

PELATIHAN PENGGUNAAN WEBSITE PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
POLRES ACEH TENGAH**Ira Zulfa¹, Ratna Dewi², Mahdalena³**¹Program Studi Teknik Informatika, Universitas Gajah Putih, ²Program Studi Teknik Informatika,
Universitas Gajah Putih, ³Program Studi Teknik Informatika, Universitas Gajah Putih*e-mail: ira.zulfaa@gmail.com¹, dewi90ratna@gmail.com², mahdalena0604@gmail.com³

Nomor Handphone Untuk keperluan koordinasi :

Abstrak

Dalam konteks dinamika perkembangan masyarakat dan teknologi, Polres Aceh Tengah menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan fungsi pelayanannya terutama dalam penanganan keluhan masyarakat. Sistem konvensional yang digunakan selama ini menunjukkan beberapa keterbatasan, seperti proses manual yang memakan waktu dan kurang efisien. Pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik menjadi sorotan utama. Masyarakat semakin mendambakan keterbukaan dan pertanggungjawaban dari pihak berwenang, termasuk kepolisian. Oleh karena itu, Penulis merasa perlunya meningkatkan mekanisme penanganan Pengaduan masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan responsif. Adopsi teknologi informasi dianggap sebagai langkah yang relevan dan progresif dalam mengatasi keterbatasan sistem konvensional. Dengan memanfaatkan sistem berbasis website, diharapkan proses pelaporan dan penanganan keluhan dapat menjadi lebih cepat, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat. Pembuatan website pelayanan Pengaduan di Polres Aceh Tengah merupakan langkah yang muncul dari kesadaran akan pentingnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani pengaduan masyarakat. Dengan melihat bahwa komunikasi hanya terjadi melalui DM (Direct Message) di Instagram dan fitur komentar dinonaktifkan dan melalui proses manual yang memakan cukup banyak waktu dengan harus datang ke Polres Aceh Tengah kemudian terdapat program Jumat Curhat Yang di lakukan setiap minggunya dengan cara Polres Aceh Tengah datang mengunjungi desa desa untuk mendengarkan Pengaduan masyarakat, Polres Aceh Tengah menyadari bahwa metode ini tidak cukup memadai untuk menangani berbagai Pengaduan yang mungkin disampaikan oleh masyarakat. Keterbatasan ini mendorong Polres Aceh Tengah untuk mencari solusi yang lebih efektif. Selain itu, pembuatan Website pelayanan pengaduan ini juga bertujuan untuk memperbaiki hubungan antara kepolisian dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dengan memberikan layanan yang lebih responsif dan terbuka terhadap Pengaduan masyarakat, Polres Aceh Tengah dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat, meningkatkan rasa keamanan, dan memperkuat kepercayaan di wilayah tersebut.

Kata Kunci : Pengaduan masyarakat, Sistem pelayanan, Polres Aceh Tengah**Abstract**

In the context of the dynamics of societal and technological development, the Central Aceh Police face various challenges in carrying out its service functions, especially in handling community complaints. The conventional system used so far shows several limitations, such as manual processes that are time consuming and less efficient. The importance of transparency and accountability in public services is in the main spotlight. The public increasingly desires openness and accountability from the authorities, including the police. Therefore, the author feels the need to improve the mechanism for handling public complaints to create a more transparent and responsive environment. The adoption of information technology is considered a relevant and progressive step in overcoming the limitations of conventional systems. By utilizing a website-based system, it is hoped that the process of reporting and handling complaints can be faster, more effective and easily accessible to the public. The creation of a Complaints service website at the Central Aceh Police is a step that emerged from awareness of the importance of increasing efficiency and effectiveness in handling public complaints. By seeing that communication only occurs via DM (Direct Message) on Instagram and the comment feature is disabled and through a manual process which takes quite a lot of time by having to come to the Central Aceh police station then there is a Confide Friday program which is carried out every week by means of the Central Aceh police station. visiting villages to listen to community complaints, the

Central Aceh Police realized that this method was not sufficient to handle various complaints that might be submitted by the community. These limitations prompted the Central Aceh Police to look for more effective solutions. Apart from that, the creation of this complaint service website also aims to improve relations between the police and the community and increase public trust in the police institution. By providing services that are more responsive and open to community complaints, the Central Aceh Police can strengthen relationships with the community, increase the sense of security, and strengthen trust in the region.

Keyword : *Public complaints, Service system, Polres Aceh Tengah.*

1. PENDAHULUAN

Dalam konteks dinamika perkembangan masyarakat dan teknologi, Polres Aceh Tengah menghadapi berbagai tantangan dalam menjalankan fungsi pelayanannya terutama dalam penanganan keluhan masyarakat. Sistem konvensional yang digunakan selama ini menunjukkan beberapa keterbatasan, seperti proses manual yang memakan waktu dan kurang efisien.

Pentingnya transparansi dan akuntabilitas dalam layanan publik menjadi sorotan utama. Masyarakat semakin mendambakan keterbukaan dan pertanggungjawaban dari pihak berwenang, termasuk kepolisian. Oleh karena itu, Penulis merasa perlunya meningkatkan mekanisme penanganan Pengaduan masyarakat untuk menciptakan lingkungan yang lebih transparan dan responsif. Adopsi teknologi informasi dianggap sebagai langkah yang relevan dan progresif dalam mengatasi keterbatasan sistem konvensional. Dengan memanfaatkan sistem berbasis website, diharapkan proses pelaporan dan penanganan keluhan dapat menjadi lebih cepat, efektif, dan mudah diakses oleh masyarakat.

Pembuatan website pelayanan Pengaduan di Polres Aceh Tengah merupakan langkah yang muncul dari kesadaran akan pentingnya meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani pengaduan masyarakat. Dengan melihat bahwa komunikasi hanya terjadi melalui DM (Direct Message) di Instagram dan fitur komentar dinonaktifkan dan melalui proses manual yang memakan cukup banyak waktu dengan harus datang ke Polres Aceh Tengah kemudian terdapat program Jumat Curhat yang dilakukan setiap minggunya dengan cara Polres Aceh Tengah datang mengunjungi desa-desa untuk mendengarkan Pengaduan masyarakat, Polres Aceh Tengah menyadari bahwa metode ini tidak cukup memadai untuk menangani berbagai Pengaduan yang mungkin disampaikan oleh masyarakat. Keterbatasan ini mendorong Polres Aceh Tengah untuk mencari solusi yang lebih efektif.

