

Implementasi Aplikasi Website Pengaduan Masyarakat di RT07 RW15 Babakan Surabaya Kecamatan Kiarascondong

Yusup Miftahuddin¹, Pratama Bevan N², Rizky Bachtiar³, Rizky Andika⁴, Abdullah Marwan H⁵, Ahmad Luthfi A⁶

¹Institut Teknologi Nasional, Bandung, Indonesia

yusufm@itenas.ac.id¹, pratama.bevan@mhs.itenas.ac.id²,
rizky.bachtiar@mhs.itenas.ac.id³, rizky.andika@mhs.itenas.ac.id⁴,
abdullah.marwan@mhs.itenas.ac.id⁵, ahmad.luthfi@mhs.itenas.ac.id⁶

ABSTRAK

Permasalahan dalam sistem pengaduan masyarakat yang masih dilakukan secara manual seringkali menyebabkan keterlambatan dalam penanganan keluhan serta kurangnya transparansi dalam penyelesaian masalah. Penelitian ini bertujuan mengembangkan aplikasi website berbasis pengaduan masyarakat di RT07 RW15, BBK, Surabaya, Kecamatan Kiarascondong. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan warga dalam menyampaikan keluhan serta memantau status pengaduan mereka secara real-time. Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem adalah metode waterfall, yang meliputi tahap analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Hasil implementasi menunjukkan bahwa aplikasi ini mampu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan, mempercepat respon dari pihak terkait, serta meningkatkan transparansi dalam penyelesaian masalah yang dihadapi warga. Dengan adanya fitur notifikasi dan sistem pelacakan pengaduan, aplikasi ini memberikan solusi yang lebih efektif dibandingkan metode konvensional. Evaluasi yang dilakukan dengan uji coba kepada warga dan pengurus RT/RW menunjukkan bahwa aplikasi ini mendapatkan respons positif dalam hal kemudahan penggunaan dan kecepatan penanganan pengaduan.

Kata kunci: Pengaduan masyarakat, aplikasi web, manajemen pengaduan, teknologi informasi.

1. PENDAHULUAN

Dalam era digital saat ini, pengembangan sistem informasi berbasis web menjadi solusi utama dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan publik. Sistem pengaduan masyarakat berbasis web memungkinkan warga untuk menyampaikan keluhan dengan lebih mudah, mempercepat respons dari pihak terkait, serta meningkatkan transparansi dalam penyelesaian masalah. Digitalisasi layanan pengaduan masyarakat juga mendukung pengelolaan data yang lebih terstruktur serta memungkinkan pemantauan dan analisis keluhan secara real-time [1]. Beberapa penelitian telah mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang terbukti meningkatkan efisiensi layanan pengaduan. Penelitian oleh Della Kistyawati menunjukkan bahwa sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web dapat meningkatkan kesejahteraan warga serta menjadi sarana penyampaian aspirasi masyarakat secara lebih efektif [2]. Penelitian lain oleh Fried Sinlae, Eko Irwanda, Zaky Maulana, dan Vicky Eka Syahputra menyoroti efektivitas framework Laravel dalam membangun aplikasi berbasis PHP, yang menawarkan struktur yang terorganisir dan efisien untuk pengelolaan pengaduan masyarakat [3]. Penggunaan teknologi informasi dalam sistem pengaduan masyarakat tidak hanya meningkatkan kecepatan layanan, tetapi juga memperkuat akuntabilitas pemerintah dalam menanggapi permasalahan yang dihadapi warga. Sistem berbasis web yang dirancang dengan baik mampu memberikan pengalaman pengguna yang lebih baik serta mengurangi potensi kehilangan data akibat proses manual yang tidak terdokumentasi dengan baik. Salah satu contoh implementasi sistem pengaduan berbasis web adalah aplikasi e-DUMAS, yang dirancang untuk memfasilitasi pengaduan masyarakat secara digital sehingga meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam proses pengaduan [4]. Framework Laravel menjadi pilihan utama dalam pengembangan aplikasi berbasis web karena memiliki struktur kode yang rapi, keamanan yang tinggi, serta mendukung pengembangan fitur yang kompleks dengan lebih mudah. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Sinlae et al., Laravel menyediakan berbagai modul bawaan yang membantu pengembang dalam membangun aplikasi web yang aman dan efisien [5]. Selain itu, penelitian oleh BiznetGio menegaskan bahwa Laravel memungkinkan pengembangan aplikasi berbasis web dengan sintaks yang bersih dan elegan, yang memudahkan pemeliharaan serta pengembangan lebih lanjut sesuai kebutuhan pengguna [6]. Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan dan mengimplementasikan sistem pengaduan masyarakat berbasis web di RT07 RW15, BBK, Surabaya, Kecamatan Kiaracondong. Aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan pengaduan serta memperkuat komunikasi antara warga dan pengurus RT/RW dalam menyelesaikan berbagai permasalahan lingkungan.

