

## Sistem Pengaduan Masyarakat Berbasis Web dengan Pelacakan Status pada Kementerian Ketenagakerjaan Jakarta

Muhammad Rayhan<sup>1</sup>, Khairul Rizal<sup>2</sup>, Fattya Ariani<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Teknologi Informasi, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas Bina Sarana Informatika

<sup>3</sup>Sistem Informasi, Fakultas Teknologi Informasi, Universitas Nusa Mandiri

<sup>1</sup>[rayhanmuhammad012@gmail.com](mailto:rayhanmuhammad012@gmail.com), <sup>2</sup>[khairul.krl@bsi.ac.id](mailto:khairul.krl@bsi.ac.id), <sup>3</sup>[fattya.fty@nusamandiri.ac.id](mailto:fattya.fty@nusamandiri.ac.id)

### Abstract

*Inefficient management of public complaints can hinder the responsiveness and transparency of government institutions, including the Ministry of Manpower. The absence of an integrated tracking system makes it difficult for the public to monitor the follow-up of submitted complaints. This study aims to design and develop a web-based public complaint system equipped with a real-time complaint status tracking feature to improve the effectiveness and accountability of complaint services. The development method used is Rapid Application Development (RAD), which enables fast development through iterative processes and active user involvement. Data were collected through observation, interviews, and document studies to ensure the system aligns with operational needs. The developed system allows the public to submit complaints online and monitor their progress, while administrators can manage complaint data, handle related documents, and generate reports. Testing results using the black-box method indicate that all core system functions operate according to the specified requirements. Therefore, the system is expected to enhance transparency, accelerate complaint handling processes, and strengthen public trust in the complaint service mechanism at the Ministry of Manpower.*

*Keywords: public complaint system, web application, status tracking, RAD, e-government*

### Abstrak

Pengelolaan pengaduan masyarakat yang belum efisien dapat menghambat responsivitas dan transparansi instansi pemerintah, termasuk Kementerian Ketenagakerjaan. Ketiadaan sistem pelacakan yang terintegrasi menyebabkan masyarakat kesulitan memantau tindak lanjut atas pengaduan yang disampaikan. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang dilengkapi dengan fitur pelacakan status pengaduan secara real-time guna meningkatkan efektivitas dan akuntabilitas layanan. Metode pengembangan yang digunakan adalah Rapid Application Development (RAD) yang memungkinkan proses pengembangan berlangsung secara cepat melalui iterasi dan keterlibatan aktif pengguna. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi untuk memastikan kesesuaian sistem dengan kebutuhan operasional. Sistem yang dikembangkan memungkinkan masyarakat mengajukan pengaduan secara daring dan memantau progres penanganannya, sementara pihak admin dapat mengelola data pengaduan, mengelola dokumen terkait, serta menghasilkan laporan. Hasil pengujian menggunakan metode blackbox menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan sesuai dengan spesifikasi yang ditetapkan. Dengan demikian, sistem ini diharapkan mampu meningkatkan transparansi, mempercepat proses penanganan pengaduan, serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik di Kementerian Ketenagakerjaan

Kata kunci: sistem pengaduan masyarakat, aplikasi web, pelacakan status pengaduan, RAD, e-government.

© 2026 Jurnal Pustaka Data

## 1. Pendahuluan

Sistem pengaduan memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan, kritik, pelanggaran atau saran terhadap otoritas public atau pelayanan yang diterima, sehingga pemerintah dapat menindaklanjuti permasalahan yang muncul dan memperbaiki sistem pelayanan yang ada [1][2]. Proses pengaduan manual tidak efisien, memakan waktu, dan berisiko menyebabkan keterlambatan serta kehilangan informasi penting [3]. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyebutkan bahwa pengelolaan pengaduan merupakan bagian dari penyelenggaraan pelayanan publik [4]. Pelayanan publik kini berkembang menjadi lebih modern dan memudahkan masyarakat guna memenuhi kebutuhan yang semakin beragam [5].

Pengelolaan pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik serta memperkuat transparansi dan akuntabilitas instansi pemerintah. Kementerian Ketenagakerjaan memiliki peran yang sangat penting dalam menjaga dan mengawal hak-hak pekerja. Kementerian ketenagakerjaan harus meningkatkan akses perlindungan hukum dan layanan pengaduan bagi pekerja agar hak mereka tidak terabaikan [6]. Namun, dalam praktiknya, pengelolaan pengaduan di berbagai instansi, termasuk Kementerian Ketenagakerjaan, masih menghadapi sejumlah kendala, seperti rendahnya transparansi dalam proses tindak lanjut laporan, keterbatasan akses informasi bagi pelapor, serta belum optimalnya pemanfaatan teknologi dalam pengelolaan data pengaduan seperti belum tersedianya fitur pelacakan status pengaduan secara real-time. Kondisi ini menyebabkan masyarakat kesulitan mengetahui perkembangan laporan yang telah disampaikan, sehingga berdampak pada menurunnya kepercayaan dan partisipasi publik.

