

Implementasi Sistem Pengaduan Warga Sekitar Untuk Melaporkan Berbagai Masalah Berbasis *Web* Dengan Metode RAD (Studi Kasus : Desa Cijantra)

Hanif Sandi Wardana¹, Muhammad Yasser Arafat^{1*}

¹Fakultas Ilmu Komputer, Teknik Informatika, Universitas Pamulang, Jl. Raya Puspiptek No. 46, Kel. Buaran, Kec. Serpong, Kota Tangerang Selatan. Banten 15310, Indonesia

Email: hanifppq@gmail.com, dosen00680@unpam.ac.id

(* : coressponding author)

Abstrak– Pengembangan teknologi informasi membuka peluang untuk meningkatkan layanan publik, termasuk penanganan keluhan masyarakat. Desa Cijantra memerlukan sistem pengaduan online untuk memungkinkan warga melaporkan masalah dengan efisien dan transparan. Proyek ini mengembangkan sistem seperti itu dengan menggunakan *Rapid Application Development* (RAD), yang menekankan proses iteratif dan keterlibatan pengguna untuk hasil yang lebih cepat. Sistem ini menyediakan fitur seperti pengajuan laporan, pelacakan status, manajemen data keluhan, dan pemberitahuan tindak lanjut. Implementasi menunjukkan bahwa sistem ini membantu warga mengajukan keluhan secara sistematis dan membantu pejabat dalam merespons dengan efektif, sehingga meningkatkan transparansi, efisiensi, dan kualitas layanan di Desa Cijantra.

Kata Kunci: Desa Cijantra, *Rapid Application And Development*, Sistem Pengaduan

Abstract– The development of information technology opens opportunities to improve public services, including handling community complaints. Cijantra Village requires an online complaint system to enable residents to report issues efficiently and transparently. This project develops such a system using *Rapid Application Development* (RAD), which emphasizes iterative processes and user involvement for faster results. The system provides features such as report submission, status tracking, complaint data management, and follow-up notifications. Implementation shows that the system helps residents submit complaints systematically and assists officials in responding effectively, thereby improving transparency, efficiency, and service quality in Cijantra Village.

Keywords: Desa Cijantra, *Rapid Application And Development*, Sistem Pengaduan

1. PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bermasyarakat, khususnya di wilayah pedesaan seperti Desa Cijantra, sering muncul berbagai permasalahan publik yang berhubungan dengan kebersihan lingkungan, keamanan, serta pelayanan masyarakat. Permasalahan seperti jalan yang rusak, sampah yang menumpuk, hingga lampu penerangan jalan yang tidak berfungsi merupakan kondisi yang umum ditemui dan membutuhkan tindak lanjut segera dari pemerintah desa. Sayangnya, mekanisme penyampaian pengaduan warga hingga saat ini masih dilakukan secara manual, baik secara lisan maupun dengan mendatangi langsung kantor desa. Hal tersebut menimbulkan berbagai kendala, antara lain keterbatasan waktu, laporan yang tidak terdokumentasi dengan baik, lambatnya proses penanganan, serta rendahnya transparansi tindak lanjut laporan masyarakat. Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, kebutuhan akan sistem yang mampu menjembatani komunikasi antara masyarakat dengan aparat desa menjadi semakin mendesak. Sistem pengaduan masyarakat berbasis *web* dipandang sebagai solusi yang efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut. Melalui sistem ini, warga dapat menyampaikan keluhan kapan saja dan di mana saja, sementara aparat desa dapat mendokumentasikan, menindaklanjuti, serta memberikan umpan balik secara transparan. Sistem informasi merupakan sekumpulan komponen yang saling berinteraksi untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan informasi guna mendukung pengambilan keputusan dalam suatu organisasi. Dalam konteks pelayanan publik, sistem informasi pengaduan berfungsi sebagai media komunikasi dua arah antara masyarakat dan pemerintah untuk mempercepat penyelesaian masalah serta meningkatkan transparansi layanan. *Website* menjadi platform strategis dalam pengembangan sistem informasi modern karena mampu menyediakan akses data secara real-time, keterhubungan antar pengguna, serta efisiensi dalam distribusi informasi. Pemanfaatan *website*