2. METODOLOGI

Penelitian ini menggunakan pendekatan Research and Development (R&D) dengan tujuan untuk mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang dapat meningkatkan efisiensi layanan pengaduan di RT07 RW15, BBK, Surabaya, Kecamatan Kiaracondong. R&D dipilih karena metode ini berfokus pada pembuatan produk yang dapat diterapkan secara praktis dan sesuai dengan kebutuhan pengguna. Proses penelitian ini akan menghasilkan aplikasi berbasis web yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melaporkan masalah atau keluhan yang terjadi di lingkungan mereka.

2.1 Studi Literatur

Studi literatur dilakukan untuk memahami teori dan konsep yang mendasari pengembangan sistem pengaduan berbasis web. Literatur yang dikumpulkan berupa jurnal ilmiah, artikel, buku, dan penelitian sebelumnya yang relevan mengenai teknologi pengembangan sistem berbasis web, sistem

informasi pengaduan masyarakat, serta penggunaan framework Laravel dalam pengembangan aplikasi. Tahap ini bertujuan untuk menggali informasi terkait teknologi yang tepat untuk digunakan serta memahami tantangan yang mungkin dihadapi dalam pengembangan aplikasi ini.

2.2 Analisa Kebutuhan

Tahap ini melibatkan pengumpulan informasi mengenai kebutuhan dan harapan pengguna terhadap sistem pengaduan masyarakat berbasis web. Analisis dilakukan melalui:

a) Wawancara dengan pengurus RT/RW :

Untuk mengidentifikasi kendala yang dihadapi dalam pengelolaan pengaduan saat ini, serta fitur-fitur yang dibutuhkan dalam aplikasi pengaduan. Kami juga mewawancarai Pak Dadang Maulana seperti yang diperlihatkan pada Gambar 1.



Gambar 1. Proses wawancara mitra

b) Observasi Lokasi Mitra

Untuk memahami proses pengaduan masyarakat yang berjalan saat ini dan menentukan kebutuhan sistem yang harus dipenuhi. Kami sudah melakukan observasi di lapangan seperti yang di perlihatkan pada Gambar 2.



Gambar 2. Lokasi Mitra

c) Kuisisioner Kepada Masyarakat

Untuk mengetahui harapan dan preferensi mereka dalam menggunakan sistem pengaduan berbasis web, serta masalah yang sering mereka hadapi ketika menggunakan sistem pengaduan konvensional. Dari analisis ini, diperoleh spesifikasi kebutuhan yang akan dijadikan dasar dalam perancangan sistem. Rincian hasil diskusi tersebut disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Diskusi dengan Mitra

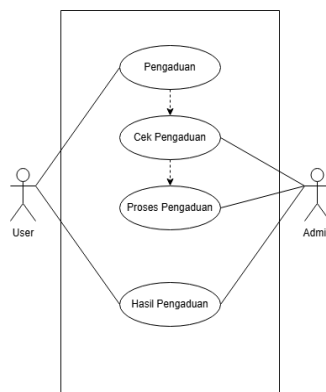
Permasalahan	Solusi
Proses Pengaduan yang Tidak Efisien	Mengembangkan aplikasi berbasis web untuk memudahkan warga melaporkan keluhan secara langsung tanpa harus datang ke kantor RT/RW.
Kurangnya Transparansi dalam Proses Pengaduan	Menyediakan notifikasi real-time kepada pengguna untuk memantau status pengaduan mereka, seperti "Diterima", "Sedang Diproses", "Selesai".
Kesulitan dalam Pengelolaan Data Pengaduan	Menyusun sistem berbasis database untuk mencatat dan memantau pengaduan secara terstruktur dan efisien.
Keterbatasan Aksesibilitas dan Kemudahan Penggunaan	Membuat antarmuka aplikasi yang sederhana dan responsif agar mudah digunakan oleh semua kalangan masyarakat, baik yang familiar dengan teknologi maupun tidak.