Selain itu, pembuatan Website pelayanan pengaduan ini juga bertujuan untuk memperbaiki hubungan antara kepolisian dan masyarakat serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi kepolisian. Dengan memberikan layanan yang lebih responsif dan terbuka terhadap Pengaduan masyarakat, Polres Aceh Tengah dapat memperkuat hubungan dengan masyarakat, meningkatkan rasa keamanan, dan memperkuat kepercayaan di wilayah tersebut.

Dalam konteks yang lebih luas, penulis membuat "**Website Pelayanan Pengaduan di Polres Aceh Tengah**" merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepolisian secara keseluruhan. Dengan memperbaiki sistem komunikasi dan respons terhadap keluhan masyarakat, Polres Aceh Tengah menegaskan komitmennya untuk menjadi pelayan publik yang responsif dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

2. METODE

1) Metode Pengumpulan Data

Dalam pembuatan sistem penulis menggunakan teknik pengumpulan data yaitu dengan melakukan :

- Observasi

Melibatkan pengamatan langsung terhadap kegiatan sehari-hari di Polres Aceh Tengah, seperti rutinitas, protokol keamanan, dan dinamika operasional. Dengan Tujuan Memahami secara langsung lingkungan kerja, struktur organisasi, dan praktek operasional di Polres Aceh Tengah.

- Wawancara

Melibatkan pertemuan formal dengan pembimbing lapangan dan anggota Humas atau wawancara untuk mendiskusikan pengalaman, pengetahuan, dan pandangan mereka terkait proses interaksi dengan masyarakat.

2) Metode Perancangan sistem

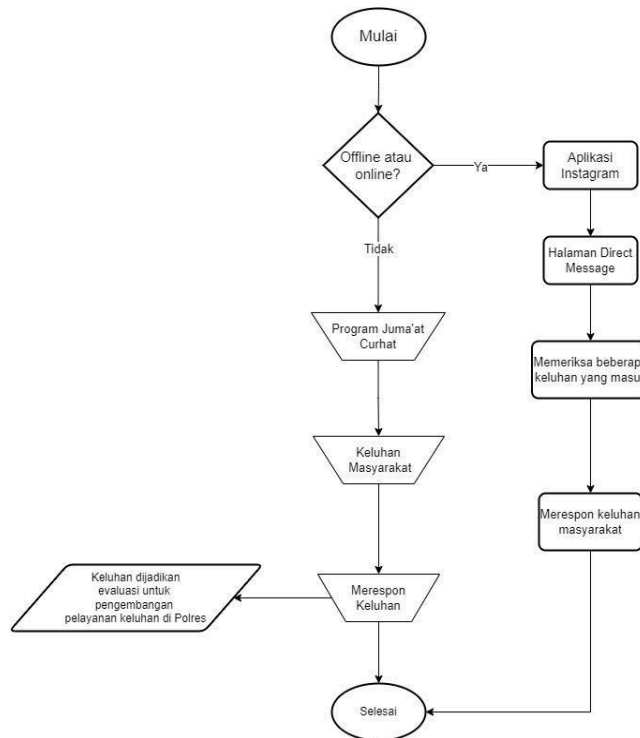
Metode perancangan sistem yang digunakan adalah dengan menggunakan flowchart (Diagram Air).

Flowchart

Pembuatan flowchart ini untuk memberikan pemahaman yang jelas tentang bagaimana suatu sistem beroperasi.

A. Flowchart Sistem yang Berjalan

Berikut adalah representasi sederhana dalam bentuk flowchart untuk proses pelayanan pengaduan di polres Aceh Tengah.



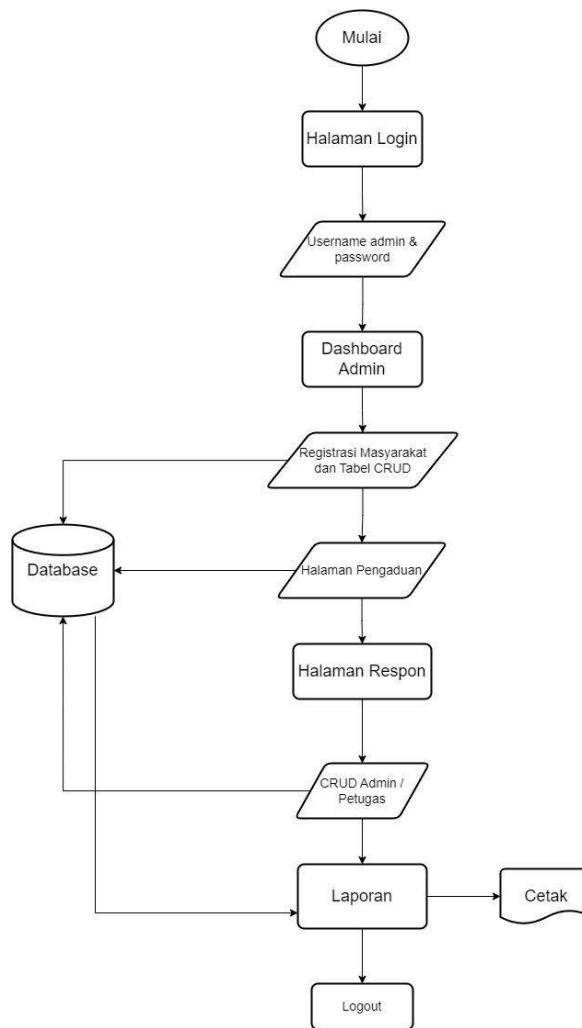
Gambar 3. 1 Flowchart Sistem Yang Berjalan

Terdapat dua sistem penanganan keluhan atau pengaduan di Polres Aceh Tengah yaitu secara offline dan online masyarakat bisa melakukan pengaduan atau keluhan dengan menggunakan salah satu fitur di Instagram Yaitu DM (Direct Message) dengan langkah memberikan keluhan lalu petugas akan memeriksa keluhan yang ada dan kemudian merespon keluhan tersebut. Atau secara offline yaitu program jumat curhat yang mana pada setiap hari jumat polres akan mengunjungi salah satu desa kemudian mendengarkan keluhan masyarakat kemudian merespon keluhan tersebut setelah itu keluhan akan di jadikan evaluasi untuk kedepannya.

