

RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE DENGAN METODE PROTOTYPE (STUDI KASUS: GRIYA SURADITA INDAH RW 09)

Bintang Saputra^{1,*}, Mufidah Karimah²

^{1,2} Program Studi Sistem Informasi

Fakultas Ilmu Komputer Ilmu Komputer, Universitas Pamulang

Jl. Raya Puspitak No.11, Buaran, Serpong, Kota Tangerang Selatan, Banten 15310

E-mail: bntgsprtra11@gmail.com¹, dosen02829@unpam.ac.id²

ABSTRAK

SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE INI DIKEMBANGKAN UNTUK MEMUDAHKAN WARGA GRIYA SURADITA INDAH RW 09 dalam menyampaikan pengaduan secara efektif dan transparan. Sistem ini dirancang menggunakan metode Prototype, yang memungkinkan pengembang untuk melakukan iterasi dan perbaikan berdasarkan umpan balik dari pengguna. Fitur-fitur utama sistem meliputi pengaduan online, pelacakan status pengaduan, dan pembuatan laporan statistik pengaduan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam penanganan pengaduan masyarakat, serta memberikan solusi teknologi yang dapat diadopsi oleh lingkungan lain. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah sistem informasi berbasis website yang dapat diakses secara luas, mudah digunakan, dan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat dalam menyampaikan pengaduan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat, Website, Metode Prototype, Transparansi, Efisiensi.

ABSTRACT

THIS WEBSITE-BASED PUBLIC COMPLAINT INFORMATION SYSTEM WAS DEVELOPED TO MAKE IT EASIER FOR RESIDENTS OF GRIYA SURADITA INDAH RW 09. in submitting complaints effectively and transparently. This system was designed using the Prototype method, which allows developers to perform iterations and improvements based on user feedback. The main features of the system include online complaint submission, complaint status tracking, and the generation of statistical complaint reports. The objective of this research is to improve efficiency and transparency in handling community complaints, as well as to provide a technological solution that can be adopted by other communities. The result of this research is a web-based information system that is widely accessible, user-friendly, and capable of fulfilling the community's needs in submitting complaints.

Keywords: Community Complaint Information System, Website, Prototype Method, Transparency, Efficiency.

1. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi yang semakin pesat telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam pengelolaan layanan masyarakat. Sistem informasi berbasis digital telah banyak digunakan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam berbagai sektor, termasuk dalam hal pengaduan masyarakat. Layanan pengaduan masyarakat menjadi sangat penting untuk meningkatkan partisipasi warga dalam pengelolaan pemerintahan (Karima & Fachrie, 2024), terutama dalam lingkup Rukun Warga (RW) dan Rukun Tetangga (RT), di mana interaksi antara warga dan pengurus sangat diperlukan untuk menciptakan lingkungan yang lebih baik. Namun, sistem pengaduan yang masih bersifat manual sering kali menimbulkan berbagai permasalahan, seperti kurangnya dokumentasi, keterlambatan respon, hingga hilangnya laporan tanpa tindak lanjut yang jelas. Oleh karena itu, implementasi sistem pengaduan berbasis *website* menjadi solusi yang tepat untuk meningkatkan transparansi, efisiensi, dan akuntabilitas dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Di lingkungan Griya Suradita Indah RW 09, sistem pengaduan yang saat ini digunakan masih bersifat konvensional, seperti melalui pertemuan warga, laporan lisan kepada pengurus RT, atau melalui grup *WhatsApp*. Meskipun grup *WhatsApp* memberikan kemudahan dalam berkomunikasi, sistem ini memiliki banyak keterbatasan, seperti informasi yang mudah tenggelam akibat banyaknya pesan lainnya, sulitnya dokumentasi laporan secara sistematis, serta tidak adanya mekanisme yang jelas dalam tindak lanjut setiap pengaduan. Akibatnya, banyak pengaduan yang tidak terselesaikan dengan baik, yang pada akhirnya berdampak pada ketidakpuasan warga terhadap kinerja pengurus RT.

Sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis *website* hadir sebagai solusi untuk mengatasi berbagai permasalahan tersebut. Dengan sistem ini, setiap warga dapat dengan mudah mengajukan pengaduan melalui platform digital yang telah disediakan, di mana setiap laporan akan tercatat secara sistematis dan dapat dipantau status penyelesaiannya. Penggunaan sistem informasi ini juga memungkinkan pengurus RT untuk lebih mudah mengelola setiap laporan yang masuk, menetapkan pihak yang bertanggung jawab atas penyelesaian masalah, serta memberikan transparansi kepada warga mengenai progres tindak lanjut dari setiap pengaduan. Dengan demikian, sistem ini dapat

meningkatkan efektivitas komunikasi antara warga dan pengurus RT serta mempercepat penyelesaian berbagai permasalahan di lingkungan Griya Suradita Indah RW 09.

Digitalisasi sistem pengaduan masyarakat memiliki banyak keuntungan dibandingkan sistem manual yang selama ini digunakan. Dengan adanya sistem berbasis web, pengaduan yang sebelumnya dilakukan secara lisan atau melalui catatan fisik dapat dikumpulkan dalam satu basis data yang mudah diakses dan dianalisis. Hal ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan laporan, tetapi juga memungkinkan pengurus RT untuk mengidentifikasi pola permasalahan yang sering muncul di lingkungan mereka. Sebagai contoh, jika terdapat banyak pengaduan mengenai keamanan lingkungan, pengurus RT dapat segera mengambil langkah-langkah preventif untuk mengatasi permasalahan tersebut. Implementasi sistem pengaduan masyarakat berbasis *website* memerlukan pendekatan yang tepat dalam pengembangannya agar dapat sesuai dengan kebutuhan pengguna. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah metode *prototype*, yang memungkinkan pengembang untuk membuat model awal dari sistem yang akan diuji oleh pengguna sebelum dikembangkan lebih lanjut. Metode ini sangat cocok untuk proyek sistem informasi yang melibatkan interaksi langsung dengan pengguna akhir, seperti dalam kasus pengaduan masyarakat, karena memungkinkan adanya masukan dari warga dan pengurus RT selama proses pengembangan. Dengan menggunakan metode *prototype*, sistem dapat dikembangkan secara iteratif, di mana setiap versi awal dari sistem akan diuji dan diperbaiki berdasarkan umpan balik yang diberikan oleh pengguna. Hal ini memastikan bahwa sistem yang dikembangkan benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan dapat berfungsi secara optimal.