2.3 Perancangan Sistem

Perancangan sistem pengaduan masyarakat berbasis web ini dirancang untuk memenuhi kebutuhan efisiensi dan transparansi dalam proses pengaduan. Aplikasi ini mengutamakan kemudahan akses bagi pengguna dengan desain antarmuka yang sederhana dan responsif, sehingga dapat diakses melalui perangkat mobile maupun desktop. Pengguna yang tidak familiar dengan teknologi pun dapat dengan mudah menggunakan aplikasi ini untuk menyampaikan pengaduan mereka. Dalam hal arsitektur sistem, aplikasi ini dibangun menggunakan framework Laravel untuk memastikan keamanan, kemudahan pengembangan, dan kemudahan pemeliharaan di masa depan. Struktur database menggunakan MySQL, yang dirancang untuk menyimpan data pengaduan secara terstruktur dan aman, serta memudahkan pengelolaan data pengaduan yang masuk. Fitur utama dari aplikasi ini mencakup pengajuan pengaduan secara langsung oleh masyarakat, di mana mereka dapat memilih kategori masalah, menambahkan deskripsi, dan mengunggah foto atau bukti pendukung. Setiap pengaduan yang masuk akan tercatat dalam database dan dapat diproses oleh pengurus RT/RW. Selain itu, sistem juga memberikan notifikasi real-time kepada pengguna untuk memantau status pengaduan mereka, mulai dari "Diterima", "Sedang Diproses", hingga "Selesai". Dengan demikian, aplikasi ini tidak hanya meningkatkan efisiensi dalam penanganan pengaduan tetapi juga memberikan transparansi yang lebih baik antara masyarakat dan pengurus RT/RW.