Seiring dengan perkembangan teknologi informasi, berbagai penelitian telah mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis web untuk meningkatkan meningkatkan ekspektasi masyarakat terhadap layanan publik yang cepat, transparan, efisiensi dan kemudahan akses layanan [7]. Beberapa studi menunjukkan bahwa digitalisasi sistem pengaduan mampu mempercepat proses penanganan laporan serta meningkatkan keterlibatan masyarakat [8]. Penerapan teknologi khususnya sistem informasi pengaduan masyarakat akan mempermudah perangkat dengan mengurangi keterbatasan dalam memberikan pelayanan ke masyarakat [9]. Sistem pengaduan berbasis web dengan pendekatan *Rapid Application Development* (RAD) mampu meningkatkan kepuasan pengguna hingga 90,83% [10]. Selain itu, digitalisasi layanan pengaduan dengan fitur monitoring mampu meningkatkan transparansi dan kecepatan

penanganan laporan [11]. Meskipun demikian, sebagian besar penelitian masih berfokus pada pengelolaan pengaduan secara umum dan belum mengoptimalkan fitur pelacakan status pengaduan secara real-time yang terintegrasi dengan kebutuhan operasional instansi

Berdasarkan kondisi tersebut, terdapat kesenjangan antara kebutuhan akan sistem pengaduan yang transparan, responsif, dan terintegrasi dengan implementasi sistem yang masih terbatas. Ketiadaan fitur pelacakan status pengaduan secara real-time menjadi salah satu faktor utama yang menghambat transparansi dan akuntabilitas layanan. Oleh karena itu, penelitian ini mengusulkan pengembangan sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang dilengkapi dengan fitur pelacakan status pengaduan secara real-time.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis web dengan fitur pelacakan status pengaduan secara real-time menggunakan metode *Rapid Application Development* (RAD). Kebaruan penelitian ini terletak pada integrasi sistem pelacakan yang mendukung monitoring proses secara langsung serta pengelolaan data pengaduan yang lebih terstruktur untuk meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan.

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan rekayasa perangkat lunak (software engineering) dengan tujuan merancang dan membangun sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang dilengkapi fitur pelacakan status pengaduan secara real-time. Pendekatan ini dipilih karena berfokus pada pengembangan sistem yang sesuai dengan kebutuhan pengguna serta mampu meningkatkan efektivitas layanan pengaduan.

### 2.1. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan untuk memperoleh informasi yang relevan dalam perancangan sistem, melalui beberapa teknik berikut:

1. Observasi  
Dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pengelolaan pengaduan di Kementerian Ketenagakerjaan guna memahami alur kerja serta mengidentifikasi permasalahan yang terjadi.
2. Wawancara  
Wawancara dilakukan dengan pihak terkait untuk menggali kebutuhan sistem, kendala yang dihadapi, serta harapan terhadap sistem yang akan dikembangkan.
3. Studi Dokumentasi  
Pengumpulan data melalui dokumen seperti laporan pengaduan, prosedur operasional, dan kebijakan internal yang berkaitan dengan penanganan pengaduan masyarakat.

2.2. Metode Pengembangan Sistem

Metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan adalah Rapid Application Development (RAD). Metode ini dipilih karena mampu mempercepat proses pengembangan melalui pendekatan iteratif dan keterlibatan aktif pengguna dalam setiap tahap [12][13]. Dan proses lebih fleksibel sehingga menghasilkan system yang lebih tepat guna sesuai kebutuhan pengguna [14].

Tahapan dalam metode RAD meliputi:

1. Requirement Planning

Mengidentifikasi kebutuhan sistem berdasarkan hasil observasi dan wawancara, termasuk kebutuhan fungsional dan non-fungsional.

2. User Design

Perancangan sistem dilakukan dengan membuat model dan prototipe antarmuka menggunakan pendekatan *Unified Modeling Language* (UML), seperti use case diagram, activity diagram, dan sequence diagram.

3. Construction

Tahap pengembangan sistem dilakukan dengan mengimplementasikan desain ke dalam bentuk aplikasi berbasis web menggunakan teknologi seperti HTML, CSS, JavaScript, PHP (Laravel), dan MySQL sebagai basis data.

4. Cutover (Implementation)

Sistem yang telah dikembangkan kemudian diuji dan diimplementasikan. Pada tahap ini juga dilakukan pelatihan pengguna serta evaluasi sistem.

2.3. Metode Pengujian

Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode *black box testing*. Pengujian black-box begitu penting karena teknik tersebut mampu mengidentifikasi kesalahan dalam fungsi, antar muka, model data, dan akses kesumber data eksternal [15]. pengujian ini untuk memastikan bahwa setiap fungsi dalam aplikasi berjalan sesuai dengan spesifikasi yang telah ditentukan.

