Pengaduan Masyarakat Di Kecamatan

DOI: <http://dx.doi.org/10.35889/jutisi.v15i1.3479>

Creative Commons License 4.0 (CC BY – NC)

**Nidia Rosmawanti^{1*}, Muslihuddin², Eka Chandra Kirana³**

Sistem Informasi, STMIK Banjarbaru, Banjarbaru, Indonesia

Corresponding Author: Nidiabjb@yahoo.com

Abstract

Public complaint services are an important component in efforts to improve the quality of public services within the local government environment. However, in many sub-districts, the complaint mechanism is still carried out manually or conventionally, resulting in various problems, such as delays in handling complaints, poorly organized report documentation, and low levels of information transparency to the public. This study aims to analyze system needs and design a model for public complaint information services based on information technology that can be implemented at the sub-district level. The research method used is system needs analysis through observation and interviews with sub-district officials, as well as literature studies related to the application of information systems in public services. The results of the study produced a model for a public complaint information system that is able to facilitate structured complaint recording, accelerate the follow-up process, and provide a feature for monitoring the status of complaints in real-time by the public. The implementation of the system model can improve the effectiveness, efficiency, and accountability of complaint services in sub-districts, as well as encourage the realization of more transparent and responsive public services.

Keywords: Information Systems; Public Complaints; Public Services; Sub-districts; Information Technology

Abstrak

Pelayanan pengaduan masyarakat merupakan salah satu komponen penting dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan pemerintahan daerah. Namun, pada banyak kecamatan, mekanisme pengaduan masih dilakukan secara manual atau konvensional, sehingga menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan penanganan aduan, dokumentasi laporan yang tidak tertata dengan baik, serta rendahnya tingkat transparansi informasi kepada masyarakat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kebutuhan sistem dan merancang model layanan informasi pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi yang dapat diterapkan di tingkat kecamatan. Metode penelitian yang digunakan adalah analisis kebutuhan sistem melalui observasi dan wawancara dengan pihak kecamatan, serta studi literatur terkait penerapan sistem informasi dalam pelayanan publik. Hasil penelitian menghasilkan sebuah model sistem informasi pengaduan masyarakat yang mampu memfasilitasi pencatatan aduan secara terstruktur, mempercepat proses tindak lanjut, serta menyediakan fitur pemantauan status pengaduan secara *real-time* oleh masyarakat. Implementasi model sistem dapat meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas pelayanan pengaduan di kecamatan, serta mendorong terwujudnya pelayanan publik yang lebih transparan dan responsif.

Kata Kunci: Sistem Informasi; Pengaduan Masyarakat; Pelayanan Publik; Kecamatan; Teknologi Informasi

1. Pendahuluan

Pelayanan umum merupakan aspek mendasar dalam penyelenggaraan pemerintahan, terutama pada tingkat daerah, yang bertujuan untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara [1]. Setiap perusahaan maupun instansi pemerintahan membutuhkan peran teknologi dan informasi dalam menyampaikan informasi untuk membantu dan meningkatkan fasilitas yang menunjang kualitas kinerja, dalam hal ini teknologi informasi mempermudah akses

informasi serta mengelola urusan pemerintahan secara lebih efisien dan transparan [2][3]. Pelayanan publik sendiri merupakan bentuk operasionalisasi dari kebijakan pemerintah memiliki posisi strategis sebagai pelayan masyarakat, sehingga kualitas pelayanan yang diberikan mencerminkan kapasitas pemerintah dalam memenuhi kebutuhan publik [4][5].

Selama ini dalam konteks pengolahan layanan pengaduan masyarakat, proses penyampaian keluhan masih dilakukan secara manual, yaitu melalui papan informasi dan kotak pengaduan [6], formulir yang diisi oleh masyarakat [7][8], selain itu juga pengaduan yang dilakukan mengandalkan aplikasi WhatsApp [9] serta tindak lanjut terhadap aduan yang diterima berpotensi menyebabkan keterlambatan dalam penanganan dan menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan [10]. Faktor lain penyebabnya adalah kurangnya tenaga pelayanan, keterbatasan anggaran, SDM sering terjadi rolling penyebaran, beberapa perangkat daerah yang kurang adanya sinkronisasi serta kendala komitmen bimbingan dan kurangnya sosialisasi [11].

