

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN
MASYARAKAT**

(Studi Kasus Kantor Desa Posso)

Oleh

APRIANTI KASIM

T3121141

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar Sarjana**



**PROGRAM SARJANA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
GORONTALO
2025**

PERSETUJUAN SKRIPSI
PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI
PENGADUAN MASYARAKAT
(Studi Kasus Kantor Desa Posso)

Oleh:

Aprianti Kasim

T3121141

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat ujian
guna memperoleh gelar sarjana
Program Studi Teknik Informatika,
Ini telah disetujui oleh Tim Pembimbing

Gorontalo, 05 Mei 2025

Pembimbing I



Husdi, S.Kom, M.Kom
NIDN : 0907108701

Pembimbing II



Sarlis Mooduto, S.Kom, M.Kom
NIDN : 09020078803

PENGESAHAN SKRIPSI
PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI
PENGADUAN MASYARAKAT

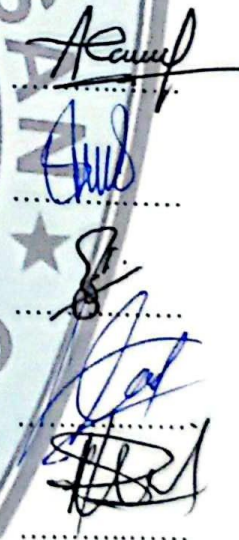
OLEH

APRIANTI KASIM

T3121141

Diperiksa oleh Panitia Ujian Strata Satu (S1)
Universitas Iehsan Gorontalo

1. Ketua Penguji
Apriyanto Alhamad, M.Kom
2. Anggota
Sumarni, M.Kom
3. Anggota
Suhardi Rustam, M.Kom
4. Anggota
Husdi, M.Kom
5. Anggota
Sarlis Mooduto M.Kom



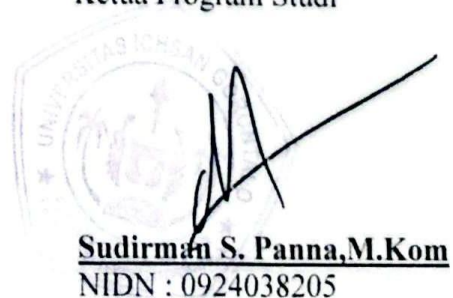
Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer



Irvan Abraham Salihi, M.Kom
NIDN : 0928028101

Ketua Program Studi



Sudirman S. Panna, M.Kom
NIDN : 0924038205

PERNYATAAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis (Skripsi) saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana) baik di Universitas Ichsan Gorontalo maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis (Skripsi) saya ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Tim Pembimbing
3. Dalam karya tulis (Skripsi) saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dicantumkan sebagai acuan/sitasi dalam naskah dan dicantumkan pula dalam daftar pustaka
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma-norma yang berlaku di Univeristas Ichsan Gorontalo.

Gorontalo, 05 Mei 2025

Yang membuat pernyataan,



Aprianti Kasim

ABSTRACT

APRIANTI KASIM. T3121141. DEVELOPMENT OF A PUBLIC COMPLAINT INFORMATION SYSTEM (A CASE STUDY OF POSSO VILLAGE OFFICE)

This study aims to design and implement a website-based public complaint information system for the Posso Village Office, facilitating easier submission of complaints regarding village services by the public. Currently, the complaint process at the Posso Village Office is conducted manually; individuals must either visit the office in person or verbally communicate their complaints to village officials. This approach leads to significant issues, including insufficient documentation of complaints, delays in follow-up actions, and a lack of transparency in handling public reports. To address these challenges, a web-based public complaint information system was developed, allowing residents to submit complaints online at any time and from any location. The system development process included several stages: needs analysis, interface design, implementation, and system testing. The outcome of this study is a public complaint website that enables residents to file reports online, which can then be managed by village administrators for further action. This system is anticipated to serve as an effective and efficient digital solution for managing complaint information within the village, thereby enhancing transparency and accountability in public services.

Keywords: information system, website, public complaints, public services, village



ABSTRAK

APRIANTI KASIM T3121141. PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT (STUDI KASUS: KANTOR DESA POSSO)

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan menerapkan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website di Kantor Desa Posso guna mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan terhadap pelayanan desa. Selama ini, proses pengaduan di Kantor Desa Posso masih dilakukan secara manual, yaitu dengan datang langsung ke kantor atau menyampaikan secara lisan kepada perangkat desa. Hal ini menyebabkan sejumlah permasalahan, seperti keterbatasan dokumentasi pengaduan, lambatnya proses tindak lanjut, serta kurangnya transparansi dalam penanganan laporan masyarakat. Untuk menjawab permasalahan tersebut, dikembangkanlah sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web yang memungkinkan masyarakat menyampaikan keluhan secara online kapan saja dan di mana saja. Metode pengembangan sistem yang digunakan meliputi tahapan analisis kebutuhan, perancangan antarmuka, implementasi, serta pengujian sistem. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah website pengaduan masyarakat yang dapat digunakan warga untuk menyampaikan laporan secara daring, yang kemudian dikelola oleh admin desa untuk ditindaklanjuti. Sistem ini diharapkan dapat menjadi solusi digital yang efektif dan efisien dalam pengelolaan informasi pengaduan di lingkungan desa, serta meningkatkan transparansi dan akuntabilitas dalam pelayanan publik.

Kata kunci: Sistem informasi, website, pengaduan masyarakat, pelayanan publik, kantor desa

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul **“Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat (Studi Kasus Di Kantor Desa Posso)”** Penyusunan skripsi ini sebagai salah satu syarat pemenuhan tugas akademik dan langkah pertama dalam perancangan suatu solusi.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis mendapatkan banyak bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada lembar kata penghantar ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih dan rasa hormat kepada :

1. Bapak Dr. Abdul Gaffar Latjokke, M.Si, selaku Ketua Yayasan Pengembangan Ilmu Pengetahuan Dan Teknologi (YPIPT) Ichsan Gorontalo;
2. Ibu Dr. Hj Juriko Abdusamad, M.Si, selaku Rektor Universitas Ichsan Gorontalo;
3. Bapak Irvan Abraham Salihi, S.Kom, M.Kom, selaku Dekan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Ichsan Gorontalo;
4. Bapak Sudirman Melangi, S.Kom, M.Kom, selaku Wakil Dekan I Bidang Akademik Fakultas Ilmu Komputer Universitas Ichsan Gorontalo;
5. Ibu Irma Surya Kumala Idris, S.Kom, M.Kom, selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Komputer Universitas Ichsan Gorontalo;
6. Bapak Sudirman S. Panna, S.Kom, M.Kom, selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Ichsan Gorontalo;
7. Bapak Suhardi Rustam, M.Kom, selaku Ketua Prodi Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Ichsan Gorontalo;
8. Bapak Husdi, S.Kom, M.kom, selaku dosen Pembimbing utama yang selalu membimbing penulis selama mengerjakan skripsi ini;
9. Bapak Sarlis Mooduto, S.Kom, M.kom, selaku pembimbing pendamping yang telah membimbing penulis dalam menyusun skripsi ini;

10. Bapak dan Ibu Dosen yang telah mendidik dan membimbing penulis dalam mengerjakan Skripsi ini;
11. Kepala Desa posso dan juga Aparat Desa, yang telah membantu penulis dalam pengumpulan data di lapangan;
12. Kepada cinta pertama dan pintu surga, Bapak Irwan Kasim dan Ibu Iriani Andreas Djawa. Terima kasih atas segala kasih sayang, doa, dan dukungan berupa moril maupun material yang tidak terhingga sehingga penulis mampu menyelesaikan studi sarjana hingga di Universitas Ichsan Gorontalo;
13. Kedua saudara tercinta, Samsudin Kasim dan Samsurizal Kasim, yang telah memberikan banyak bantuan dalam perkuliahan ini, dukungan dan juga memberikan banyak support dalam masa pendidikan penulis;
14. Rekan-rekan seperjuangan yang telah memberikan bantuan juga dukungan kepada penulis;
15. Kepada seseorang yang tak kalah penting kehadirannya, Hidayat Hasan Malewo. Terima kasih telah menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis, berkontribusi banyak dalam karya tulis ini, baik tenaga, waktu maupun materi. Telah menjadi rumah, pendamping dalam segala hal, mendukung dan mendengar keluh kesah, dan semangat untuk pantang menyerah. Semoga Allah selalu memberikan keberkahan dalam segala hal yang kita lalui;
16. Terakhir, terima kasih kepada wanita sederhana yang memilih impian besar, namun terkadang sulit dimengerti isi kepalanya, yaitu penulis diriku sendiri, Putri. Terima kasih telah berusaha keras untuk meyakinkan dan menguatkan diri sendiri bahwa kamu dapat menyelesaikan studi ini sampai selesai. Berbahagia selalu dengan dirimu sendiri, Putri. Rayakan kehadiranmu sebagai berkah di mana pun kamu menjejakkan kaki. Jangan sia-siakan usaha dan doa yang selalu kamu langitkan. Allah sudah merencanakan memberikan porsi terbaik untuk perjalanan hidupmu. Semoga langkah kebaikan selalu menyertaimu, dan semoga Allah meridhai setiap langkahmu serta menjagamu dalam lindungan-Nya. Amin;

Semoga Allah SWT melimpahkan rahmat dan Karunia-Nya serta membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi. Akhir dari kata penulis ucapkan terima kasih dan semoga dengan skripsi ini dapat bermanfaat bagi saya pribadi dan khususnya bagi pembaca pada umumnya.

Gorontalo, 05 Mei 2025



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN.....	
HALAMAN JUDUL.....	i
PERSETUJUAN SKRIPSI.....	Error! Bookmark not defined.
PENGESAHAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN SKRIPSI.....	iv
ABSTRACT	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian	3
1.5 Manfaat Penelitian	3
BAB II LANDASAN TEORI.....	5
2.1 Tinjauan Studi	5
2.2 Tinjauan Pustaka.....	8
2.2.1 Sistem Informasi	8
2.2.2 Website.....	9

2.2.3 Masyarakat.....	9
2.2.4 Pengaduan Masyarakat.....	9
2.2.5 Pengembangan Sistem.....	10
2.2.6 Analisa Sistem	10
2.2.7 Unified Modelling Language.....	11
2.2.8 Desain Sistem.....	17
2.2.9 Konstruksi Sistem.....	19
2.2.9.1 Mysql.....	20
2.2.9.2 PHP.....	20
2.2.10 Pengujian Sistem.....	20
2.2.10.1 White Box Testing	20
2.2.10.2 Black Box Testing.....	21
2.3 Kerangka Pikir.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis, Metode, Subjek, Objek, Waktu dan Lokasi Penelitian	23
3.2 Pengumpulan Data.....	23
3.3 Pengembangan Sistem	23
3.4 Pengujian Sistem	25
3.5 Tahap Implementasi.....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN	26
4.1 Hasil Pengumpulan Data.....	26
4.2 Hasil Pengembangan Sistem	27
4.3.1 Usecase Diagram	27
4.3.2 Activity Diagram.....	28
4.3.3 Activity Diagram Pengaduan	28

4.3.4	<i>Sequence</i> Diagram Login.....	29
4.3.5	<i>Sequence</i> Diagram Pengaduan.....	29
4.3.6	<i>Class</i> Diagram.....	29
4.3	Arsitektur Sistem.....	30
4.4	Interface Desain.....	30
4.5.1	Mekasnisme Desain.....	30
4.5.2	Interface Desain Login.....	30
4.5.3	Dashboard.....	31
4.5.4	Tampilan laporan Pengaduan.....	31
4.5.5	Tampilan Data Masyarakat.....	31
4.5.6	Tampilan Saran pengaduan.....	32
4.6	Data Desain.....	32
4.7	Pengujian Sistem.....	36
4.7.1	White Box.....	36
4.7.2	Black Box.....	38
BAB V PEMBAHASAN		41
5.1	Pembahasan Sistem.....	41
5.1.1	Halaman Login.....	41
5.1.2	Tampilan Halaman dashboard.....	42
5.1.3	Tampilan Halaman Laporan.....	43
5.1.4	Tampilan Halaman Data Masyarakat.....	43
5.1.5	Tampilan Halaman Data Tanggapan.....	44
5.1.6	Tampilan Input Data Masyarakat.....	44
5.1.7	Hasil Tampilan Beranda Admin.....	45
5.1.8	Tampilan Menu aktivitas.....	45