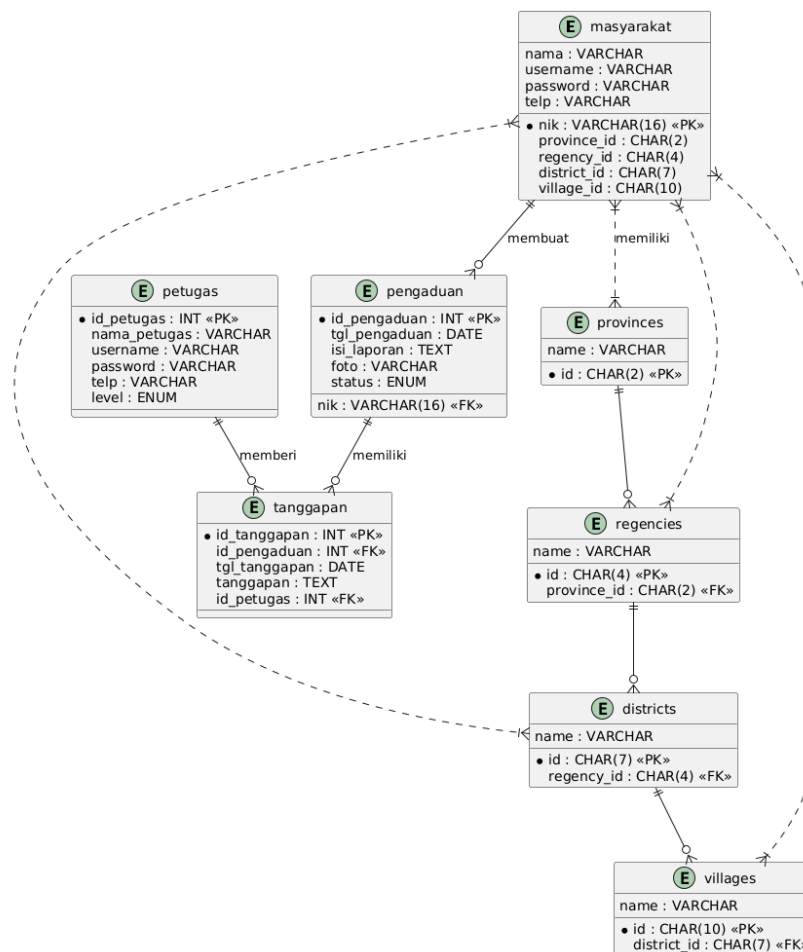
a) Use Case

Use case diagram untuk aplikasi website pengaduan masyarakat di RT07 RW15 BBK Surabaya Kec. Kiaracondong dapat menggambarkan interaksi antara pengguna dan sistem dalam konteks pengaduan masyarakat. Berikut adalah penjelasan atau keterangan untuk use case diagram tersebut pada Gambar 3.

**Gambar 3 Use Case**

Masyarakat dapat mengajukan laporan melalui fitur Laporan, yang kemudian akan diperiksa oleh petugas melalui tahapan Verifikasi Laporan. Setelah laporan diverifikasi, petugas akan melanjutkan ke langkah Tindak Lanjut Laporan untuk menangani permasalahan yang disampaikan. Hasil dari penanganan tersebut kemudian disampaikan kepada masyarakat melalui fitur Status Laporan, yang bisa diakses oleh kedua belah pihak. Diagram ini menggambarkan alur sistem yang simpel namun terorganisir dengan baik, memungkinkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan mudah, sementara petugas dapat menangani dan memberikan solusi dengan efektif.

b) ERD & TRD



Gambar 4 ERD dan TRD

Dalam sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang dikembangkan, terdapat beberapa relasi antar entitas yang membentuk struktur data yang terintegrasi dan efisien. Entitas **masyarakat** memiliki relasi *one-to-many* dengan entitas **pengaduan**, artinya satu orang masyarakat dapat membuat lebih dari satu laporan pengaduan. Setiap masyarakat memiliki NIK sebagai *primary key*, dan NIK tersebut digunakan sebagai *foreign key* di tabel pengaduan untuk mengidentifikasi siapa yang mengajukan laporan. Selanjutnya, entitas **pengaduan** memiliki relasi *one-to-many* dengan entitas **tanggapan**, karena satu laporan pengaduan dapat memperoleh lebih dari satu tanggapan dari petugas. Relasi ini direpresentasikan dengan adanya atribut id_pengaduan pada tabel tanggapan.

Selain itu, entitas **petugas** juga memiliki relasi *one-to-many* dengan entitas **tanggapan**, mengingat seorang petugas bisa memberikan tanggapan terhadap banyak laporan. Setiap tanggapan yang diberikan petugas terhubung dengan `id_petugas` sebagai *foreign key* untuk mendaftar siapa yang memberikan respon tersebut. Informasi domisili masyarakat dalam sistem ini juga terhubung secara terstruktur ke dalam entitas wilayah, yang terdiri dari tabel **provinces**, **regencies**, **districts**, dan **villages**. Masing-masing masyarakat menyimpan referensi kode wilayah pada tingkat provinsi, kabupaten/kota, kecamatan, dan desa, yang membentuk relasi *many-to-one* dari masyarakat ke setiap level wilayah. Hubungan antar data wilayah tersebut juga membentuk struktur hierarkis, di mana satu provinsi memiliki banyak kabupaten/kota (*regencies*), satu kabupaten/kota memiliki banyak kecamatan (*districts*), dan satu kecamatan memiliki banyak desa (*villages*). Relasi berjenjang ini mengikuti struktur administrasi resmi di Indonesia dan memungkinkan sistem untuk melakukan validasi dan pemetaan wilayah pelapor secara terorganisir.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan kegiatan PKM terdiri dari kegiatan persiapan, pelatihan, dan evaluasi.