B. Flowchart Sistem yang Dirancang

1) Flowchart Admin

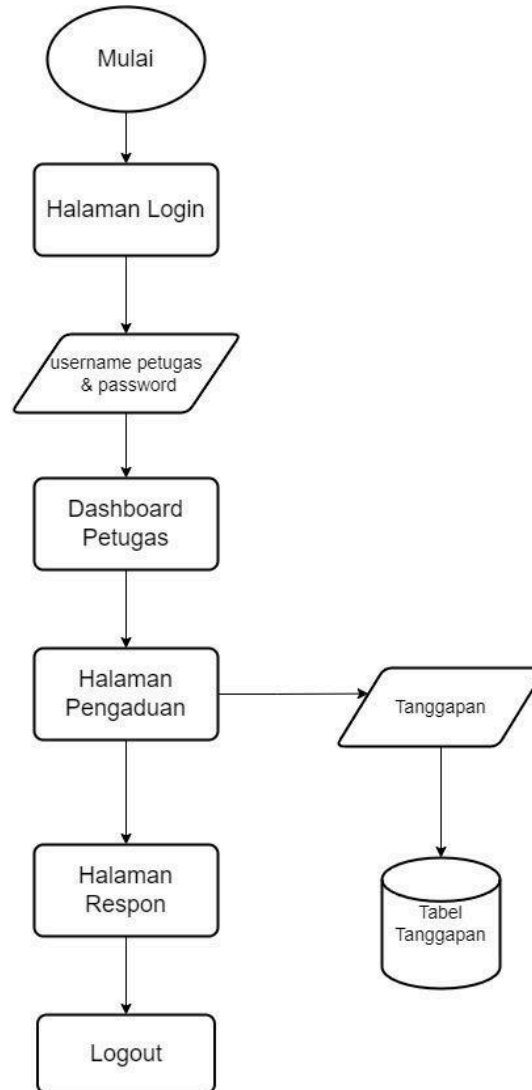
Berikut adalah Flowchart Sistem untuk Admin dalam menggunakan Website



Gambar 3. 2 **Flowchart Admin**

Admin login ke Website dan masuk ke dalam halaman dashboard, memilih menu manajemen data atau laporan setelah itu Admin dapat menambah atau mengubah data masyarakat. Admin juga dapat memilih menu cetak laporan kemudian Menghasilkan laporan Pengaduan yang dapat dicetak atau diunduh setelah selesai Admin dapat Logout dari Website.

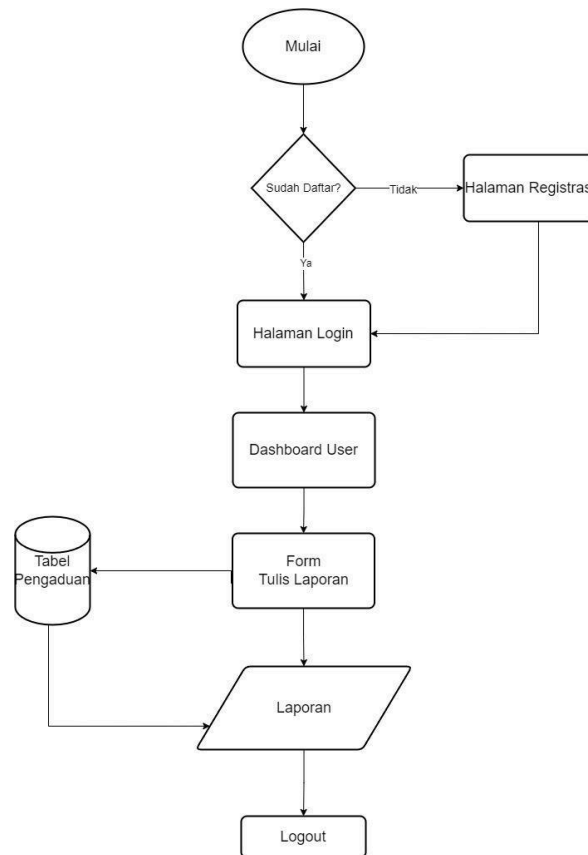
2) Flowchart Petugas



Gambar 3. 3 *Flowchart Petugas*

Petugas masuk ke Website dengan login dan kemudian masuk ke halaman dashboard, petugas melihat daftar Pengaduan yang masuk kemudian Petugas juga dapat memilih Pengaduan tertentu untuk ditanggapi dan dapat melihat detail keluhan seperti NIK pelapor dan isi keluhan yang kemudian petugas memberikan tanggapan atau tindakan pada Pengaduan petugas juga dapat memperbarui status keluhan menjadi "Dalam Proses" atau "Selesai" dan sistem akan mencatat setiap perubahan status atau tanggapan setelah selesai Petugas melakukan logout setelah menanggapi keluhan.

3) Flowchart Masyarakat



Gambar 3. 4 Flowhart Masyarakat

Masyarakat mengakses halaman pengaduan/keluhan kemudian melakukan login atau registrasi jika belum memiliki akun masyarakat bisa melakukan registrasi akun dan bisa Mengirim pengaduan kemudian melihat status pengaduan setelah selesai masyarakat bisa logout dari sistem.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kajian ini telah dipersiapkan secara matang terlebih dahulu agar dapat terlaksana dengan lancar tanpa kendala yang berarti. Tahap perencanaan dimulai dengan flowchart, database, desain antarmuka pengguna, dan sistem secara keseluruhan.

1. Implementasi Sistem

Implementasi antarmuka sistem merupakan langkah penting dalam pengembangan perangkat lunak. Antarmuka sistem adalah titik interaksi antara pengguna dan sistem, sehingga desain dan implementasinya memiliki dampak besar pada pengalaman pengguna dan efektivitas sistem secara keseluruhan.

1. Landing Page

Halaman landing page adalah halaman web tunggal yang dirancang dengan tujuan khusus untuk mengarahkan pengunjung menuju tindakan tertentu, seperti pembelian produk, pendaftaran, atau pengumpulan informasi kontak.