Selain meningkatkan efektivitas dalam pengelolaan pengaduan, sistem informasi berbasis web ini juga dapat berkontribusi dalam mendukung program digitalisasi di tingkat komunitas. Saat ini, banyak layanan pemerintahan dan administrasi masyarakat yang mulai beralih ke sistem digital untuk meningkatkan efisiensi dan aksesibilitas layanan. Dengan adanya sistem pengaduan berbasis *website*, warga Griya Suradita Indah RW 09 dapat lebih terbiasa dengan penggunaan teknologi dalam kehidupan sehari-hari, yang pada akhirnya dapat mendorong adopsi teknologi digital di berbagai aspek lain dalam lingkungan mereka. Digitalisasi juga membantu dalam membangun budaya transparansi dan akuntabilitas dalam pengelolaan lingkungan, di mana

setiap laporan yang masuk dapat dipantau oleh semua pihak yang berkepentingan. Keberhasilan implementasi sistem ini sangat bergantung pada partisipasi aktif dari warga dan pengurus RT. Oleh karena itu, dalam pengembangannya, perlu dilakukan sosialisasi dan pelatihan kepada warga mengenai cara penggunaan sistem ini agar dapat dimanfaatkan secara optimal. Selain itu, sistem juga harus dirancang dengan antarmuka yang sederhana dan mudah digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Dengan adanya pendekatan yang inklusif dalam pengembangan sistem, diharapkan semua warga Griya Suradita Indah RW 09 dapat berpartisipasi aktif dalam menyampaikan pengaduan dan berkontribusi dalam menciptakan lingkungan yang lebih baik.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE DENGAN METODE PROTOTYPE (STUDI KASUS: GRIYA SURADITA INDAH RW 09). Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pengaduan dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat, dan transparan, sehingga meningkatkan kualitas layanan bagi warga serta mendukung transformasi digital dalam pengelolaan lingkungan masyarakat.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan Uraian Permasalahan diatas, maka dapat dirumuskan dan diidentifikasi sebagai berikut:

- a. Mekanisme pengaduan masih bersifat manual, yang mengakibatkan warga kesulitan dalam menyampaikan pengaduan.
- b. Tidak terpusatnya data dan alur eskalasi yang tidak efisien. Hal ini menyulitkan petugas RT dalam membuat rekapitulasi dan menghambat alur penerusan laporan penting ke tingkat RW, sehingga berisiko memperlambat penanganan masalah.
- c. Tidak adanya sistem pencatatan yang terpusat, sehingga banyak pengaduan tidak tersampaikan dengan baik.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah maka dapat dirumuskan;

- a. Bagaimana merancang website pengaduan Masyarakat yang efektif dalam lingkup RW?
- b. Bagaimana membuat sistem untuk mempermudah rekapitulasi petugas?
- c. Bagaimana sistem dapat memberikan transparansi dalam penanganan pengaduan warga?

1.4 Batasan Penelitian

Berdasarkan identifikasi masalah, maka dapat dirumuskan;

- a. Penelitian ini hanya berlaku untuk lingkungan Griya Suradita Indah RW 09 dan tidak mencakup penerapan sistem di lingkungan lain.
- b. Pengaduan yang dapat dilaporkan hanya mencakup fasilitas umum, keamanan, dan layanan RT.
- c. Sistem ini hanya berfungsi untuk pencatatan, tindak lanjut, dan pemantauan pengaduan, tanpa adanya diskusi terbuka.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Sistem Informasi

Menurut (Fithrie Soufitri, 2023), sistem informasi dapat dipahami sebagai sebuah jaringan kerja yang terdiri dari berbagai prosedur yang saling berhubungan satu sama lain. Jaringan ini dirancang untuk menjalankan suatu kegiatan tertentu yang bertujuan menyelesaikan masalah-masalah yang dihadapi oleh organisasi atau individu. Prosedur-prosedur tersebut saling terintegrasi sehingga menghasilkan manfaat dan nilai yang nyata bagi orang atau pihak yang memerlukan informasi tersebut. Dengan demikian, sistem informasi bukan hanya sekadar teknologi, melainkan juga melibatkan rangkaian aktivitas yang memastikan teknologi tersebut dapat memberikan hasil yang bermanfaat. Lebih lanjut, (Arif Rizki Marsa, 2023) menekankan peran krusial sistem informasi dalam mendukung operasi organisasi dan proses pengambilan keputusan. Dalam konteks ini, sistem informasi tidak hanya berfungsi sebagai alat pengelola data, melainkan juga sebagai sarana yang membantu organisasi dalam mengelola informasi secara efektif dan efisien. Pengelolaan data yang baik memungkinkan organisasi untuk

memiliki informasi yang akurat, relevan, dan tepat waktu, yang pada akhirnya memperkuat dasar dalam pengambilan keputusan strategis maupun operasional. Dengan demikian, sistem informasi manajemen menjadi pilar utama dalam memastikan organisasi mampu beradaptasi dan berkembang secara dinamis di tengah perubahan lingkungan dan tuntutan bisnis. Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa sistem informasi merupakan sebuah mekanisme yang kompleks dan terintegrasi antara teknologi dan aktivitas manusia yang berperan penting dalam mendukung kelancaran operasi, pengelolaan data, pengambilan keputusan, serta peningkatan kualitas manajemen dalam suatu organisasi. Tanpa adanya sistem informasi yang baik, organisasi akan kesulitan dalam mengelola sumber daya informasi yang diperlukan untuk mencapai tujuan strategisnya.

3. METODE PENELITIAN

3.1 Metodologi Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan meliputi:

- a. Studi literatur : Mengkaji penelitian terdahulu sebelum melakukan observasi.
- b. Observasi lapangan : Melakukan pengamatan langsung pada lingkungan guna menyesuaikan kebutuhan pengguna.
- c. Wawancara : Mengumpulkan informasi dari para pemangku kepentingan dan pengguna.

3.2 Metode Perancangan Sistem

Metode pengembangan software yang digunakan pada penelitian ini adalah metode prototype karena metode ini memungkinkan pengembangan dan pengguna berinteraksi secara langsung melalui pembuatan model awal sistem yang dapat dievaluasi bersama, sehingga kebutuhan pengguna dapat lebih mudah dipahami, divalidasi, dan disesuaikan sebelum sistem final dibangun. Tahapannya meliputi identifikasi kebutuhan, perancangan awal dalam bentuk prototype, implementasi prototype, evaluasi serta perbaikan berdasarkan masukan pengguna, hingga pengembangan sistem final yang telah disesuaikan dengan kebutuhan dan diuji agar berjalan sesuai harapan.

Berdasarkan penelitian terkait, peneliti memiliki tahap-tahap yang akan dilakukan dalam penelitian ini, diantaranya:

- a. Mengidentifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional dari sistem melalui komunikasi dengan pengguna untuk memperoleh gambaran awal kebutuhan.
- b. Membuat rancangan awal sistem berupa desain antarmuka, alur proses, serta struktur data yang divisualisasikan dalam bentuk prototype.
- c. Mengimplementasikan prototype sesuai rancangan yang telah dibuat agar pengguna dapat mencoba dan memberikan masukan.
- d. Melakukan evaluasi dan perbaikan prototype berdasarkan umpan balik pengguna hingga mencapai kesesuaian dengan kebutuhan.
- e. Mengembangkan sistem final berdasarkan prototype yang telah disetujui, kemudian melakukan pengujian menyeluruh untuk memastikan sistem berjalan sesuai harapan.