untuk sistem pengaduan masyarakat selaras dengan tren digitalisasi layanan publik yang menekankan pada aksesibilitas, efisiensi, dan akuntabilitas. Metode *Rapid Application Development* (RAD) adalah model pengembangan perangkat lunak yang menekankan kecepatan, iterasi, dan keterlibatan pengguna. Dengan *prototyping* cepat dan masukan langsung dari pengguna, metode ini mampu mengurangi kesenjangan antara sistem yang dibutuhkan dan sistem yang dibangun. Oleh karena itu, RAD dianggap relevan untuk pengembangan sistem pengaduan masyarakat di Desa Cijantra. Sejumlah penelitian sebelumnya telah membahas pengembangan sistem pengaduan berbasis web. Misalnya, penelitian Cendikia et al. (2020) di Desa Siantan Tengah mengembangkan sistem berbasis *prototyping* untuk mempercepat layanan pengaduan; Ramadhani et al. (2020) merancang sistem pengaduan teknis di universitas dengan tingkat keberhasilan uji pengguna mencapai 92%; dan Mayasari et al. (2024) membangun sistem pengaduan di Desa Limusnunggal dengan kepuasan pengguna 93,8%. Kendati demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada perkotaan atau institusi tertentu dengan metodologi yang bervariasi seperti *prototyping* maupun *waterfall*. Penelitian ini memiliki kebaruan berupa penerapan metode *Rapid Application Development* (RAD) dalam konteks pedesaan, yakni Desa Cijantra, yang belum banyak dikaji sebelumnya. Selain itu, penelitian ini juga menawarkan fitur tambahan berupa pelacakan status laporan dan notifikasi tindak lanjut yang dapat meningkatkan transparansi pelayanan publik di tingkat desa. Tujuan dari penelitian ini adalah mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang dapat diakses secara mudah, cepat, dan transparan oleh warga Desa Cijantra. Sistem ini diharapkan mampu menyediakan dokumentasi formal atas laporan masyarakat sehingga lebih terstruktur dan tidak mudah hilang. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta transparansi penanganan pengaduan masyarakat oleh aparat desa melalui alur kerja yang lebih sistematis. Dari sisi akademik, penelitian ini juga dimaksudkan untuk memberikan kontribusi ilmiah dalam pengembangan sistem informasi pelayanan publik, khususnya dengan penerapan metode *Rapid Application Development* (RAD) dalam konteks pedesaan, yang hingga kini masih jarang diteliti.

2. METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian terapan dengan spesifikasi pengembangan sistem informasi yang difokuskan pada pembuatan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web di Desa Cijantra. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan *Rapid Application Development* (RAD) karena mampu menghasilkan sistem dalam waktu relatif singkat dan menyesuaikan kebutuhan pengguna melalui proses iteratif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi langsung terhadap permasalahan di lapangan, wawancara bersama perangkat desa dan masyarakat untuk menggali kebutuhan serta preferensi, serta studi literatur dengan menelaah jurnal dan referensi terkait sistem informasi pengaduan, metode RAD, dan teknologi berbasis web. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kualitatif untuk merumuskan kebutuhan sistem, yang selanjutnya dijadikan dasar dalam tahapan pengembangan sistem meliputi analisis, perancangan, implementasi, pengujian, hingga pemeliharaan.

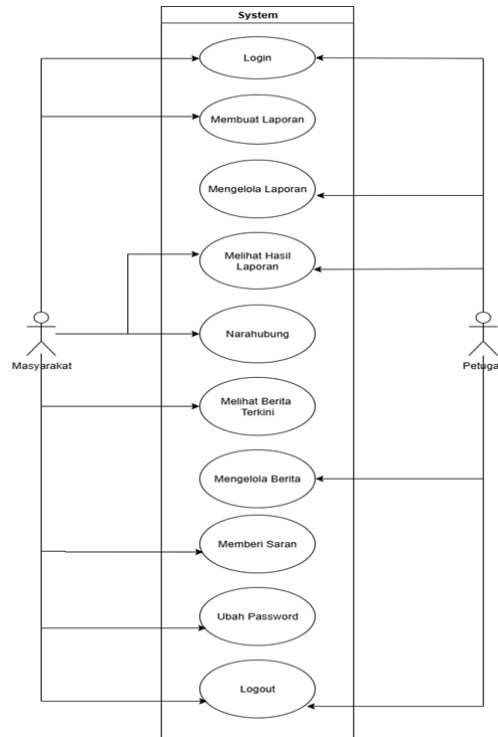
3. ANALISA DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil identifikasi masalah, dirancang sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang memungkinkan warga menyampaikan laporan melalui perangkat digital. Sistem ini menyediakan antarmuka bagi warga untuk melakukan registrasi, login, dan mengisi laporan pengaduan yang kemudian akan diterima oleh perangkat desa. Proses ini memberikan keunggulan berupa dokumentasi otomatis setiap laporan, kemudahan pelacakan status pengaduan, serta penyimpanan data yang lebih rapi. Dengan demikian, sistem usulan ini mampu mengatasi keterbatasan sistem lama dan meningkatkan transparansi pelayanan publik.