5.1.9	Tampilan Halaman Saran.....	46
5.2	Analisis Sistem Yang Diusulkan	46
BAB VI PENUTUP		47
6.1	Kesimpulan.....	47
6.2	Saran	47
DAFTAR PUSTAKA.....		48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Siklus Hidup Pengembangan Sistem.....	10
Gambar 2.2 Kerangka Pikir	22
Gambar 3.1 Analisis Sistem Yang Diusulkan	24
Gambar 4.1 Usecase Diagram Admin	27
Gambar 4.2 Usecase Diagram Petugas.....	27
Gambar 4.3 Usecase Diagram Masyarakat.....	27
Gambar 4.4 Activity diagram Login.....	28
Gambar 4.5 Activity Diagram Pengaduan.....	28
Gambar 4.6 Activity Diagram Data Pengaduan.....	28
Gambar 4.7 Squence Diagram Login	29
Gambar 4.8 Squence Diagram Pengaduan	29
Gambar 4.9 Class Diagram.....	29
Gambar 4.10 Interface Desain Login	30
Gambar 4.11 Interface Desain Login Admin	31
Gambar 4.12 Dashboard	31
Gambar 4.13 Interface Desain Data laporan Pengaduan.....	31
Gambar 4.14 Interface Desain Data Masyarakat	32
Gambar 4.15 Interface Desain Saran Pengaduan	32
Gambar 4.16 Flowchart Program Untuk Pengujian White Box	36
Gambar 4.17 Flowgraph Pengujian White Box	37
Gambar 5.1 Halaman Login Admin	41
Gambar 5.2 Halaman dashboard.....	42
Gambar 5.3 Halaman Laporan.....	43
Gambar 5.4 Halaman Data Masyarakat.....	43

Gambar 5.5 Halaman Tanggapan 44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Tinjauan Studi.....	5
Tabel 2.2 Use Case Diagram Simbol.....	12
Tabel 2.3 Activity Diagram.....	13
Tabel 2.4 Class Diagram.....	14
Tabel 2.5 Sequence Diagram	16
Tabel 4.1 Mekanisme User	30
Tabel 4.2 Struktur Data Masyarakat.....	32
Tabel 4.3 Struktur Data Pengaduan.....	33
Tabel 4.4 Struktur Data Saran.....	33
Tabel 4.5 Struktur Data Tanggapan.....	34
Tabel 4.6 Struktur Data User	34
Tabel 4.7 Struktur Data Desa.....	35
Tabel 4.8 Struktur Data Dusun.....	35
Tabel 4.9 Struktur Data log.....	36
Tabel 4.10 Pegujian White Box	37
Tabel 4.11 Pengujian Black Box	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin pesat menjadi bagian dari perkembangan zaman yang tidak terpisahkan dari masyarakat sampai saat ini, dimana sekarang peran teknologi telah memberikan tuntutan besar bagi pemerintah untuk bisa menyediakan pelayanan yang mudah dan cepat, sehingga masyarakat dapat dengan mudah mengetahui informasi yang dibagikan pemerintah, hal ini dapat dijadikan kesan masyarakat pada pemerintah menjadi lebih semakin berkembang [1].

Menurut undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa dan peraturan pemerintahan nomor 43 tahun 2014, yang merupakan peraturan pelaksanaan undang-undang nomor 6 tahun 2014 tentang desa, desa diberikan wewenang untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat. Dalam ketentuan umum, desa adalah kesatuan masyarakat hukum yang memiliki wewenang untuk mengatur dan mengurus urusan pemerintahannya sendiri, serta kepentingan masyarakat umum[2].

Desa posso adalah salah satu desa yang berada di kecamatan kwandang kabupaten gorontalo utara, provinsi gorontalo, desa ini merupakan desa yang dibentuk pada tahun 1940. Jumlah penduduk di desa posso kini setiap tahunnya memiliki penambahan penduduk, pada tahun 2024 jumlah penduduk mencapai 1.550 jiwa, yang terbagi menjadi 4 dusun dengan nama dusun yang berbeda-beda dan setiap dusun diberikan pertanggung jawaban kepada satu orang atau yang biasa disebut kepala dusun (Kadus). Berdasarkan informasi dari aparat desa setempat bahwasannya tahun 2025 desa sudah berbasis digital. Sedangkan pelayanan pengaduan masyarakat masih di proses secara manual, dengan memberi informasi langsung dan lain sebagainya. Dengan perkembangan zaman yang sudah serba digital dan peningkatan kualitas pemerintahan desa

salah satunya terhadap pelayanan publik, masyarakat mengharapkan adanya teknologi yang baru yang dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pelaporan secara online yang dapat di akses dimana saja dan kapan saja.

Untuk mengatasi permasalahan diatas, maka dirancang website layanan pengaduan masyarakat untuk digunakan oleh masyarakat Desa Posso. Sehingga masyarakat dalam melakukan pengaduan tidak perlu lagi jauh-jauh datang ke kantor Desa Posso, hanya dengan menggunakan gadget masyarakat dapat melakukan pengaduan dan mendapatkan penanganan mengenai pengaduan masyarakat itu sendiri. Selain itu, penelitian ini dapat membantu pemerintahan Desa menilai sistem pelayanan publik di Desa menggunakan situs web ini. Selama pelaksanaan website ini, Pada akhirnya akan memberikan bukti kontribusi yang baik untuk Desa pengguna website ini.

Permasalahan yang telah dipaparkan di atas, maka dibuat suatu situs website pengaduan masyarakat di Kantor Desa Posso yang dapat membantu dan mengatasi permasalahan dalam bidang pelayanan publik khususnya dalam melakukan pengaduan masyarakat agar lebih mudah dan efektif.

Berdasarkan uraian di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti Tentang **“Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat”** penulis dapat membantu para petugas Desa dalam memperlancar proses sistem pelayanan pengaduan masyarakat di Kantor Desa Posso. Dari hasil ini kita bisa mengetahui masyarakat dapat lebih mudah dalam melakukan pengaduan dan mendapat respon penanganan yang lebih cepat, efektif dan efisien.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Sulitnya masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara langsung di Kantor Desa.
2. Belum adanya sistem pengaduan masyarakat di Desa Posso.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana merancang dan mengembangkan sistem informasi pengaduan masyarakat untuk mempermudah proses penyampaian pengaduan di Desa Posso?
2. Bagaimana menerapkan penggunaan sistem informasi pengaduan masyarakat dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Posso?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Untuk merancang dan membangun sistem informasi pengaduan masyarakat yang dapat digunakan oleh masyarakat Desa Posso sebagai media penyampaian pengaduan secara online.
2. Untuk penerapan penggunaan sistem tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Desa Posso.

1.5 Manfaat Penelitian

1. Pengembangan Ilmu

Dari hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan di bidang teknologi komputer pada umumnya, khususnya bagaimana cara menerapkan pengembangan sistem informasi pengaduan masyarakat.

2. Praktis

Sebagai bahan masukan untuk mendukung dalam melaksanakan penelitian tentang “ Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat ” dan juga sebagai bahan masukan bagi semua unsur-unsur yang terlibat dalam menerapkan sistem informasi.

3. Peneliti

Sebagai bahan masukan bagi peneliti lain yang akan mengadakan penelitian selanjutnya untuk dapat dilakukan pengembangan lebih lanjut.

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Tinjauan Studi

Ada beberapa penelitian yang terkait dengan tema, membuat sistem yang baru dan bermanfaat:

Tabel 2.1 Tinjauan Studi

No	Nama	Judul	Masalah	Hasil
1	Kurniasi h, herry mulyono, 2022	Sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web pada kantor desa peris kecamatan bajudang	Kantor desa ladang peris kecamatan bajudang belum menggunakan sistem komputerisasi dan proses pengaduan yang digunakan kantor desa dengan cara mencatat. Dalam penyampaian informasi kepada masyarakat, kantor desa tersebut masih menggunakan papan informasi	Analisi dan perancangan sistem informasi mengenai jalan rusak, lokasi rawan bencana. Kecamatan bajudang di rancang menggunakan metode prototype menggunakan aplikasi microsoft visio 2013, sehingga menghasilkan prototype pengaduan masyarakat yang terdapat fitur pengolahan data admin, penduduk desa, donatur,

No	Nama	Judul	Masalah	Hasil
			yang di tempatkan di kantor desa.	donasi, galang dana, pengaduan masyarakat, kategori pengaduan dan berita acara.[3]
2	Gusti ayu dwi intan mahayoni, dewa ayu putri wirantari 2021	Pengembangan website desa dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di desa bona, Gianyar	Pelayanan yang terkesan lambat, penyelesaian berkas memakan waktu yang lama, alur administrasi yang berbelit, dan tindakan administrasi lainnya yang mengakibatkan masyarakat kesulitan dalam mendapatkan pelayanan publik yang layak.	Pelayanan publik melalui website desa dapat dinilai memiliki kualitas yang lebih baik karena proses pelayanannya yang cepat, persyaratannya cukup jelas dan mudah diikuti oleh masyarakat, serta bersifat praktis karena dapat diakses dimana saja.[4]

No	Nama	Judul	Masalah	Hasil
3.	Aang samsudin, hadid hamdalah islami 2023	Sistem pengaduan masyarakat menggunakan metode Agile Extreme Programming	Sistem yang diterapkan di desa tersebut saat ini masih menggunakan media tertulis, dan media lisan. Dalam melakukan pengaduan menggunakan media secara tertulis atau secara lisan, masyarakat harus mendatangi lokasi, lalu mendaftarkan data tamu dengan mengisi form yang telah disediakan kemudian menyampaikan apa yang akan diadukan ke pihak petugas desa kemudian akan di backup	Menggunakan metode agile extreme programming memiliki kelebihan dari segi waktu dibandingkan dengan metode agile yang lain karena proses pemodelan sistem tersebut tidak menggunakan dokumentasi formal sehingga dalam penerapannya dapat disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Hasil dari perancangan ini yaitu salah satunya dapat memberikan kemudahan dalam melakukan pengaduan layanan, informasi yang diberikan lebih jelas dan akurat, transparansi

No	Nama	Judul	Masalah	Hasil
			di berkas laporan desa. Sistem pengaduan tersebut tidak tersimpan dalam database yang akan menyebabkan tidak diketahuinya jumlah laporan keluhan yang sudah atau belum ditangani sehingga menyebabkan penanganan laporan keluhan yang akan diproses atau terlewat.	pengaduan layanan, penyimpanan data yang terpusat, antarmuka sistem yang memudahkan pengguna serta pembuatan laporan pengaduan layanan masyarakat menjadi lebih efektif.[5]

2.2 Tinjauan Pustaka

2.2.1 Sistem Informasi

Data yang dikumpulkan, dikelompokkan, dan diolah sedemikian rupa sehingga menjadi satu kesatuan data yang saling terkait dan saling mendukung, sehingga yang menerimanya dapat menganggapnya sebagai informasi yang berharga. (Tafri D. Muhyuzir, 2001, 8). Menurut O'Brien (2005), sistem informasi adalah suatu kombinasi terartur apapun dari

people (orang), hardware (perangkat keras), software (piranti lunak), computer networks and data communications (jaringan komunikasi), dan database (basis data) yang mengumpulkan, mengubah dan menyebarkan informasi di dalam suatu bentuk organisasi[6].

2.2.2 Website

Menurut Arifin dan krisnadita (2017:76), website adalah aplikasi yang mengandung dokumen multimedia (teks, gambar, suara, animasi, dan video) yang dioperasikan melalui protocol HTTP (hypertext transfer protocol). Browser adalah perangkat yang digunakan untuk mengaksesnya. Situs web adalah situs web yang tersedia di internet dan memiliki domain/URL [7].

2.2.3 Masyarakat

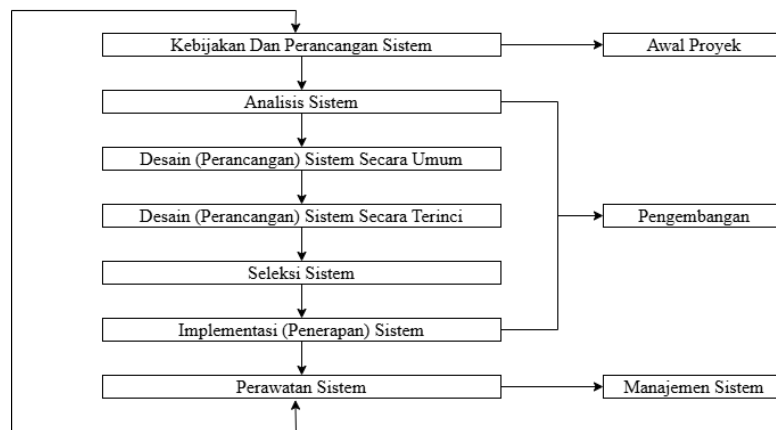
Masyarakat adalah kelompok orang yang saling "bergaul" atau, dalam istilah ilmiah, saling "berinteraksi". Menurut Phil Astrid S. Susanto (1999: 6), masyarakat adalah manusia sebagai satuan sosial dan suatu keterator yang berulang. Sementara itu, menurut Dannerius Sinaga (1988: 143), masyarakat adalah orang-orang yang berhubungan langsung atau tidak langsung di suatu wilayah untuk memenuhi kebutuhan mereka dan terkait sebagai satuan sosial melalui perasaan solidaritas karena latar belakang sejarah, politik, dan kebudayaan. Masyarakat adalah kelompok atau kelompok yang terhubung dan memiliki sikap, tradisi, perasaan, dan budaya yang sama [8].