Pengembangan sistem pelayanan publik berbasis digital menjadi sebuah keniscayaan guna memastikan layanan yang berkualitas dan menjangkau seluruh lapisan masyarakat [12]. Sistem informasi yang mengkombinasikan antara aktivitas manusia dan masyarakatan teknologi untuk mendukung manajemen dan kegiatan operasional, dimana hal tersebut merujuk pada sebuah hubungan yang tercipta berdasarkan interaksi manusia, data, informasi, teknologi, dan algoritma [13]. Untuk menyampaikan keluhan dan permasalahan yang dialami oleh warga masyarakat maupun permasalahan yang terjadi dilingkungan sekitar pemerintah perlu adanya suatu media yang dapat memfasilitasi antara masyarakat dengan pemerintah [14].

Seiring perkembangan Teknologi Informasi, Aplikasi layanan pengaduan masyarakat salah satu solusi yang dapat digunakan untuk memfasilitasi antara masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan pengaduan kepada pemerintah daerah. Layanan ini dirancang menggunakan model pelaporan masyarakat, memberikan akses informasi kepada Ketua RT yang telah diberi hak akses oleh admin untuk mengelola laporan di lingkungan masing-masing. Dengan demikian, setiap laporan dapat dipertanggungjawabkan secara jelas dan transparan. Model aplikasi ini juga dilengkapi dengan unggahan foto sebagai bukti laporan serta notifikasi berbasis Telegram untuk mempermudah penyampaian informasi secara cepat dan *real time*. Segala bentuk kritik, saran maupun aduan yang disampaikan masyarakat pada suatu instansi merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan pelayanan.

2. Tinjauan Pustaka

Penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian ini, Penelitian yang dilakukan oleh Kurniasih & Mulyono, Layanan pengaduan masyarakat merupakan sarana penyampaian keluhan, aspirasi, dan laporan publik terkait pelayanan pemerintah. Pengelolaan pengaduan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah [15]. Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 62 Tahun 2018 mengatur bahwa setiap instansi perlu menyediakan mekanisme pengaduan yang mudah diakses, terkoordinasi, dan terstandarisasi.

Penelitian oleh Nugroho, Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (SP4N-LAPOR!) merupakan implementasi kebijakan nasional untuk menyatukan seluruh kanal pengaduan agar lebih efektif dan dapat ditindaklanjuti [16].

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan komponen utama dalam modernisasi layanan publik. Penerapan teknologi ini menjadi langkah strategis untuk memperbaiki mutu layanan publik, terutama dalam aspek penyampaian informasi, kecepatan respons, dan ketepatan data. Faqih Nur Rahman dan Fajriyanto dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa sistem layanan berbasis *web* mempermudah pihak desa dalam memantau, mengelola, dan menindaklanjuti setiap pengaduan secara terstruktur. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan sehingga menjadi lebih efisien dan tepat guna [17].

Pemanfaatan teknologi informasi merupakan komponen utama dalam modernisasi layanan publik. Yurindra Y, Sarwindah dan Irawan dalam penelitian mereka menunjukkan bahwa Kantor Desa di Indonesia belum memiliki sistem layanan pengaduan yang teridentifikasi dan terdokumentasi dengan baik, menyebabkan respon pelayanan yang lambat dan dokumentasi yang tidak rapi. Oleh karena itu, dirancang aplikasi layanan pengaduan berbasis Android yang diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam membuat laporan pengaduan secara *online*. Aplikasi ini juga mempermudah Pemerintah desa dan kabupaten dalam melakukan dokumentasi dan mengevaluasi sistem layanan pengaduan masyarakat desa. Dengan demikian, kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan sehingga menjadi lebih efisien dan tepat guna. [18].

Penelitian ini mengusulkan perancangan model sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis teknologi informasi di tingkat kecamatan dengan menggunakan pendekatan analisis kebutuhan pengguna dan metode *prototyping*. Model yang dikembangkan mencakup proses pencatatan aduan secara sistematis, pengelolaan dan tindak lanjut laporan oleh pihak kecamatan, serta penyediaan fitur pemantauan status pengaduan secara *real-time* oleh masyarakat. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi antara kebijakan pengaduan nasional dan kebutuhan operasional di tingkat kecamatan, sekaligus berkontribusi dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi pelayanan pengaduan masyarakat.