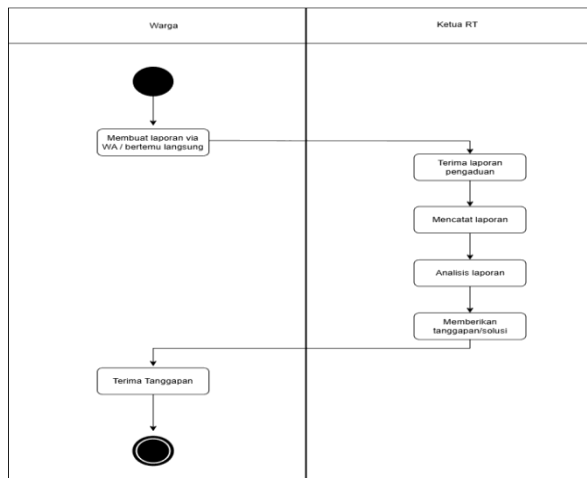
3.3 Analisa dan Perancangan

3.3.1 Analisa Sistem

Analisa sistem merupakan Langkah awal dalam proses pengembangan perangkat lunak yang bertujuan untuk memahami kebutuhan pengguna serta kondisi sistem yang sedang digunakan. Dalam penelitian ini, analisis dilakukan untuk mengidentifikasi permasalahan yang dihadapi oleh RW 09 saat ini, sekaligus menggali kebutuhan terhadap sistem baru yang akan dirancang.

3.3.2 Analisa Sistem Berjalan

Melalui analisis terhadap sistem yang berjalan, maka diharapkan dapat diketahui sejauh mana sistem tersebut telah memenuhi kebutuhan pengguna, serta mengidentifikasi kebutuhan-kebutuhan yang belum terpenuhi untuk kemudian dapat dirancang dan diterapkan dalam tahap perancangan sistem baru.

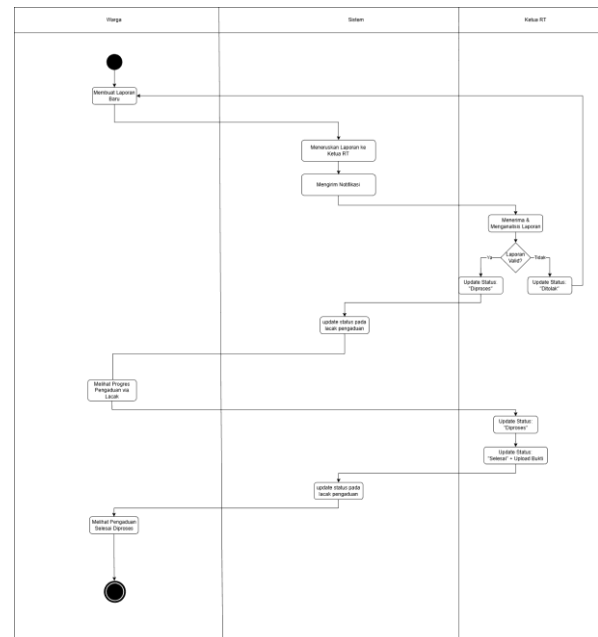


Gambar 1 Activity Diagram Sistem Berjalan

Gambar diatas menjelaskan sistem pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini, proses pelaporan masih dilakukan secara manual dengan memanfaatkan media komunikasi seperti whatsapp atau bertemu secara langsung. Alur ini melibatkan dua pihak utama, yaitu warga sebagai pelapor dan ketua RT sebagai pihak yang menerima dan menindaklanjuti laporan. Proses dimulai ketika warga mengalami suatu permasalahan atau memiliki keluhan di lingkungan tempat tinggalnya. Warga kemudian menyampaikan laporan tersebut melalui pesan whatsapp atau bertemu langsung kepada RT setempat. Setelah pesan diterima, pihak RT akan melakukan pencatatan laporan tersebut sebagai bentuk dokumentasi, baik secara tertulis maupun melalui catatan digital sederhana. Langkah selanjutnya adalah melakukan analisis terhadap isi laporan. RT akan menelaah jenis pengaduan, tingkat urgensi, serta kemungkinan penyebab dan solusi yang bisa diberikan. Setelah analisis dilakukan, RT memberikan tanggapan atau solusi atas laporan tersebut dan mengirimkan balasan kepada warga melalui media komunikasi yang sama. Terakhir, warga menerima tanggapan dari RT sebagai bentuk penyelesaian dari pengaduan yang telah disampaikan.

3.3.3 Analisa Sistem Usulan

Berikut ini adalah gambaran sistem yang akan diusulkan:



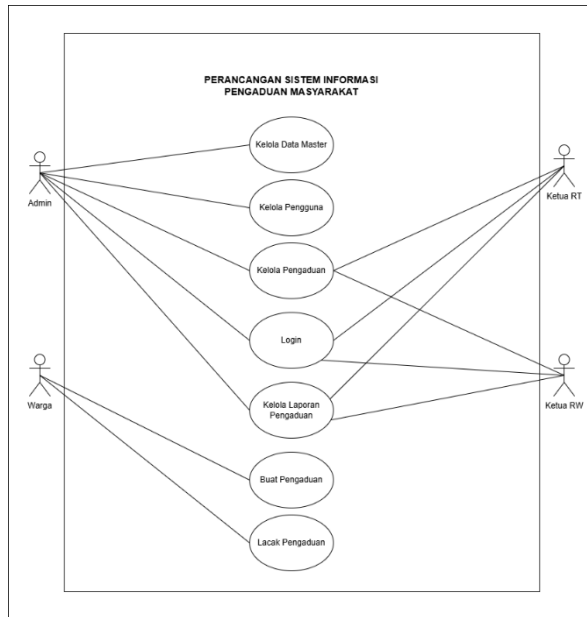
Gambar 2 Activity Diagram Sistem Yang Diusulkan

Pada sistem yang diusulkan, warga dapat akses website pengaduan untuk membuat laporan pengaduan. Saat mengisi laporan, warga bisa langsung mengirim laporan, secara langsung laporan akan diterima oleh ketua RT yang dituju. Setelah menerima laporan, pihak RT akan menerima notifikasi via email dan menganalisisnya, lalu mengubah statusnya menjadi "Diproses" atau "Ditolak". Setiap perubahan status ini akan langsung diberitahukan kepada warga melalui halaman lacak yang bisa di akses oleh warga dengan memasukan kode unik. Untuk laporan yang sudah selesai ditangani, ketua RT akan mengubah statusnya menjadi "Selesai" dan melampirkan bukti foto. Sebagai penutup, warga akan menerima update status akhir bahwa laporannya telah selesai.