2.2.4 Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat. Pengaduan masyarakat dapat mencakup keluhan dan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku anggota pemerintah, tindakan mereka, atau pelaksanaan tugas dan fungsi mereka. Pengaduan masyarakat juga dapat mencakup informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai oleh anggota pemerintah[9].

2.2.5 Pengembangan Sistem

Analisis sistem, desain sistem, dan implementasi adalah proses pengembangan sistem yang utama, menurut Jogiyanto HM (1989:41). Siklus hidup pengembangan sistem (SDLC) adalah metodologi yang umum digunakan dalam pengembangan sistem. Ini adalah tahapan utama dalam siklus hidup pengembangan sistem:



Gambar 2.1 Siklus Hidup Pengembangan Sistem

Sumber : (Annisa Tri Hidayati, HM,2023 : 107)

2.2.6 Analisa Sistem

Analisis sistem (System Analysis) adalah suatu langkah dalam pemecahan suatu permasalahan dengan cara menguraikan sistem ke dalam komponen-komponen yang akan di buat untuk mengetahui bagaimana komponen itu berfungsi dan saling berhubungan antara satu dengan yang lain untuk mencapai tujuan sistem. Pada tahapan analisis sistem di penelitian ini, menggunakan alat bantu UML (*Unified Modelling Language*). Di dalam membuat suatu perancangan sistem ataupun melakukan permodelan pastinya harus di buat secara baik dan juga dengan hasil yang memuaskan maka salah satu yang perlu di lakukan yaitu menggunakan UML (*Unified Modelling Language*). Berikut di bawah ini adalah definisi UML [10].

2.2.7 Unified Modelling Language

Bahasa pemodelan piranti lunak yang sudah distandardisasi sebagai media penyusunan cetak biru piranti lunak dikenal sebagai Unified Modeling Language (UML) (Pressman). Spesifikasi, visualisasi, dokumentasi, dan pembuatan komponen sistem yang beragam dari piranti lunak dapat dilakukan dengan UML. Dengan kata lain, arsitek piranti lunak membuat diagram UML untuk membantu programmer dan pengembang membuat perangkat lunak, dan arsitek membuat dokumen cetak biru untuk industri konstruksi[10].

Berikut beberapa fungsi dan tujuan UML di antaranya:

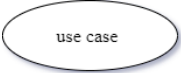


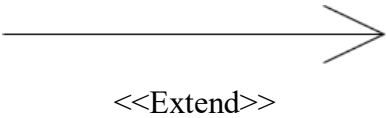
1. Dapat memberikan bahasa pemodelan secara visualisasi kepada para pengguna dari berbagai pemrograman maupun proses rekayasa lainnya.
2. Menyatukan informasi-informasi yang terbaik di dalam suatu permodelan.
3. Memberikan suatu gambaran model atau sebagai bahasa pemodelan visual yang ekspresif dalam pengembangan sistem.
4. Tidak hanya menggambarkan suatu model sistem *software* saja, namun dapat memodelkan sistem berorientasikan suatu objek.
5. Mempermudah pengguna(*user*) untuk membaca suatu sistem
6. Berguna sebagai *Blueprint*, secara jelas menjelaskan informasi yang lebih detail di dalam perancangan berupa coding suatu program.

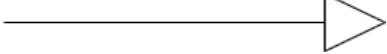
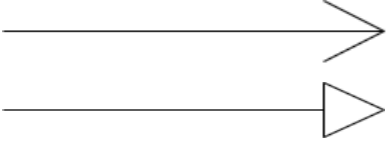
Berikut adalah jenis-jenis UML:

1. Use Case Diagram

Use case diagram adalah diagram yang mendeskripsikan sebuah interaksi antara satu atau lebih aktor dengan sistem informasi yang akan dibuat[10].

Tabel 2.2 Use Case Diagram Simbol

Simbol	Deskripsi
<p data-bbox="683 427 794 456">Use case</p> 	<p data-bbox="959 427 1356 790">Fungsionalitas yang diberikan oleh sistem sebagai unit-unit yang dapat saling bertukar pesan antar aktor atau unti. Dalam kebanyakan kasus, ditulis dengan kata kerja di awal frasa nama use case.</p>
<p data-bbox="655 815 823 844">Aktor (actor)</p> 	<p data-bbox="959 815 1356 1395">Orang, proses, atau sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat di luar sistem informasi itu sendiri. Oleh karena itu, meskipun simbol aktor adalah representasi orang, mereka tidak selalu benar-benar orang. Biasanya ditulis dengan kata "benda" di awal frasa nama aktor.</p>
<p data-bbox="592 1424 884 1453">Asosiasi (Association)</p> 	<p data-bbox="959 1424 1356 1619">Komunikasi antara aktor dan use case atau use case yang memiliki interaksi dengan aktor</p>
<p data-bbox="624 1644 852 1673">Ekstensi (Ectend)</p> 	<p data-bbox="959 1644 1356 1888">hubungan antara fungsi lain dan fungsi yang ditambahkan dapat berdiri sendiri tanpa menggunakan kasus lain.</p>



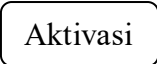
Simbol	Deskripsi
Generalisasi (Generalized) 	hubungan antara use case tambahan dan sebuah use case yang dapat berdiri sendiri tanpa use case tambahan.
Include/Use 	hubungan antara use case tambahan dan use case yang ditambahkan yang memerlukan use case ini untuk menjalankan fungsinya atau sebagai syarat untuk dijalankan use case ini



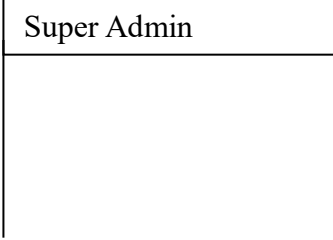
Sumber : (Mohamad, Habibulloh, Joko,2023 : 84)

2. Activity Diagram

Yang dimaksud dengan "diagram aktifitas" adalah diagram yang menggambarkan aliran kerja (workflow) atau aktifitas sistem, proses bisnis, atau menu yang ada pada perangkat lunak[10].

Tabel 2.3 Activity Diagram

Simbol	Deskripsi
Status Awal(Initial State) 	Status Awal atau Initial State adalah suatu keadaan awal pada saat sistem mulai hidup
Status Akhir(Final State) 	Status Akhir atau Final State adalah suatu keadaan akhir dari daur hidup
Aktivasi 	Aktivasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan didalam

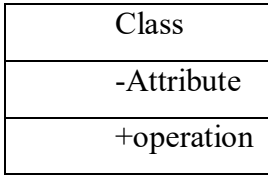
Simbol	Deskripsi
	sistem, biasanya diawali dengan kata kerja.
Percabangan(Decision) 	Percabangan adalah suatu kegiatan dimana terdapat pilihan kegiatan didalamnya.
Penggabungan/Join 	Penggabungan suatu kegiatan dimana lebih dari satu aktivitas di gabungkan menjadi satu.
Swimlane 	Memisahkan organisasi bisnis yang bertanggung jawab terhadap aktivitas terjadi.


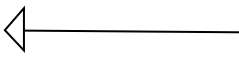
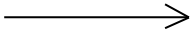
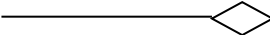
Sumber : (Mohamad, Habibulloh, Joko,2023 : 85)

3. Class Diagram

Diagram kelas atau class diagram menggambarkan struktur sistem dari segi pendefinisian kelas-kelas yang akan dibuat untuk membangun system[10].

Tabel 2.4 Class Diagram

Simbol	Deskripsi
Kelas(Class) 	Kelas adalah penggambaran dari struktur sistem yang akan di tampilkan dalam sistem informasi.




Simbol	Deskripsi
	<p>Atribut adalah penggambaran mengenai keadaan dari suatu objek di dalam kelas(class).</p> <p>Operasi adalah penggambaran mengenai fungsi yang terdapat dalam class.</p>
<p>Asosiasi(Association)</p> 	<p>Relasi antar kelas dengan makna umum, asosiasi biasanya juga di sertai dengan multiplicities.</p>
<p>Generalisasi(Generalized)</p> 	<p>hubungan antara subkelas dan superkelas.</p>
<p>Kebergantungan/Depedency</p> 	<p>Kelas memiliki hubungan yang sama dengan kebergantungan satu sama lain.</p>
<p>Agregasi/Aggreration</p> 	<p>Relasi antara kelas dengan arti setiap bagian.</p>

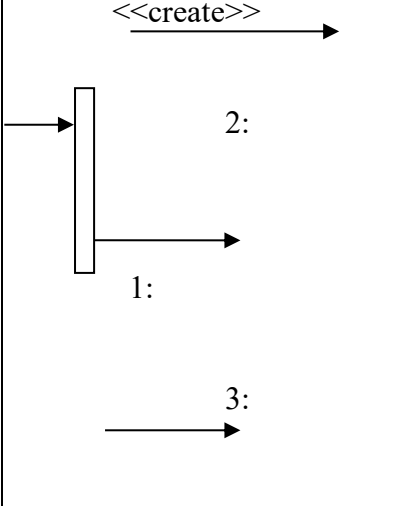
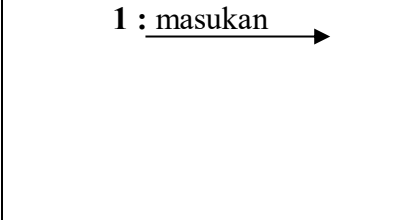
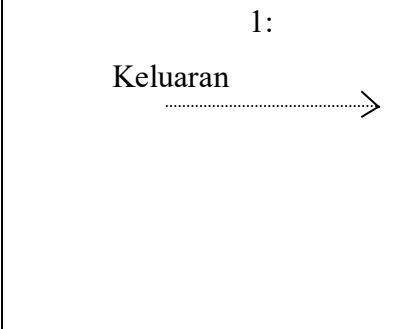
Sumber : (Mohamad, Habibulloh, Joko,2023 : 86)

4. Sequence Diagram

Dengan menunjukkan waktu hidup objek dan pesan yang dikirim dan diterima antar objek, diagram sekuen, juga dikenal sebagai diagram sequence, dapat menunjukkan kelakuan objek pada use case[10].

Tabel 2.5 Sequence Diagram

Simbol	Diagram
<p>Aktor/Actor</p>  <p>Nama Actor</p> <p>Atau</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;">Aktor</div> <p>Tanpa Waktu Aktif</p>	<p>Orang, prosedur, dan sistem lain yang berinteraksi dengan sistem informasi yang akan dibuat di luar sistem informasi yang akan di buat itu sendiri, jadi walaupun aktor adalah gambar orang, tapi belum tentu merupakan orang.</p>
<p>Garis Hidup/<i>Lifeline</i></p> 	<p>Menyatakan kehidupan suatu objek.</p>
<p>Objek</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; display: inline-block;"> <p>Nama Objek</p> <p>Nama Kelas</p> </div>	<p>Menyatakan Objek yang berinteraksi pesan.</p>
<p>Waktu Aktif</p> 	<p>Menyatakan objek dalam keadaan aktif dan berinteraksi, semua yang terhubung dengan waktu aktif ini adalah sebuah tahapan yang dilakukan di dalamnya.</p>

Simbol	Diagram
<p>Pesan tipe create</p> 	<p>Menunjukkan bahwa suatu objek membuat objek lain, arah panah mengarah ke objek yang dibuat dan objek yang memiliki operasi/metode. Karena ini memanggil operasi/metode, operasi yang disebutkan harus ditampilkan pada diagram kelas sesuai dengan kelas objek yang berinteraksi dengannya.</p>
<p>Pesan Tipe Send</p> 	<p>Arah panah mengarah ke objek yang dikirim, menunjukkan bahwa suatu objek mengirimkan data/masukan/informasi ke objek lain.</p>
<p>Pesan tipe return</p> 	<p>Menunjukkan bahwa suatu objek yang telah menjalankan suatu operasi atau metode menghasilkan kembalian ke objek tertentu, arah panah mengarah ke objek yang menerima kembalian.</p>

Sumber : (Mohamad, Habibulloh, Joko,2023 : 86)

2.2.8 Desain Sistem

Desain sistem atau perancangan dalam membangun perangkat lunak(*software*) adalah cara untuk mengkontruksi sebuah system yang memberikan kepuasan. Mungkin informal akan spesifikasi kebutuhan fungsional, memenuhi target, memenuhi kebutuhan secara impilisit dan eksplisit dari segi performa ataupun penggunaan sumber daya, limit

kepuasan terhadap tahapan desain dari segi keuangan biaya, waktu dan perangkat.