3.1. Persiapan Kegiatan

Tahapan persiapan adalah langkah awal yang sangat penting dalam menjalankan kegiatan implementasi sistem pengaduan masyarakat melalui website. Pada tahap ini, tim pelaksana melakukan berbagai kegiatan untuk memastikan sistem dapat berjalan lancar dan efektif di lingkungan RT07 RW15, BBK, Surabaya, Kecamatan Kiracondong. Kegiatan persiapan mencakup koordinasi dengan mitra, mengumpulkan kebutuhan pengguna, sekaligus merencanakan teknis pengembangan sistem secara detail. Langkah pertama yang dilakukan adalah bertemu dengan pengurus RT dan RW setempat untuk berkoordinasi. Dalam pertemuan tersebut, tim menjelaskan tujuan, manfaat, serta rencana pengembangan aplikasi pengaduan berbasis web. Pengurus RT memberikan respon positif karena sistem yang digunakan saat ini dianggap kurang efisien dan membuat proses pencatatan keluhan masyarakat menjadi sulit. Setelah itu, dilakukan pendataan kondisi yang sudah ada serta mengumpulkan kebutuhan pengguna, baik dari pengurus maupun masyarakat. Metode yang digunakan yaitu:

- a) Mewawancarai langsung ketua RT dan pengurus untuk mengetahui permasalahan utama yang sering muncul dalam pengelolaan pengaduan.
- b) Melakukan observasi langsung di lingkungan RT07 RW15 untuk melihat proses pengaduan yang dilakukan, seperti pencatatan manual maupun penyampaian keluhan secara lisan.

Hasil dari proses ini menunjukkan bahwa mayoritas warga menginginkan sistem yang mudah diakses, respons cepat, dan transparan dalam penanganan pengaduan. Berdasarkan data tersebut, tim menyusun rancangan kebutuhan fungsional dan non-fungsional dari aplikasi, serta menentukan fitur utama yang akan dikembangkan, yakni:

- a) Formulir pengaduan melalui web,
- b) Fitur unggah foto bukti keluhan,
- c) Pelacakan status pengaduan secara langsung,
- d) Sistem pemberitahuan untuk laporan masuk dan perkembangan penanganan.

Secara keseluruhan, tahap persiapan ini merupakan fondasi kuat yang mendukung keberhasilan pengembangan sistem sesuai dengan harapan masyarakat, dan siap diimplementasikan di lingkungan RT07 RW15, BBK Surabaya.

3.2. Implementasi Sistem

Setelah proses persiapan dan perancangan sistem selesai dilakukan, tahapan berikutnya adalah implementasi sistem pengaduan masyarakat berbasis website.

a) Pengembangan Fitur Utama pada User

Gambar berikut menunjukkan halaman dashboard utama dari aplikasi pengaduan masyarakat yang telah dikembangkan. Halaman ini merupakan halaman pertama yang diakses oleh pengguna setelah membuka website, dan berfungsi sebagai landing page sekaligus beranda utama bagi masyarakat. Secara visual, halaman ini menampilkan desain yang bersih dan modern, dengan fokus pada kemudahan navigasi serta penyampaian informasi yang jelas yang dapat dilihat pada gambar 4 .



Gambar 5 Dashboard Utama

Setelah pengguna masuk ke dalam sistem, masyarakat akan diarahkan ke halaman Formulir Pengaduan Masyarakat, seperti yang terlihat pada Gambar 5. Halaman ini merupakan bagian penting dalam sistem, di mana warga bisa langsung menyampaikan keluhan atau masalah yang terjadi di sekitar mereka secara digital. Desain tampilan form menggunakan antarmuka yang sederhana dan mudah dipahami, sehingga bisa digunakan oleh berbagai kalangan masyarakat, termasuk orang yang kurang mengerti tentang teknologi.