3.1 Use Case Diagram

Use Case Diagram merupakan salah satu jenis diagram dalam *Unified Modeling Language* (UML) yang berfungsi untuk menjelaskan interaksi antara aktor dengan fungsi-fungsi yang terdapat dalam sebuah sistem perangkat lunak. Diagram ini menampilkan representasi visual mengenai

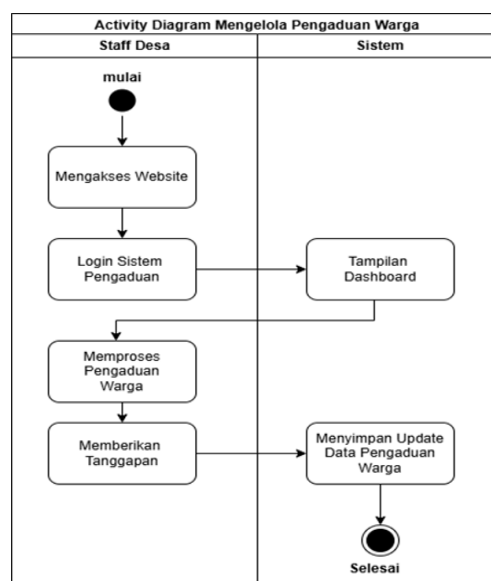
bagaimana pihak eksternal (aktor) berhubungan dengan sistem serta menunjukkan fungsi-fungsi yang dapat dijalankan oleh sistem tersebut. Dengan demikian, diagram ini memperlihatkan aktor beserta keterlibatannya dalam penggunaan sistem.



Gambar 1. Use Case Diagram Usulan

3.2 Activity Diagram

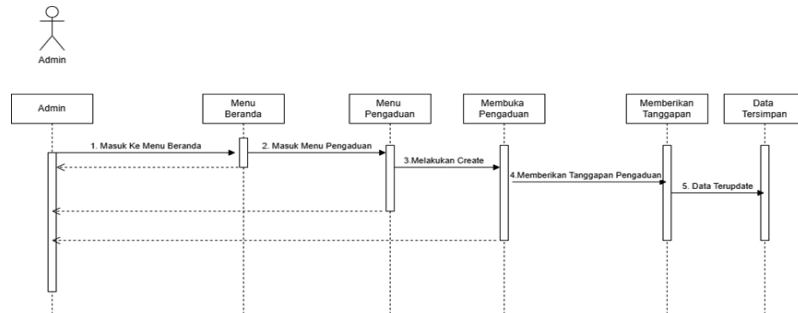
Activity diagram memanfaatkan simbol-simbol khusus untuk menggambarkan aktivitas. Diagram ini merupakan representasi grafis yang menunjukkan keseluruhan tahapan alur kerja, termasuk aktivitas, pilihan tindakan, proses berulang, hingga hasil dari aktivitas tersebut. Adapun activity diagram dari sistem ini dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2. Activity Diagram Mengelola Penduan

3.3 Sequence Diagram

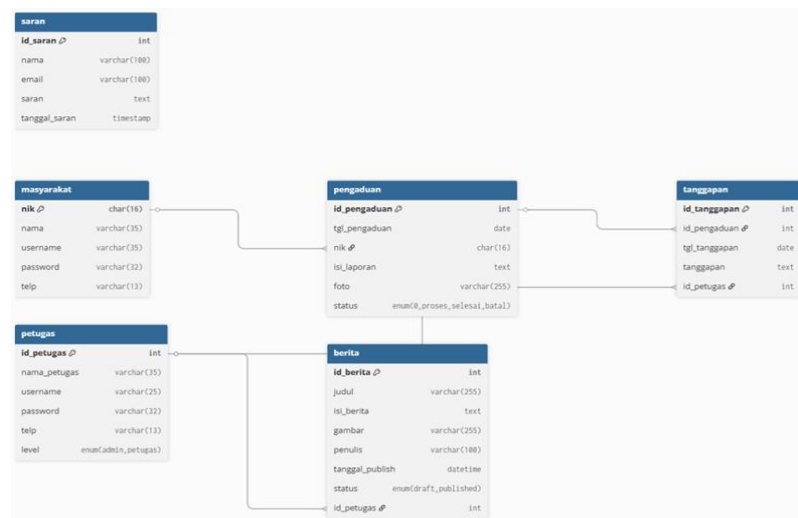
Sequence Diagram digunakan untuk menggambarkan interaksi antar objek yang ada di dalam maupun di sekitar sistem melalui pesan yang ditampilkan berdasarkan urutan waktu. *Sequence diagram* untuk sistem yang akan dikembangkan adalah sebagai berikut:



Gambar 3. *Sequence Diagram* Mengelola Sistem Pengaduan Warga

3.4 Class Diagram

Class Diagram adalah representasi grafis dari model desain sistem yang menunjukkan hubungan antarkelas dan memberikan deskripsi menyeluruh tentang setiap kelas. Aturan, peran, dan struktur entitas yang membentuk keseluruhan sistem perilaku digambarkan dalam diagram ini. Dengan kata lain, diagram kelas menunjukkan struktur program berdasarkan kelas (tipe data) yang digunakan. Definisi lain dari *Class Diagram* adalah diagram alir sistem basis data yang sedang dikembangkan. Sekelompok kelas dan koneksinya ditampilkan dalam diagram ini. Setiap kelas direpresentasikan sebagai persegi panjang dengan tiga bagian: nama kelas muncul di bagian atas, atributnya ditampilkan di bagian tengah, dan metode atau fungsi kelas tercantum di bagian bawah. (Ramdany, 2024).