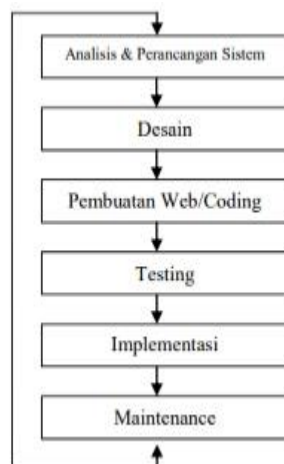
2. Metodologi

3.1 Analisa Kebutuhan

Tahap analisis kebutuhan bertujuan untuk mengidentifikasi permasalahan dan kebutuhan sistem pengaduan masyarakat yang berjalan di kecamatan. Kegiatan pada tahap ini meliputi observasi proses pengaduan yang masih bersifat manual, wawancara dengan aparat kecamatan sebagai pengelola layanan, serta studi literatur terkait sistem informasi pengaduan dan regulasi pelayanan publik. Hasil tahap ini adalah daftar kebutuhan fungsional dan nonfungsional sistem, seperti pencatatan aduan, pengelompokan laporan, tindak lanjut pengaduan, serta akses informasi status pengaduan oleh masyarakat.

3.2. Metode Pengembangan Sistem

Metodologi yang digunakan dalam pembangunan sistem informasi layanan pengaduan masyarakat ini adalah **Metode Prototyping**. Metode ini dipilih karena mampu melibatkan pengguna atau pemilik sistem secara langsung dalam proses pengembangan, sehingga sistem yang dibangun benar-benar sesuai dengan kebutuhan operasional di tingkat kecamatan. Melalui pendekatan ini, pengembang dan pengguna dapat saling berinteraksi selama proses pembuatan sistem, sehingga kebutuhan yang belum teridentifikasi pada tahap awal dapat disempurnakan melalui umpan balik pengguna secara berkelanjutan [19], [20]. Fase-fase dalam *Prototyping* disajikan pada Gambar 1:



Gambar 1. Fase-fase dalam *Prototyping*

1). Analisis Sistem dan Perancangan Awal

Tahap awal berupa gambaran awal atau pemikiran mengenai sistem yang akan dikembangkan. Pada tahap ini dilakukan analisis terhadap sistem layanan pengaduan masyarakat yang sedang berjalan di kecamatan, dengan tujuan memperoleh informasi yang lengkap mengenai kelebihan, kekurangan, kelemahan, serta permasalahan yang sering terjadi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat.

Analisis kebutuhan dilakukan melalui wawancara dan observasi untuk memperoleh data mengenai kebutuhan pengguna terhadap aplikasi layanan pengaduan masyarakat. Tahap ini bertujuan untuk mengetahui model sistem yang diharapkan serta menentukan solusi yang sesuai dengan kondisi dan kebutuhan kecamatan. Berdasarkan hasil analisis, ditetapkan bahwa solusi

yang diusulkan adalah pengembangan aplikasi layanan pengaduan masyarakat berbasis web dengan kelengkapan menu dan fitur yang mendukung proses pengelolaan aduan di kecamatan.

Adapun detail kebutuhan fungsional dalam penelitian ini disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kebutuhan Fungsional

No	Modul / Fitur	Kegunaan
1.	Master Data pengguna Data Pengaduan	Fitur untuk menambah, mengubah dan menghapus data pengguna. Fitur untuk menambah atau mengirim data pengaduan yang akan diterima oleh pelayanan dan admin.
2.	Transaksi Data Riwayat Pengaduan Data Pelayanan Pengaduan	Fitur untuk melihat proses pengajuan aduan seperti waktu tanggal, status, dan tanggapan aduan. Fitur untuk mengelola data pengaduan yang masuk yang dikirim oleh pengadu, dan pihak bisa melihat dan menganalisis aduan untuk tindak lanjut selanjutnya, dan bisa memberikan status dan tanggapan yang akan bisa di pantau oleh pengadu.
3.	Laporan Laporan Pengaduan	Fitur untuk menampilkan laporan yang dimasukkan melalui Aplikasi

