

# RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT PADA DESA ENKERSIK

Kristina Angel Putri<sup>1</sup>, Thommy Willay<sup>2</sup>, Paskalia Kartini<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Widya Dharma Pontianak, Indonesia  
e-mail: <sup>1</sup>21412766\_kristina\_a\_p@widyadharma.ac.id, <sup>2</sup>twillay@widyadharma.ac.id,  
<sup>3</sup>paskalia@widyadharma.ac.id

## Abstract

*The manual complaint service of the Engkersik Village community causes delays, lack of transparency, and is less effective. This research aims to design a mobile web-based complaint information system to improve the quality of services and community participation. The research method uses a descriptive approach with the Waterfall development model, data collection through observation, interviews, and literature studies, and design using UML and implemented with Laravel, XAMPP, MySQL, and Visual Studio Code. The results of the study show that the system is able to replace manual processes to computerized with features of submission, verification, data management, announcements, information articles and PDF reports so that services become faster, structured, and transparent. The conclusion of the study shows that the mobile web-based community complaint information system is able to increase the effectiveness of public services in Engkersik Village. This system facilitates the interaction of the community and the village government. Further development is suggested to add automatic notification features as well as service assessments and live chat features to village devices.*

**Keywords:** Information Systems, Design, Complaints, Community, Mobile Web.

## Abstrak

Pelayanan pengaduan masyarakat Desa Engkersik yang masih manual menyebabkan keterlambatan, kurang transparan, dan kurang efektif. Penelitian ini bertujuan merancang sistem informasi pengaduan berbasis *web mobile* untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan partisipasi masyarakat. Metode penelitian menggunakan pendekatan deskriptif dengan model pengembangan *Waterfall*, pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka, serta perancangan menggunakan UML dan diimplementasikan dengan *Laravel*, *XAMPP*, *MySQL*, dan *Visual Studio Code*. Hasil penelitian menunjukkan sistem mampu menggantikan proses manual menjadi terkomputerisasi dengan fitur pengajuan, verifikasi, pengelolaan data, pengumuman, artikel informasi dan laporan PDF sehingga pelayanan menjadi lebih cepat, terstruktur, dan transparan. Kesimpulan penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis *web mobile* mampu meningkatkan efektivitas pelayanan publik Desa Engkersik. Sistem ini mempermudah interaksi masyarakat dan pemerintah desa. Pengembangan selanjutnya disarankan menambahkan fitur notifikasi otomatis serta penilaian layanan dan fitur chat langsung ke perangkat desa.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, Perancangan, Pengaduan, Masyarakat, *Web Mobile*.

## 1. PENDAHULUAN

Kemajuan teknologi informasi telah memberikan dampak yang signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam bidang pelayanan publik. Pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, dituntut untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan efisien kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan yang krusial adalah sistem pengaduan masyarakat yang memungkinkan warga menyampaikan keluhan, aspirasi, atau laporan terkait berbagai permasalahan di lingkungan mereka. Namun, banyak desa masih menggunakan metode konvensional dalam pengelolaan pengaduan, seperti pencatatan manual atau komunikasi langsung, yang sering kali kurang efektif dan tidak terdokumentasi dengan baik.

Secara yuridis, UU Nomor 6 Tahun 2014 tentang Desa memperkuat posisi pemerintahan desa sebagai unit penyelenggara pelayanan publik paling dekat dengan masyarakat, di mana warga desa memiliki hak untuk meminta informasi dan menyampaikan aspirasi serta mengawasi kegiatan pemerintahan desa secara lisan atau tertulis (Pasal 68 UU Desa). Selain itu, sebagai bagian dari pelayanan publik, UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjamin hak masyarakat untuk mengadukan pelayanan yang tidak sesuai standar (Pasal 40).

Desa Engkersik merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Sekadau Hilir, Kabupaten Sekadau, Provinsi Kalimantan Barat. Desa Engkersik memiliki jumlah penduduk sebanyak 5.257 jiwa, dengan total 1.416 Kepala Keluarga (KK), terdiri atas 9 dusun dan memiliki luas wilayah desa sebesar 90.850 hektare. Dengan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat Desa Engkersik yang masih dilakukan secara manual, seperti melalui pertemuan langsung dengan perangkat desa atau melalui pesan singkat secara pribadi terdapat

beberapa kendala, di antaranya keterbatasan waktu dan tempat, kurangnya transparansi dalam penanganan laporan, serta sulitnya mendokumentasikan dan menindaklanjuti setiap aduan secara sistematis. Akibatnya, banyak keluhan warga yang tidak tertangani dengan optimal, sehingga dapat menimbulkan ketidakpuasan terhadap pelayanan pemerintahan desa.

Dalam upaya mengatasi permasalahan tersebut, diperlukan perancangan sistem informasi pelayanan pengaduan berbasis *web mobile*. *Web mobile* dipilih karena memiliki keunggulan dalam aksesibilitas, memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan kapan saja dan di mana saja melalui perangkat seluler mereka. Dengan sistem berbasis *web mobile*, proses pengaduan dapat dilakukan dengan lebih cepat, terdokumentasi dengan baik, serta memungkinkan pihak desa untuk menindaklanjuti pengaduan dengan lebih sistematis.

Selain itu, sistem ini diharapkan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa. Dengan adanya sistem pengaduan yang lebih transparan dan mudah diakses, masyarakat akan lebih aktif dalam memberikan laporan atau masukan mengenai kondisi desa mereka. Hal ini juga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa karena adanya keterbukaan informasi terkait tindak lanjut pengaduan yang diajukan.