Gambar 4. *Class Diagram*

3.5 Pembahasan

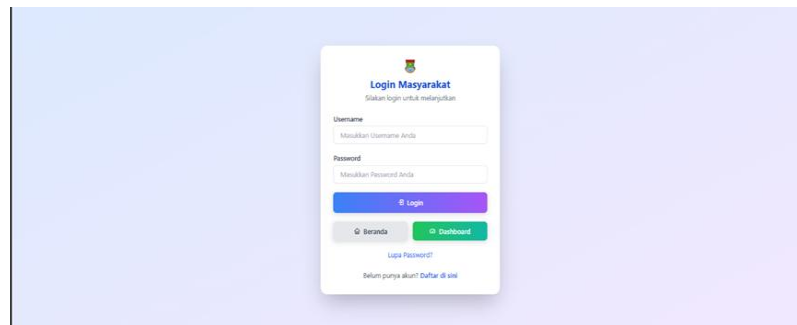
Hasil implementasi dan pengujian sistem pengaduan berbasis web di Desa Cijantra memberikan jawaban terhadap permasalahan yang telah diidentifikasi sebelumnya. Sistem ini tidak hanya mempermudah warga dalam menyampaikan keluhan tanpa harus datang ke kantor desa, tetapi juga membantu perangkat desa dalam mengelola laporan secara sistematis dan transparan. Keberadaan fitur pelacakan status laporan memberikan rasa percaya kepada warga bahwa pengaduan mereka benar-benar ditindaklanjuti. Selain itu, metode Rapid Application Development (RAD) terbukti efektif karena memungkinkan pengembangan sistem dalam waktu relatif singkat

dengan melibatkan pengguna secara aktif melalui umpan balik selama proses perancangan. Dengan adanya sistem ini, gap antara kondisi ideal dan kondisi nyata dapat diminimalisasi. Apabila sebelumnya laporan tidak terdokumentasi dengan baik dan proses tindak lanjut cenderung lambat, maka kini pengaduan dapat dilakukan secara daring, terdokumentasi otomatis, serta dapat dipantau perkembangannya oleh pelapor. Penelitian ini juga memperkuat hasil studi sebelumnya tentang efektivitas sistem pengaduan berbasis web, namun memiliki kebaruan pada penerapan metode RAD di lingkungan pedesaan serta integrasi fitur pelacakan status dan notifikasi. Hal ini membuktikan bahwa inovasi teknologi informasi dapat diadaptasi tidak hanya di perkotaan, tetapi juga di tingkat desa untuk mendukung transparansi, akuntabilitas, dan peningkatan kualitas pelayanan publik.

4 . IMPLEMENTASI

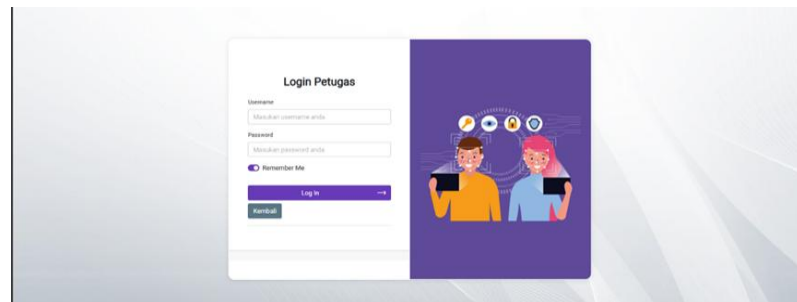
4.1 Implementasi Tampilan Sistem

4.1.1 Implementasi Tampilan *Login*



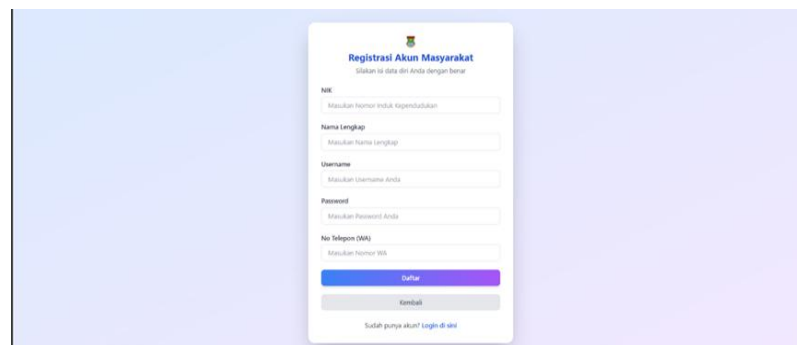
Gambar 5. Implementasi Tampilan *Login* Masyarakat