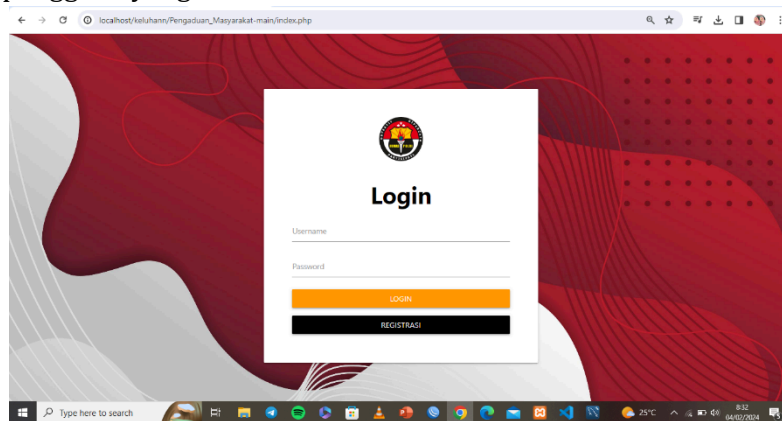


Gambar 3. 5 Landing Page

Pada halaman ini terdapat fungsi login untuk mengarahkan pengguna agar masuk dan dapat melakukan pengaduan terkait Polres Aceh Tengah.

2. Halaman Login

Halaman login merupakan bagian kunci dari banyak sistem dan aplikasi yang memerlukan otentikasi pengguna. Fungsi utama halaman login adalah untuk memberikan akses terbatas kepada pengguna yang telah terotentikasi.

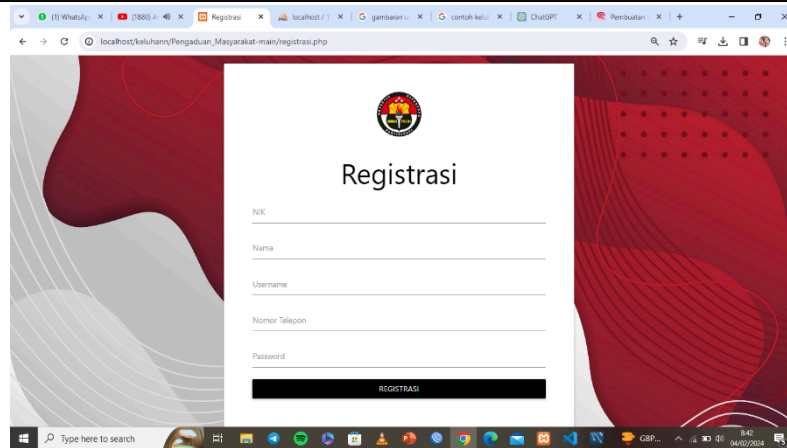


Gambar 3. 6 Halaman Login

Halaman ini merupakan halaman yang berfungsi untuk mengarahkan untuk mengizinkan pengguna yang telah terdaftar untuk mengakses sistem dengan cara memasukkan kredensial yang valid, seperti nama pengguna (username) dan kata sandi (password). Dalam halaman ini terdapat dua tombol yaitu tombol login untuk mengkonfirmasi pengguna agar dapat masuk ke dalam website dan tombol registrasi untuk membuat akun apabila belum memiliki akun untuk membuat laporan pengaduan.

3. Halaman Register

Halaman register, atau halaman pendaftaran, adalah elemen penting dalam banyak sistem yang memerlukan pengguna untuk membuat akun. Fungsi utama dari halaman register adalah memungkinkan pengguna untuk membuat identitasnya dalam sistem.

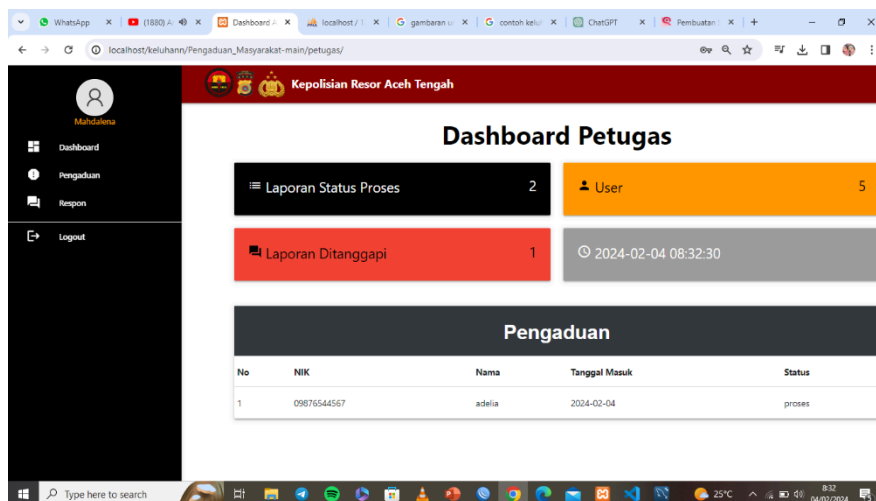


Gambar 3. 7 Halaman Register

Proses kerja halaman register melibatkan serangkaian langkah yang memungkinkan pengguna untuk membuat akun di suatu sistem atau aplikasi. Isi NIK, Nama, Username Yang akan digunakan untuk login ke website, Nomor Telepon Yang Bisa di Hubungi, Kemudian Password Untuk menjaga keamanan akun. Kemudian terdapat tombol registrasi yang mana tombol ini akan mengirimkan data ke database untuk data akun yang akan di simpan.

4. Halaman Dashboard Petugas

Sebuah dashboard untuk petugas dalam website pelayanan Pengaduan harus dirancang untuk memberikan informasi yang jelas dan cepat kepada petugas terkait data keluhan yang masuk.