## 2. METODE PENELITIAN

### 2.1 Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan antara lain: rancangan penelitian, pengumpulan data, teknik analisis sistem dan teknik perancangan sistem.

#### 2.1.1 Rancangan Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan metode penelitian deskriptif, yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek atau objek dalam penelitian berupa orang, lembaga, masyarakat, dan sebagainya berdasarkan fakta-fakta yang ada.

#### 2.1.2 Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam menyusun penelitian ini adalah sebagai berikut:

##### 2.1.2.1 Metode Wawancara

Proses wawancara dilakukan dengan bertanya langsung kepada Kepala Desa di kantor Desa Engkersik, untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan tujuan memperoleh data.

##### 2.1.2.2 Metode Observasi

Dalam melakukan observasi, Peneliti melakukan pengamatan langsung di Kantor Desa Engkersik untuk mengetahui proses pengaduan masyarakat.

##### 2.1.2.3 Metode Studi Pustaka

Studi Pustaka dilakukan dengan cara mempelajari teori-teori literatur dari buku-buku referensi, skripsi, jurnal ataupun data di internet yang berhubungan dengan obyek penelitian sebagai bahan atas dasar pemecahan masalah.

#### 2.1.3 Teknik Analisis dan Perancangan Sistem

Teknik analisis sistem yang digunakan dalam melakukan penelitian adalah teknik berorientasi objek. Teknik pemodelan yang digunakan yaitu *Unified Modeling Language* (UML).

#### 2.1.4 Aplikasi Perancangan Sistem

Aplikasi perancangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Visual Studio Code* versi 1.96.2, dan XAMPP 8.0.23-0 sebagai server lokal, serta MySQL sebagai basis data. Pengembangan aplikasi web menggunakan Laravel 10.

### 2.2 Landasan Teori

Adapun teori-teori yang mendukung dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

#### 2.2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi (SI) dapat didefinisikan sebagai seperangkat prosedur yang mengumpulkan atau mengambil, memproses, menyimpan, dan menyebarkan informasi untuk mendukung pengambilan keputusan organisasi, membuat, dan mengontrol<sup>[1]</sup>. Sistem informasi adalah proses pengumpulan, penyimpanan, analisis sebuah informasi dengan tujuan tertentu. Sistem informasi yang terdiri dari data (*input*) dan menghasilkan laporan (*output*) sehingga diterima oleh sistem lainnya serta kegiatan strategi dalam suatu organisasi dalam melakukan tindakan atau keputusan<sup>[2]</sup>.

#### 2.2.2 Perancangan Sistem

Perancangan sistem merupakan pelengkap dari analisa sistem yang dituangkan ke dalam sebuah sistem yang utuh dengan tujuan mendapatkan sistem yang lebih baik<sup>[3]</sup>. Perancangan sistem adalah tahap setelah analisis dari siklus pengembangan sistem, pendefinisian dari kebutuhan-kebutuhan fungsional, persiapan untuk rancang bangun implementasi, menggambarkan bagaimana suatu sistem dibentuk yang dapat berupa penggambaran, perencanaan, dan pembuatan sketsa atau pengaturan dari beberapa elemen yang terpisah serta mengkonfigurasi dari komponen-komponen perangkat lunak dan perangkat keras dari suatu sistem<sup>[4]</sup>.

#### 2.2.3 Pengaduan

Pengaduan masyarakat adalah laporan dari masyarakat mengenai adanya suatu indikasi terjadinya tindakan penyimpangan, korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) yang dilakukan oleh aparat pemerintah daerah khususnya dalam rangka tugas penyelenggaraan pemerintah<sup>[5]</sup>. Pengaduan adalah keluhan atas kegiatan atau pelayanan organisasi atau pegawai<sup>[6]</sup>.

2.2.4 Masyarakat

Masyarakat adalah konsep yang kompleks dan dinamis dengan berbagai batasan pengertian tergantung pada aspek struktural, fungsional, dinamis, kebudayaan, dan geografis<sup>[7]</sup>. Masyarakat adalah sebuah kelompok atau komunitas yang interdependen atau individu yang saling bergantung antara yang satu dengan lainnya.<sup>[8]</sup>