3.3.4 Perancangan UML

Perancangan UML, atau *Unified Modeling Language*, adalah bahasa pemodelan standar yang digunakan untuk memvisualisasikan, menspesifikasikan, membangun, dan mendokumentasikan artefak dari sistem perangkat lunak berbasis objek. Singkatnya, UML membantu tim pengembang untuk berkomunikasi, merancang, dan memahami sistem perangkat lunak secara visual.

a. Use Case Diagram



Gambar 3 Use Case Diagram Usulan

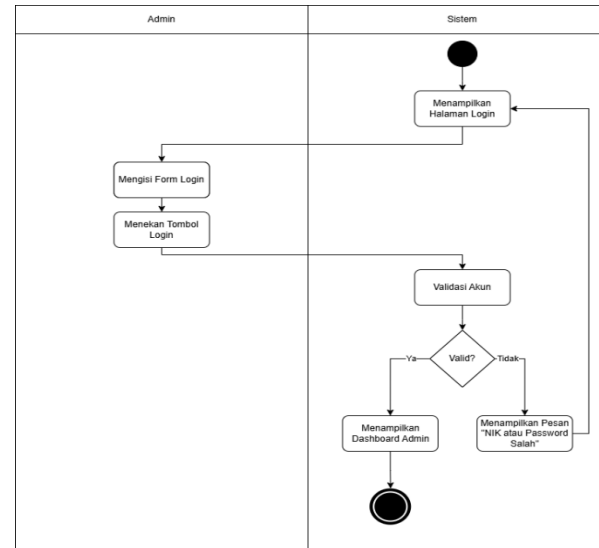
Use Case Diagram berfungsi untuk memperlihatkan fungsionalitas utama sistem serta interaksi antara aktor (pengguna) dengan sistem informasi berbasis website, khususnya dalam pengelolaan surat jalan dan lembaran permintaan perbaikan sehingga kebutuhan pengguna dapat tergambar secara jelas. (Maulana & Susilawati, 2024)

b. Activity Diagram

Activity Diagram digunakan untuk memvisualisasikan aliran data maupun kontrol dalam sistem, menggambarkan secara terstruktur urutan aktivitas yang terjadi mulai dari input data hingga proses akhir, sehingga alur pengelolaan surat jalan dan permintaan perbaikan

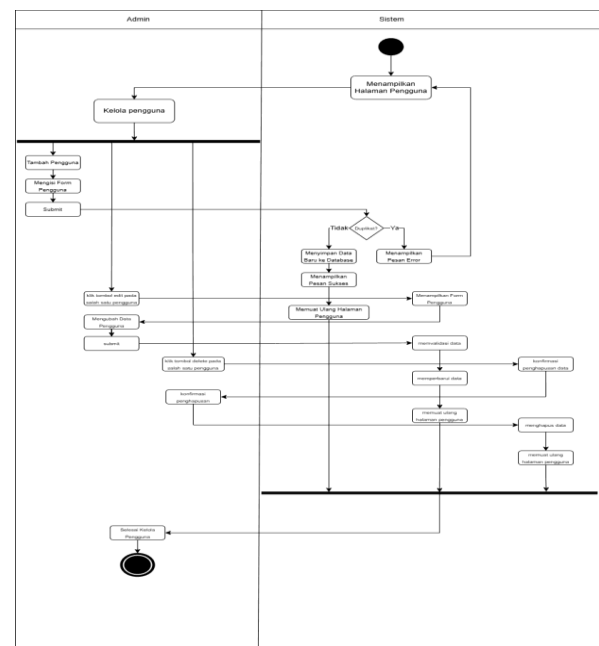
dapat dipahami secara rinci dan sistematis. (Maulana & Susilawati, 2024)

1. Activity Diagram Login



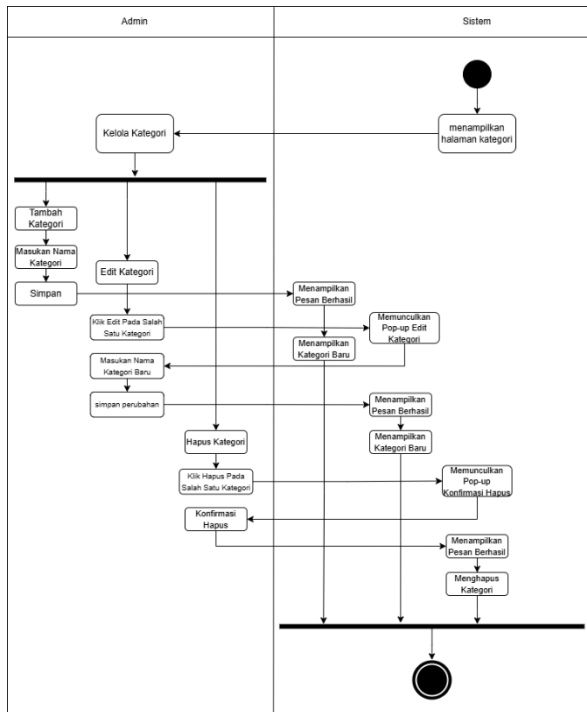
Gambar 4 Activity Diagram Form Login

2. Activity Diagram Kelola Pengguna



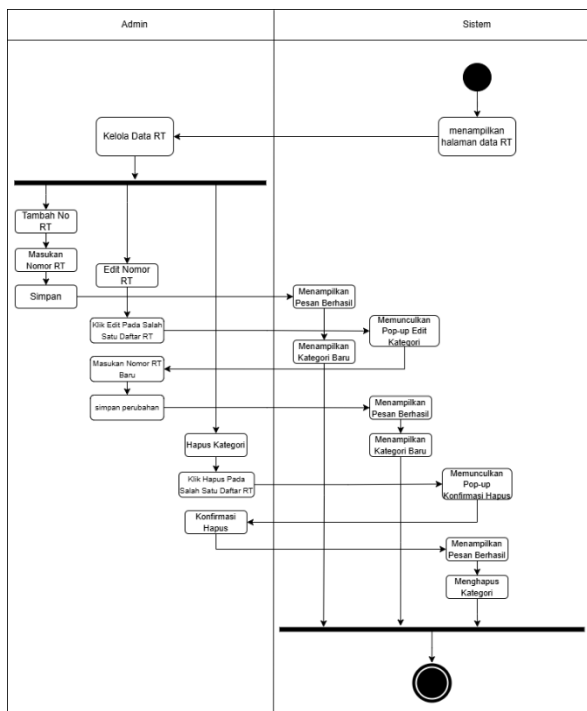
Gambar 5 Activity Diagram Kelola Pengguna