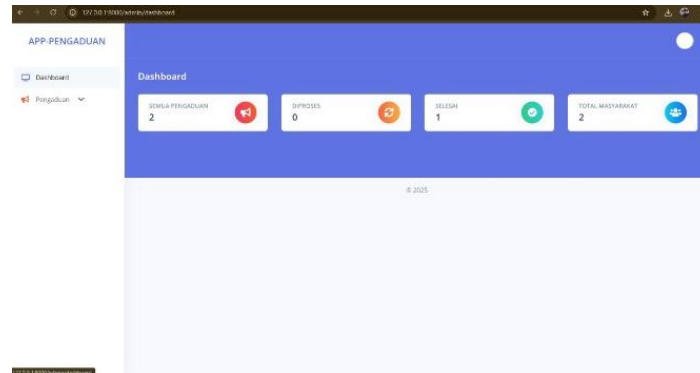


Gambar 6 Form Pengaduan Masyarakat

b) Pengembangan Fitur Utama pada Admin / Petugas

Sistem pengaduan masyarakat yang dibuat juga memiliki halaman khusus untuk admin atau petugas RT/RW. Mereka bertugas memeriksa dan menangani laporan yang masuk. Gambar 6 menunjukkan tampilan Dashboard Admin, yang berfungsi sebagai pusat pengawasan dan pengelolaan semua laporan dari masyarakat. Desain dashboard ini menggunakan visualisasi yang sederhana dan informatif, sehingga memudahkan petugas dalam memahami tugas dan menentukan urutan penanganan laporan secara efisien. Penggunaan ikon serta warna yang berbeda di setiap bagian informasi memberikan kesan profesional dan mempercepat proses

identifikasi status pengaduan. Dashboard ini juga secara otomatis memperbarui data saat ada laporan baru atau setelah terjadi perubahan status oleh petugas. Dengan adanya tampilan ini, petugas RT dapat bekerja dengan lebih terstruktur, terdokumentasi, dan dapat dipertanggungjawabkan dalam merespons keluhan dari warga.



Gambar 7 Dashboard Admin/Petugas

Setiap laporan yang masuk ke dalam sistem bisa dilihat lebih dalam oleh petugas melalui halaman Detail Pengaduan, seperti yang terlihat pada Gambar 7. Halaman ini dibuat agar semua informasi dari laporan warga tersaji dengan jelas, sehingga memudahkan proses memverifikasi dan menindaklanjuti laporan tersebut. Tampilan ini juga memudahkan petugas untuk mengubah status laporan, menambahkan tanggapan, atau mengunggah bukti bahwa keluhan telah selesai. Informasi yang disajikan secara lengkap dan *real-time* ini membantu mempercepat pengambilan keputusan serta penanganan keluhan secara tepat sasaran. Halaman ini juga menjadi bagian penting dalam menciptakan transparansi antara pelapor dan pihak pengelola, karena semua aktivitas terkait laporan dicatat dan bisa dilihat kembali jika diperlukan.

Data Pengaduan	
NIK	123456789012345
Nama	Agung Purdadi
Tanggal Pengaduan	08-08-2025
Judul Laporan	Mahlugin Bunyung
Isi Laporan	Saya baru saja selesai di halaman rumah saya
Tanggal Respon	08-08-2025
Status	PROSES
Lokasi Kejadian	DI rumah
Foto Kejadian	

Gambar 8 Detail Pengaduan Masyarakat

Sistem pengaduan ini memiliki fitur tanggapan dari petugas agar terjadi transparansi dan komunikasi yang baik antara warga dan pengurus RT, seperti yang terlihat pada Gambar 8. Fitur ini memungkinkan admin atau pengurus memberikan jawaban atau umpan balik terhadap laporan yang diajukan oleh warga. Formulir tanggapan muncul setelah petugas membuka detail laporan tertentu. Secara keseluruhan, halaman tanggapan ini memperkuat hubungan antara warga dan petugas, serta mencatat seluruh proses penanganan sebagai bagian dari arsip digital sistem pengaduan.

Gambar 9 Tanggapan Petugas

3.3. Evaluasi Kegiatan

Evaluasi kegiatan dilakukan setelah sistem pengaduan masyarakat berbasis website berjalan lancar di lingkungan RT07 RW15, BBK, Surabaya, Kecamatan Kiaracondong. Tujuannya adalah menilai seberapa baik sistem ini meningkatkan efisiensi layanan pengaduan, serta mengetahui tingkat penerimaan dan kepuasan pengguna terhadap aplikasi tersebut. Evaluasi berlangsung melalui pengamatan langsung, wawancara dengan pengurus RT, dan penyebaran kuesioner kepada sejumlah warga yang sudah menggunakan sistem ini.