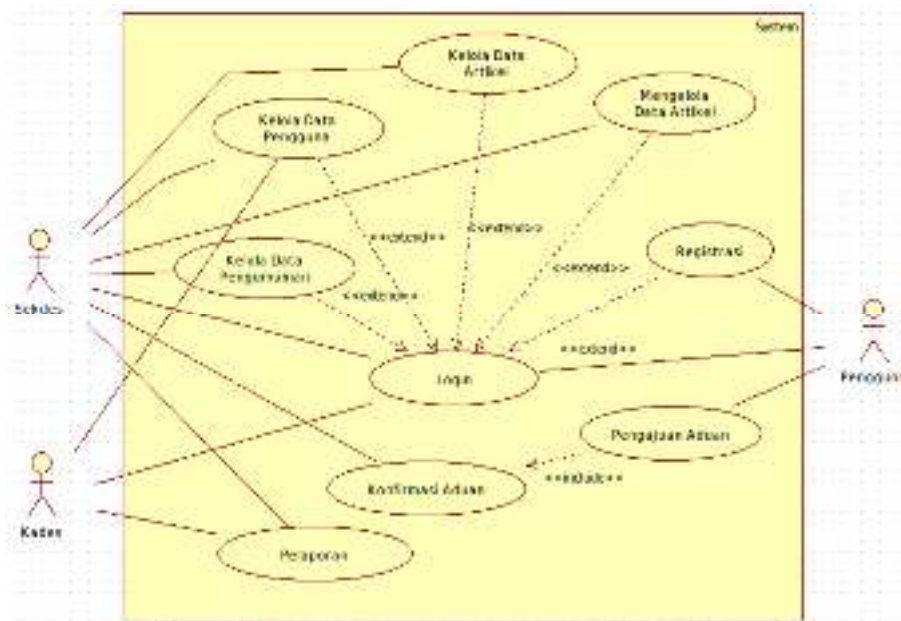
2.2.5 Web Mobile

Web mobile adalah aplikasi yang dijalankan menggunakan browser, dengan bahasa pemrograman yang digunakan yaitu HTML, CSS, Javascript dan PHP<sup>[9]</sup>. Web Mobile adalah website yang bisa diakses dan dilihat menggunakan perangkat seperti *smartphone*<sup>[10]</sup>.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Use Case Sistem Usulan

Pada gambar Use Case Diagram sistem usulan di bawah, menjelaskan diagram use case terdapat empat actor yaitu Kades, Sekdes, dan Pengguna. Pada use case diagram di atas menjelaskan mengadukan aduan, mengelola data users, mengelola data pengguna, mengelola data pengumuman, dan pelaporan. Dalam sistem ini terdapat beberapa proses yang saling berkaitan, antara lain:



Gambar 1. Use Case Diagram

3.1.1 Proses Login

Pengguna (Kades, Sekdes, atau Pengguna) harus melakukan login terlebih dahulu ke dalam sistem. Dalam melakukan login terdapat pemberitahuan bahwa login berhasil atau login gagal. Apabila login berhasil maka akan tampil halaman Utama. Apabila login gagal maka muncul pesan kesalahan.

3.1.2 Proses Registrasi

Pengguna harus melakukan registrasi terlebih dahulu untuk membuat akun baru agar dapat melakukan login ke dalam sistem yang ada.

3.1.3 Proses Mengolah Data Users

Kades dapat mengolah data users seperti mengubah data, dan menghapus data, data yang dikelola akan diproses dan disimpan dalam database.

3.1.4 Proses Mengolah Data Pengguna

Sekdes dapat mengolah data pengguna seperti mengubah data, dan menghapus data, data yang dikelola akan diproses dan disimpan dalam database.

3.1.5 Proses Mengolah Data Pengumuman

Sekdes dapat mengolah data pengumuman seperti mengubah data, dan menghapus data, data yang dikelola akan diproses dan disimpan dalam database.

3.1.6 Proses Mengolah Data Artikel

Sekdes dapat mengolah data artikel seperti mengubah data, dan menghapus data, data yang dikelola akan diproses dan disimpan dalam database.

3.1.7 Proses Mengajukan Aduan

Pada mengajukan aduan terjadi ketika pengguna mengajukan aduan, lalu Sekdes menerima aduan, Sekdes mengkonfirmasi aduan dan menanggapi aduan.

3.1.8 Proses Konfirmasi Aduan

Pada proses konfirmasi aduan ini terjadi ketika ada aduan yang diajukan oleh Pengguna, Sekdes akan menerima aduan dan dapat melakukan konfirmasi aduan.

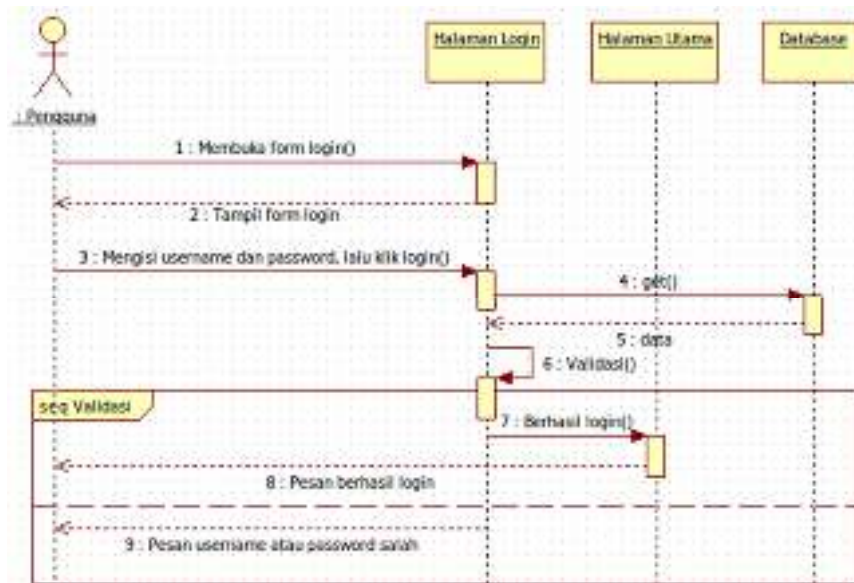
3.1.9 Proses Mencetak Laporan

Proses mencetak laporan Sekdes dapat mencetak laporan pengaduan ketika dibutuhkan, pengaduan dapat dicetak berdasarkan periode yang diinginkan.