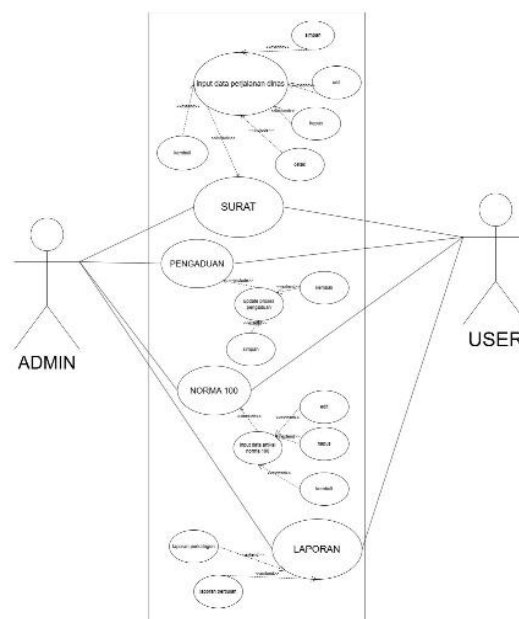
3. Hasil dan Pembahasan

3.1. Perancangan Sistem

Beberapa diagram UML yang digunakan dalam perancangan sistem ini antara lain:

1. Use Case Diagram

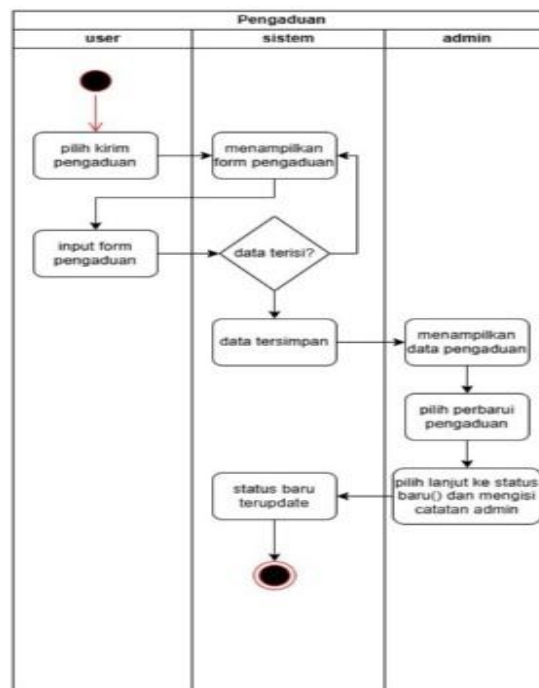
Diagram ini menggambarkan interaksi antara pengguna dan sistem, memetakan peran serta tugas yang dapat dilakukan, seperti masyarakat yang melapor dan admin yang memproses aduan.



Gambar 1. Usecase Diagram

2. Activity Diagram

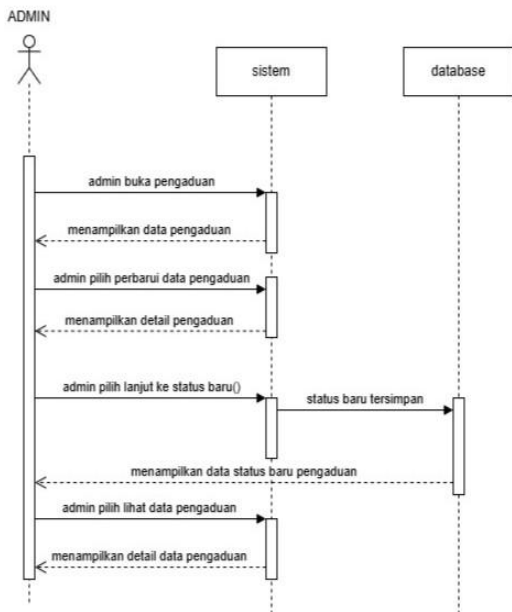
Digunakan untuk memvisualisasikan alur aktivitas dalam sistem, diagram ini memberikan gambaran jelas mengenai proses yang terjadi, baik pada sistem yang sudah ada maupun sistem baru yang dikembangkan.



Gambar 2. Usecase Diagram

3. Sequence Diagram

Diagram ini menjelaskan urutan komunikasi antar objek dalam menjalankan suatu Use Case.

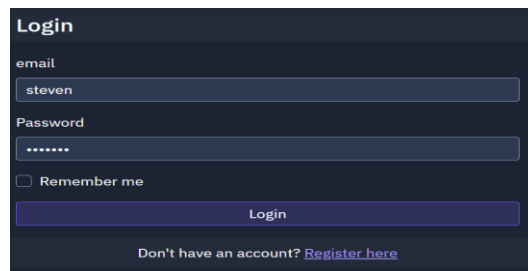


Gambar 3. Sequence Diagram

Setelah perancangan sistem selesai maka, sistem aplikasi pengaduan masyarakat mulai diimplementasikan berdasarkan hasil analisis dan perancangan yang telah dilakukan sebelumnya. Aplikasi ini dirancang berbasis web untuk mempermudah akses masyarakat dalam menyampaikan aduan kapan saja dan di mana saja, tanpa harus datang langsung ke instansi. Salah satu fitur utama dari aplikasi ini adalah sistem pelacakan status pengaduan (*tracking system*), yang memungkinkan pelapor mengetahui perkembangan aduan mereka secara real-time. Fitur ini dibuat untuk meningkatkan transparansi dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan Kementerian Ketenagakerjaan. Tampilan antarmuka dirancang sederhana dan seintuitif mungkin, baik untuk pengguna umum maupun admin internal. Implementasi sistem ini mengacu pada metodologi *Rapid Application Development (RAD)* yang memungkinkan iterasi cepat berdasarkan umpan balik pengguna.