Setelah tahap analisis sistem selesai dilakukan, maka analisis sistem telah mendapatkan gambaran dengan jelas apa yang harus dilakukan. Tiba waktunya sekarang bagi analisis sistem untuk memikirkan bagaimana membentuk sistem tersebut. Tahap ini disebut dengan desain sistem (*system design*). Tahap desain sistem mempunyai dua tujuan utama, yaitu:

1. Untuk memenuhi kebutuhan kepada pemakai sistem
2. Untuk memberikan gambaran yang jelas dan rancang bangun yang lengkap kepada pemrogram komputer dan ahli-ahli teknik lainnya.

Desain sistem dapat dibagi dalam dua bagian, yaitu desain sistem secara umum (*general system design*) dan desain sistem terperinci (*detailed system design*).

1. Desain sistem secara umum

Analisis sistem biasanya digunakan untuk memulai desain sistem untuk mengidentifikasi bagian sistem informasi yang akan dirancang secara rinci, dan tujuan desain sistem umum adalah untuk memberi gambaran umum tentang sistem baru oleh pemrogram komputer dan ahli teknik lainnya. Pada tahap ini, komponen-komponen sistem informasi dirancang dengan tujuan untuk dikomunikasikan kepada user. Komponen sistem informasi yang didesain adalah model, output, database, teknologi dan kontrol.

2. Desain Sistem Secara Rinci

a. Desain Output Terinci

Untuk mengetahui seperti apa dan bagaimana output sistem yang baru terlihat, desain output terinci dibagi menjadi dua:

desain laporan di media kertas dan desain dialog di layar terminal.

b. Desain Input Terinci

Masuk adalah awal dari proses informasi. Data yang berasal dari transaksi yang dilakukan oleh organisasi adalah bahan mentah dari informasi. Data ini dimasukkan ke dalam sistem informasi dan tidak terpisah dari data yang dimasukkan. Desain input terperinci dimulai dengan desain dokumen awal sebagai penangkap input. Jika dokumen tidak didesain dengan baik, kemungkinan input yang tercatat akan salah atau bahkan tidak ada sama sekali.

c. Desain Database Terinci

Pada tahap ini, tujuan dari desain database adalah untuk menentukan struktur dan isi dari semua file yang telah diidentifikasi dan dirancang. Sistem basis data, juga dikenal sebagai database system, adalah suatu sistem informasi yang menggabungkan kumpulan data yang saling berhubungan satu sama lain dan membuatnya tersedia untuk berbagai tujuan dalam organisasi.

d. Desain Teknologi

Ada dua tahap dalam desain teknologi, yaitu desain teknologi secara umum dan desain teknologi terinci. Pada tahap pertama, kita menentukan teknologi yang akan digunakan untuk menerima input, menjalankan model, menyimpan dan mengakses data, menghasilkan dan mengirimkan keluaran, dan membantu pengendalian sistem.

2.2.9 Konstruksi Sistem

Pengembangan, penerapan, dan pengujian sistem dikenal sebagai konstruksi sistem. Tujuan dari proses ini adalah untuk membuat sistem

khusus yang memenuhi persyaratan tahapan desain dan menerapkan antar muka sistem baru atau yang sudah ada.

2.2.9.1 Mysql

Xampp adalah perangkat lunak bebas yang merupakan kompilasi dari beberapa program. Ini berfungsi sebagai server yang berdiri sendiri (localhost) dan terdiri dari program apache HTTP server, database MYSQL, dan penerjemah bahasa yang dibuat dengan bahasa pemrograman PHP dan Perl. Mendukung banyak sistem operasi. Anda dapat menggunakan Xampp dalam satu proses instalasi untuk mempercepat proses instalasi ketiga produk tersebut[11].

2.2.9.2 PHP

PHP adalah bahasa pemrograman yang digunakan secara luas untuk penanganan pembuatan dan pengembangan sebuah web dan biasa digunakan pada HTML,PHP yang merupakan bahasa yang disertakan dalam dokumen HTML, sekaligus bekerja disisi server [11].

2.2.10 Pengujian Sistem

2.2.10.1 White Box Testing

Pengujian White box Testing adalah metode pengujian ini melibatkan melihat ke dalam setiap modul untuk melihat kode program yang ada dan menentukan apakah ada kesalahan atau tidak[12]. Metode kotak putih memanfaatkan bagan kontrol desain prosedural untuk membuat test case, yang memungkinkan perekayasa untuk melakukan test case yang memastikan bahwa semua alur yang bergantung pada suatu model telah digunakan setidaknya sekali, dan bahwa semua alur yang bergantung pada suatu model telah digunakan setidaknya sekali.

Pengujian basis path adalah teknik pengujian white box yang diusulkan pertama kali oleh *Tom Mc Cambe*.

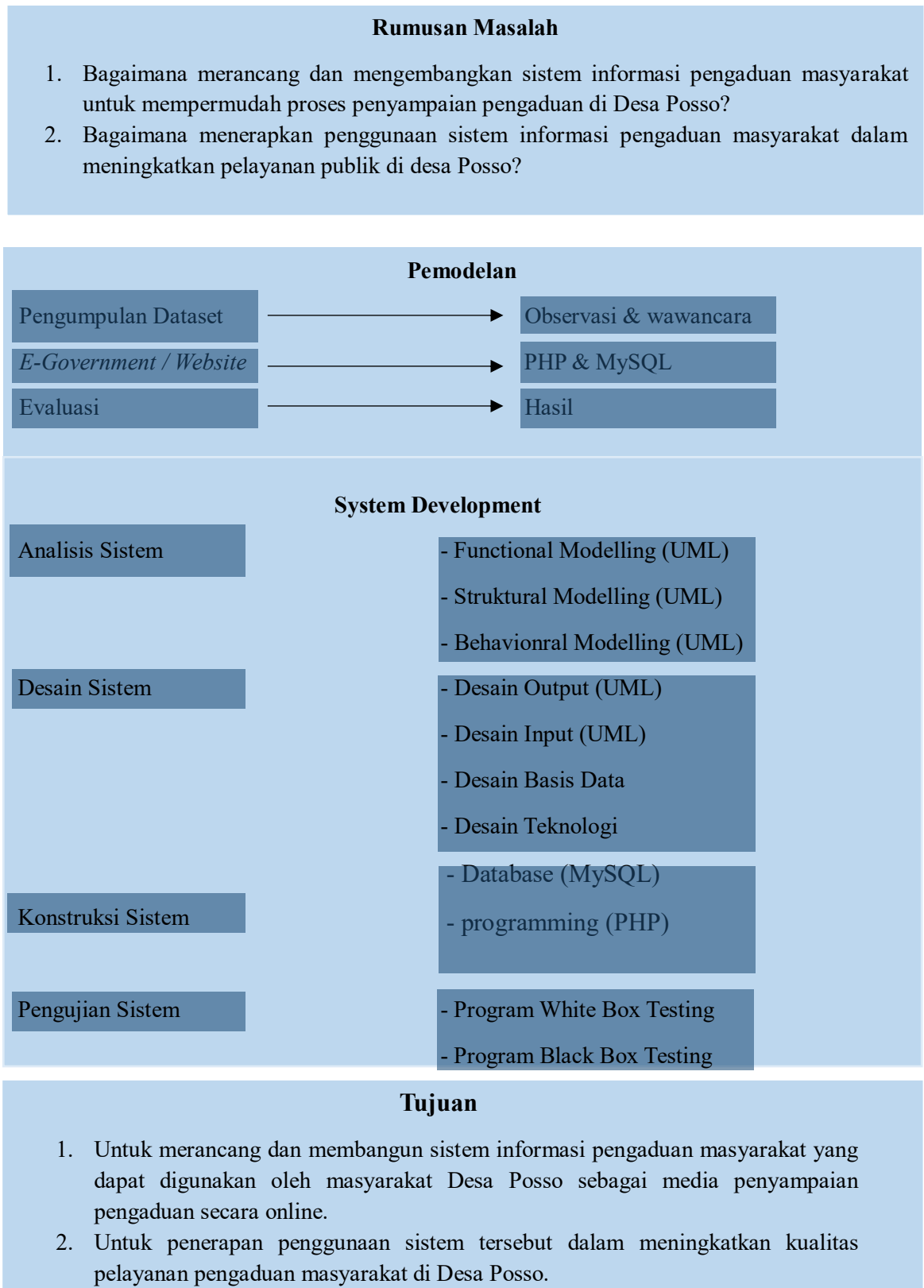
Berikut langkah-langkah teknik pengujian white box:

1. Menggambarkan flowgraph yang telah ditransfer dari flowcart.
2. Menjumlahkan *cyclometric complexity* untuk flowgraph yang telah dibuat.
3. menentukan alur pengujian dari flowgraph yang sesuai dengan jumlah *cyclometric complexity*.

2.2.10.2 Black Box Testing

Pengujian black box bertujuan untuk menguji fungsionalitas aplikasi dan struktur internal kerja[12]. Uji black box untuk alternatif dan uji coba white box, tetapi merupakan metode tambahan untuk menentukan kesalahan tambahan dalam operasional sistem. Ini memungkinkan pengembangan software untuk membuat himpunan kondisi input yang melatih seluruh syarat-syarat fungsional sistem.

2.3 Kerangka Pikir



Gambar 2.2 Kerangka Pikir

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis, Metode, Subjek, Objek, Waktu dan Lokasi Penelitian

Berdasarkan penelitian di atas merupakan penelitian yang dilakukan untuk pengumpulan data serta informasi yang dapat diperoleh. Penelitian ini juga menggunakan metode penelitian eksperimen dimana metode ini bertujuan menguji hipotesis dengan simulasi dan eksperimen virtual. Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat desa posso dengan objek penelitian yang berlokasi di kantor desa posso.

3.2 Pengumpulan Data

Mengumpulkan data di tempat observasi langsung

1. Observasi (Pengamatan)

Dilakukan pengamatan langsung di Desa Posso dan mengamati prosedur dan sistem yang sedang berjalan untuk mendapatkan informasi yang bisa dijadikan subjek penelitian pada website yang akan dibuat.

2. Metode interview (wawancara)

Pengumpulan data dengan cara melakukan tanya jawab langsung pada pihak yang bersangkutan, dalam hal ini yaitu Kepala Desa Posso.

3. Studi Pustaka

Studi Literatur dilakukan dengan mempelajari teori-teori yang diambil dari buku panduan dan 18 jurnal. Relevan dengan membantu dalam penulisan esai terakhir.

3.3 Pengembangan Sistem

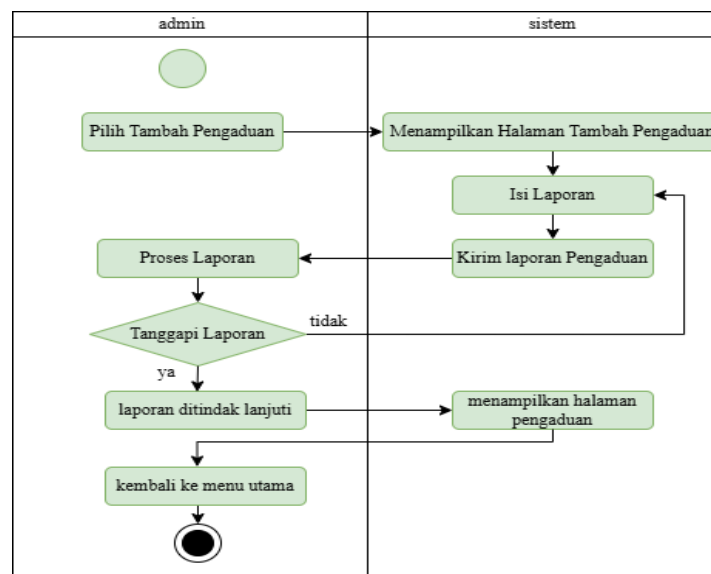
Dalam penelitian ini digunakan model Unified Modelling Language (UML). Model UML ini mewakili secara sederhana dan bisa dijadikan bahan dalam perancangan sistem pengaduan layanan masyarakat

berbasis website, sehingga adanya sistem ini nantinya dapat mempermudah pekerjaan.