4.1.2 Implementasi Tampilan *Login* Petugas



Gambar 6. Implementasi Tampilan *Login* Petugas

4.1.3 Implementasi Tampilan Daftar Akun Masyarakat



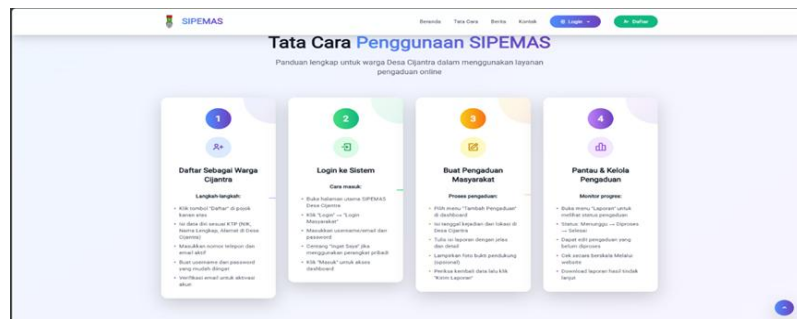
Gambar 7. Implementasi Tampilan Daftar Akun Masyarakat

4.1.4 Implementasi Tampilan Halaman Utama



Gambar 8. Implementasi Tampilan Halaman Utama

4.1.5 Implementasi Tampilan Tata Cara Penggunaan



Gambar 9. Implementasi Tampilan Tata Cara Penggunaan

4.1.6 Implementasi Tampilan Menu Berita



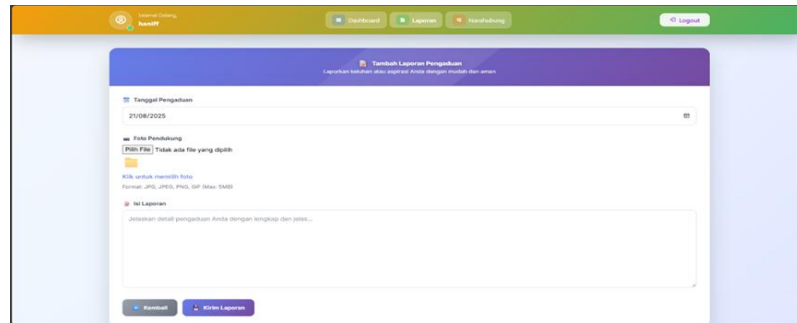
Gambar 10. Implementasi Tampilan Menu Berita

4.1.7 Implementasi Tampilan Antarmuka *Dashboard* Masyarakat



Gambar 11. Implementasi Tampilan Antarmuka *Dashboard* Masyarakat

4.1.8 Implementasi Tampilan Input Pengaduan



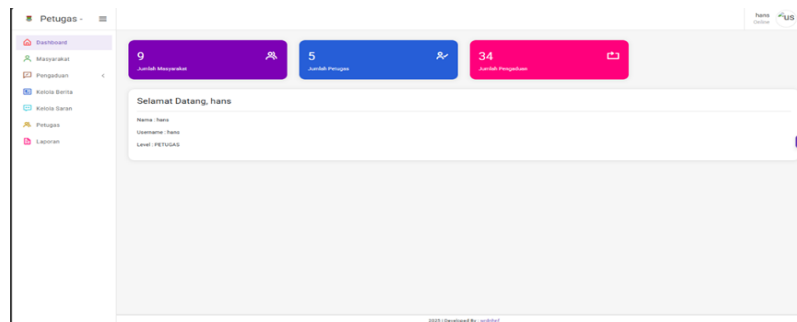
Gambar 12. Implementasi Tampilan Input Pengaduan

4.1.9 Implementasi Tampilan Narahubung



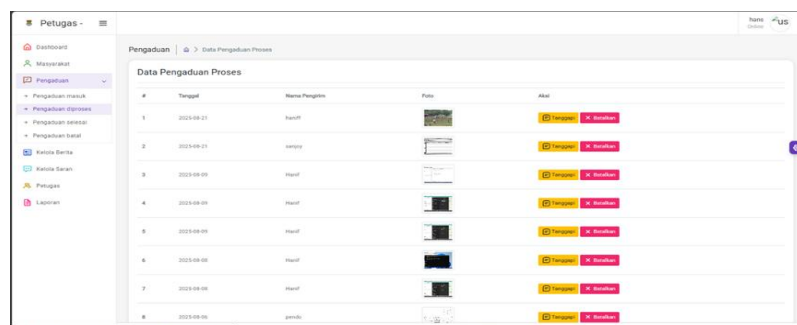
Gambar 13. Implementasi Tampilan Narahubung