3.2 Diagram Sekuensial Sistem Usulan

3.2.1 Diagram Sekuensial Login

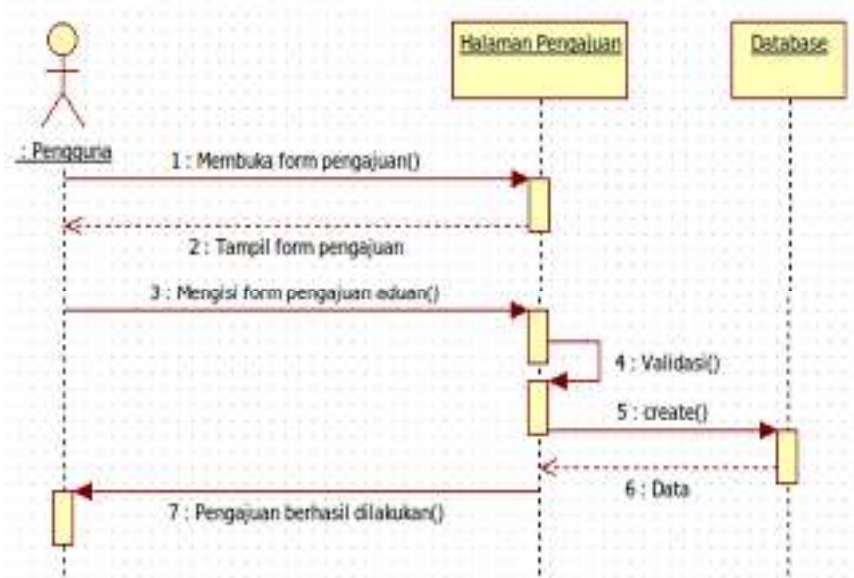
Diagram sekuensial *login*, memodelkan interaksi yang terjadi ketika Kades, Sekdes atau Pengguna dalam mengakses tampilan login. Kades, Sekdes atau Pengguna akan memasukan username dan password, kemudian klik tombol Login, halaman Login akan mengambil data dari database, database akan mengembalikan data, halaman Login melakukan validasi data, jika data ada maka akan diteruskan ke halaman Utama, jika data tidak ada maka akan mengembalikan pesan username atau password salah.



Gambar 2. Diagram Sekuensial Login

3.2.2 Diagram Sekuensial Pengaduan

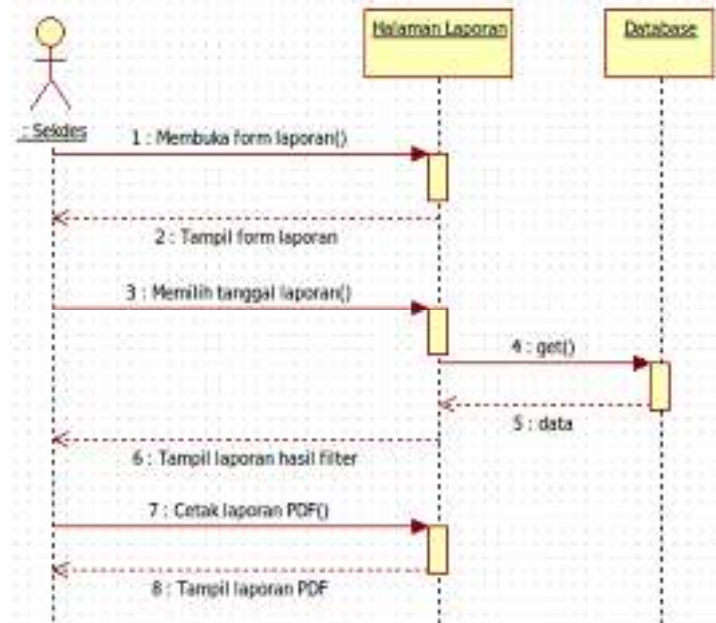
Diagram sekuensial pengaduan, memodelkan interaksi yang terjadi ketika Pengguna mengakses tampilan halaman Pengajuan. Pengguna membuka form mengajukan, tampil form mengajukan aduan, mengisi data aduan dan menekan tombol adukan, setelah selesai melakukan mengajukan, proses selanjutnya adalah menunggu hasil aduan.



Gambar 3. Diagram Sekuensial Pengaduan

### 3.2.3 Diagram Sekuensial Mencetak Laporan Pengaduan

Diagram sekuensial mencetak laporan, memodelkan interaksi yang terjadi ketika Sekdes mengakses tampilan Laporan Pengaduan. Sekdes membuka halaman Laporan, halaman Laporan mengambil data database, database mengembalikan data, tampil halaman Laporan, halaman Laporan mengambil data database berdasarkan filter.