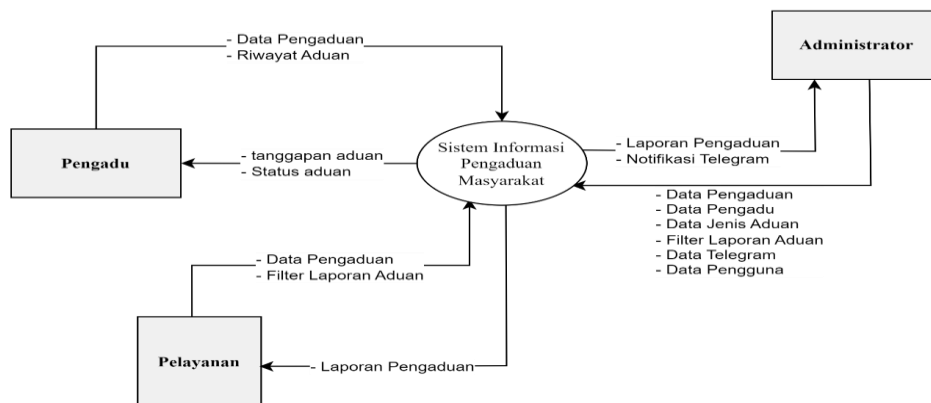
2). Desain Sistem (Design)

Tahap desain digunakan untuk mengubah kebutuhan yang telah dianalisis menjadi representasi sistem dalam bentuk rancangan atau *blueprint* perangkat lunak sebelum proses pengkodean dimulai. Desain sistem mencakup perancangan alur proses, struktur data, serta antarmuka pengguna. Seluruh rancangan didokumentasikan sebagai acuan pengembangan sistem.

Desain sistem menggunakan metode pemodelan berorientasi objek dengan *tools* pemodelan UML (*Unified Modelling Language*).

a. Model Proses Sistem

Diagram konteks merupakan diagram yang menyajikan aliran data dalam sebuah sistem yang akan dibuat dan hubungannya dengan bagian luar. Dengan diagram ini maka akan mempermudah pemahaman terhadap hasil analisa, sehingga apabila terjadi kesalahan dapat diketahui. Diagram ini terdapat tiga pengguna, diagram konteks tersebut ditunjukkan pada gambar di bawah ini:

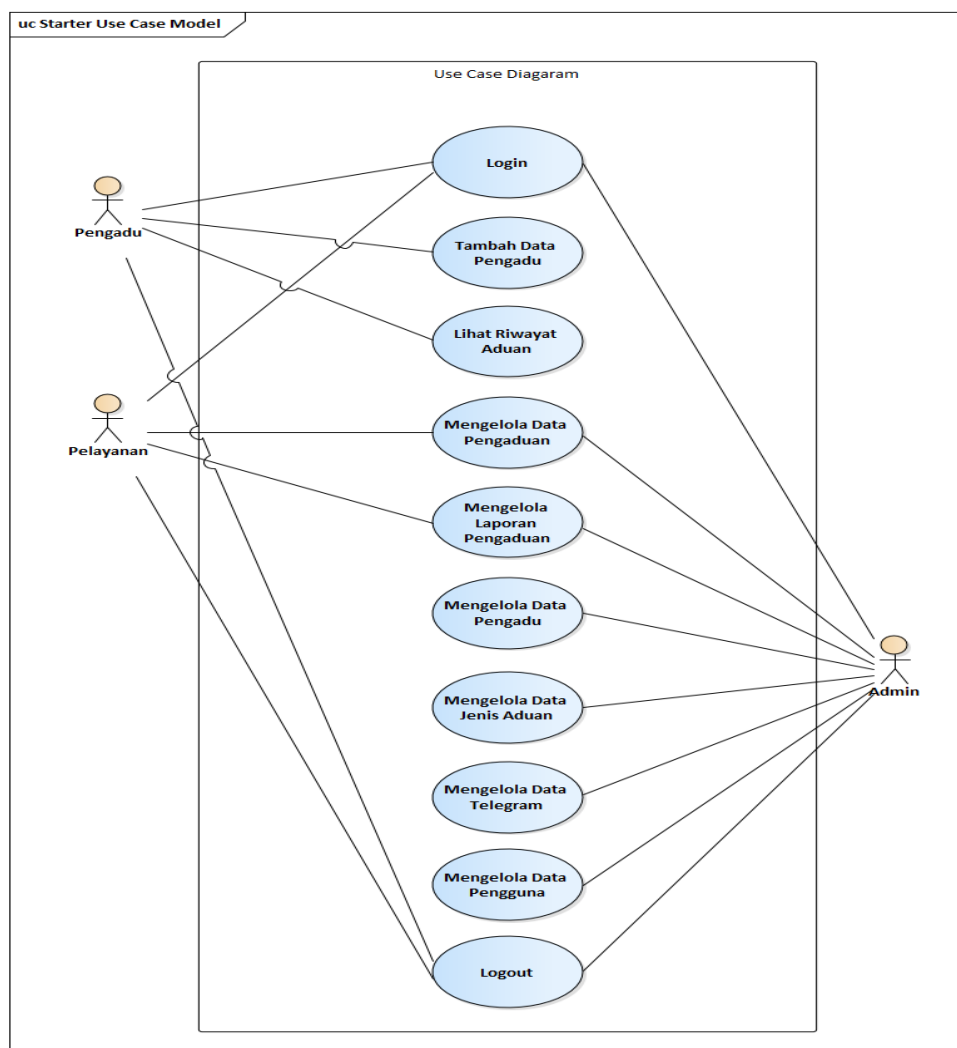


Gambar 2. Diagram Konteks Sistem Aplikasi

Pada diagram konteks aplikasi yang akan dibangun merupakan aplikasi tiga user, user pertama dapat diakses oleh admin, dimana admin dapat menginputkan data-data berupa Data Pengguna. Adapun keluaran dari sistem yaitu Laporan Data Pengaduan, Adapun untuk user kedua, dimana petugas pelayanan dapat menginput berupa respon status pengaduan dari Masyarakat. Kemudian untuk user ketiga, dimana user pengaduan dapat menginput Data Aduan.

b. Model Fungsi Sistem

Berikut adalah *Usecase* yang digunakan untuk sistem rekomendasi yang akan dibuat.



Gambar 3. *Usecase Diagram* Sistem Aolikasi

Pada gambar di atas, dapat dilihat bahwa Pengadu dapat melakukan proses *Login* maupun *logout*, dapat memasukkan data pengaduan, Serta melihat status aduan yang sudah di kirim. Pada Pelayanan, Petugas dapat melakukan proses login maupun logout, melihat data aduan yang masuk, memberikan tanggapan seperti menentukan status aduan dan memberikan keterangan tanggapan yang kemudian akan di terima pengadu pada dashboardnya. Petugas juga dapat melihat atau mengelola laporan aduan yang bisa di filter sesuai tanggal yang di tentukan.

Pada Administrator, Admin bisa melakukan semua *Use Case* yang dapat dilakukan oleh Petugas Pelayanan, namun Admin lebih memiliki wewenang dengan *Use Case* tertentu pada halaman Dashboardnya seperti melihat dan mengelola data pengadu seperti menambah, menghapus maupun mengubah data pengadu. Admin juga dapat mengolah data jenis aduan, melakukan tambah, hapus maupun mengubah data jenis aduan.

3) Pengkodean (Coding)

Pada tahap ini, rancangan sistem yang telah dibuat diimplementasikan ke dalam bentuk program komputer melalui proses pengkodean menggunakan bahasa pemrograman yang sesuai. Tahap ini merupakan realisasi teknis dari tahap desain dan dilakukan oleh pengembang sistem.

4) Pengujian Sistem (Testing)

Tahap pengujian dilakukan untuk memastikan bahwa sistem yang dikembangkan berjalan sesuai dengan kebutuhan yang telah ditetapkan. Pengujian mencakup seluruh fungsi sistem, seperti input pengaduan, pengelolaan dan tindak lanjut laporan, serta penyajian informasi status pengaduan kepada masyarakat. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan sistem bebas dari kesalahan (*error*) dan menghasilkan keluaran yang sesuai.

5) Implementasi Sistem

Pada tahap implementasi, sistem informasi layanan pengaduan masyarakat berbasis *web* yang telah dikembangkan diterapkan di lingkungan kecamatan. Setelah sistem dinyatakan berjalan dengan baik, dilakukan pelatihan kepada petugas atau admin kecamatan sebagai pengguna sistem agar sistem dapat dioperasikan secara optimal.

6) Pemeliharaan (Maintenance) dan Evaluasi Sistem

Tahap akhir adalah pemeliharaan dan evaluasi sistem. Pada tahap ini dilakukan evaluasi terhadap kinerja sistem berdasarkan hasil penggunaan di lapangan. Selain itu, dilakukan pemeliharaan secara berkala untuk memperbaiki kesalahan, menyesuaikan sistem dengan kebutuhan baru, serta menjaga agar sistem tetap berjalan dengan baik. Pada Penelitian ini, fase ini tidak diimplementasikan