3. Activity Diagram Kelola Kategori



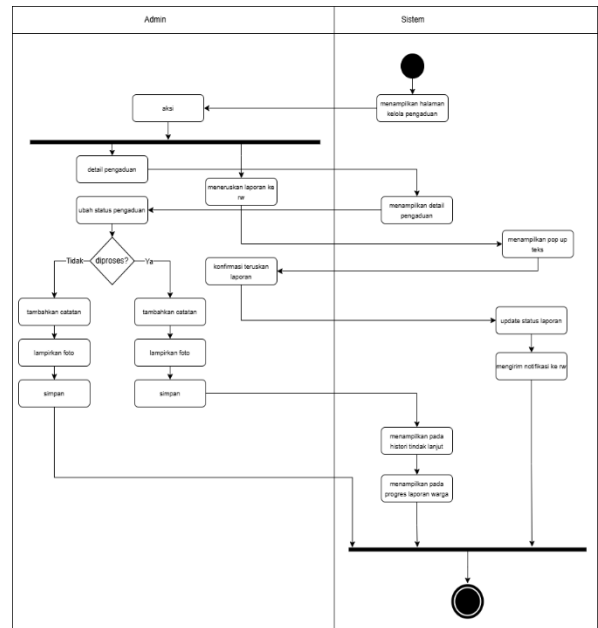
Gambar 6 Activity Diagram Kelola Kategori

4. Activity Diagram Kelola Nomor RT



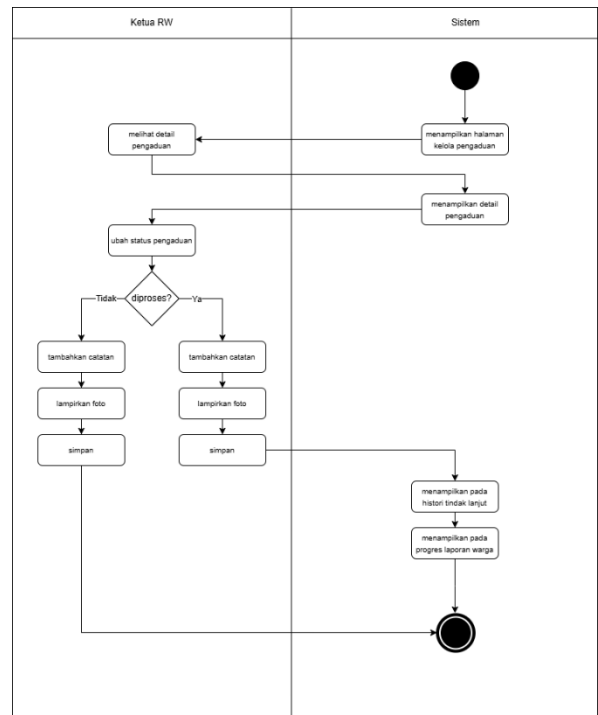
Gambar 7 Activity Diagram Kelola Nomor RT

5. Activity Diagram Kelola Pengaduan RT



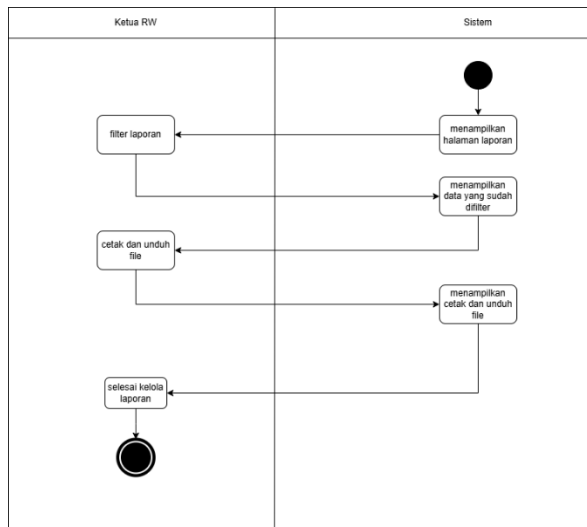
Gambar 8 Activity Diagram Kelola Pengaduan RT

6. Activity Diagram Kelola Pengaduan RW



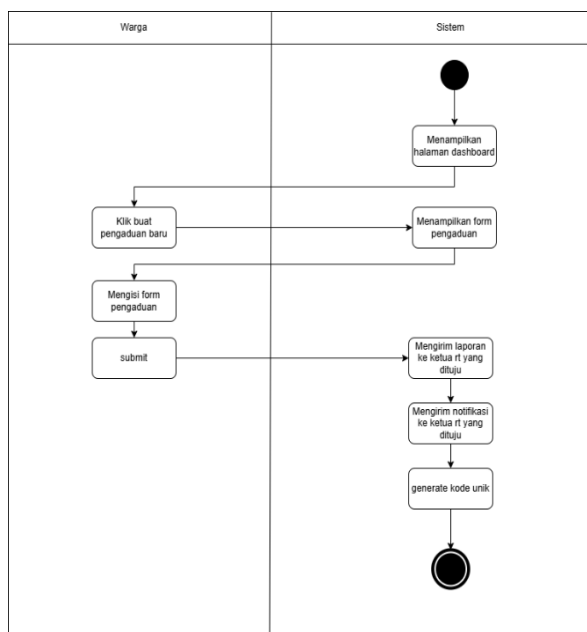
Gambar 9 Activity Diagram Kelola Data PPDB