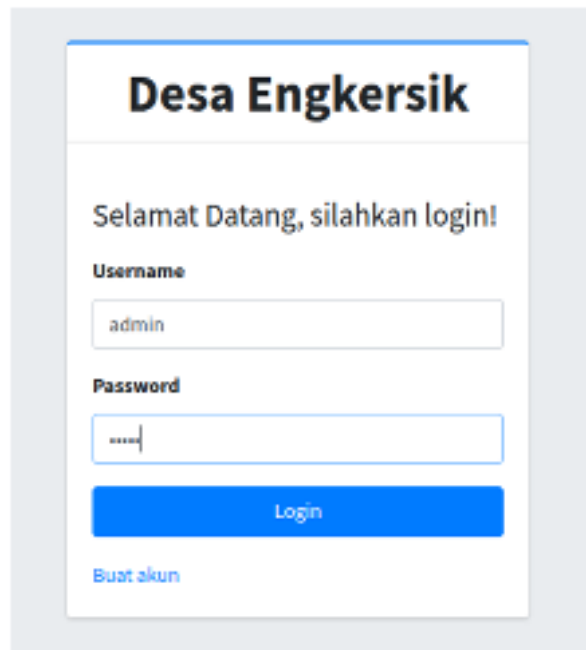


Gambar 3. Diagram Sekuensial Mencetak Laporan Pengaduan

### 3.3 Perancangan Masukan dan Keluaran Sistem Usulan

#### 3.3.1 Halaman Login

Tampilan halaman *Login* adalah tampilan *Login* pada *website* Desa Engkersik, pada halaman *Login* terdapat *input-an* *username* dan *password*, yang harus diisi oleh *user* agar dapat masuk ke dalam sistem, setelah mengisi *username* dan *password* *user* mengklik tombol *Login*, maka sistem akan mengecek data pada *database* jika data sesuai maka akan diarahkan ke halaman *Dashboard* jika salah maka akan muncul pesan *username* atau *password* salah.



Gambar 4. Halaman Login

#### 3.3.2 Halaman Registrasi

Tampilan halaman Registrasi adalah tampilan registrasi pada *website* Desa Engkersik, pada halaman *Login* terdapat inputan *username*, nama, nomor telepon, alamat dan *password*, yang harus diisi oleh *user* agar dapat melanjutkan proses registrasi, setelah mengisi semua data dan mengklik tombol Registrasi, maka sistem akan mengecek data validasi data jika sesuai ketentuan maka sistem akan menyimpan data di *database* tetapi jika belum sesuai akan tampil pesan ada *field* kosong yang harus diisi.

### 3.3.3 Halaman Pengguna

Tampilan halaman Pengguna adalah tampilan pada *website* Desa Engkersik yang menampilkan data Pengguna, pada halaman Pengguna akan menampilkan data Pengguna, *username*, nama, jenis kelamin, telepon, alamat dan aksi.

ID	Username	Nama	Jenis Kelamin	Status	Nomor Telepon	Alamat	Aksi
1	1111111111	Andi	Laki-Laki	Admin	0812345678	Jl. Merdeka No. 123	[Edit] [Hapus] [Tambah]
2	1111111112	Budi	Pria	Admin	0812345679	Jl. Merdeka No. 124	[Edit] [Hapus] [Tambah]
3	1111111113	Cici	Perempuan	Admin	0812345680	Jl. Merdeka No. 125	[Edit] [Hapus] [Tambah]
4	1111111114	Dani	Laki-Laki	Admin	0812345681	Jl. Merdeka No. 126	[Edit] [Hapus] [Tambah]
5	1111111115	Eva	Perempuan	Admin	0812345682	Jl. Merdeka No. 127	[Edit] [Hapus] [Tambah]

Gambar 5. Halaman Pengguna

### 3.3.4 Halaman Ubah Pengguna

Tampilan halaman Ubah Pengguna adalah tampilan yang ditampilkan ketika akan mengubah data Pengguna, pada halaman Ubah Pengguna adalah bagian dari menu admin, admin harus mengisi data nama Pengguna dan mengklik tombol Simpan untuk meng-update data Pengguna, jika validasi sesuai data akan tersimpan di database, jika tidak valid maka akan muncul pesan error.

### 3.3.5 Halaman Admin

Tampilan halaman data Admin adalah tampilan pada *website* Desa Engkersik yang menampilkan data Admin, pada halaman Admin akan menampilkan data Admin.

### 3.3.6 Halaman Tambah admin

Tampilan halaman Tambah Admin adalah tampilan yang ditampilkan ketika akan menambahkan data Admin, pada halaman Tambah Admin adalah bagian dari menu admin, admin harus mengisi data Admin dan mengklik tombol Simpan untuk menyimpan data Admin, jika validasi sesuai data akan tersimpan di *database*, jika tidak valid maka akan muncul pesan *error*.

### 3.3.7 Halaman Ubah Admin

Tampilan halaman Ubah Admin adalah tampilan yang ditampilkan ketika akan mengubah data Admin, pada halaman Ubah Admin adalah bagian dari menu admin, admin harus mengisi data Admin dan mengklik tombol Simpan untuk meng-*update* data Admin, jika validasi sesuai data akan tersimpan di *database*, jika tidak valid maka akan muncul pesan *error*.

### 3.3.8 Halaman Pengumuman

Tampilan halaman Pengumuman adalah tampilan pada *website* Desa Engkersik yang menampilkan data Pengumuman, pada halaman Pengumuman akan menampilkan data Pengumuman.

### 3.3.9 Halaman Tambah Pengumuman

Tampilan halaman Tambah Pengumuman adalah tampilan yang ditampilkan ketika akan menambahkan data Pengumuman, pada halaman Tambah Pengumuman adalah bagian dari menu admin, admin harus mengisi data Pengumuman dan mengklik tombol Simpan untuk menyimpan data Pengumuman, jika validasi sesuai data akan tersimpan di *database*, jika tidak valid maka akan muncul pesan *error*.