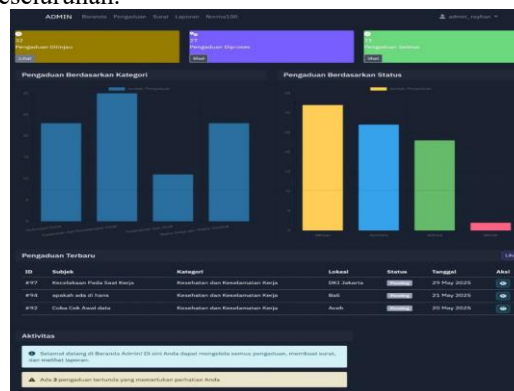
3.2. Implementasi Antar Muka

Halaman login merupakan pintu masuk utama bagi pengguna untuk mengakses sistem aplikasi. Pada halaman ini, pengguna diminta memasukkan data autentikasi seperti email dan kata sandi guna memastikan bahwa hanya pihak yang berwenang yang dapat masuk ke dalam sistem. Desain halaman login dibuat sederhana, jelas, dan mudah digunakan agar pengguna dapat langsung memahami cara mengakses akun mereka tanpa kebingungan, sehingga pengalaman awal menggunakan aplikasi terasa lancar dan aman.



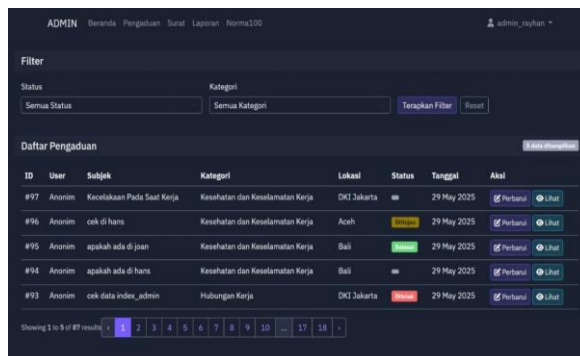
Gambar 5. Form Login

Halaman dashboard admin merupakan pusat kendali utama bagi administrator dalam mengelola seluruh aktivitas pada aplikasi. Melalui halaman ini, admin dapat memantau jumlah pengaduan yang masuk, melihat status masing-masing laporan, mengelola data pengguna, serta mengakses fitur penting lainnya secara efisien. Desain dashboard dibuat agar informatif dan responsif, sehingga memudahkan admin dalam mengambil keputusan cepat serta menjaga kelancaran operasional sistem secara keseluruhan.



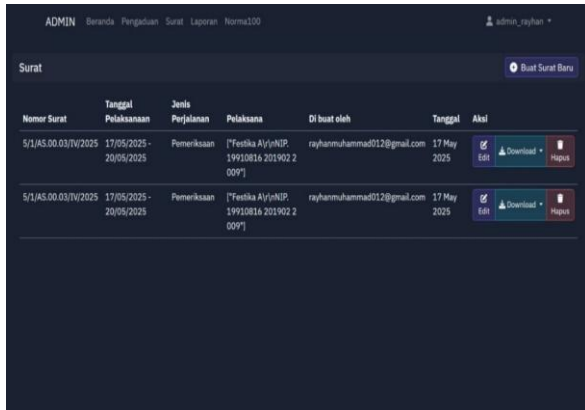
Gambar 6. Dashboard Admin

Halaman pengaduan admin berfungsi sebagai ruang kerja bagi administrator untuk menangani dan menindaklanjuti setiap laporan yang dikirim oleh pengguna. Di halaman ini, admin dapat melihat detail pengaduan, memverifikasi informasi, memberikan tanggapan, serta memperbarui status penanganannya. Tampilan halaman dirancang agar ringkas namun lengkap, sehingga memudahkan admin dalam mengelola berbagai pengaduan dengan cepat, akurat, dan tetap terorganisir.