4. Hasil dan Pembahasan

4.1 Hasil

1) Tampilan *login*

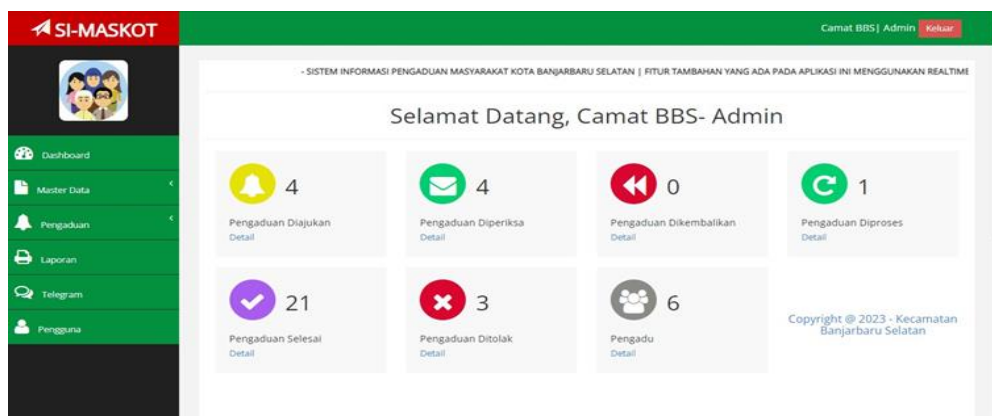


Gambar 4. Tampilan *login*

Tampilan *login* digunakan untuk mengontrol akses pengguna aplikasi, pengguna diwajibkan untuk memasukkan *username* dan *password*, jika *username* dan *password* yang dimasukkan tidak sesuai maka pengguna tidak dapat masuk ke dalam sistem.

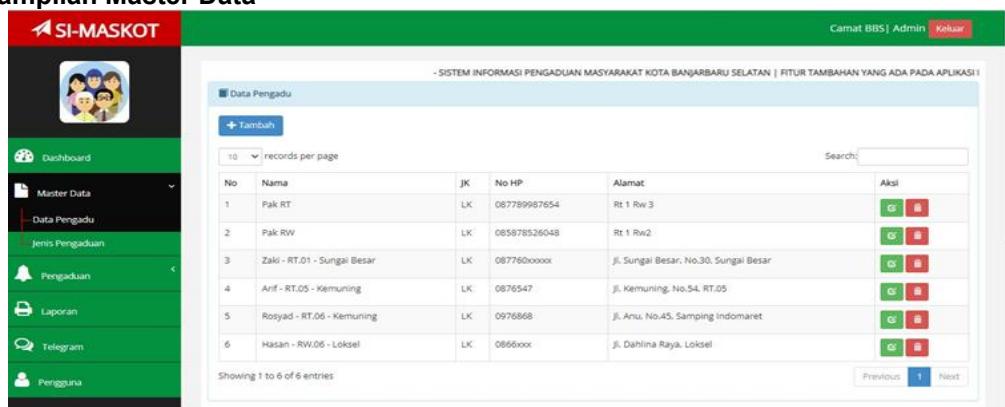
2) Tampilan Antarmuka Admin

Tampilan antarmuka beranda adalah halaman pertama yang muncul ketika mengunjungi situs web atau aplikasi. Halaman ini sering kali dirancang untuk memberikan ringkasan tentang konten atau layanan yang tersedia di situs tersebut.



Gambar 5. Tampilan Beranda (Admin)

3) Tampilan Master Data



Gambar 6. Tampilan Master Data

Tampilan master data pengadu digunakan untuk mengelola data pengadu untuk penggunaan website ini. Didalamnya terdapat menu tambah untuk menambahkan dan mendaftarkan pengguna website ini dan delete untuk menghapus.

4) Tampilan Pengaduan



Gambar 7. Tampilan Halaman Pengaduan

Tampilan pengaduan digunakan untuk mengelola data pengaduan yang masuk. Di dalamnya terdapat nama pengadu, judul aduan, jenis aduan, dokumentasi yang dilaporkan oleh pengadu, status dan aksi, kemudian dapat juga untuk mengubah pada status melalui aksi.

4.1.5 Tampilan Pengaduan memberikan status dan tanggapan

Gambar 8. Tampilan Halaman Tanggapan

Halaman pengaduan dapat dilihat oleh admi pada aksi digunakan untuk mengelola data pengaduan untuk memberikan status pengaduan dan memberikan tanggapan pada aduan yang masuk agar bisa dilihat oleh pengadu.

4.1.6 Tampilan Laporan

Gambar 9. Tampilan Halaman Laporan

Tampilan ini adalah halaman aplikasi yang berfungsi untuk Tampilan ini adalah halaman aplikasi yang berfungsi untuk menampilkan dan menghapus data pelanggaran.