### 3.3.10 Halaman Ubah Pengumuman

Tampilan halaman Ubah Pengumuman adalah tampilan yang ditampilkan ketika akan mengubah data Pengumuman, pada halaman Ubah Pengumuman adalah bagian dari menu admin, admin harus mengisi data Admin dan mengklik tombol Simpan untuk meng-*update* data Pengumuman, jika validasi sesuai data akan tersimpan di *database*, jika tidak valid maka akan muncul pesan *error*.

### 3.3.11 Halaman Artikel

Tampilan halaman Artikel adalah tampilan pada *website* Desa Engkersik yang menampilkan data Artikel, pada halaman Artikel akan menampilkan data Artikel.

### 3.3.12 Halaman Tambah Artikel

Tampilan halaman Tambah Artikel adalah tampilan yang ditampilkan ketika akan menambahkan data Artikel, pada halaman Tambah Artikel adalah bagian dari menu admin, admin harus mengisi data Artikel dan mengklik tombol Simpan untuk menyimpan data Artikel, jika validasi sesuai data akan tersimpan di *database*, jika tidak valid maka akan muncul pesan *error*.

3.3.13 Halaman Ubah artikel

Tampilan halaman Ubah Artikel adalah tampilan yang ditampilkan ketika akan mengubah data Artikel, pada halaman Ubah Artikel adalah bagian dari menu admin, admin harus mengisi data Admin dan mengklik tombol Simpan untuk meng-*update* data Artikel, jika validasi sesuai data akan tersimpan di *database*, jika tidak valid maka akan muncul pesan *error*.

3.3.14 Halaman Pengaduan Diajukan

Tampilan halaman pengaduan diajukan adalah tampilan yang menampilkan pengaduan yang diajukan, pada halaman ini admin dapat melakukan konfirmasi pesanan diterima, jika pengaduan diterima akan masuk ke pengaduan diterima lalu dilanjutkan pada pengaduan diterima.

No	Pengadu	Judul	Jenis	Tanggal	Waktu	Kategori	Status	Foto	Muti
1	Michele Schneider	Jalan layang	Infrastruktur Jalan	01 Agustus 2025	07:20:35	laporan masyarakat	Dusun Engking Desa Engkersik		
2	Brianna Langworth DDS	Kijing Ralvis	Pengaduan Sosial	03 Agustus 2025	12:20:35	Beberapa arjing ter...	Dusun Engkersik I		
3	Prof. Victorio Enard	Jembatan Rusak	Infrastruktur Jalan	05 Agustus 2025	14:10:40	Jembatan rusak akiba...	Jalan Pinos Desa Engkersik		
4	Pharis Gutmann	Jalan berlabang besar	Infrastruktur Jalan	11 Agustus 2025	08:10:24	Jalan sudah sangat p...	Dusun Engkersik Batu Lebar		
5	Mala Schumm	Sungai Kruh	Pengaduan Sosial	17 Agustus 2025	06:30:45	Sungai di Desa Suk...	Dusun Suk Terentang		

Gambar 6. Halaman Pengaduan Diajukan

3.3.15 Halaman Pengaduan Diterima

Tampilan halaman pengaduan diterima adalah tampilan yang menampilkan pengaduan yang sudah diterima admin, pada halaman ini admin dapat melakukan lanjutan konfirmasi setelah proses pengaduan telah ditanggapi.

3.3.16 Halaman Pengaduan Diproses

Tampilan halaman pengaduan diproses adalah tampilan yang menampilkan pengaduan yang sudah diproses dari pihak desa.

3.3.17 Halaman Pengaduan Selesai

Tampilan halaman pengaduan selesai adalah tampilan yang menampilkan pengaduan yang sudah selesai pihak desa.

3.3.18 Halaman Utama

Tampilan halaman Utama adalah tampilan yang ditampilkan ketika Pengguna mengakses halaman Utama, pada halaman ini Pengguna dapat melihat tahap untuk melakukan pengaduan, statistik penduduk, dan sejarah Desa Engkersik.

3.3.19 Halaman Informasi Pengaduan

Tampilan halaman Informasi Pengguna adalah tampilan yang ditampilkan ketika Pengguna mengakses halaman Informasi, pada halaman ini Pengguna terdapat data informasi atau pengumuman, Pengguna dapat melihat detail informasi tersebut.



Gambar 7. Halaman Informasi Pengaduan

3.3.20 Halaman Artikel Pengguna

Tampilan halaman Artikel Pengguna adalah tampilan yang ditampilkan ketika Pengguna mengakses halaman Artikel, pada halaman ini pengguna terdapat data artikel, pada halaman ini pengguna dapat melihat artikel.



Gambar 8. Halaman Artikel Pengaduan

### 3.3.21 Halaman Pengaduan Diadukan

Tampilan halaman pengaduan diadukan adalah tampilan yang ditampilkan ketika pengguna mengakses halaman pengaduan diadukan, pada halaman ini pengguna terdapat data pengaduan, pada halaman ini pengguna hanya dapat melihat seluruh pengaduan diadukan yang ada.

Data Pengaduan

No	Pengadu	Judul	Tanggal	Jenis	Status
1	instansi engkel cakra	lupak rusak	22 September 2025	Infrastruktur Jalan	Ditaklan
2	instansi engkel cakra	Ketahanan rumah	22 September 2025	Pengaduan Sosial	Ditaklan
3	instansi engkel cakra	Sungai tercemar	22 September 2025	Pengaduan Sosial	Ditaklan

Showing 1 to 3 of 3 entries

Previous 1 Next

Gambar 9. Halaman Pengaduan Diadukan

### 3.3.22 Halaman Pengaduan Diterima

Tampilan halaman pengaduan diterima adalah tampilan yang ditampilkan ketika pengguna mengakses halaman pengaduan diterima, pada halaman ini pengguna terdapat data pengaduan yang telah diterima oleh pihak desa, pada halaman ini pengguna hanya dapat melihat seluruh pengaduan diterima yang ada.