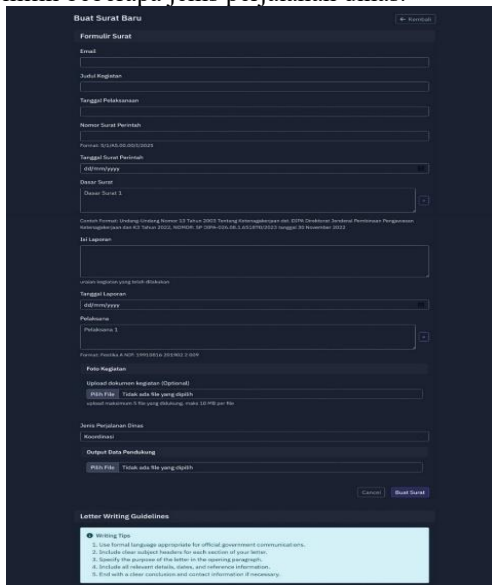
Gambar 7. Halaman Pengaduan Admin

Halaman surat admin merupakan fitur yang memungkinkan administrator untuk membuat, mengelola, dan mengarsipkan surat terkait penanganan pengaduan. Di halaman ini, admin dapat menyusun isi surat, memilih template, serta mencetak atau mengunduh surat dalam format yang dibutuhkan. Antarmuka halaman ini dirancang agar mudah digunakan dan efisien, sehingga proses administrasi surat-menyurat dapat dilakukan dengan lebih cepat, rapi, dan sesuai dengan standar instansi.



Gambar 8. Halaman Surat Admin

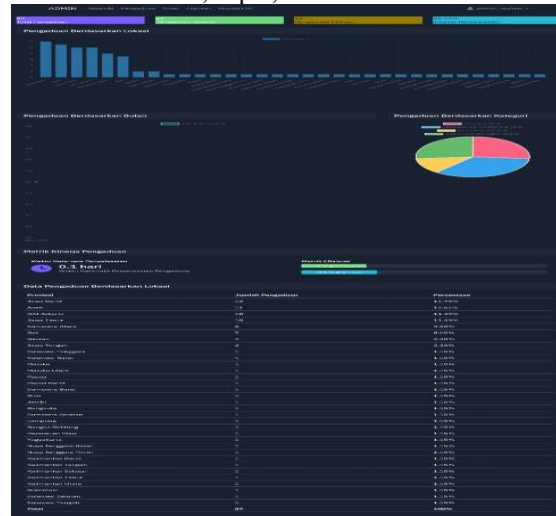
Halaman input surat admin merupakan form untuk menginput data surat perjalanan dinas, dengan memilih beberapa jenis perjalanan dinas.



Gambar 9. Halaman Input Surat Admin

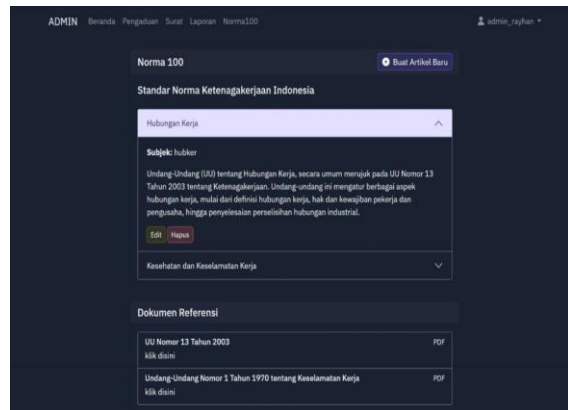
Halaman laporan admin berfungsi sebagai tempat bagi administrator untuk melihat dan menganalisis rekap data pengaduan yang masuk dalam sistem. Melalui halaman ini, admin dapat memantau jumlah laporan berdasarkan kategori, status penanganan, atau rentang waktu tertentu. Informasi yang disajikan dalam bentuk tabel atau grafik ini membantu admin dalam mengambil keputusan,

menyusun evaluasi, dan membuat laporan resmi secara lebih mudah, cepat, dan terstruktur.



Gambar 10. Halaman laporan Admin

Halaman Norma 100 untuk admin berfungsi sebagai panel pengelolaan berbagai jenis norma ketenagakerjaan yang akan ditampilkan kepada pengguna. Melalui halaman ini, admin dapat menambahkan, mengedit, atau menghapus informasi norma sesuai kebutuhan dan regulasi terbaru. Desain halaman dibuat agar mudah dioperasikan, sehingga admin dapat memastikan bahwa konten yang disajikan kepada masyarakat selalu akurat, relevan, dan informatif.