7. Activity Diagram Kelola Laporan



Gambar 10 Activity Diagram Kelola Laporan

8. Activity Diagram Warga Buat Pengaduan

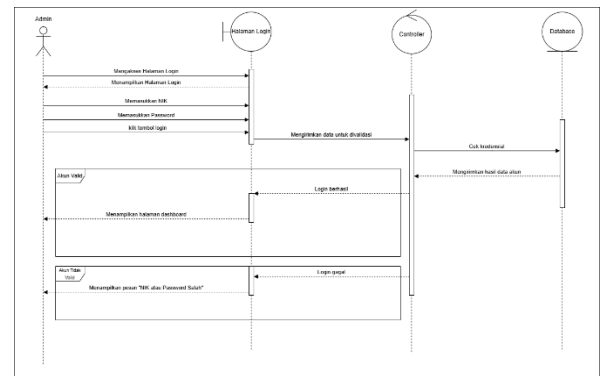


Gambar 11 *Activity Diagram* Warga Buat Pengaduan

c. Sequence Diagram

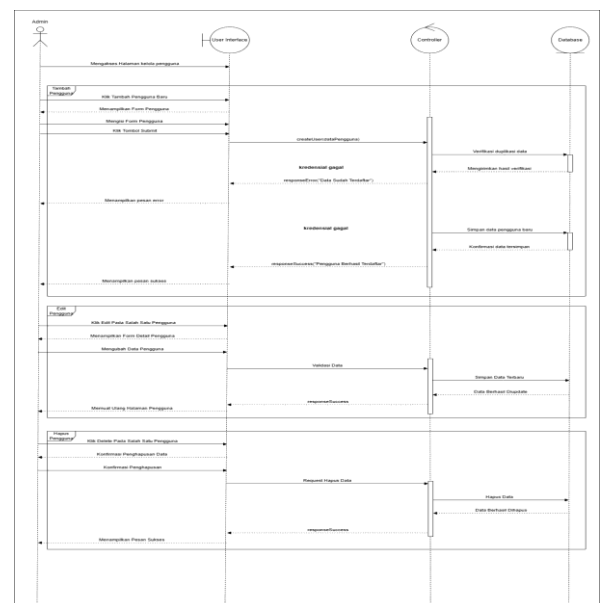
Sequence Diagram menampilkan kolaborasi antar objek dalam sistem dengan menekankan urutan interaksi yang terjadi berdasarkan waktu, sehingga dapat menunjukkan bagaimana pesan atau informasi dikomunikasikan antar modul untuk mendukung jalannya proses dalam sistem secara efektif.

1. Sequence Diagram Login



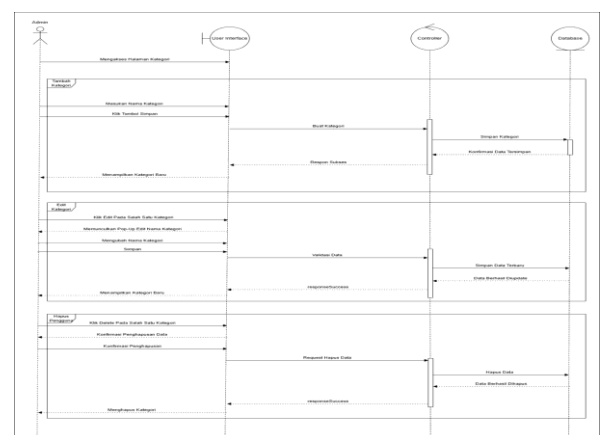
Gambar 12 *Sequence Diagram Login*

2. Sequence Diagram Kelola Pengguna



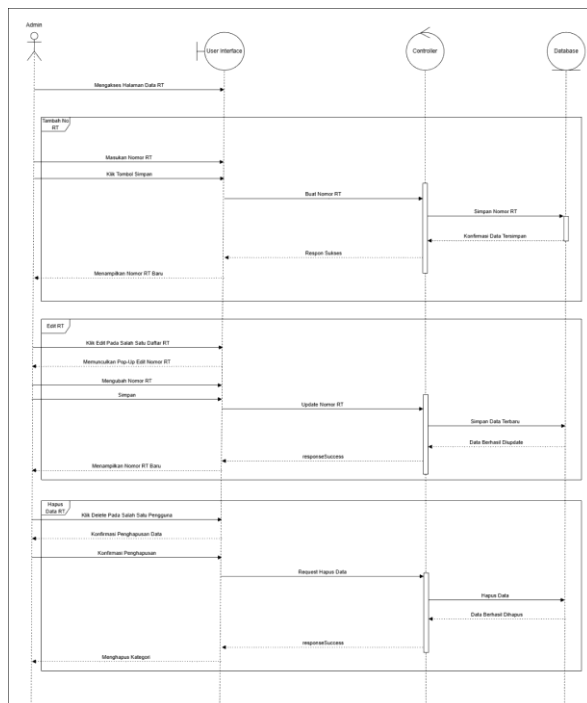
Gambar 13 *Sequence Diagram* Kelola Pengguna

3. *Sequence Diagram* Kelola kategori



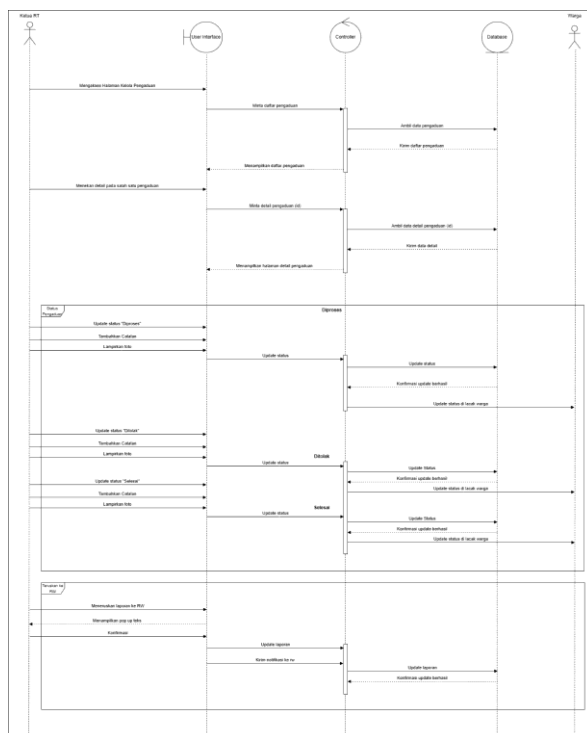
Gambar 14 *Sequence Diagram* Kelola Kategori

4. *Sequence Diagram* Kelola Nomor RT



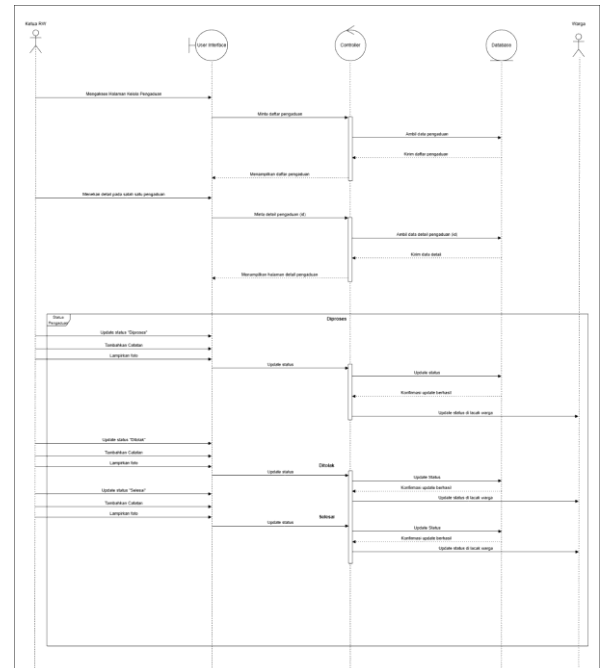
Gambar 15 *Sequence Diagram* Kelola Nomor RT