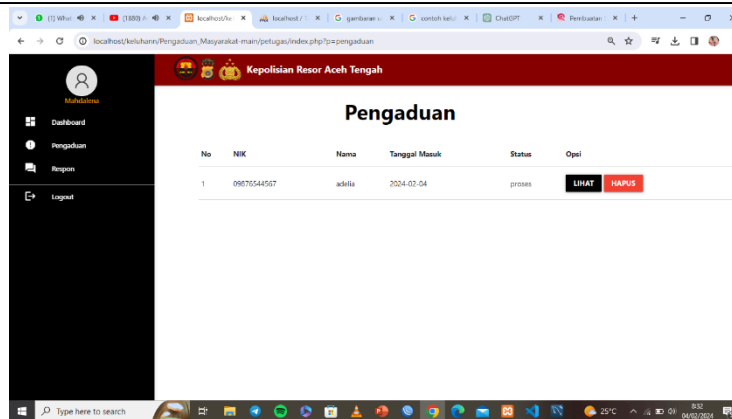


Gambar 3. 8 Halaman Dashboard Petugas

Halaman Dashboard Petugas ini tersedia informasi laporan status yang diproses artinya petugas dapat melihat jumlah laporan dengan status proses atau belum di tanggapi dengan kata lain sedang dalam proses, dapat melihat jumlah user yang menggunakan website dan melihat jumlah laporan yang telah di tanggapi ditanggapi, serta terdapat juga tabel pengaduan yang masuk.

5. Halaman data Pengaduan

Halaman data keluhan memiliki fungsi utama sebagai antarmuka yang menampilkan informasi terkait Pengaduan-Pengaduan yang masuk ke sistem.

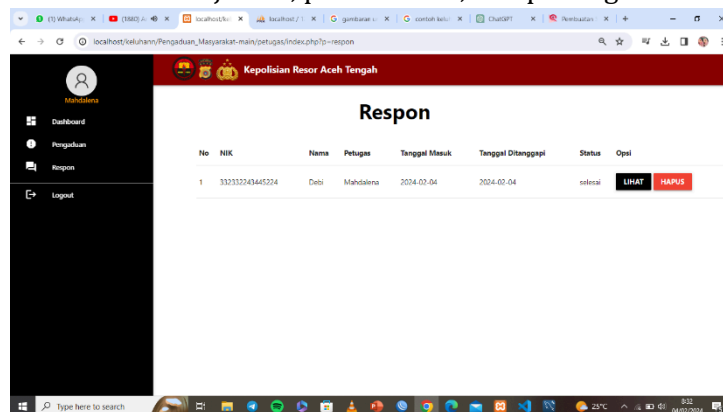


Gambar 3. 9 Halaman Data Pengaduan

Pada halaman ini petugas dapat melihat keluhan atau pengaduan yang masuk berdasarkan keluhan masyarakat dengan tombol lihat pada website. Petugas juga dapat menghapus pengaduan tersebut dengan tombol hapus.

6. Halaman respon pengaduan

Halaman data keluhan dalam sistem pelayanan keluhan ini memiliki beberapa fungsi utama yang membantu dalam manajemen, pemantauan, dan penanganan keluhan.



Gambar 3. 10 Halaman respon pengaduan

Pada halaman ini petugas dapat merespon Pengaduan yang masuk dengan menekan tombol lihat kemudian berikan tanggapan atau respon.petugas juga dapat menghapus Pengaduan tersebut

7. Halaman Dashboard Masyarakat

Halaman ini dirancang untuk memberikan informasi kepada masyarakat atau pengguna terkait Pengaduan.

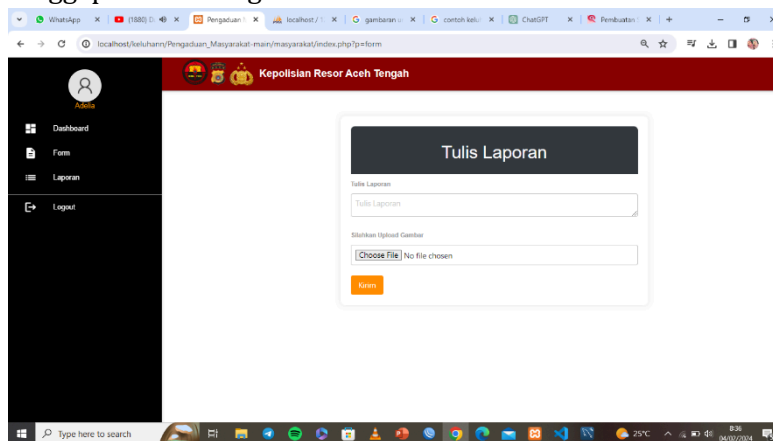


Gambar 3. 11 Halaman Dashboard Masyarakat

Halaman Dashboard ini hanya dapat tampil jika masuk sebagai user atau masyarakat saja, dimana memiliki menu form yang berfungsi sebagai halaman mengirim Pengaduan dengan memberikan keluhan dan laporan yang isinya adalah status laporan yang telah di kirimkan apakah sudah di proses atau belum masyarakat dapat melihatnya pada menu ini.

8. Halaman Pengaduan Masyarakat

Halaman ini di buat untuk pengisian Laporan Pengaduan yang akan dikirimkan ke petugas untuk di tanggapi dan di tangani.

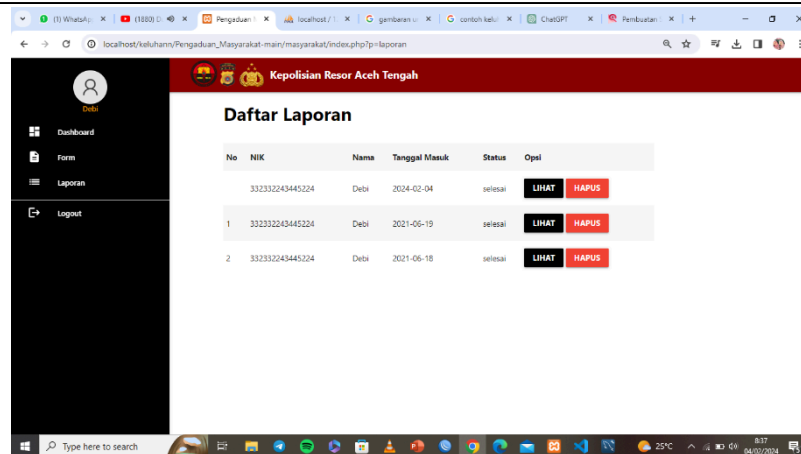


Gambar 3. 12 Halaman Pengaduan Masyarakat

Masyarakat dapat menuliskan laporan Pengaduan apa saja yang terjadi kemudian dapat upload gambar untuk memberikan bukti yang aktual dengan mengisi laporan pada bagian tulis laporan dan berikan bukti dengan format yang sesuai kemudian gunakan tombol kirim untuk mengirim laporan Pengaduan ke admin dan petugas agar segera di proses.