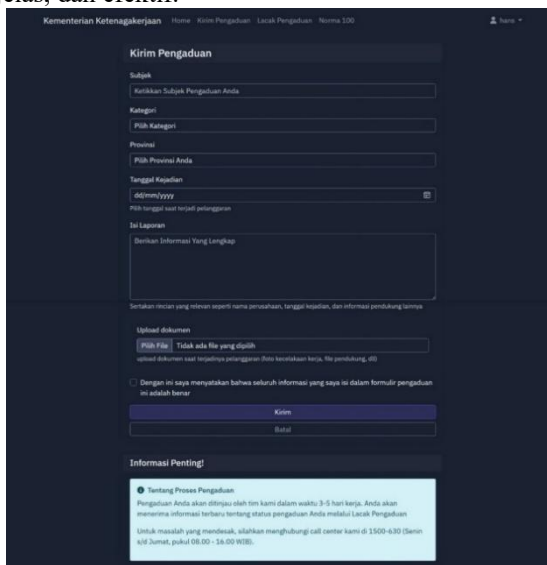
Gambar 11. Halaman Norma 100 Admin

Halaman dashboard pengguna adalah tampilan utama yang muncul setelah pengguna berhasil login ke dalam sistem. Di halaman ini, pengguna dapat melihat ringkasan informasi penting seperti status pengaduan yang telah dikirim, notifikasi terbaru, dan akses cepat ke fitur-fitur utama aplikasi. Desain dashboard dibuat agar informatif namun tetap simple, sehingga pengguna dapat langsung memahami situasi dan melakukan tindakan lanjut tanpa harus menavigasi terlalu jauh.



Gambar 12. Halaman Dashboard Pengguna

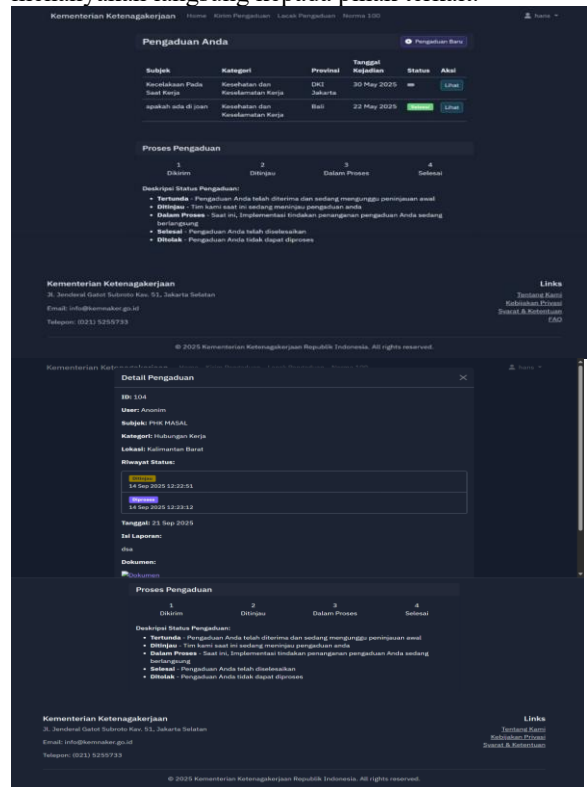
Halaman kirim pengaduan dirancang sebagai tempat bagi pengguna untuk menyampaikan keluhan atau laporan mereka secara langsung kepada instansi terkait. Pada halaman ini, pengguna dapat mengisi informasi penting seperti judul pengaduan, isi laporan, lokasi kejadian, serta melampirkan bukti pendukung jika ada. Antarmuka halaman ini dibuat sederhana mungkin agar pengguna merasa nyaman dan tidak kesulitan saat mengisi form, sehingga proses penyampaian pengaduan bisa berjalan cepat, jelas, dan efektif.



Gambar 13. Halaman Kirim Pengaduan Pengguna

Halaman lacak pengaduan berfungsi sebagai tempat bagi pengguna untuk memantau perkembangan laporan yang telah mereka kirimkan. Di halaman ini, pengguna dapat melihat status terkini dari setiap pengaduan, mulai dari diterima, diproses, hingga selesai. Tampilan dirancang agar informatif dan mudah dipahami, sehingga pengguna merasa lebih tenang karena dapat mengikuti alur penyelesaian

pengaduan secara transparan tanpa perlu menanyakan langsung kepada pihak terkait.



Gambar 14. Halaman Lacak Pengaduan Pengguna

Halaman Norma 100 disediakan untuk memberikan informasi kepada pengguna terkait daftar norma atau ketentuan ketenagakerjaan yang berlaku. Di halaman ini, pengguna dapat melihat berbagai jenis norma yang dikategorikan secara sistematis agar mudah dipahami, seperti norma K3, jam kerja, dan perlindungan tenaga kerja. Tujuannya adalah agar masyarakat lebih sadar hukum dan memiliki pemahaman yang jelas tentang hak dan kewajiban mereka di dunia kerja, dengan akses informasi yang cepat, praktis, dan mudah diakses kapan saja.



Gambar 15. Halaman Norma 100 Pengguna

### 3.3. Pengujian

Tahap selanjutnya adalah pengujian sistem. Untuk pengujian aplikasi digunakan blackbox testing.