4.1.10 Implementasi Tampilan Antarmuka *Dashboard* Petugas



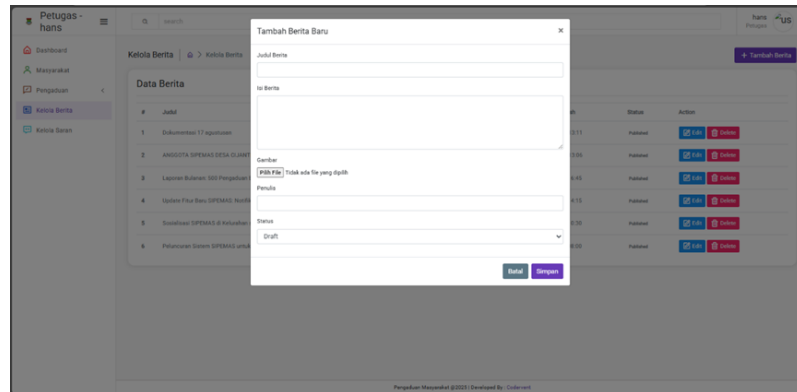
Gambar 14. Implementasi Tampilan Antarmuka *Dashboard* Petugas

4.1.11 Implementasi Tampilan Mengelola Laporan



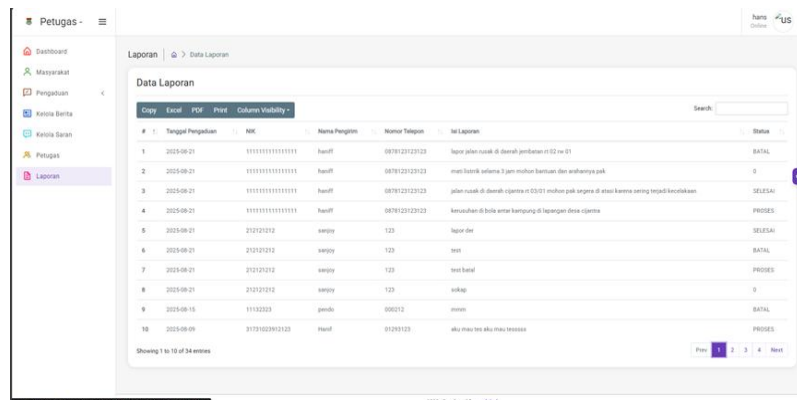
Gambar 15. Implementasi Tampilan Mengelola Laporan

4.1.12 Implementasi Tampilan Input Berita Terbaru



Gambar 16. Implementasi Tampilan Input Berita Terbaru

4.1.13 Implementasi Tampilan Rekap Laporan



Gambar 17. Implementasi Tampilan Rekap Laporan

4.2 Pengujian *Black Box*

Menurut (Wijaya & Astuti, 2021). Metode black box merupakan teknik pengujian perangkat lunak yang berfokus pada fungsi-fungsi sistem tanpa memperhatikan kode internalnya. Tujuannya adalah untuk menemukan kesalahan, seperti fungsi yang tidak berjalan dengan semestinya, masalah antarmuka, gangguan pada struktur data, kesalahan kinerja, hingga persoalan yang muncul saat inisialisasi maupun penutupan sistem. Pengujian ini digunakan untuk memastikan bahwa sistem yang dibangun dapat beroperasi sesuai harapan. Dalam pelaksanaannya, black box testing mengevaluasi apakah keluaran aplikasi sudah sesuai dengan yang diharapkan berdasarkan input yang diberikan.

Tabel 1. Tabel Pengujian *Login*

NO	Skenario Uji	Langkah Pengujian	Hasil Yang di Harapkan	Hasil Aktual
1	Login berhasil dengan data valid	1. Buka browser dan akses aplikasi SIPEMAS Desa Cijantra 2. Masukkan username dan password yang benar 3. Klik tombol <i>Login</i>	Sistem menerima akses dan diarahkan ke halaman Dashboard	Login berhasil dan sistem menampilkan halaman Dashboard
2	Login gagal dengan username tidak terdaftar	1. Buka browser dan akses aplikasi SIPEMAS Desa Cijantra 2. Masukkan username yang tidak atau belum terdaftar	Sistem menolak akses dan memunculkan pesan validasi error	Tetap dihalaman <i>Login</i> dan menampilkan validasi error

		3.Masukkan password yang valid 4. Klik tombol Login		
3	Gagal Login dengan <i>Passwrod</i> yang tidak terdaftar	1.Buka <i>browser</i> SIPEMAS Desa Cijantra 2.Input <i>Password</i> yang tidak/belum terdaftar 3.input <i>username</i> yang terdaftar 4.Klik Tombol <i>Login</i>	Gagal <i>Login</i> dan akan menampilkan validasi error	Tetap dihalaman <i>Login</i> dan menampilkan validasi error