9. Halaman Daftar Laporan Pengaduan

Halaman ini di rancang sebagai tempat informasi status laporan keluhan dan melihat tanggapan dari laporan yang telah di kirimkan.

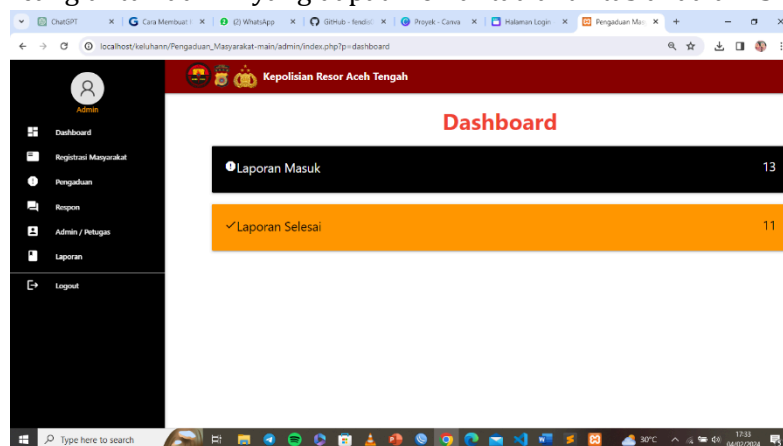


Gambar 3. 13 Halaman Daftar Laporan Pengaduan

Halaman ini merupakan daftar laporan berdasarkan menu yang ada pada masyarakat dimana terdapat opsi lihat untuk melihat status keluhan dan hapus untuk menghapus Pengaduan.

10. Halaman Dashboard Admin

Halaman ini dirancang untuk admin yang dapat memantau aktifitas di dalam Sistem.



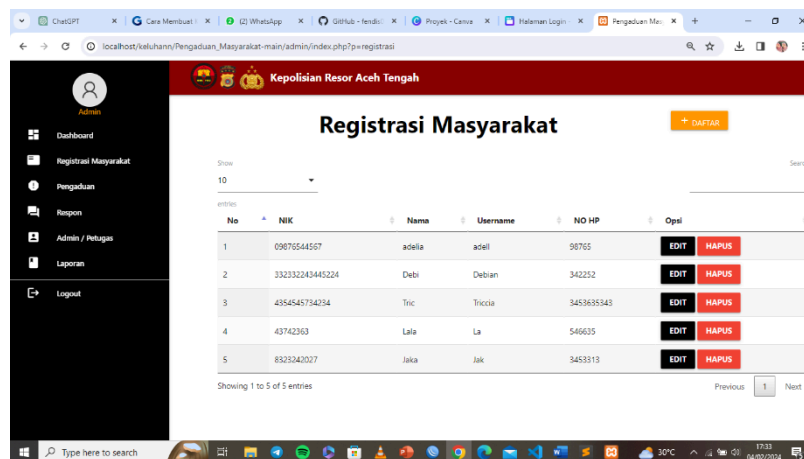
Gambar 3. 14 Halaman Dashboard Admin

Halaman ini merupakan halaman yang hanya bisa di akses oleh Admin yang memantau keseluruhan aktifitas di website ini di halaman ini admin dapat melihat laporan yang masuk dan laporan yang sudah selesai di proses. Pada halaman ini admin memiliki beberapa menu yaitu

1. Registrasi Masyarakat merupakan menu untuk mendaftarkan masyarakat yang belum memiliki akun.
2. Menu pengaduan sebagai menu untuk melihat pengaduan yang sudah masuk.
3. Menu Respon sebagai menu untuk melihat Pengaduan yang telah di respon oleh petugas.
4. Menu admin/petugas, pada menu ini admin dapat menambahkan admin atau petugas baru untuk menangani Pengaduan yang lainnya.
5. Menu laporan, pada menu ini admin dapat melihat keseluruhan laporan Pengaduan yang ada dan admin dapat mencetak laporan yang masuk sebagai sarana evaluasi

11. Halaman Edit Registrasi Masyarakat di dalam Halaman Admin

Admin dapat dapat menambahkan data masyarakat dan mengubah data masyarakat di halaman ini.

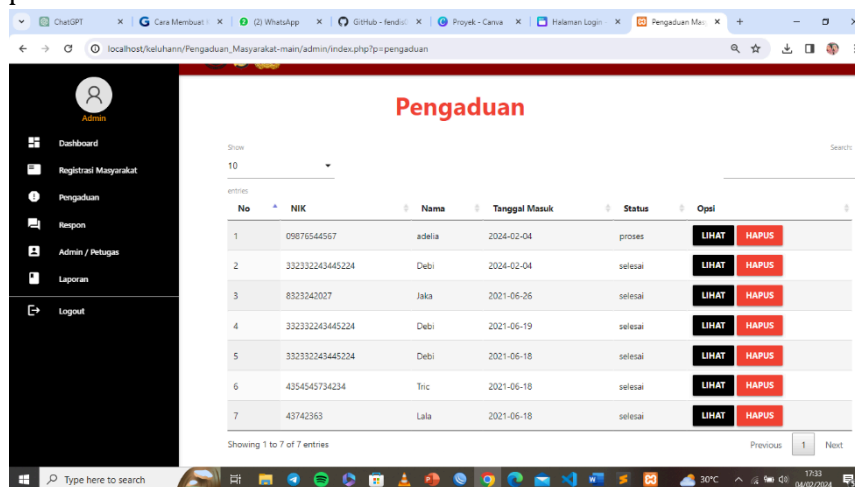


Gambar 3. 15 Halaman Edit Registrasi Masyarakat di dalam Halaman Admin

Pada halaman ini admin dapat menambahkan pengguna baru yaitu masyarakat yang mendaftar untuk melakukan pengaduan dengan menggunakan tombol daftar di pojok kanan atas dan mengisi data dari masyarakat tersebut. Admin juga dapat melihat data dari masyarakat yang telah terdaftar, Admin dapat mengedit data tersebut apabila terdapat kelasalah dalam peninputan data. Admin juga dapat menghapus user dengan menggunakan tombol hapus.