Tabel 1. Blackbox testing pengaduan

No.	Skenario	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
1.	Menginput semua form pengaduan	Data terisi semua	Berhasil membuat pengaduan dan menampilkan data pengaduan	Berhasil membuat pengaduan dan menampilkan data pengaduan	valid
2	Tidak mengisi salah satu form	Salah satu form tidak diisi	Muncul notif data harus terisi semua	Muncul notif data harus terisi semua	valid
3	Memfilter data pengaduan dengan memilih salah satu status (semua status, ditinjau, diproses, selesai, ditolak) dan memilih salah satu kategori (semua kategori, kesehatan dan keselamatan kerja, perempuan dan anak, hubungan kerja, penyidikan, waktu kerja dan waktu istirahat)	Memfilter data pengaduan dengan memilih salah satu status (semua status, ditinjau, diproses, selesai, ditolak) dan memilih salah satu kategori (semua kategori, kesehatan dan keselamatan kerja, perempuan dan anak, hubungan kerja, penyidikan, waktu kerja dan waktu istirahat)	Menampilkan data dari pilihan status dan kategori	Menampilkan data dari pilihan status dan kategori	Valid
4	Memilih aksi perbarui lalu klik status baru (lanjut Ke ()) dan mengisi catatan lalu klik update	Memilih aksi perbarui lalu klik status baru (lanjut Ke ()) dan mengisi catatan lalu klik update	Status salah satu data akan diperbarui sesuai dengan status baru	Status salah satu data akan diperbarui sesuai dengan status baru	Valid
5	Memilih	Memilih	Menampilkan	Menampilkan	Valid

No.	Skenario	Test Case	Hasil Yang Diharapkan	Hasil Pengujian	Kesimpulan
	h aksi perbarui lalu klik pada status baru dan mengisi catatan lalu di submit	h aksi perbarui lalu klik pada status baru dan mengisi catatan lalu di submit	lkan status data ditolak dengan warna merah	lkan status data ditolak dengan warna merah	

Berdasarkan hasil implementasi dan pengujian, sistem yang dikembangkan mampu berjalan sesuai dengan kebutuhan yang telah ditentukan. Tampilan antarmuka yang sederhana dan responsif memudahkan pengguna dalam mengakses layanan, baik untuk masyarakat maupun admin.

Fitur pelacakan status pengaduan menjadi keunggulan utama sistem ini karena mampu meningkatkan transparansi layanan. Pengguna dapat mengetahui secara langsung perkembangan laporan tanpa harus menghubungi pihak instansi. Hal ini menunjukkan peningkatan dibandingkan sistem manual sebelumnya yang tidak menyediakan informasi secara terbuka.

Hasil pengujian black box menunjukkan bahwa seluruh fungsi sistem berjalan dengan baik tanpa adanya kesalahan fungsional. Hal ini menandakan bahwa sistem telah memenuhi kebutuhan dasar pengguna dan siap untuk diimplementasikan.

Secara keseluruhan, sistem ini mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan, mengurangi risiko kehilangan data, serta mendukung proses monitoring dan evaluasi secara lebih terstruktur.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, sistem pengaduan masyarakat berbasis web yang dikembangkan telah berhasil memenuhi tujuan penelitian, yaitu menyediakan media pengaduan yang efektif, transparan, dan mudah digunakan. Sistem ini mampu memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara daring serta memantau perkembangan status pengaduan melalui fitur pelacakan secara mandiri. Selain itu, sistem juga mendukung pihak admin dalam mengelola data pengaduan, melakukan tindak lanjut, serta menyusun laporan secara lebih terstruktur dan efisien. Implementasi sistem menunjukkan bahwa seluruh fitur utama berjalan sesuai dengan kebutuhan dan dapat digunakan dengan baik oleh pengguna tanpa memerlukan keahlian teknis khusus. Dengan demikian, sistem ini berpotensi untuk diterapkan

sebagai solusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya dalam pengelolaan pengaduan masyarakat. Ke depan, pengembangan lebih lanjut dapat dilakukan dengan menambahkan fitur notifikasi otomatis dan integrasi dengan platform mobile guna memperluas jangkauan layanan serta meningkatkan kenyamanan pengguna