A. Analisis Sistem Yang Berjalan

Desa Posso adalah desa yang berada di kecamatan kwandang kabupaten gorontalo utara, dalam operasionalnya desa ini mendapatkan informasi pengaduan dari beberapa masyarakat yang melihat langsung kejadian kemudian melaporkannya langsung di kantor desa ataupun langsung di kadus dusun tersebut, sehingga data laporan yang masyarakat adukan itu tidak akurat di karenakan tidak disimpan di dokumen yang menyebabkan laporan apa saja yang sudah di selesaikan atau tidak diselesaikan tidak dapat diketahui dengan jelas.

B. Sistem Yang Diusulkan



Gambar 3.1 Analisis Sistem Yang Diusulkan

Masyarakat bisa masuk ke website melalui fitur login dan masuk ke akun masyarakat itu sendiri yang sudah di daftarkan terlebih dahulu, kemudian mengisi laporan dengan mengklik tambah pengaduan setelah mengisi laporan klik kirim laporan, maka laporan akan terkirim ke akun admin ataupun petugas aparat Desa Posso.

3.4 Pengujian Sistem

Dalam tahapan ini berupa tahap pengujian untuk program yang berjalan, dimana semua yang terlibat dalam membangun sebuah system/website akan diuji untuk memastikan apakah dapat berjalan sesuai dengan rancangan atau belum. Berikut dapat dilakukan dengan dua teknik pengujian yaitu :

A. Pengujian White Box

Dalam pengujian *white box* ini dengan membuat pengujian basis path serta perhitungan *Cyclomatic Complexity*.

B. Pengujian Black Box

Pengujian *black box* yang termaksud dalam tahap ini yaitu menguji antarmuka system, apakah sebuah system diberikan kepengguna dapat dioperasikan atau tidak.

3.5 Tahap Implementasi

Tahap implementasi system (*system implementation*) adalah tahap meletakkan sistem supaya siap untuk dioperasikan di Desa Posso.

BAB IV

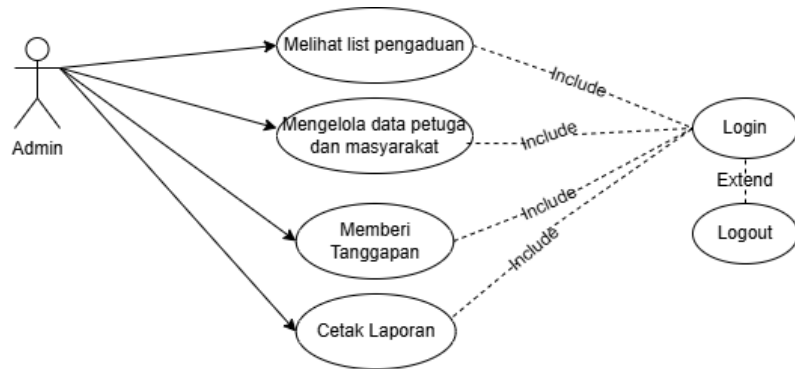
HASIL PENELITIAN

4.1 Hasil Pengumpulan Data

Data Penelitian ini diambil dari Kantor Desa Posso kecamatan kwandang kabupaten gorontalo utara. Desa ini merupakan desa yang dibentuk pada tahun 1940. Jumlah penduduk di desa posso kini setiap tahunnya memiliki penambahan penduduk, pada tahun 2024 jumlah penduduk mencapai 1.550 jiwa, yang terbagi menjadi 4 dusun dengan nama dusun yang berbeda-beda dan setiap dusun diberikan pertanggung jawaban kepada satu orang atau yang biasa disebut kepala dusun (Kadus). Berdasarkan informasi dari aparat desa setempat bahwasannya tahun 2025 desa sudah berbasis digital. Sedangkan pelayanan pengaduan masyarakat masih di proses secara manual, dengan memberikan informasi langsung dan lain sebagainya. dengan perkembangan zaman yang sudah serba digital dan peningkatan kualitas pemerintahan desa salah satunya terhadap pelayanan publik. Untuk membantu pemerintah desa dalam menangani pengaduan yang dilaporkan oleh masyarakat, masyarakat juga mengharapkan adanya teknologi baru yang dapat mempermudah dalam melakukan pelaporan. adapun keluhan dari masyarakat yang kerap terjadi karena pengaduan yang dilaporkan masyarakat tidak semua terselesaikan oleh kadus di dusun tersebut. Maka peneliti bertujuan untuk merancang sistem informasi pengaduan masyarakat. Agar bisa mendapatkan informasi di desa dan diketahui laporan apa saja yang dikeluhkan masyarakat.

4.2 Hasil Pengembangan Sistem

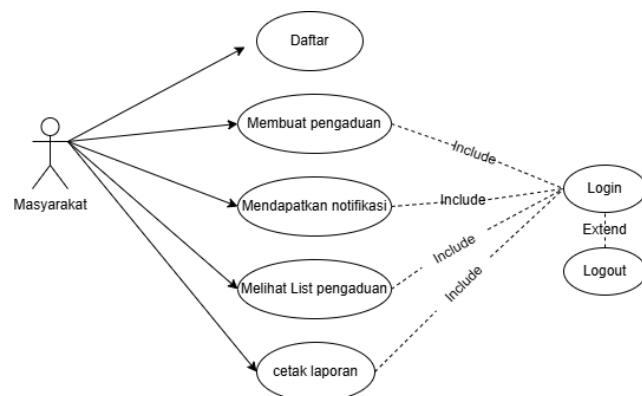
4.3.1 Usecase Diagram



Gambar 4.1 Usecase Diagram Admin

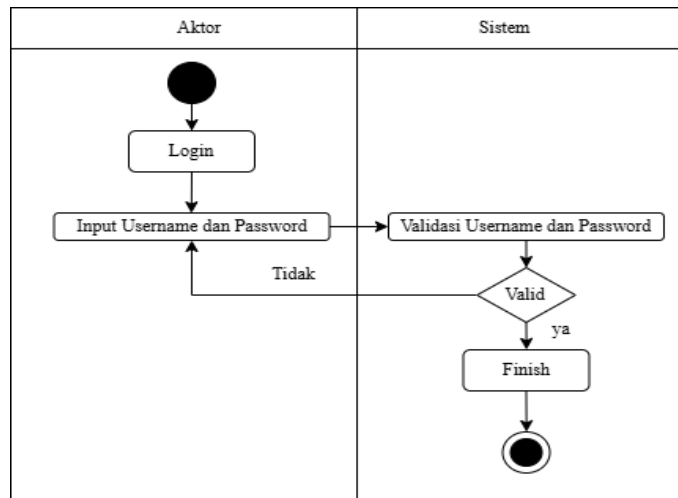


Gambar 4.2 Usecase Diagram Petugas



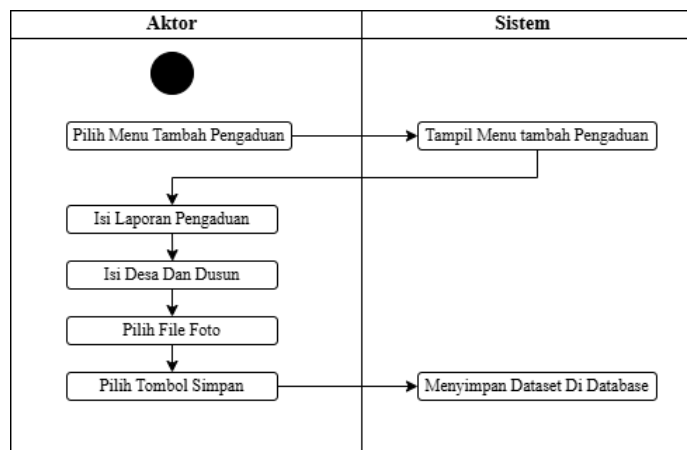
Gambar 4.3 Usecase Diagram Masyarakat

4.3.2 Activity Diagram

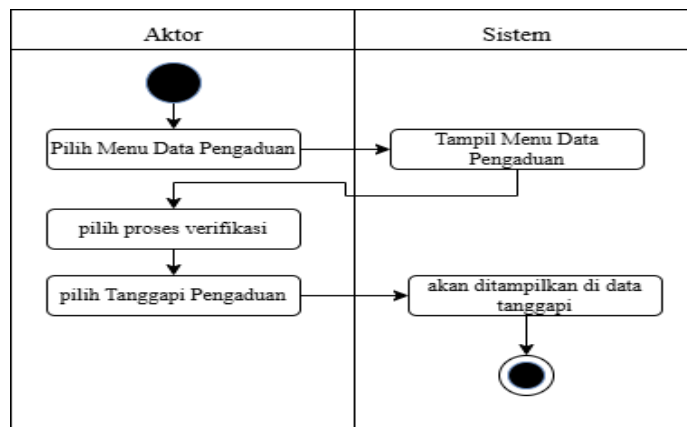


Gambar 4.4 Activity diagram Login

4.3.3 Activity Diagram Pengaduan

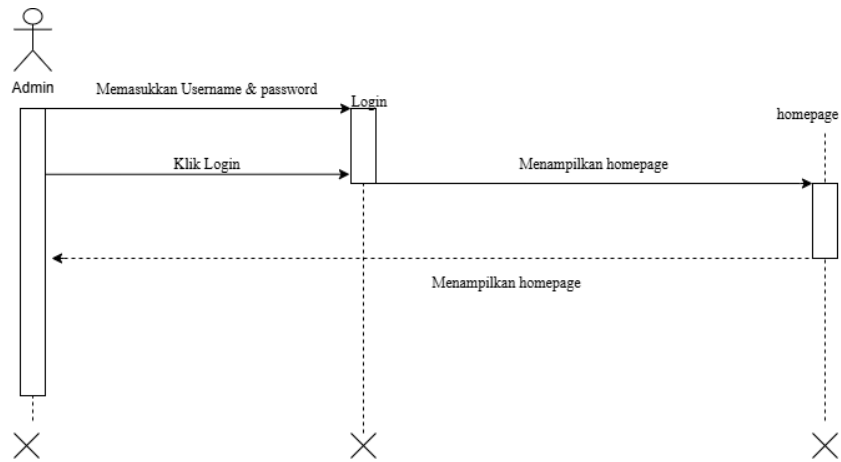


Gambar 4.5 Activity Diagram Pengaduan



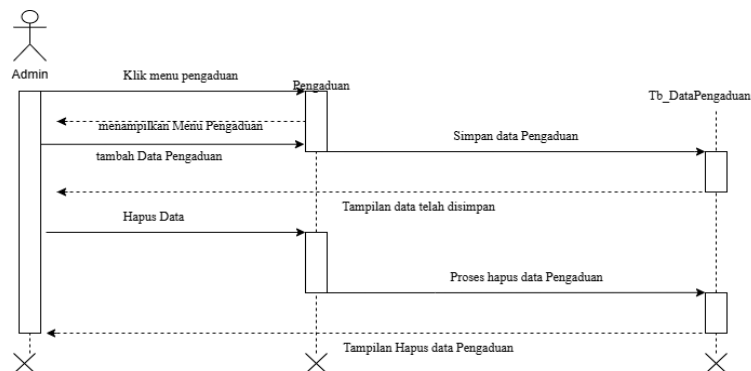
Gambar 4.6 Activity Diagram Data Pengaduan

4.3.4 Sequence Diagram Login



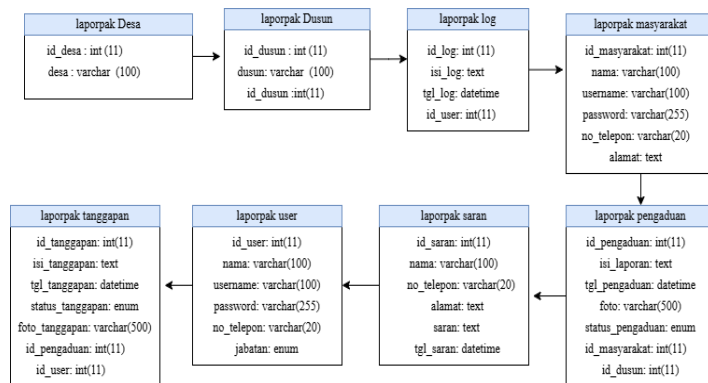
Gambar 4.7 Squence Diagram Login

4.3.5 Squence Diagram Pengaduan



Gambar 4.8 Squence Diagram Pengaduan

4.3.6 Class Diagram



Gambar 4.9 Class Diagram

4.3 Arsitektur Sistem

Untuk kinerja sistem yang optimal, sebaiknya digunakan perangkat keras dan perangkat lunak sebagai berikut:

1. Processor : Minimal
2. RAM : 4GB
3. VGA : 64 bit
4. Hardisk : 1TB
5. Operating system : Windows 10
6. Tools : Mozilla

4.4 Interface Desain

4.5.1 Mekanisme Desain

Tabel 4.1 Mekanisme User

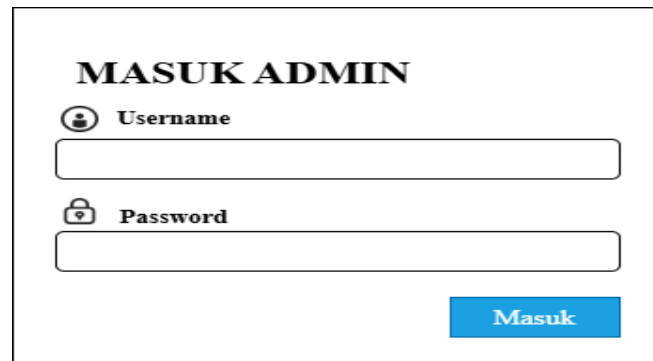
User	Kategori	Akses Input	Akses Output
Admin	Administrator	All	All
User	User	Tidak ada	Hasil Tanggapan

4.5.2 Interface Desain Login

The image shows a login form with the following elements:

- MASUK**: Title of the login page.
- Username**: A text input field with a person icon to its left.
- Password**: A text input field with a lock icon to its left.
- Masuk**: A blue button with white text located at the bottom right of the form.

Gambar 4.10 Interface Desain Login



MASUK ADMIN

Masuk

Gambar 4.11 Interface Desain Login Admin

4.5.3 Dashboard



Dasbor

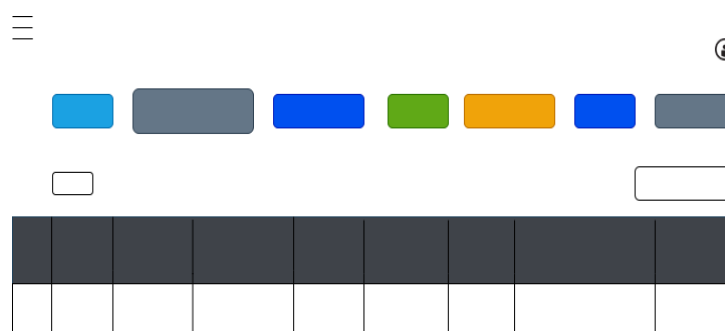
<p>✗ Belum Ditanggapi</p> <p>Jumlah data 0</p>	<p>🔄 Proses</p> <p>Jumlah data 0</p>	<p>✓ Valid</p> <p>Jumlah data 0</p>	<p>🔍 Pengerjaan</p> <p>Jumlah data 0</p>
<p>✓ Selesai</p> <p>Jumlah data 0</p>	<p>✗ Tidak Valid</p> <p>Jumlah data 0</p>		

✗ **Laporan belum ditanggapi**

Show Entries Search

Gambar 4.12 Dashboard

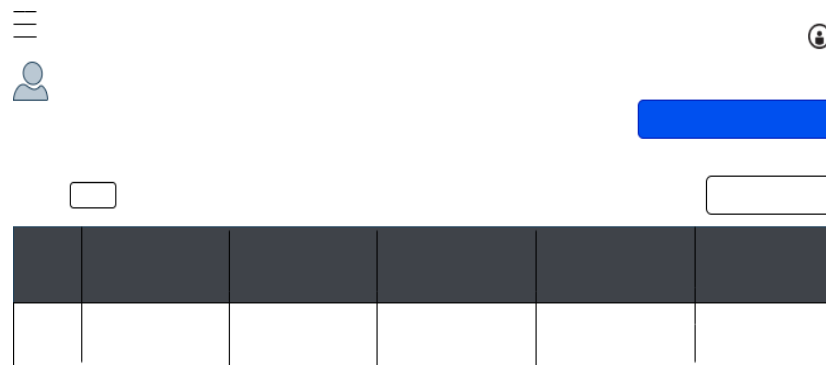
4.5.4 Tampilan laporan Pengaduan



☰

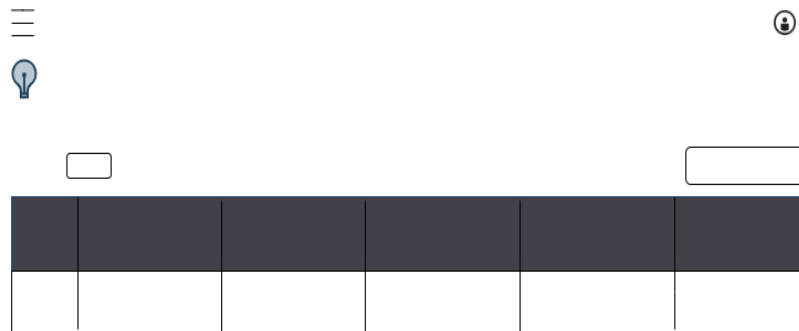
Gambar 4.13 Interface Desain Data laporan Pengaduan

4.5.5 Tampilan Data Masyarakat



Gambar 4.14 Interface Desain Data Masyarakat

4.5.6 Tampilan Saran pengaduan



Gambar 4.15 Interface Desain Saran Pengaduan

4.6 Data Desain

Tabel 4.2 Struktur Data Masyarakat

Nama File : Masyarakat				
Primary : id_Masyarakat				
Media : Hardisk				
Fungsi : Merupakan Data Masyarakat				
Struktur Data				
No.	Field Name	Type	Size	Keterangan
1	Id_masyarakat	Int	11	Id_masyarakat
2	Nama	Varchar	100	Nama

3	Username	Varchar	100	Username
4	Password	Varchar	255	Password
5	No_telepon	Varchar	20	No._telepon
6	Alamat	Text	Text	Alamat

Tabel 4.3 Struktur Data Pengaduan

Nama File : Pengaduan				
Primary : id_pengaduan				
Media : Hardisk				
Fungsi : Merupakan Data Pengaduan				
Struktur Data				
No.	Field Name	Type	Size	Keterangan
1	Id_pengaduan	Int	11	Id_pengaduan
2	Isi_pengaduan	text		Isi_pengaduan
3	Tgl_pengaduan	datetime		Tgl_pengaduan
4	Foto	Varchar	500	Foto
5	Status pengaduan	enum		Status pengaduan
6	Id_masyarakat	Int	11	Id_masyarakat
7	Id_dusun	Int	11	Id_dusun

Tabel 4.4 Struktur Data Saran

Nama File : Saran	
Primary : id_saran	
Media : Hardisk	
Fungsi : Merupakan Data Saran	
Struktur Data	

No.	Field Name	Type	Size	Keterangan
1	Id_saran	Int	11	Id_saran
2	Nama	Varchar	100	Nama
3	No_telepon	Varchar	20	No_telepon
4	Alamat	Text		Alamat
5	Saran	Text		Saran
6	Tgl_saran	Datetime		Tgl_saran

Tabel 4.5 Struktur Data Tanggapan

Nama File	: Tanggapan			
Primary	: id_Tanggapan			
Media	: Hardisk			
Fungsi	: Merupakan Data Tanggapan			
Struktur Data				
No.	Field Name	Type	Size	Keterangan
1	Id_Tanggapan	Int	11	Id_Tanggapan
2	Isi_tanggapan	Text		Isi_tanggapan
3	Tgl_Tanggapan	Datetime		Tgl_Tanggapan
4	Status_tanggapan	Enum		Status_tanggapan
5	Foto_tanggapan	Varchar	500	Foto_tanggapan
6	Id_pengaduan	Int	11	Id_pengaduan
7	Id_user	Int	11	Id_user

Tabel 4.6 Struktur Data User

Nama File	: User			
Primary	: id_user			
Media	: Hardisk			
Fungsi	: Merupakan Data User			
Struktur Data				

No.	Field Name	Type	Size	Keterangan
1	Id_user	Int	11	Id_user
2	Nama	Varchar	100	Nama
3	Username	Varchar	100	Username
4	Password	Varchar	255	Password
5	No_telepon	Varchar	20	No_telepon
6	Jabatan	Enum		Jabatan

Tabel 4.7 Struktur Data Desa

Nama File	: Desa			
Primary	: id_Desa			
Media	: Hardisk			
Fungsi	: Merupakan Data Desa			
Struktur Data				
No.	Field Name	Type	Size	Keterangan
1	Id_desa	Int	11	Id_desa
2	Desa	Varchar	100	Desa

Tabel 4.8 Struktur Data Dusun

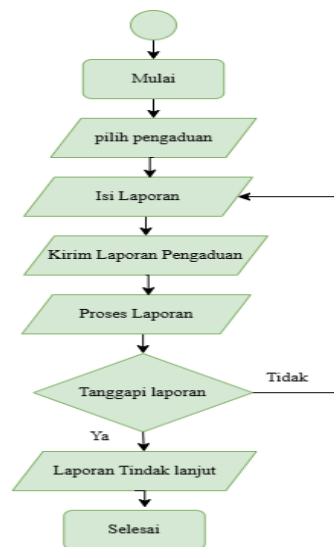
Nama File	: Dusun			
Primary	: id_dusun			
Media	: Hardisk			
Fungsi	: Merupakan Data Dusun			
Struktur Data				
No.	Field Name	Type	Size	Keterangan
1	Id_dusun	Int	11	Id_dusun
2	Dusun	Varchar	100	Dusun
3	Id_desa	Int	11	Id_desa

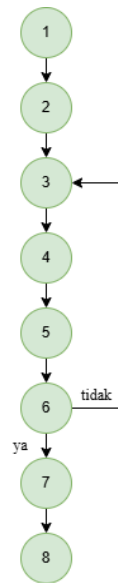
Tabel 4.9 Struktur Data log

Nama File	: Log			
Primary	: id_log			
Media	: Hardisk			
Fungsi	: Merupakan Data Log			
Struktur Data				
No.	Field Name	Type	Size	Keterangan
1	Id_log	Int	11	Id_log
2	Isi_log	Text		Isi_log
3	Tgl_log	Datetime		Tgl_log
4	Id_user	Int	11	Id_user

4.7 Pengujian Sistem

4.7.1 White Box

**Gambar 4.16** Flowchart Program Untuk Pengujian White Box



Gambar 4.17 Flowgraph Pengujian White Box

Dari flowgraph tersebut, didapatkan:

Diketahui : Region (R) = 2

Node (N) = 8

Edge (E) = 8

Predicate Node = 2

Rumus : $V(G) = (E-N)+2$

$$V(G) = P+1$$

$$V(G) = (8-8)+2=2$$

Tabel 4.10 Pegujian White Box

No.	Path	Input	Kondisi yang diuji	Output yang diharapkan	Hasil uji	keterangan
1	1→ 2→ 3→	Proses laporan +	Tanggapi laporan	Pengaduan diproses dan	berhasil	Proses berhasil dan siap

	4→ 5→ 6→ 7→ 8	tanggapi laporan yang tersedia.	yang tersedia.	ditindak lanjuti.		ditindak lanjuti.
2	1→ 2→ 3→ 4→ 5→ 6→ 3→ 4→ 5→ 7→ 8	Proses laporan + tanggapi laporan yang tidak valid.	Tanggapi laporan yang tidak tersedia.	Tanggapi laporan berhasil dan akan ditindak lanjuti ketika data valid.	Berhasil	Proses tanggapi berhasil dan data siap ditindak lanjuti.