### 3.3.23 Halaman Pengaduan Diproses

Tampilan halaman pengaduan diproses adalah tampilan yang ditampilkan ketika pengguna mengakses halaman pengaduan diproses, pada halaman ini pengguna terdapat data pengaduan yang telah diproses oleh pihak desa, pada halaman ini pengguna hanya dapat melihat seluruh pengaduan diproses yang ada.

### 3.3.24 Halaman Pengaduan Selesai

Tampilan halaman pengaduan selesai adalah tampilan yang ditampilkan ketika pengguna mengakses halaman pengaduan selesai, pada halaman ini pengguna terdapat data pengaduan selesai, pada halaman ini pengguna hanya dapat melihat seluruh pengaduan selesai yang ada.

3.3.25 Halaman Detail Informasi

Tampilan halaman Detail Informasi adalah tampilan yang ditampilkan ketika Admin, Sekdes, atau Kades mengakses halaman Detail Informasi, pada halaman ini terdapat data detail informasi, Admin, Sekdes, atau Kades dapat melakukan verifikasi komentar apakah layak atau tidak, jika layak admin menghapus komentar, dan jika layak admin akan mengkonfirmasi komentar.

3.3.26 Halaman Detail Informasi Pengguna

Tampilan halaman Detail Informasi Pengguna adalah tampilan yang ditampilkan ketika Pengguna mengakses halaman Detail Informasi, pada halaman ini Pengguna terdapat data detail informasi, pada halaman ini Pengguna dapat berkomentar, setiap komentar akan di verifikasi dahulu oleh pihak Desa Engkersik apakah komentar itu layak atau tidak, jika layak admin menghapus komentar, dan jika layak admin akan mengkonfirmasi komentar.

3.3.27 Tampilan Halaman Mengadukan Aduan

Tampilan halaman Mengadukan Aduan adalah tampilan yang ditampilkan ketika Pengguna mengakses halaman mengadukan aduan, pada halaman ini Pengguna akan mengisi data aduan dan meng-upload bukti pengaduan.



Gambar 10. Halaman Mengadukan Aduan

3.3.28 Laporan Pengaduan

Tampilan laporan Pengaduan adalah tampilan laporan Pengaduan, pada halaman tampilan ini terdapat button cetak pdf, filter tanggal mulai, filter tanggal akhir.

The image shows a table titled 'Laporan Pengaduan'. It has columns for No, Pelaku, Jenis, Lokasi, Tanggal, Waktu, Pelanggaran, Status, and Aksi. There are 5 rows of data. The first row shows a complaint by 'M. H. D. Schmeder' on '13 Agustus 2025' regarding 'Jalan permasalahannya...'. The second row shows a complaint by 'Dennis Lempert DDS' on '20 Agustus 2025' regarding 'Desa Engkersik...'. The third row shows a complaint by 'Prof. V. V. E. E.' on '25 Agustus 2025' regarding 'Jalan Perdesa Engkersik...'. The fourth row shows a complaint by 'Prof. R. R. B. B.' on '11 Agustus 2025' regarding 'Jalan Buruk dan...'. The fifth row shows a complaint by 'M. S. S.' on '17 Agustus 2025' regarding 'Sungai di Desa...'. Each row has a 'Status' column with a green 'Selesai' button and an 'Aksi' column with a 'Cetak' button.

Gambar 11. Tampilan Laporan Pengaduan Selesai

## 3.3.29 Cetak pdf Laporan

Tampilan cetakan laporan adalah tampilan cetak laporan dalam bentuk PDF.

**DESA ENKERSIK**  
email: desa.engkersik@gmail.com | Telp: 099730013409

Laporan Periode : 09-01-2025 s/d 31-01-2025  
Jenis Aduan : Selesai

No	PENGADAH	JUDUL	JENIS	TANGGAL	LOKASI
1	Michele Schroeder	Aduan logam	Infrastruktur Jalan	01 Agustus 2025	Desa: Empreg, Dist. Engkersik
2	Michele Schroeder	Anting Ribet	Pengadilan Sosial	07 Agustus 2025	Desa: Engkersik 1
3	Franko Germana	Aduan berkebong setar	Infrastruktur Jalan	11 Agustus 2025	Desa: Engkersik Batu Latah
4	Mita Setyaningrum	Sengat Keras	Pengadilan Sosial	17 Agustus 2025	Desa: Sateh Terentang
5	Michele Schroeder	Aduan berkebong	Infrastruktur Jalan	30 Agustus 2025	Desa: Empreg, Dist. Engkersik