### Daftar Rujukan

- [1] M. R. Bunda and M. B. Z. Tjenreng, "Analisis Efektifitas Kebijakan Pengaduan Publik dalam Pelayanan Administrasi Publik," *Sci. J. Reflect.*, vol. 8, no. 1, 2025, [Online]. Available: <https://ojsrustek.org/index.php/SJR/article/view/1033>
- [2] A. Ikhwan and D. A. P. Lubis, "Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT," *Hello World J. Ilmu Komput.*, vol. 2, no. 1, 2023.
- [3] Susanto, A. G. Widyandayani, and B. A. Pramono, "Implementasi Metode RAD pada Sistem Pengaduan Masyarakat (SIPMAS) di Desa Logung Menggunakan Framework Laravel," *JTeksis (Jurnal Teknol. Dan Sist. Inf. Bisnis)*, vol. 6, no. 3, 2024, [Online]. Available: <http://103.241.192.17/~jurnalunidha/index.php/jteksis/article/view/1376/826>
- [4] W. A. Setyarini, "Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Pengaduan Masyarakat Laporan Hendi Tahun 2021," *J. Rptek*, vol. 16, no. 2, pp. 90–96, 2022.
- [5] I. Juarsyah and H. Mulyono, "Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi," *Manaj. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 1, pp. 142–152, 2021, [Online]. Available: [https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/download/1122/931?\\_cf\\_chl\\_tk=LSEmwcJQIAfClpXlyGriGwzhRACLVN3ZHNHtulqnhlk-1777956306-1.0.1.1-59OjVt3XwIZnZ6vZQoDhr98ph5r6XR21D\\_oHPFI3oTg](https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/download/1122/931?_cf_chl_tk=LSEmwcJQIAfClpXlyGriGwzhRACLVN3ZHNHtulqnhlk-1777956306-1.0.1.1-59OjVt3XwIZnZ6vZQoDhr98ph5r6XR21D_oHPFI3oTg)
- [6] A. R. S. Putri, T. A. Putri, A. F. Fadhila, and K. A. N. K. Kamila, "Membedah Peran Strategis Kementerian Ketenagakerjaan Dalam Mengawal Hak Pekerja Di Era Modern," *J. Kasjian Huk. dan Kebijak. Publik*, vol. 3, no. 1, 2025, [Online]. Available: <https://jurnal.kopusindo.com/index.php/jkhkp/article/view/1107>
- [7] N. M. I. Suryani, E. A. Wiby, A. N. A. Yahya, K. R. Amanda, and A. Setiawan, "Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Kepada Dinas Sosial Berbasis Web Dengan Metode Waterfall," *JMSI J. Mhs. Sist. Inf.*, vol. 6, no. 2, 2025, [Online]. Available: <https://scholar.ummetro.ac.id/index.php/JMSI/article/view/9110>
- [8] M. Faikar, M. Alfauzan, and N. Iman, "Sistem Informasi Pelaporan Pengaduan Masyarakat Kantor Inspektorat Kota Palopo," *Integr. Perspect. Soc. Sci. J.*, vol. 2, no. 03, 2025, [Online]. Available: <https://ipssj.com/index.php/ojs/article/view/648>
- [9] Kurniasih and H. Mulyono, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Desa Ladang Peris Kecamatan BajubangKurniasih1, Herry Mulyono2Pascasarjana, Magister Sistem Informasi, Universitas Dinamika Bangsa, JambiJl. Jend. Sudirman Thehok-Jambi Telp: 0741-35096 Fax : ," *Manaj. Sist. Inf.*, vol. 7, no. 4, pp. 678–688, 2022, [Online]. Available: <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/view/692/576>
- [10] Yanuardi1, L. Azhari, A. A. J. Sinlae, and A. D. Alexander, "Pengembangan Sistem Pengaduan Layanan Masyarakat Menggunakan Metode Rapid Application Development(RAD)," *J-Intech (Journal Inf. Technol.*, vol. 12, no. 1, pp. 36–48, 2022, [Online]. Available: <https://jurnal.ubhinus.ac.id/index.php/J-INTECH/article/view/1201/757>
- [11] A. Shofiana, A. A. Riadi, and Evanita, "Public Complaints Information System in Government to Improve Website-Based Public Services," *J. La Multiapp*, vol. 6, no. 4, pp. 750–764, 2025, [Online]. Available: <https://www.newinera.com/index.php/JournalLaMultiapp/article/view/2419/1982>
- [12] D. Brinendo and A. M. Mayestino, "Rancang Bangun Aplikasi Pengaduan Pelanggan Menggunakan Metode RAD ( Rapid Application Development)," *JATI (Jurnal Mhs. Tek. Inform.*, vol. 8, no. 2, pp. 1462–1469, 2024, [Online]. Available: <https://ejournal.itn.ac.id/jati/article/view/9017/5232>
- [13] N. P. Lestari and L. L. Utami, "Pengembangan Sistem Manajemen Bengkel menggunakan Laravel Dengan Metode Rapid Application Development (RAD)," *JITET (Jurnal Inform. dan Tek. Elektro Ter.*, vol. 13, no. 2, pp. 1132–1141, 2025, [Online]. Available: <https://journal.eng.unila.ac.id/index.php/jitet/article/view/6413/2541>
- [14] R. Wicaksono, R. Rakryan, and N. M. Faizah, "Aplikasi Pengaduan Sarana dan Prasarana: Studi Kasus di SMK Bhayangkari Delog Berbasis Web dengan Metode Rapid Application Development Menggunakan Sublime Text dan MySQL," *JIKTI (J. Ilmu Komput. dan Teknol. Informasi)*, vol. 2, no. 1, 2025, [Online]. Available: <https://journal.stmiki.ac.id/index.php/jikti/article/view/1335>
- [15] J. Shadiq, A. Safei, and R. W. R. Loly, "Pengujian Aplikasi Peminjaman Kendaraan Operasional Kantor Menggunakan BlackBox Testing," *Inf. Manag. Educ. Prof.*, vol. 5, no. 2, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal-binainsani.ac.id/index.php/IMBI/article/view/1561>

-----