5. *Sequence Diagram* Kelola Pengaduan RT



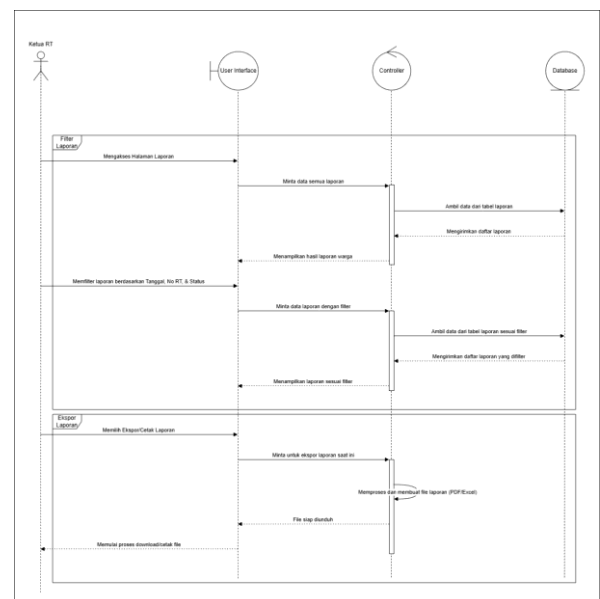
Gambar 16 *Sequence Diagram* Kelola Pengaduan RT

6. *Sequence Diagram* Kelola Pengaduan



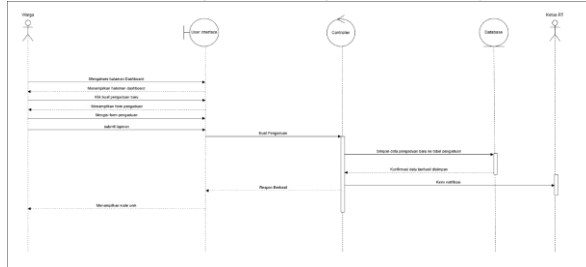
Gambar 17 *Sequence Diagram* Pengaduan RW

7. *Sequence Diagram* Kelola Laporan



Gambar 18 *Sequence Diagram* Kelola Laporan

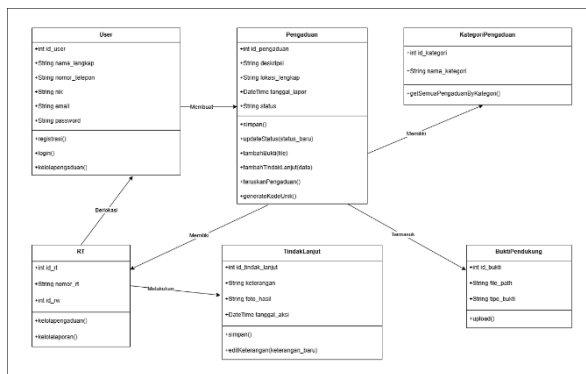
8. Sequence Diagram Warga Buat Pengaduan



Gambar 19 Sequence Diagram Warga Buat Pengaduan

d. Class Diagram

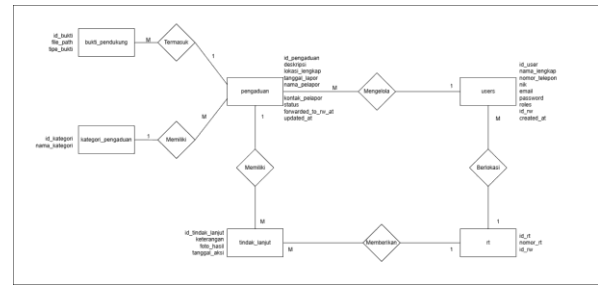
Class Diagram menggambarkan struktur dan hubungan antar kelas dalam sistem, lengkap dengan atribut serta metode pada setiap kelas, sehingga dapat memudahkan pengembang dalam memahami kerangka data dan fungsi-fungsi yang saling berkaitan di dalam sistem.



Gambar 20 Class Diagram

3.3.5 Perancangan Basis Data

Perancangan basis data adalah proses merencanakan dan membuat struktur penyimpanan data yang terorganisir untuk mendukung kebutuhan suatu sistem informasi. Proses ini mencakup identifikasi entitas, atribut, dan hubungan antar data, kemudian dituangkan ke dalam model konseptual, logis, dan fisik, sehingga data dapat disimpan, diakses, dan dikelola secara efisien, konsisten, serta aman.



Gambar 21 ERD

4. IMPLEMENTASI DAN PENGUJIAN

4.1 Implementasi

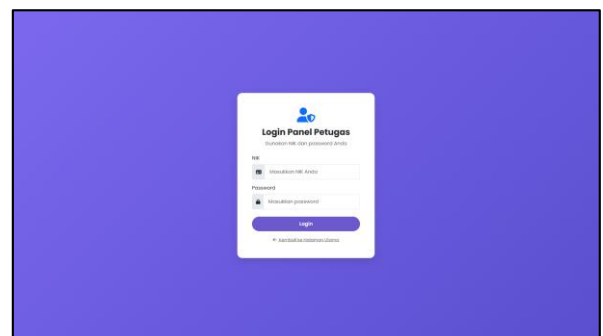
Implementasi dan pengujian adalah tahap dalam pengembangan sistem di mana rancangan yang telah dibuat diwujudkan menjadi aplikasi atau program yang dapat dijalankan, kemudian dilakukan proses pengujian untuk memastikan sistem berfungsi sesuai dengan kebutuhan dan spesifikasi yang telah ditetapkan. Implementasi mencakup instalasi, konfigurasi, dan penerapan perangkat lunak, sedangkan pengujian dilakukan untuk menemukan kesalahan, mengevaluasi kinerja, dan memverifikasi bahwa sistem memenuhi tujuan yang diharapkan.

Sebelum diimplementasikan, program harus dipastikan bebas dari syntax error, runtime error, dan logic error. Setelah itu, dilakukan pengujian menggunakan metode black box untuk memeriksa fungsi dan keluaran sistem dengan memberikan data uji dan membandingkannya dengan hasil yang diharapkan.