Sekretaris Desa Engkersik  
JUNIBRANSKUBIUS

Gambar 12. Tampilan PDF Laporan Pengaduan Selesai

#### 4. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan perancangan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web mobile* pada Desa Engkersik, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- Sistem pengaduan yang berjalan di Desa Engkersik sebelumnya masih bersifat manual sehingga kurang efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perancangan sistem informasi pengaduan berbasis *website mobile* memberikan solusi terhadap permasalahan yang ada. Sistem ini menyediakan fitur *login*, registrasi, pengajuan pengaduan, konfirmasi aduan oleh Sekretaris Desa, pengelolaan data pengguna, admin, artikel, pengumuman, serta pembuatan laporan pengaduan dalam format PDF. Dengan adanya sistem tersebut, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara lebih mudah, cepat, dan transparan tanpa harus datang langsung ke kantor desa.
- Hasil perancangan sistem menunjukkan bahwa sistem usulan dapat menjadi solusi terhadap permasalahan yang ada pada sistem manual, dengan memberikan kemudahan dalam proses pengaduan, peningkatan efisiensi waktu, keamanan data yang lebih terjamin, serta transparansi dalam penyampaian informasi kepada masyarakat. Dengan demikian, sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendorong partisipasi masyarakat dalam pembangunan desa.
- Penelitian ini membuktikan bahwa kehadiran sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis *web mobile* tidak hanya memudahkan pihak desa dalam mengelola aduan, tetapi juga mendorong partisipasi masyarakat untuk lebih aktif dalam menyampaikan keluhan maupun aspirasi. Transparansi dalam penyampaian informasi serta keterbukaan status aduan turut memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah desa.

#### 5. SARAN

Berdasarkan perancangan sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis *web mobile* pada Desa Engkersik, adapun beberapa saran dari penulis agar dapat dikembangkan lebih lanjut antara lain:

- Pada sistem pengaduan yang ada saat ini, masyarakat harus membuka *website* secara berkala untuk mengetahui perkembangan pengaduan yang telah disampaikan. Kondisi ini dapat menyulitkan masyarakat dalam memperoleh informasi secara cepat. Oleh sebab itu, sistem pengaduan perlu dikembangkan dengan penambahan fitur notifikasi otomatis melalui SMS, email, atau aplikasi pesan instan seperti *WhatsApp*. Dengan adanya fitur ini, masyarakat dapat memperoleh informasi terkini mengenai status pengaduan secara lebih mudah, cepat, dan efisien tanpa harus selalu mengakses *website*.
- Menambahkan fitur penilaian layanan berupa *rating* atau komentar setelah pengaduan masyarakat selesai ditangani. Fitur ini dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat memberikan umpan balik terhadap kualitas pelayanan perangkat desa, baik dari segi kecepatan, ketepatan, maupun kepuasan hasil penyelesaian.

- masalah. Dengan adanya *feedback* ini, pemerintah desa dapat melakukan evaluasi kinerja dalam meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Menambahkan fitur *chat* atau pesan langsung ke perangkat desa sebagai sarana komunikasi langsung antara masyarakat dan perangkat desa. Fitur ini berfungsi untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pertanyaan. Dengan adanya fitur *chat*, perangkat desa dapat memberikan respon lebih cepat dan praktis sehingga memudahkan perangkat desa dalam memberikan tanggapan serta meningkatkan pelayanan masyarakat.

### UCAPAN TERIMA KASIH

Peneliti banyak mendapatkan bantuan berupa bimbingan, petunjuk, data, serta motivasi terhadap penelitian ini. Oleh karena itu, peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada Civitas Akademika Fakultas Teknologi Informasi Universitas Widya Dharma Pontianak terutama kedua dosen pembimbing, orang tua, saudara, dan Kepala Desa Engkersik yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melakukan penelitian, serta rekan-rekan yang tidak dapat peneliti sebutkan satu persatu.

### DAFTAR PUSTAKA

- [1] Cahyono, Wulandari, Hartati, Anggraeni. (2023). *Sistem Informasi Manajemen*. PT Nasya Expanding Management. Pekalongan.
- [2] Prehanto, Dedy Rahman. (2020). *Buku Ajar Konsep Sistem Informasi*. Scopindo Media Pustaka. Surabaya.
- [3] Arifin, Borman, Ahmad, Tyas, Sulistiani, Hardiansyah, Suri. (2021). *Analisis Perancangan Sistem Informasi*. Yayasan Cendikia Mulia Mandiri. Batam.
- [4] Supartha, Elly, Arifin, Ridwan, Rivanthio, Santika, Hita, Primasari. (2023). *Buku Ajar Analisa Perancangan Sistem*. PT. Sonpedia Publising Indonesia. Jambi.
- [5] Purbadiri, Anies Marsudiati dan Satuki. (2022). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat*. Pusat Pengembangan Pendidikan dan Penelitian Indonesia. Lombok Tengah.
- [6] Ardianingsih, Arum. (2021). *Audit Laporan Keuangan*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- [7] Rianto, Agus. (2024). *Sosiologi: Suatu Pengenalan Ringkas*. K-Media. Yogyakarta.
- [8] Isdairi, Hairii Anwar, Nahot Tua Parlindungan Sihalo. (2021). *Kepatuhan Masyarakat dalam Penerapan Social Distancing di Masa Pandemi Covid-19*. Scopindo Media Pustaka. Surabaya.
- [9] Putri, Weni Lestari dan Nanda Jarti. (2022). *Rancang Bangun Manajemen Akuntansi Berbasis Web Mobile*. CV. Batam Publisher. Batam.
- [10] Pane, Syafrial Fachri, Wahyu Kurnia Sari, dan Zanwar Arif Wicaksono. (2020). *Membuat Aplikasi Pengolahan Data Administrasi Barang Menggunakan Aplikasi Apex Online*. Kreatif Industri Nusantara. Bandung.