Tabel 2. Tabel Pengujian Daftar Akun

NO	Skenario Uji	Langkah Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Aktual
1	Register Berhasil	1.Buka <i>browser</i> SIPEMAS Desa Cijantra 2.Klik Tombol Daftar Disini 3.Masuk kehalaman register dan input form 4.Klik tombol daftar	Berhasil Daftar dan akan Direct kehalaman Login	Berhasil Daftar dan akan Direct kehalaman Login
2	Gagal Register jika form tidak diisi atau tidak sesuai	1.Buka <i>browser</i> SIPEMAS Desa Cijantra 2.Klik Daftar disini 3.Input form yang tidak sesuai/tidak diisi 3.Klik Tombol <i>daftar</i>	Gagal daftar dan akan menampilkan validasi error	Tetap dihalaman <i>daftar</i> dan menampilkan validasi error

Tabel 3. Tabel Pengujian Semua Menu Utama Masyarakat

NO	Skenario Uji	Langkah Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Aktual
1	Pengujian Klik Salah satu menu yang ada pada Navbar	1. Membuka Website SIPEMAS desa Cijantra 2.Menekan salah satu Menu ,Tata cara, Berita dan Kontak	Berhasil mendirect menu yang di tekan/klik oleh pengguna	Sesuai harapan dan berhasil
2	Pengujian halaman login masyarakat	1. Membuka Website SIPEMAS desa Cijantra 2.Menekan button login masyarakat	Berhasil mendirect ke halaman login masyarakat	Sesuai harapan dan berhasil
3	Pengujian halaman login petugas	1. Membuka Website SIPEMAS desa Cijantra 2.Menekan button login petugas	Berhasil mendirect ke halaman login petugas	Sesuai harapan dan berhasil
4	Pengujian halaman Registrasi akun masyarakat	1. Membuka Website SIPEMAS desa Cijantra 2.Menekan button Daftar sekarang	Berhasil mendirect ke halaman daftar akun	Sesuai harapan dan berhasil
5	Pengujian Halaman Berita	1. Membuka Website SIPEMAS desa Cijantra 2.Menekan button Berita 3.Mencari berita yang di inginkan	Berhasil mendirect ke halaman berita dan menampilkan berita yang di cari	Sesuai harapan dan berhasil
6	Pengujian lokasi kantor dengan view google maps	1. Membuka Website SIPEMAS desa Cijantra 2.Menekan button Kontak 3.Menekan button view google maps	Berhasil mendirect ke google maps	Sesuai harapan dan berhasil
7	Pengujian Kirim saran	1. Membuka Website SIPEMAS desa Cijantra 2.Menekan button Saran	Berhasil mengirimkan saran	Berhasil sesuai harapan

		3.Mengirim saran pengembangan kepada petugas	pengembangan kepada petugas	
8	Pengujian Input pengaduan	1.login ke halaman 2.Klik buat pengaduan 3.input form pengaduan 4.klik kirim sekarang	Berhasil mendirect ke halaman pengaduan dan pengaduan terkirim	Sesuai harapan dan berhasil
9	Pengujian Status pengaduan	1.login ke halaman 2.Klik lihat pengaduan detail	Berhasil mengubah status yang real time sesuai dengan keputusan petugas	Sesuai harapan dan berhasil
10	Pengujian Halaman Narahubung	1.login ke halaman 2.Klik Narahubung 3.Klik button kontak admin (Wa,email dan no telp)	Berhasil mendirect ke halaman narahubung dan tautan berfungsi dengan baik	Sesuai harapan dan berhasil
11.	Pengujian button Logout	1.klik button logout 2.validasi logout	Berhasil mendirect ke halaman utama kembali	Sesuai harapan dan berhasil

Tabel 4. Tabel Pengujian Semua Menu Petugas

NO	Skenario Uji	Langkah Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Aktual
1	Pengujian Halaman Masyarakat	1. Login petugas 2.Menekan Menu masyarakat	Berhasil mendirect menu masyarakat dan menampilkan data	Sesuai harapan dan berhasil
2	Pengujian halaman pengaduan masuk	1.Klik halaman pengaduan 2.Klik pengaduan masuk 3.Mengkonfirmasi atau menolak laporan masuk	Berhasil mendirect ke halaman pengaduan masuk dan jika sudah mengkonfirmasi laporan akan menuju ke pengaduan proses atau pengaduan batal	Sesuai harapan dan berhasil
3	Pengujian halaman pengaduan proses	1.Klik halaman pengaduan 2.Klik pengaduan proses 3.Mengkonfirmasi atau menolak laporan masuk	Berhasil mendirect ke halaman pengaduan proses dan jika sudah mengkonfirmasi laporan akan menuju ke pengaduan selesai atau pengaduan batal	Sesuai harapan dan berhasil
4	Pengujian halaman pengaduan selesai	1.Klik halaman pengaduan 2.Klik pengaduan selesai 3.melihat detail laporan selesai	Berhasil mendirect ke halaman pengaduan selesai dan menampilkan detail laporan	Sesuai harapan dan berhasil
5	Pengujian halaman pengaduan batal	1.Klik halaman pengaduan 2.Klik pengaduan batal 3.melihat detail laporan selesai	Berhasil mendirect ke halaman pengaduan batal dan menampilkan detail laporan	Sesuai harapan dan berhasil
6	Pengujian halaman kelola berita	1. Klik halaman berita 2.klik tambah berita 3.input form berita 4.klik edit berita 5.klik hapus berita	Berhasil menampilkan form input tambah berita lalu mendirect ke halaman utama berita dan dapat menghapus atau mengedit berita	Sesuai harapan dan berhasil

