

**ANJAS LARASATI, 22.230.0133**

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS  
WEBSITE DI KANTOR KEPALA DESA DANASARI**

Dibawah Bimbingan Bapak Wahyu Setianto, M.Kom dan Bapak Wachid Darmawan, M.Kom

Halaman xvi+176/133 gambar/29 tabel/28 pustaka

**ABSTRAK**

Keterbukaan dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan desa dapat diperkuat melalui keterlibatan masyarakat, salah satunya melalui penyampaian pengaduan. Akan tetapi, mekanisme pelayanan pengaduan di Kantor Kepala Desa Danasari masih berlangsung secara konvensional, sehingga pencatatan data belum tertata dengan baik, berpotensi mengalami kehilangan maupun kerusakan, serta menyulitkan masyarakat dalam memantau perkembangan laporan. Tujuan penelitian ini untuk membangun sistem pengaduan masyarakat yang dapat diakses melalui internet guna meningkatkan kinerja pelayanan agar lebih efektif dan efisien. Pembangunan sistem memerlukan pendekatan *waterfall*, ini dimulai dengan melakukan penilaian kebutuhan melalui observasi dan wawancara, lalu perencanaan sistem menggunakan UML yang mencakup *use case*, *activity*, *sequence*, dan *class diagram*. Implementasi prosedur sistem dilakukan dengan memanfaatkan *framework* CodeIgniter 4 yang menerapkan arsitektur *Model-View-Controller* (MVC) serta menggunakan MySQL sebagai basis data. Sistem ini dirancang untuk tiga jenis pengguna, yaitu masyarakat, petugas, dan admin, dengan dukungan layanan berupa pengaduan daring, pengelolaan tanggapan, pengolahan data, serta penyajian laporan. Selain itu, sistem dilengkapi mekanisme notifikasi otomatis melalui WhatsApp untuk menyampaikan informasi perkembangan pengaduan secara cepat dan terkini. Pengujian sistem dilakukan melalui metode *white box testing*, *black box testing*, dan *User Acceptance Testing* (UAT). Hasil yang diperoleh membuktikan sistem bisa meningkatkan kinerja layanan dari sisi efektivitas, efisiensi, dan keterbukaan informasi, serta memudahkan masyarakat dalam menyampaikan dan memantau laporan. Di sisi lain, sistem juga mendukung petugas dalam pengelolaan data agar lebih tertata. Untuk pengembangan selanjutnya, sistem dapat diarahkan ke platform mobile serta penambahan fitur QR Code guna meluaskan akses serta fasilitas.

**Kata kunci:** Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat, Website, CodeIgniter 4, *Waterfall*.

**ANJAS LARASATI, 22.230.0133**

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS  
WEBSITE DI KANTOR KEPALA DESA DANASARI**

Dibawah Bimbingan Bapak Wahyu Setianto, M.Kom dan Bapak Wachid Darmawan, M.Kom

Halaman xvi+176/133 gambar/29 tabel/28 pustaka

**ABSTRACT**

*Transparency and accountability in village governance can be strengthened through community involvement, one of which is through complaint contributions. However, the complaint service mechanism at the Danasari Village Head's Office still operates conventionally, resulting in poorly organized data recording, potential for loss or damage, and making it difficult for the public to comply with report developments. The purpose of this study is to build a public complaint system that can be accessed via the internet to improve service performance to be more effective and efficient. System development requires a waterfall approach, starting with a needs assessment through observation and interviews, followed by system planning using UML that includes use cases, Activity, sequence, and class diagrams. The system implementation procedure is carried out using the CodeIgniter 4 framework that applies the Model-View-Controller (MVC) architecture and uses MySQL as a database. This system is designed for three types of users: the public, officers, and admins, with service support in the form of complaint courage, handling management, data processing, and report presentation. In addition, the system is equipped with an automatic notification mechanism via WhatsApp to provide information on complaint developments quickly and up-to-date. System testing is carried out using white box testing methods, black box testing, and User Acceptance Testing (UAT). The results demonstrate that the system can improve service performance in terms of effectiveness, efficiency, and information transparency, while also facilitating the public's submission and integration of reports. Furthermore, the system also supports officers in more organized data management. For further development, the system can be directed to mobile platforms and the addition of a QR Code feature to expand access and facilities.*

**Keywords:** *Information System, Public Complaints, Website, CodeIgniter 4, Waterfall.*