Hasil pengamatan menunjukkan bahwa warga dapat menggunakan aplikasi dengan mudah tanpa hambatan berarti. Antarmuka aplikasi yang sederhana dan responsif membuat pengguna dari berbagai usia, termasuk mereka yang sebelumnya tidak terbiasa menggunakan aplikasi web, lebih nyaman dalam mengaksesnya. Kemudahan ini menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam merancang antarmuka pengguna yang ramah bagi masyarakat umum. Dari pihak pengurus RT, sistem ini dinilai sangat membantu dalam mengelola laporan yang masuk secara lebih terorganisir. Sebelum aplikasi ini diperkenalkan, proses pelayanan berupa laporan lisan atau tulisan manual sering kali tidak terdokumentasi dengan baik dan penanganannya terlambat. Dengan adanya aplikasi, pengurus RT bisa menerima notifikasi laporan secara langsung dan segera memprosesnya, sehingga respons terhadap pengaduan warga lebih cepat.

Selain itu, warga juga lebih puas karena adanya fitur pelacakan status laporan dan kolom tanggapan dari petugas. Masyarakat bisa mengetahui apakah laporan sudah diterima, sedang diproses, atau sudah selesai. Hal ini meningkatkan rasa percaya masyarakat terhadap kinerja pengurus RT. Tanggapan dari petugas juga membuat transparansi lebih terlihat karena pelapor merasa diperhatikan dan mendapatkan informasi lengkap tentang laporannya. Meskipun secara umum sistem mendapat respon positif, ada beberapa masukan yang perlu diperhatikan dalam pengembangan selanjutnya. Beberapa warga mengusulkan agar sistem dapat diakses melalui aplikasi mobile untuk lebih nyaman digunakan di ponsel. Selain itu, sebagian warga lansia merasa butuh bantuan tambahan saat pertama kali menggunakan aplikasi. Maka, pelatihan singkat atau sosialisasi tambahan bisa menjadi solusi yang tepat. Secara keseluruhan, hasil evaluasi menunjukkan bahwa sistem pengaduan masyarakat berbasis website berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas dalam penanganan laporan warga. Sistem ini juga mendorong partisipasi masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan bekerja sama dengan pengurus RT/RW dalam menjaga lingkungan secara kolaboratif.

4. KESIMPULAN

Implementasi aplikasi pengaduan masyarakat yang berbasis website di RT07 RW15 BBK Surabaya sudah berhasil meningkatkan efisiensi, transparansi, dan kecepatan dalam mengurus laporan warga. Aplikasi ini dibuat menggunakan framework Laravel, sehingga warga bisa menyampaikan keluhan secara online, memantau status laporan mereka, dan menerima respons langsung dari pengurus RT. Dengan adanya aplikasi ini, proses pelaporan menjadi lebih terdokumentasi dan responsif. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa aplikasi ini disambut baik oleh masyarakat dan pengurus RT. Warga merasa lebih terbantu karena penggunaannya mudah dan adanya fitur untuk melacak status laporan. Sementara itu, pengurus RT bisa lebih mudah memantau dan menangani laporan secara sistematis. Aplikasi ini layak dikembangkan lebih lanjut, termasuk dalam hal peningkatan fitur dan pengembangan versi mobile di masa depan.

5. UCAPAN TERIMA KASIH

Pada kesempatan kali ini kami selaku penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada Masyarakat dan pengurus RT BBK.Surabaya Kec.Kiaracondong Kota Bandung yang telah mengizinkan dan membimbing untuk melakukan penerapan ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- [1] Della Kistyawati, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web," Jurnal UMK, 2024.
- [2] Fried Sinlae, Eko Irwanda, Zaky Maulana, Vicky Eka Syahputra, "Penggunaan Framework Laravel dalam Membangun Aplikasi Website Berbasis PHP," Research E-Siber, 2024.
- [3] RIFIL, "APLIKASI e-DUMAS (Aplikasi Pengaduan Masyarakat secara Elektronik)," 2024.
- [4] BiznetGio, "Mengenal Laravel, Framework PHP untuk Membuat Aplikasi Web," 2024.
- [5] Jurnal Ilmu Bersama, "Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web," 2024.
- [6] Jurnal Trunojoyo, "APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KABUPATEN BANGKALAN," 2024.