7	Pengujian halaman kelola saran	1.klik kelola saran 2. melihat atau menghapus saran yang masuk	Berhasil melihat saran yang telah di berikan pengguna dan memberikan aksi hapus dan lihat	Berhasil sesuai harapan
8	Pengujian halaman petugas	1.Klik halaman petugas 2.klik tambah petugas 3.input form tambah petugas	Berhasil menampilkan data petugas dan menampilkan input form tambah petugas	Sesuai harapan dan berhasil
9	Pengujian Halaman Laporan	1.klik halaman laporan 2.export data laporan masyarakat	Berhasil menampilkan data laporan masyarakat dan dapat mengexport ke excel atau pdf	Sesuai harapan dan berhasil
10	Pengujian button Logout	1.klik button logout 2.validasi logout	Berhasil mendirect ke halaman login kembali	Sesuai harapan dan berhasil

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan implementasi yang dilakukan, diperoleh beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Desa Cijantra menghadapi keterbatasan dalam penyampaian informasi serta pengelolaan pengaduan warga. Tidak adanya sistem terintegrasi menyebabkan proses penyampaian laporan masih dilakukan secara manual, kurang efisien, dan sering mengakibatkan keterlambatan dalam penyelesaian masalah. Dengan diterapkannya sistem pengaduan berbasis web yang dibangun menggunakan metode *Rapid Application Development (RAD)*, proses pelaporan menjadi lebih cepat, transparan, dan terorganisir. Masyarakat kini dapat mengajukan pengaduan kapan pun, sementara aparat desa dapat memantau, menindaklanjuti, serta menyimpan dokumentasi laporan dengan lebih optimal. Kondisi ini tidak hanya meningkatkan mutu layanan publik, tetapi juga mempererat komunikasi antara pemerintah desa dan masyarakat. Sistem yang dikembangkan dengan memanfaatkan bahasa pemrograman berbasis web seperti *PHP, HTML, CSS, dan JavaScript* membuat proses pengaduan lebih sistematis dan efisien. Pemilihan bahasa tersebut mendukung tampilan yang interaktif, aksesibilitas melalui berbagai perangkat, serta pemrosesan data pengaduan secara real-time. Penerapan sistem ini memberikan manfaat nyata, seperti memudahkan warga dalam melaporkan masalah kapan pun, meningkatkan transparansi dalam penanganan pengaduan, serta membantu perangkat desa dalam proses dokumentasi dan evaluasi setiap laporan yang masuk.

REFERENCES

- Suare, D. A. F., & Prehanto, D. R. (2022). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Administrasi Persuratan berbasis Website menggunakan Metode Scrum. *Journal of Emerging Information System and Business Intelligence (JEISBI)*, 3(2), 29-40.
- Sumardiono, Sumardiono, et al. "Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web dengan Model Extreme Programming." *TeknoIS: Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi dan Sains* 15.1 (2025): 87-95.
- Syafiq, M. N., & Saputro, N. D. (2023, July). Membangun Kepuasan Pelanggan Melalui Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada PDAM Tirta Bening Kota Pati. In *Prosiding Seminar Nasional Informatika* (Vol. 1, No. 1, pp. 296-303).
- Warkim, W., Muslim, M. H., Harvianto, F., & Utama, S. (2020). Penerapan Metode SCRUM dalam Pengembangan Sistem Informasi Layanan Kawasan. *Jurnal Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 6(2).
- Widyandayani, Anita Galih, and Putri Patmawati. "Implementasi Metode RAD pada Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPMAS) di Desa Logung Menggunakan Framework Laravel." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis* 6.3 (2024): 494-506.



- Wijaya, S. M., & Fiati, R. (2024). IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT DI DESA TAMBAHARJO PATI. *Jurnal Publika Pengabdian Masyarakat*, 6(1), 29-37.
- Wijaya, Setiawan Mukti, and Rina Fiati. "IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT DI DESA TAMBAHARJO PATI." *Jurnal Publika Pengabdian Masyarakat* 6.1 (2024): 29-37.
- Yulianto, A. A. (2024). *Implementasi Sistem Pengaduan Warga Cipete Selatan RW 003 Berbasis Website Menggunakan Metode Agile* (Doctoral dissertation, Universitas Pamulang).