12. Halaman Keseluruhan data Pengaduan Masyarakat.

Halaman ini merupakan halaman milik admin yang berisi data keseluruhan masyarakat yang dapat di pantau oleh admin.

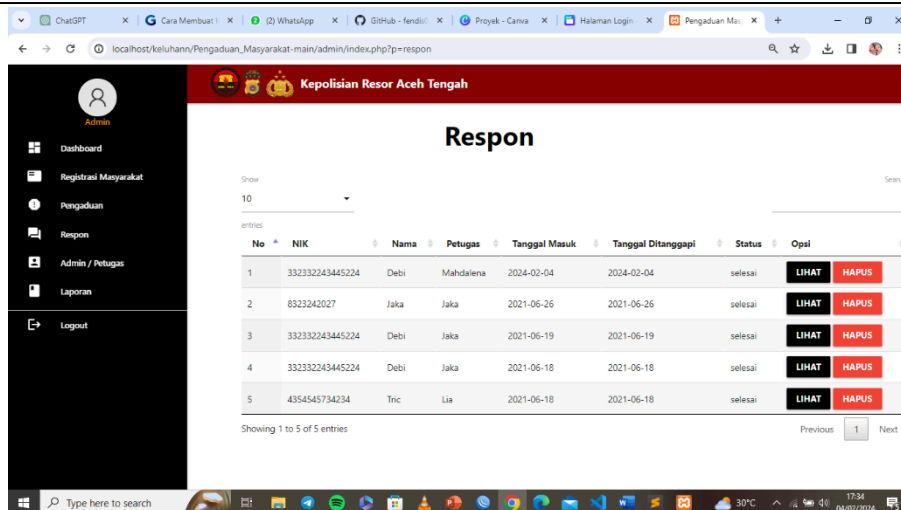


Gambar 3. 16 Halaman Keseluruhan data Pengaduan Masyarakat.

Pada halaman ini terdapat tombol lihat untuk melihat isi keluhan atau pengaduan. Dan tombol hapus untuk menghapus keluhan yang tidak masuk akal.

13. Halaman respon

Di halaman ini admin dapat melihat keluhan yang sudah mendapat tanggapan dari petugas.

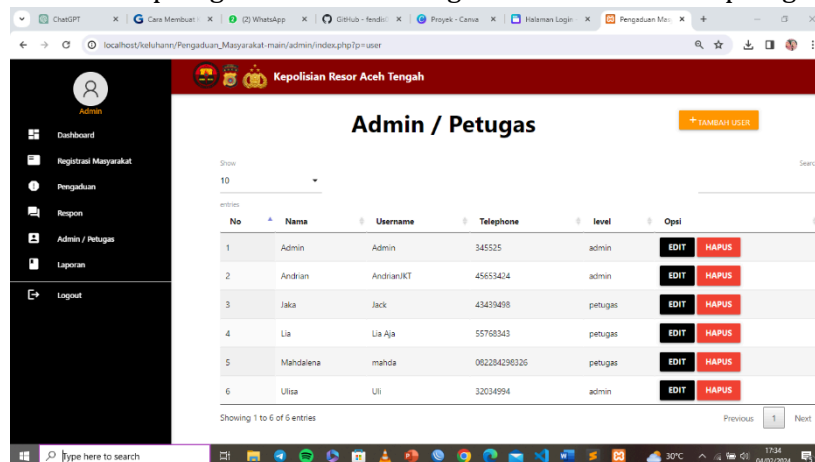


Gambar 3. 17 Halaman Respon

Admin dapat melihat pengaduan yang telah di respon oleh petugas dan menghapus respon Pengaduan yang sudah diproses oleh petugas apabila tidak sesuai dengan Pengaduan yang telah di ajukan oleh masyarakat.

14. Halaman Edit Admin/Petugas

Sama halnya dengan Tabel Registrasi Masyarakat Di Sini admin dapat merubah atau menambahkan admin atau petugas baru serta mengedit data admin atau petugas.

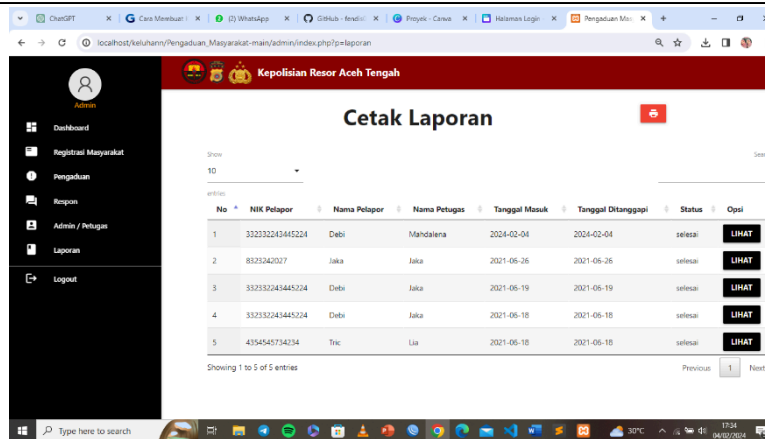


Gambar 3. 18 Halaman edit Admin Dan Petugas

Pada halaman ini hanya admin yang dapat mengakses dimana admin dapat mengedit data-data petugas dan menghapus jika ada kesalahan, dengan menggunakan tombol tambah user di pojok kanan atas admin dapat menambahkan admin atau petugas baru untuk menangani Pengaduan-Pengaduan selanjutnya. Admin dapat mengedit data petugas dengan tombol edit, dan dapat menghapus data apabila petugas sudah tidak bekerja lagi atau terjadi kesalahan lainnya.

15. Halaman Laporan

Di halaman ini admin dapat mencetak Pengaduan sebagai sarana evaluasi kedepannya agar polres Aceh Tengah Dapat lebih baik lagi kedepannya



Gambar 3. 19 Halaman Cetak Laporan

Halaman laporan ini hanya dapat dilakukan oleh admin, admin dapat melihat keluhan dengan menggunakan tombol lihat dan mencetak keluhan atau pengaduan sesuai kebutuhan dengan berdasarkan nama atau status. Pada halaman ini juga terdapat menu search untuk melihat keluhan berdasarkan tanggal, bulan, tahun, nama, dan status laporan. Terdapat juga menu show jadi admin dapat melihat laporan keluhan sesuai jumlah yang di tulis pada menu ini. Tombol cetak terdapat di pojok kanan atas berwarna merah.