4.7.2 Black Box

Tabel 4.11 Pengujian Black Box

INPUT/EVENT	FUNGSI	HASIL	HASIL UJI
Masukan username & password yang salah	Menguji validasi username&password	Menampilkan pesan “username&password salah”	Sesuai
Masukkan username&password yang benar	Menguji validasi username&password	Tampilan halaman dashboard	Sesuai

Klik pengaduan	Menampilkan isi semua pengaduan	Tampilan halaman isi semua pengaduan	sesuai
Klik manajemen data	Menampilkan halaman dari manajemen data	Tampilan halaman manajemen data	sesuai
Klik user	Menampilkan halaman data user/admin	Tampilan halaman data user/admin	Sesuai
Klik tambah user	Menampilkan data yang akan di isi	Tampilan data yang akan di isi	sesuai
Klik desa	Menampilkan halaman desa	Tampilan halaman desa	Sesuai
Klik tambah desa	Menampilkan data tambah desa	Tampilan data tambah desa	sesuai
Klik dusun	Menampilkan halaman dusun	Tampilan halaman dusun	sesuai
Klik tambah dusun	Menampilkan data tambah dusun	Tampilan data tambah dusun	sesuai
Klik masyarakat	Menampilkan halaman masyarakat	Tampilan halaman masyarakat	sesuai
Klik tambah masyarakat	Menampilkan data tambah masyarakat	Tampilan data tambah masyarakat	sesuai
Klik laporan	Menampilkan data laporan pengaduan	Tampilan data laporan pengaduan	sesuai
Klik cetak	Unduh data laporan pengaduan dan tanggapan	Tampilan data laporan pengaduan dan tanggapan di cetak laporan	sesuai

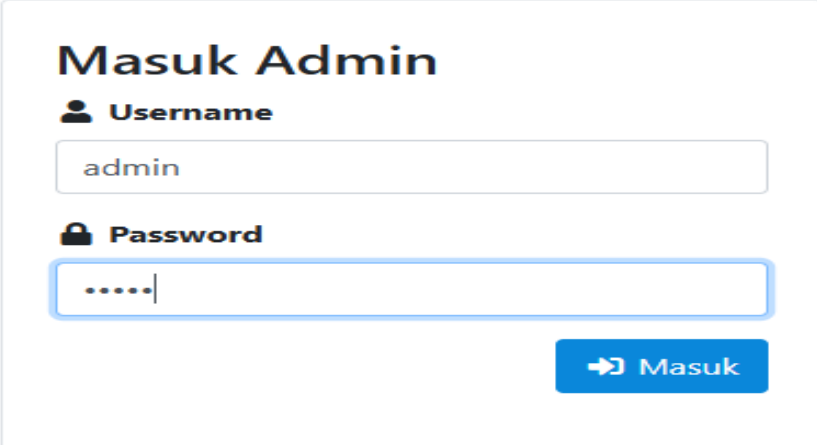
Klik aksi	Menampilkan data tambah tanggapan	Tampilan data tambah tanggapan	sesuai
Klik tambah tanggapan	Menampilkan data tanggapan dan isi tanggapan selanjutnya	Tampilan data tanggapan dan isi tanggapan selanjutnya	sesuai
Klik sampah	Menampilkan menghapus data	Tampilan menghapus data	sesuai
Klik aktivitas	Menampilkan halaman aktivitas	Tampilan halaman aktivitas	sesuai
Klik saran	Menampilkan halaman saran	Tampilan halaman saran	sesuai

BAB V PEMBAHASAN

5.1 Pembahasan Sistem

Berikut adalah tampilan pengembangan system informasi pengaduan masyarakat.

5.1.1 Halaman Login



The image shows a login form titled "Masuk Admin". It contains two input fields: "Username" with the value "admin" and "Password" with five dots. A blue button labeled "Masuk" with a right-pointing arrow is positioned at the bottom right of the form.

Gambar 5.1 Halaman Login Admin

Halaman ini digunakan untuk mengakses halaman admin. Diawali dengan memasukkan username dan password, untuk melanjutkan proses login, silahkan klik tombol login.

Gambar 5.2 Halaman Login Masyarakat

Halaman ini digunakan untuk mengakses halaman masyarakat. Diawali dengan memasukkan username dan password, untuk melanjutkan proses login, silahkan klik tombol login.

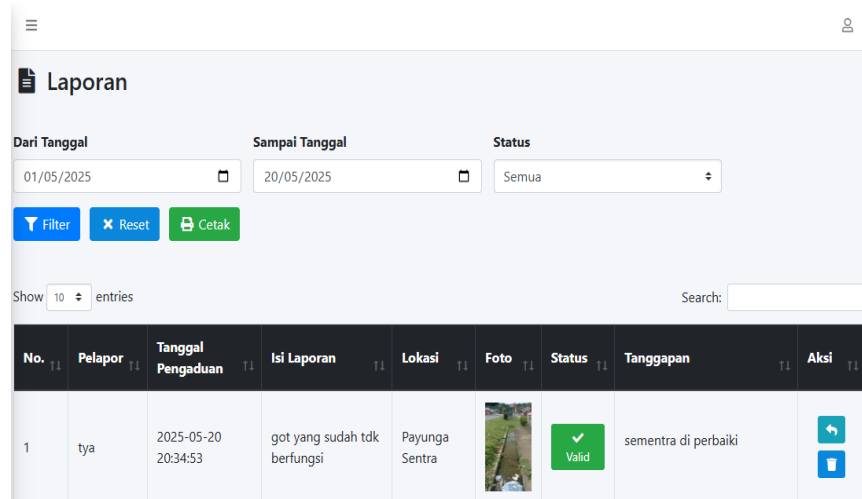
5.1.2 Tampilan Halaman dashboard

No.	Tanggal Pengaduan	Isi Laporan	Lokasi	Foto	Pelapor	Status	Aksi
-----	-------------------	-------------	--------	------	---------	--------	------

Gambar 5.2 Halaman dashboard

Halaman ini merupakan halaman utama admin, terdiri dari menu yang terdapat dibagian atas yaitu menu dan logout.

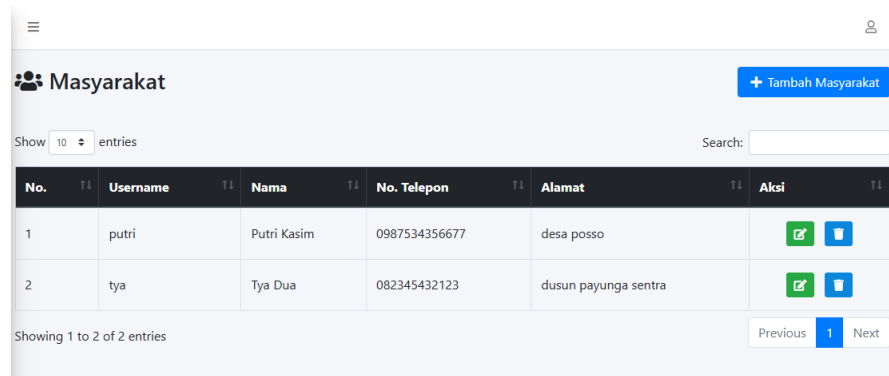
5.1.3 Tampilan Halaman Laporan



Gambar 5.3 Halaman Laporan

Halaman ini merupakan tampilan dari Data pengaduan yang menampilkan data laporan masyarakat. Klik aksi untuk memproses laporan.

5.1.4 Tampilan Halaman Data Masyarakat



Gambar 5.4 Halaman Data Masyarakat

Halaman ini merupakan tampilan halaman data masyarakat yang menampilkan data masyarakat.

5.1.5 Tampilan Halaman Data Tanggapan

Isi Laporan : pembuangan sampah sembarangan
 Tanggal Pengaduan : 19-May-2025, Pukul 16:56
 Lokasi : Iloheluma

Proses Valid Pengerjaan Selesai

Tambahkan tanggapan lagi untuk merubah status menjadi valid atau tidak valid.

[+ Tambah Tanggapan](#)

No.	Penanggap	Tanggal Tanggapan	Isi Tanggapan	Foto Tanggapan	Status	Aksi
1	admin	19-May-2025, Pukul 16:57	baik terima kasih atas laporannya kami akan proses terlebih dahulu			

Gambar 5.5 Halaman Tanggapan

Halaman ini merupakan tampilan halaman data tanggapan. Klik tambah tanggapan maka akan menampilkan isi tanggapan dan respon dari petugas.

5.1.6 Tampilan Input Data Masyarakat

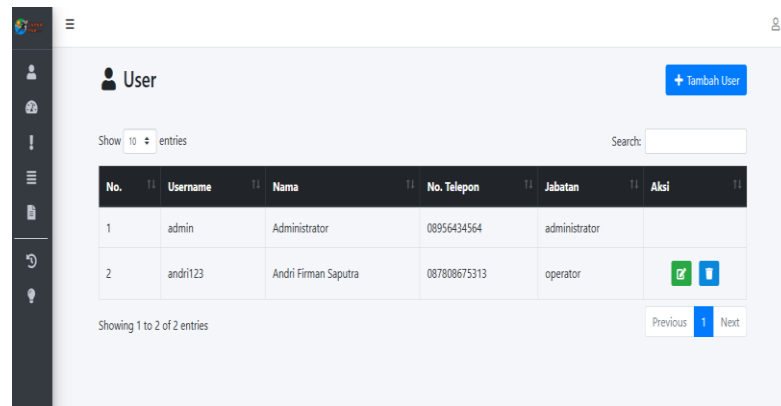
[+ Tambah Masyarakat](#)

Nama
 Username
 Password
 Verifikasi Password
 No. Telepon
 Alamat

Gambar 5.6 Tampilan Input Data masyarakat

Halaman ini merupakan halaman yang menampilkan input data penduduk. kemudian klik simpan maka data masyarakat akan tersimpan dan muncul di data masyarakat

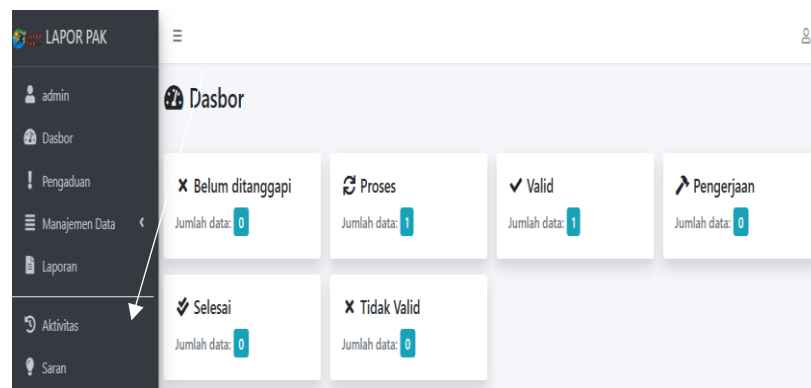
5.1.7 Hasil Tampilan Beranda Admin



Gambar 5.7 Tampilan Beranda Admin

Halaman ini merupakan halaman yang menampilkan halaman user. Klik tambah user maka akan muncul tampilan input data user.

5.1.8 Tampilan Menu aktivitas



Gambar 5.8 Tampilan Menu aktivitas

Halaman ini merupakan halaman yang menampilkan halaman menu dashboard. Jika melihat menu aktivitas di klik maka akan muncul tampilan aktivitas dari web tersebut.

5.1.9 Tampilan Halaman Saran

No.	Tanggal Saran	Isi Saran	Nama	No. Telepon	Alamat
1	2025-05-20 20:31:50	pelayanan dalam pembuatan surat menyurat lebih cepat proses	Ica	0823416326766	dusun ingasi
2	2023-06-04 18:46:31	CONTOH SARAN	Rizal Anwar Sanusi	0897497897	TAPEN

Gambar 5.9 Tampilan Halaman Saran

Halaman ini merupakan tampilan halaman saran dari masyarakat pengguna website ataupun masyarakat yang melaporkan pengaduan yang ada di kantor desa tersebut.

5.2 Analisis Sistem Yang Diusulkan

Sistem informasi pengaduan masyarakat dengan website yang diusulkan bertujuan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat Desa Posso dalam menyampaikan pengaduan secara online, tanpa harus datang langsung ke kantor desa. Sistem ini dirancang untuk mempercepat proses pelaporan, meningkatkan efisiensi penanganan pengaduan, serta memperbaiki alur komunikasi antara masyarakat dan pemerintah desa. Sistem ini memiliki beberapa komponen utama, antara lain halaman login untuk otentikasi pengguna, halaman utama sebagai navigasi ke fitur-fitur aplikasi, halaman data pengaduan yang menampilkan seluruh laporan masyarakat, halaman data masyarakat yang mencatat informasi pengguna terdaftar, dan halaman data tanggapan yang berfungsi untuk memberikan respon dari pihak desa terhadap pengaduan yang masuk. Dengan alur kerja yang terstruktur, sistem ini memungkinkan proses pengaduan berlangsung secara lebih transparan, terdokumentasi, dan cepat ditindaklanjuti. Penerapan sistem ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Desa Posso dengan memberikan akses yang lebih terbuka dan responsif bagi seluruh masyarakat.

BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian diatas sebagai berikut:

1. Telah dirancang dan dibangun sebuah sistem informasi pengaduan masyarakat dengan website yang ditunjukan untuk memudahkan masyarakat Desa Posso dalam menyampaikan pengaduan secara online. Sistem ini memberikan alternatif digital yang lebih efisien, sehingga masyarakat dapat mengajukan laporan kapan saja dan di mana saja secara praktis.
2. Penerapan sistem informasi ini telah memberikan kontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan masyarakat di Desa Posso. Dengan adanya sistem yang terintegrasi, proses penerimaan, pencatatan, dan penanganan pengaduan menjadi lebih cepat, transparan, dan terorganisir, dan mendorong peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik di desa tersebut.

6.2 Saran

Setelah melakukan penelitian ini tentang pengembangan sistem informasi pengaduan masyarakat telah ditemukan hal-hal sebagai berikut:

1. Sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya untuk dapat melakukan Pengembangan fitur tambahan untuk sistem notifikasi ke pengguna dan dashboard statistik.
2. Tidak ada uji kepuasan atau feedback pengguna website tersebut sehingga dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya untuk melakukan pengembangan lebih lanjut.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Sumarno, T., Mubarak, A., Informasi, S., Adhirajasa, U., Sanjaya, R., Informasi, S., Adhirajasa, U., & Sanjaya, R. (2021). *APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT TERHADAP INFRASTRUKTUR BERBASIS ANDROID PADA DESA SINDANGSARI*
- [2] Yurindra, Sarwindah, Devi irawan. Informatika, T., Digital, B., & Belitung, B. (2021). *Rancangan Prototype Layanan Pengaduan Masyarakat Melalui Kantor Desa Berbasis Android*. 10, 444–450.
- [3] Mulyono, H. (2022). *Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan Bajubang*. 7(4).
- [4] Bona, D., Ayu, G., Intan, D., Ayu, I. D., & Wirantari, P. (2021). *Pendahuluan. Pengembangan Website Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Desa Bona, Gianyar*, 13–19.
- [5] Samsudin, A., & Islami, H. H. (2023). *Sistem Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode Agile Extreme Programming*. 2(1), 214–226.
- [6] Aina Shafira, Ardita Kurniasiw. (2021). *IMPLEMENTASI E-GOVERNMENT DALAM UPAYA PENINGKATAN PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI KABUPATEN KULON PROGO*. 5(1), 52–68.
- [7] Fatimah Kesuma Astuti , Dian Sri Agustina, (2022). *Jurnal Informatika dan Komputer (JIK) Membangun Website MTS Negeri 01 OKU Timur menggunakan PHP dan MySQL*. 13(1), 7–14.
- [8] Miskin Kogoya, Selvie Tumengkol, Cornelius Paat.mkecamatan, U., Kota, W., Kogoya, M., Tumengkol, S., Paat, C., & Sosial, S. (2022). *Jurnal ilmiah society Dampak Covid-19 Terhadap Sosial Ekonomi Masyarakat Kelurahan Karombasan Utara Kecamatan Wanea Kota Manado Oleh.:* 2(1), 1–10.
- [9] Dinamika, J., Muhammadiyah, U., Nugroho, F. E., Taufiq, R., Alfarizi, M. S.,

- Studi, P., Informatika, T., Teknik, F., & Tangerang, U. M. (2021). *PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB*. September, 1–10.
- [10] Irfan, M., Siregar, H., & Handoko, J. T. (2023). *Pengembangan Dan Integrasi Aplikasi Prediksi Jumlah Gagal Produksi PC Menggunakan Metode Triple Exponential Smoothing Pada Sistem Aplikasi Produksi Di PT Tera Data*. November 2015.
- [11] Regita Novianti 1, Rio Andriyat Krisdiawan(2019)..*IMPLEMENTASI ALGORITMA FLOYD WARSHALL PADA APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS ANDROID*. 13.
- [12] Fatimah Kesuma Astuti1 , Dian Sri Agustina (2022). *Jurnal Informatika dan Komputer (JIK) Membangun Website MTS Negeri 01 OKU Timur menggunakan PHP dan Mysql*.13(1), 7–14

RIWAYAT HIDUP MAHASISWA

NAMA : APRIANTI KASIM
NIM : T3121141
TEMPAT TANGGAL LAHIR : KWANDANG, 23 APRIL 2003
AGAMA : ISLAM
EMAIL : apriyantikasim2303@gmail.com

**RIWAYAT PENDIDIKAN**

1. Tahun 2015 menyelesaikan pendidikan di sekolah Dasar Negeri 78 Palembang.
2. Tahun 2018 menyelesaikan pendidikan di sekolah Menengah pertama Negeri 1 kwandang.
3. Tahun 2021 menyelesaikan pendidikan di sekolah Menengah Atas Negeri 1 Gorontalo utara.
4. Tahun 2021 di terima menjadi Mahasiswa perguruan tinggi di Universitas Ichsan Gorontalo.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
LEMBAGA PENELITIAN

Jl. Achmad Nadjamuddin No.17. Kampus Unisan Gorontalo Lt.1 Kota Gorontalo 96128
Website: lemlitunisan.ac.id, Email: lembagapenelitian@unisan.ac.id

Nomor : 42/PIP/B.04/LP-UIG/2024
Lampiran : -
Hal : Permohonan Izin Penelitian (Pengambilan Data)

Kepada Yth.,
Kepala Desa Poso
di -
Tempat

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN : 0929117202
Pangkat Akademik : Lektor Kepala
Jabatan : Ketua Lembaga Penelitian Universitas Ichsan Gorontalo

Meminta kesediaannya untuk memberikan izin pengambilan data dalam rangka penyusunan **Proposal/Skripsi**, kepada:

Nama : Aprianti Kasim
NIM : T3121141
Fakultas : Ilmu Komputer
Program Studi : Teknik Informatika
Judul Penelitian : PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT
Lokasi Penelitian : KANTOR DESA POSO

Demikian surat ini saya sampaikan, atas bantuan dan kerjasamanya diucapkan banyak terima kasih.

Dikeluarkan di Gorontalo
Tanggal, 16/10/2024
Ketua Lembaga Penelitian

Dr. Rahmisyari, ST., SE., MM
NIDN: 0929117202



PEMERINTAH KABUPATEN GORONTALO UTARA
KECAMATAN KWANDANG
DESA POSSO

Jln. Martin Liputo Dusun Payunga Sentral Kode Pos. 96518

SURAT KETERANGAN PENELITIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini kepala Desa Posso, Kecamatan Kwandang, Kabupaten Gorontalo utara, menerangkan bahwa:

Nama : Aprianti Kasim
Nim : T3121141
Program Studi : Teknik Informatika
Pekerjaan : Mahasiswa Universitas Ichsan Gorontalo

Dengan ini menyatakan bahwa mahasiswa tersebut diatas **bener** telah melakukan penelitian di Kantor Desa Posso selama 6 bulan tahun 2025. Dengan judul **“Pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Di Kantor Desa Posso”**.

Demikian surat keterangan ini kami buat untuk di pergunakan oleh yang bersangkutan sebagai mestinya.

Posso, 30 April 2025





Kepala Desa Posso
KASIE KESRA

Herlina M. Nento



Fikom03 Unisan

PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT

-  FAKULTAS ILMU KOMPUTER
-  Fak. Ilmu Komputer
-  LL Dikti IX Turnitin Consortium

Document Details

Submission ID

trn:oid::1:3237674250

65 Pages**Submission Date**

May 3, 2025, 10:13 AM GMT+7

7,521 Words**Download Date**

May 3, 2025, 10:15 AM GMT+7

53,095 Characters**File Name**

SKRIPSI_T3121141_APRIANTI_KASIM.pdf

File Size

1.8 MB






25% Overall Similarity

The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

Filtered from the Report

- Bibliography
- Quoted Text

Top Sources

- 0%  Internet sources
- 15%  Publications
- 21%  Submitted works (Student Papers)

Integrity Flags




0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

Top Sources

0%	 Internet sources
12%	 Publications
18%	 Submitted works (Student Papers)

Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

1	Student papers	
	Universitas Putera Batam	2%
2	Student papers	
	Jefferson County School District No. R-1	2%
3	Student papers	
	Universitas Muria Kudus	1%
4	Student papers	
	Konsorsium Perguruan Tinggi Swasta Indonesia II	1%
5	Student papers	
	Universitas Pamulang	<1%
6	Student papers	
	Universitas Lancang Kuning	<1%
7	Student papers	
	STT PLN	<1%
8	Student papers	
	Sultan Agung Islamic University	<1%
9	Student papers	
	Universitas Brawijaya	<1%
10	Publication	
	Asep Syaputra. "Aplikasi E-Kelurahan Untuk Peningkatan Pelayanan Administrasi..."	<1%
11	Student papers	
	LL Dikti IX Turnitin Consortium	<1%

12	Student papers	Padjajaran University	<1%
13	Student papers	Universitas Nahdlatul Ulama Lampung	<1%
14	Publication	Muhammad Farid Nasrulloh, Muhammad Farid Nasrulloh, Priyo Wahono, Fitriah ...	<1%
15	Student papers	UIN Sultan Syarif Kasim Riau	<1%
16	Student papers	STKIP Sumatera Barat	<1%
17	Publication	Nur Aminudin. "LANGKAH – LANGKAH TAKTIS PENGEMBANGAN E-GOVERNMENT ...	<1%
18	Student papers	UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	<1%
19	Publication	Fiqri Fakhriyal, Rakhmat Kurniawan R. "Sistem Informasi Pelayanan Orang Tua M...	<1%
20	Student papers	Universitas 17 Agustus 1945 Semarang	<1%
21	Publication	Akbar Surya Pamungkas. "Design of an Android-based Letter Submission Applicat...	<1%
22	Publication	Devy Ferdiansyah, Nur Syafitri. "Perancangan Program Absensi Kehadiran Siswa ...	<1%
23	Student papers	Universitas Jember	<1%
24	Student papers	Defense University	<1%
25	Student papers	Politeknik Negeri Bandung	<1%

26	Publication	Syaiful Syaiful, Mukramin Mukramin, Solmin Paembonan. "SISTEM INFORMASI M...	<1%
27	Student papers	Universitas Budi Luhur	<1%
28	Student papers	Universitas Musamus Merauke	<1%
29	Student papers	LL DIKTI IX Turnitin Consortium Part II	<1%
30	Publication	Muhammad Husni Rifqo, Nuri David Maria Veronica. "Implementasi Algoritme Na...	<1%
31	Publication	Nety Hermawati. "IMPLEMENTASI UNDANG-UNDANG DESA NOMO 6 TAHUN 2014 ...	<1%
32	Student papers	Sriwijaya University	<1%
33	Student papers	Universitas Darma Persada	<1%



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS ICHSAN GORONTALO
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

SURAT KEPUTUSAN MENDIKNAS RI NOMOR 84/D/O/2001
 Jl. Achmad Nadjamuddin No. 17 Telp (0435) 829975 Fax (0435) 829976 Gorontalo

SURAT REKOMENDASI BEBAS PLAGIASI
 No. 154/FIKOM-UIG/R/VI/2025

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Irvan Abraham Salihi, M.Kom
 NIDN : 0928028101
 Jabatan : Dekan Fakultas Ilmu Komputer

Dengan ini menerangkan bahwa :

Nama Mahasiswa : Aprianti Kasim
 NIM : T3121141
 Program Studi : Teknik Informatika (S1)
 Fakultas : Fakultas Ilmu Komputer
 Judul Skripsi : Pengembangan sistem informasi pengaduan masyarakat

Sesuai hasil pengecekan tingkat kemiripan skripsi melalui aplikasi **Turnitin** untuk judul skripsi di atas diperoleh hasil *Similarity* sebesar **25%**, berdasarkan Peraturan Rektor No. 32 Tahun 2019 tentang Pendeteksian Plagiat pada Setiap Karya Ilmiah di Lingkungan Universitas Ichsan Gorontalo dan persyaratan pemberian surat rekomendasi verifikasi calon wisudawan dari LLDIKTI Wil. XVI, bahwa batas kemiripan skripsi maksimal 30%, untuk itu skripsi tersebut di atas dinyatakan **BEBAS PLAGIASI** dan layak untuk diujikan.

Demikian surat rekomendasi ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Mengetahui
 Dekan,

Irvan Abraham Salihi, M.Kom
 NIDN: 0928028101

Gorontalo, 2 Juni 2025
 Tim Verifikasi,


Zulfrianto Y. Lamasigi, M.Kom
 NIDN. 0914069101

Terlampir :
 Hasil Pengecekan Turnitin