4.2 Pengujian Fungsionalitas

Blackbox testing merupakan metode pengujian yang dilakukan dengan cara mengamati hasil keluaran (*output*) dari sistem berdasarkan skenario pengujian tertentu, tanpa memperhatikan struktur internal atau kode program. Pengujian ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap fungsi utama sistem berjalan sesuai dengan kebutuhan yang telah ditentukan.

Tabel 2. Pengujian Fungsionalitas Berbasis *Blackbox*

No	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil Pengujian	Keterangan
1	Validasi login	Sistem menampilkan halaman login dan memverifikasi akun pengguna	Valid	Mendukung keamanan akses sistem

No	Skenario Pengujian	Test Case	Hasil Pengujian	Keterangan
2	Validasi Data pengaduan	Sistem menampilkan dan menyimpan data pengaduan masyarakat	Valid	Mendukung pencatatan pengaduan secara terstruktur
3	Validasi Status dan tanggapan	Status pengaduan dan tanggapan petugas ter-update	Valid	Mendukung transparansi dan percepatan tindak lanjut
4	Validasi Laporan	Sistem menampilkan dan memfilter laporan pengaduan	Valid	Mendukung dokumentasi dan pelaporan

4.3 Pembahasan

Berdasarkan hasil implementasi dan pengujian sistem, model layanan pengaduan yang diusulkan menunjukkan kemampuan untuk mentransformasikan proses pengaduan dari sistem manual/konvensional menuju sistem digital. Sistem mampu menerima pengaduan secara daring, menyimpan data secara terstruktur dalam basis data, serta memberikan notifikasi penerimaan pengaduan secara instan kepada pelapor. Hal ini secara langsung menjawab tujuan penelitian, yaitu meningkatkan efektivitas dan efisiensi pengelolaan pengaduan masyarakat di tingkat kecamatan. Fitur *tracking* status pengaduan secara *real-time* memungkinkan masyarakat untuk memantau perkembangan laporan yang disampaikan, sehingga transparansi layanan meningkat. Selain itu, sistem yang bersifat *mobile friendly* memperluas akses masyarakat terhadap layanan pengaduan tanpa bergantung pada perangkat tertentu. Aspek keamanan juga diperhatikan melalui pengelolaan hak akses dan penyimpanan data terpusat, sehingga kerahasiaan identitas pelapor dan integritas data pengaduan dapat terjaga.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu [3, 4, 7] yang menyimpulkan bahwa penerapan sistem informasi pengaduan berbasis digital mampu meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan akuntabilitas layanan publik. Namun, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik pada tingkat kecamatan, yang sebelumnya belum banyak dikaji secara mendalam. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya menguatkan temuan sebelumnya, tetapi juga mengisi celah penelitian pada level pemerintahan yang lebih dekat dengan masyarakat.

5. Kesimpulan

Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem tidak hanya berfungsi sebagai sarana pencatatan pengaduan, tetapi juga mendukung proses tindak lanjut secara lebih cepat, akuntabel, dan transparan. Fitur pemantauan status pengaduan secara *real-time* memberikan kepastian informasi kepada masyarakat, sekaligus meningkatkan kepercayaan terhadap kinerja pelayanan kecamatan.

Keberhasilan implementasi sistem ini juga dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia serta komitmen pimpinan kecamatan dalam memanfaatkan data pengaduan sebagai dasar evaluasi dan perbaikan layanan. Dengan demikian, model sistem informasi pengaduan masyarakat yang diusulkan berpotensi menjadi solusi efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan dan dapat dijadikan acuan pengembangan sistem serupa di wilayah lain.

Daftar Referensi

- [1] T. J. Katipana and D. P. Sukma, "Implementasi Pemenuhan Hak Atas Informasi Dan Partisipasi Masyarakat Dalam Pelayanan Pengusulan Data Terpadu Kesejahteraan Sosial (Dtks) Di Kantor Kelurahan Oesapa," *Journal of Innovation Research and Knowledge*, vol. 5, no. 2, pp. 1383-1392, 2025.
- [2] D. S. Saputra and D. I. Putri, "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode Prototype Berbasis Web," *Informatics For Educators And Professional: Journal of Informatics*, vol. 7, no. 1, pp. 96-107, 2022.