4.2 Implementasi Aplikasi

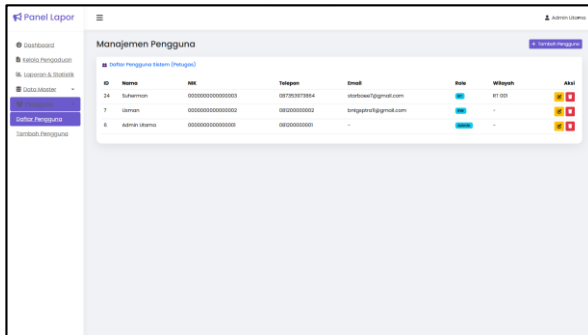
Implementasi antarmuka atau *user interface* akan menampilkan desain atau tampilan visual dari suatu sistem atau aplikasi yang akan ditampilkan kepada pengguna sebagai media interaksi

a. Halaman Login



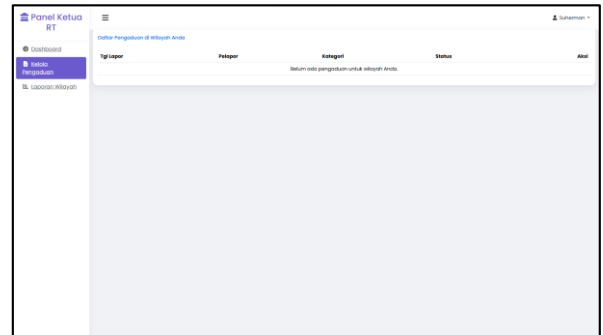
Gambar 22 Halaman Login

b. Halaman Kelola Pengguna



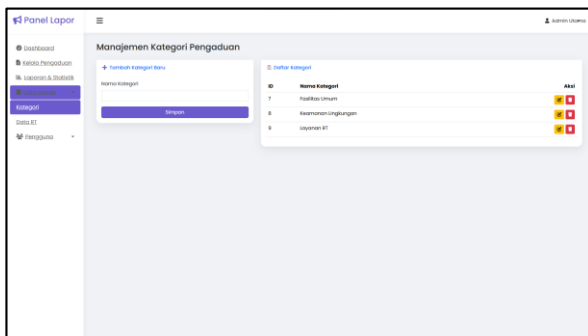
Gambar 23 Halaman Kelola Pengguna

e. Halaman Kelola Pengaduan RT



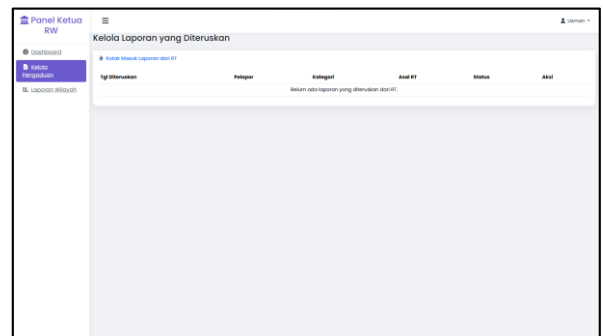
Gambar 26 Halaman Kelola Pengaduan RT

c. Halaman Kelola Kategori



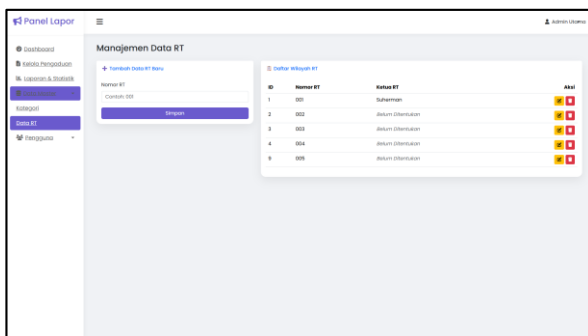
Gambar 24 Halaman Kategori

f. Halaman Kelola Pengaduan RW



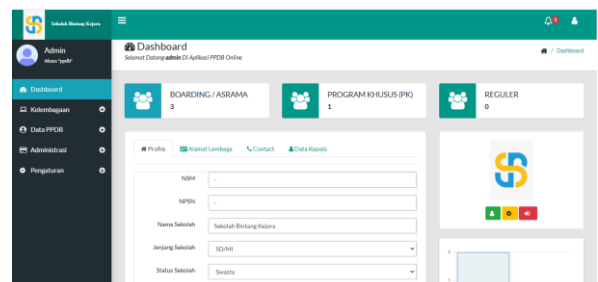
Gambar 27 Halaman Kelola Pengaduan RW

d. Halaman Kelola Nomor RT



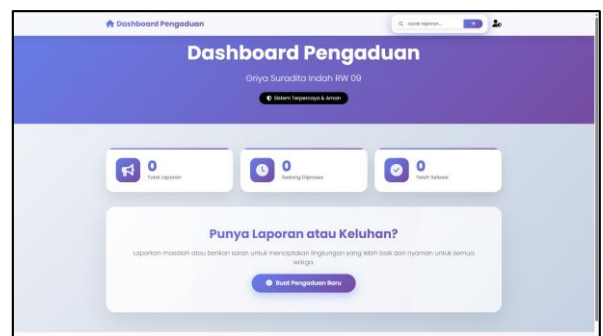
Gambar 25 Halaman Kelola Nomor RT

g. Halaman Kelola Laporan



Gambar 28 Halaman Kelola Lapora

h. Halaman *Dashboard* Utama



Gambar 29 Halaman *Dashboard* Utama

i. Halaman Formulir Pengaduan

Gambar 30 Halaman Formulir Pengaduan

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa penerapan sistem penerimaan peserta didik baru (PPDB) PADA Sekolah Bintang Kejora dapat memberikan solusi terhadap permasalahan yang sebelumnya dihadapi. Kesimpulan tersebut dapat dirinci sebagai berikut:

Berdasarkan hasil perancangan, implementasi, dan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Telah berhasil dirancang dan dibangun sebuah Sistem Informasi Pengaduan asyarakat berbasis web yang mampu memfasilitasi alur pengaduan secara digital, mulai dari pelaporan oleh warga hingga penanganan oleh aparat lingkungan (RT, RW) dan pemantauan oleh Administrator.
- Sistem ini memiliki manajemen hak akses multilapis yang terstruktur untuk empat peran pengguna yang berbeda (Warga, Ketua RT, Ketua RW, dan Admin), di mana setiap peran memiliki fungsi dan wewenang yang spesifik sesuai dengan kebutuhannya, sehingga alur data dan tanggung jawab menjadi jelas.
- Fungsionalitas utama sistem telah berjalan sesuai dengan perancangan. warga dapat membuat dan memantau pengaduan, ketua rt dapat mengelola pengaduan di wilayahnya dan meneruskan ke ketua rw, ketua rw dapat mengelola laporan yang diteruskan oleh ketua

rt, dan admin memiliki kontrol penuh atas manajemen pengguna dan keseluruhan data sistem.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Fithrie Soufitri, S. (2023). *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi*. Padang Sidempuan: PT Inovasi Pratama Internasional .
- [2] Karima, A. B., & Fachrie, M. (2024). *Perancangan Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Mobile (Studi Kasus: Kabupaten Banjarnegara)*.
- [3] Maulana, A., & Susilawati, D. (2024). *Perancangan Unified Modelling Language Sistem Informasi Surat Jalan dan Lembaran Permintaan Perbaikan Berbasis Website*. Jurnal Instrumentasi dan Teknologi Informasi (JITI), Vol. 6 No. 1 (2024): November.