2. Hasil Kegiatan



Gambar 3. 20 Kegiatan Pam Keamanan Masjid



Gambar 3. 21 Kegiatan Dokumentasi Konferensi Pers



Gambar 3. 22 Kegiatan Dokumentasi Penghijauan



Gambar 3. 23 Kegiatan Dokumentasi Bakti Sosial AKABRI 91

4. KESIMPULAN

Website pelayanan Pengaduan di Polres Aceh Tengah adalah sebuah Website yang dibuat untuk membantu meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam menangani keluhan dari masyarakat. Dengan adanya website ini, diharapkan proses penanganan Pengaduan Masyarakat bisa dilakukan lebih cepat dan efisien, sehingga respon dari pihak kepolisian terhadap Pengaduan yang masuk juga bisa lebih cepat.

Sistem ini dapat diakses oleh seluruh masyarakat. Masyarakat bisa menyampaikan pengaduan melalui fitur-fitur yang tersedia di website ini. Mereka juga bisa melihat status Pengaduan yang telah mereka kirimkan ke dalam situs.

Dalam sistem ini, terdapat fitur login multi-user yang berfungsi sebagai pembeda untuk login ke dalam sistem. Fitur ini memungkinkan setiap pengguna, baik itu masyarakat umum maupun petugas kepolisian, untuk memiliki akun atau identitas yang berbeda saat masuk ke dalam sistem. Hal ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap pengguna memiliki wewenang dan hak akses yang sesuai dengan perannya masing-masing dalam penanganan Pengaduan.

Dengan demikian, website pelayanan Pengaduan di Polres Aceh Tengah merupakan langkah positif dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dan memperkuat hubungan antara kepolisian dan masyarakat

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Ahmad Setiaji, Fauzi Yusa Rahman, Hasanuddin. "MASYARAKAT PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA" 2, no. 1 (2024): 42-53.
- [2] Ahmadar, Mohamad, Perwito Perwito, and Candra Taufik. "PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN BERBASIS WEB PADA RAHAYU PHOTO COPY DENGAN DATABASE MySQL." *Dharmakarya* 10, no. 4 (December 4, 2021): 284. <https://doi.org/10.24198/dharmakarya.v10i4.35873>.
- [3] Daniel Rudjiono, and Heru Saputro. "PENGEMBANGAN DESAIN WEBSITE SEBAGAI MEDIA INFORMAS DAN PROMOSI (Studi Kasus: PT.Nada Surya Tunggal Kecamatan Pringapus)." *Pixel :Jurnal Ilmiah Komputer Grafis* 13, no. 2 (January 2, 2021): 56-66. <https://doi.org/10.51903/pixel.v13i2.300>.
- [4] Hidayat, Hari, Hartono, and Sukiman. "Pengembangan Learning Management System (LMS) Untuk Bahasa Pemrograman PHP." *Urnal Pendidikan Administrasi Perkantoran* 8 (2017): 496-503. <http://ijcoreit.org/index.php/coreit/article/view/11>.
- [5] Indriyani, Susi, and Selvy Mardiana. "Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling)." *Jurnal Bisnis Darmajaya* 2, no. 1 (2016): 1-13. <https://media.neliti.com/media/publications/75725-ID-pengaruh-penanganan-keluhan-complaint-ha.pdf>.

-
- [6] Josi, Ahmat. "Penerapan Metode Prototyping Dalam Membangun Website Desa (Studi Kasus Desa Sugihan Kecamatan Rambang)." *Jti* 9, no. 1 (2017): 50–57.
- [7] Melani, Yayuk Ike. "Sistem Pengaduan Layanan Akademik Menggunakan Responsive Web Design." *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)* 8, no. 1 (2019): 39–45.
<https://doi.org/10.32736/sisfokom.v8i1.597>.
- [8] Monoarfa, Heryanto. "Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik: Suatu Tinjauan Kinerja Lembaga Pemerintahan." *Jurnal Pelangi Ilmu* 5, no. 01 (2012).
- [9] Prasetyo, Donny, and Irwansyah. "MEMAHAMI MASYARAKAT DAN PERSPEKTIFNYA." *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL* 1, no. 1 (May 19, 2020): 163–75.
<https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.253>.
- [10] Ramadhan, Rizky Fajar, and Riki Mukhaiyar. "Penggunaan Database Mysql Dengan Interface PhpMyAdmin Sebagai Pengontrolan Smarthome Berbasis Raspberry Pi." *JTEIN: Jurnal Teknik Elektro Indonesia* 1, no. 2 (November 8, 2020): 129–34.
<https://doi.org/10.24036/jtein.v1i2.55>.
- [11] Wijayanti, Trendy, Fajar Nugraha, and Andy Prasetyo Utomo. "Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Kudus." *Journal of Computer and Information Systems Ampera* 3, no. 1 (2022): 56–65.
<https://doi.org/10.51519/journalcisa.v3i1.141>
- [12] Sansena, Yudha. 2021. "Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website." *Jurnal Ilmiah Teknologi Informasi Asia* 15(2): 91.
- [13] Nugroho, Fauyhi Eko, Rohmat Taufiq, and Mohamad Salman Alfarizi. 2021. "Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Sukadamai Kabupaten Tangerang." *Jurnal Dinamika Universitas Muhammadiyah Tangerang P* (September): 2581–1894.
- [14] Galang Toyyibah, Gantar et al. 2023. "Rancang Bangun Aplikasi Web Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web (Studi Kasus : Lembaga Aliansi Indonesia Lampung Selatan)." *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi* 4(1): 15–21.
- [15] Ahmad Setiaji, Fauzi Yusa Rahman, Hasanuddin. "MASYARAKAT PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KOTA" 2, no. 1 (2024): 42–53
- [16] Wijayanti, Trendy, Fajar Nugraha, and Andy Prasetyo Utomo. "Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Kudus." *Journal of Computer and Information Systems Ampera* 3, no. 1 (2022): 56–65.
<https://doi.org/10.51519/journalcisa.v3i1.141>.