- [3] A. Ikhwan and D. A. P. Lubis, "Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT," *Hello World Jurnal Ilmu Komputer*, vol. 2, no. 1, pp.1-13, 2023.
- [4] W. A. Setyarini, "Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Lapor Hendi Tahun 2021," *Jurnal Riptek*, vol. 16, no. 2, pp. 90-96, 2022.
- [5] N. B. Making, "Efektivitas Penerapan Aplikasi Sp4n Lapor (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional) Dalam Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Kupang," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Industri Terapan*, vol. 4, no. 2, pp. 636-646, 2025.
- [6] A. Sahfitri, D. Apdian, R. Jayawiguna and Y. Suherman, "Rancang Bangun Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Karyasari," *In Prosiding Seminar Nasional Inovasi Dan Adopsi Teknologi (INOTEK)*, Vol. 3, No. 1, pp. 26-37, 2023.
- [7] L. Fadhillah, A. Hamdani and H.Nisyak, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di Desa Pagarbatu," *Jurnal Riset Sistem Informasi*, vol. 2, no. 1, pp. 26-35, 2025.
- [8] F. N. Rahman, M. F. Fatah and F. Fajriyanto, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di Desa Curah Jeru," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 1, pp. 43-53, 2025.
- [9] O. Irawati, I.Istiqomah, and A. Andriansyah, "Pengembangan Sistem Layanan Informasi Dan Laporan Pengaduan Warga Menggunakan Metode Pieces Berbasis Android Dengan Studi Kasus Rt. 03 Tegal Rotan, Sawah Baru, Ciputat, Tangerang Selatan," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 9, no. 6, pp. 9565-9569, 2025.
- [10] Y. N. Sukmaningtyas and R. M. Akbar, "Sistem Informasi Layanan Aduan Masyarakat Berbasis Web Untuk Meningkatkan Pelayanan DPRD Provinsi Jawa Timur," *Paradigma: Jurnal Filsafat, Sains, Teknologi, dan Sosial Budaya*, vol. 31, no. 2, pp. 250-262, 2025.
- [11] Y. A.Kanthi and S. Aminah, "Evaluasi Faktor Keberhasilan dan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Pengaduan Online Kota Malang," *Jurnal Teknologi dan Manajemen Informatika*, no. 9, vol. 2, pp. 129-140, 2023.
- [12] I. K. A. I. Diatmika, I. M. G., Sunarya and I. G. A. Gunadi, "Evaluasi Layanan Pengaduan Masyarakat Pro Denpasar Sebagai Platform E-Government Menggunakan Webqual 4.0, E-Govqual Dan Importance Performance Analysis," *Jurnal Pendidikan Teknologi dan Kejuruan*, vol. 22, no. 2, pp. 150-161, 2025.
- [13] Z. P. Rama, W. Kurniadi and A.Anas, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Desa Palandan Kab. Luwu Utara," *In Semantik: Seminar Nasional Teknologi Informasi dan Komputer*, Vol. 5, No. 1, pp. 352-360, 2025.
- [14] Z. Zunidar and N. Wiyono, "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kecamatan Rajeg Berbasis Web," *Jurnal Manajemen Informatika Jayakarta*, vol. 3, no.1, pp. 87-97,2022.
- [15] K.Kurniasih and H. Mulyono, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang," *Jurnal Manajemen Sistem Informasi*, vol. 7, no. 4, pp. 678–688, 2022.
- [16] M.Y.D. Nazmi and I. Nasrullah, "Rancang Bangun Sistem Informasi Akademik Pada SMK Yappika Legok Tangerang Berbasis Website," *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, vol. 3, no.17, 2022.
- [17] F.N. Rahman, M.F. Fatah and F. Fajriyanto, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website di Desa Curah Jeru," *Jurnal Teknologi Informasi*, vol. 4, no. 1, pp.43-53, 2025.
- [18] Y. Yurindra, S. Sarwindah and D. Irawan, "Rancangan Prototype Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Kantor Desa Berbasis Android," *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi dan Komputer)*, vol. 10, no. 3, pp. 444-450, 2021.
- [19] N. Rosmawanti and M. Muslihuddin, "Model Aplikasi Monitoring Kerusakan KWH Meter Dan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik PLN," *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 13, no. 3, 2025.
- [20] Y. Yudihartanti, A. Pahdi, T. Taufiq and N. Rosmawanti, "Rancangan Aplikasi Penilaian Kinerja Dosen Dan Karyawan STMIK Banjarbaru," *Jutisi: Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, vol. 12, no. 2, pp. 647-659, 2023.