

## Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa Berbasis Web Pada Institut Bakti Nusantara

Sri Ipnuwati<sup>1</sup>, Yoana Arlisa<sup>2</sup>, Yodhi Yuniarthe<sup>3</sup>

<sup>1,2</sup>Prodi Sistem Informasi, FTIKOM, Institut Bakti Nusantara, Lampung  
Jalan Wisma Rini, No.09 Pringsewu, Lampung, Indonesia

<sup>3</sup>Prodi Informatika, Fakultas Komputer Universitas Mitra Indonesia  
<sup>1</sup>[nengachie@gmail.com](mailto:nengachie@gmail.com), <sup>2</sup>[yoanaarlisa@gmail.com](mailto:yoanaarlisa@gmail.com), <sup>3</sup>[yodhi@umitra.ac.id](mailto:yodhi@umitra.ac.id)

### Abstract

*Technology and information systems are experiencing very rapid development. Humans are competing to create tools by utilizing technology to help make their work easier. One of the things that involves information technology is complaint services. The complaint service at the IBN Campus currently still applies a manual system by writing complaints or aspirations on a piece of paper and putting them in the aspiration box. In order to streamline the complaint service procedure, researchers created a design for a web-based student complaint information system on the IBN Campus. The mobile web is a very important support for finding and conveying information, such as in the case of a complaint information system. This information system was designed using the waterfall method which was carried out systematically. The system created will display information features on various facilities available on the IBN Campus and a complaint form page regarding damaged facilities. The aim is to ensure that students and the academic community are able to work together in maintaining facilities within the IBN environment.*

**Keywords :** Information System, Student Complaints, Institut Bakti Nusantara

### Abstrak

Teknologi dan sistem informasi mengalami perkembangan yang sangat pesat. Manusia berlomba-lomba untuk menciptakan alat dengan memanfaatkan teknologi untuk membantu mempermudah pekerjaannya. Salah satu hal yang melibatkan teknologi informasi adalah layanan pengaduan. Layanan pengaduan di Kampus IBN saat ini masih menerapkan sistem manual dengan menuliskan pengaduan atau aspirasi di selembar kertas dan memasukkannya ke dalam kotak aspirasi. Guna mengefisienkan prosedur layanan pengaduan tersebut, peneliti membuat sebuah rancangan sistem informasi pengaduan mahasiswa di Kampus IBN berbasis web. Web mobile merupakan salah satu hal yang sangat penting sebagai penunjang untuk menemukan maupun penyampaian informasi, seperti dalam hal sistem informasi pengaduan. Sistem informasi ini dirancang menggunakan metode waterfall yang dilakukan secara sistematis. Sistem yang dibuat akan menampilkan fitur-fitur informasi berbagai fasilitas yang tersedia di Kampus IBN dan halaman form pengaduan terkait fasilitas yang rusak. Tujuannya diharapkan agar mahasiswa dan sivitas akademik mampu bekerjasama dalam menjaga fasilitas di lingkungan IBN.

**Kata Kunci :** Sistem Informasi, Pengaduan Mahasiswa, Institut Bakti Nusantara

## I. PENDAHULUAN

Lembaga pendidikan yang memberikan layanan pembelajaran kepada masyarakat untuk membantu mereka memperoleh informasi pada tingkat yang lebih tinggi disebut lembaga pendidikan tinggi. Tujuan pendidikan tinggi adalah menciptakan agen perubahan yang dapat mendukung dan memelopori reformasi di berbagai bidang menuju masyarakat modern. Universitas perlu terus meningkatkan diri untuk memenuhi ekspektasi yang berubah ini dengan mempertahankan fokus yang berorientasi pada kualitas (Mislani Sihite & Arifin Saleh, 2019). Tentunya, universitas akan menawarkan mahasiswanya sumber daya terbaik dalam hal fasilitas dan layanan. Namun tidak menutup kemungkinan masih banyak kendala pada fasilitas yang ditawarkan. Bagi mahasiswa,

kekurangan tersebut dapat berpengaruh dalam proses pendidikan mereka. Apa yang seharusnya mereka dapatkan justru tidak mereka terima, seperti contoh fasilitas kelas, layanan, dll. Hal inilah yang kerap kali menimbulkan banyak pertanyaan dan pengaduan mahasiswa bagi pihak kampus.

Proses komunikasi yang baik antara sivitas akademik dengan mahasiswa merupakan kunci terciptanya keharmonisan dalam kehidupan didalam kampus itu sendiri. Sejauh ini, proses kehidupan di kampus IBN (Institut Bakti Nusantara) Pringsewu terbilang cukup baik. Proses belajar mengajar terlaksana sesuai jadwal yang ditetapkan. Namun salah satu yang menjadi permasalahan dikampus IBN adalah belum adanya wadah yang tepat untuk penyampaian komunikasi antara sivitas akademik dan mahasiswa dalam menyampaikan keluhan maupun saran terkait sarana dan prasarana yang ada di lingkungan kampus IBN. Hal inilah yang menjadi acuan diadakannya penelitian.

Faizal et al., (2023) mengatakan bahwasannya Layanan pengaduan merupakan salah satu cara masyarakat untuk melaporkan suatu permasalahan kepada pihak yang berwajib; Permasalahan tersebut dapat berupa tujuan, masukan, saran, atau evaluasi tergantung apa yang diinginkan oleh organisasi atau instansi. Tindakan memberikan saran, keluhan, dan laporan mengenai keadaan, peristiwa, dan situasi yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku merupakan suatu pengaduan tersendiri. Selain persyaratan kenyamanan pengguna yang ditetapkan oleh organisasi/instansi terkait dengan tujuan memberikan layanan yang maksimal, kepentingan dan kepuasan peserta didik sebagai pengguna sistem menjadi prioritas yang sangat penting untuk peningkatan layanan yang lebih baik di masa depan.

Penyampaian aspirasi yang selama ini telah berjalan di perguruan tinggi IBN masih dilakukan dengan cara manual, yaitu dengan cara mahasiswa menulis surat yang kemudian ditampung kedalam kotak aspirasi yang dikelola oleh Badan Eksekutif Mahasiswa (BEM). Setelah itu BEM akan memberikan kepada KABID (Kepala Bidang) Kemahasiswaan yang kemudian disampaikan ke dalam rapat para dosen. Jika dilihat dari alur prosesnya, tentu akan sangat memakan banyak waktu sehingga hal ini menyebabkan ketidaknyamanan bagi mahasiswa/i. Hal inilah yang menginspirasi penulis mencari solusi untuk pemecahan masalah yang ada di lingkungan kampus IBN dengan merancang sistem informasi pengaduan mahasiswa berbasis web mobile.

Tujuan dilakukan penelitian ini diharapkan dapat menjadi solusi pemecahan masalah terkait tata cara penyampaian aspirasi di lingkungan kampus IBN yang masih sangat manual dan memakan banyak waktu dengan memberikan wadah yang tepat dan efektif yaitu merancang sistem informasi pengaduan mahasiswa berbasis web mobile.

## **2. METODOLOGI PENELITIAN**

### **2.1 Metode Pengumpulan Data**

Teknik dalam mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

**a. Observasi**

Dengan metode ini, Peneliti melakukan observasi langsung di kampus Institut Bakti Nusantara dan melakukan pencatatan data hasil observasi. Hasil observasi memperlihatkan bahwa jalannya proses layanan pengaduan dikampus IBN sangat tidak efisien dan memerlukan waktu yang lama untuk proses tindak lanjutnya.

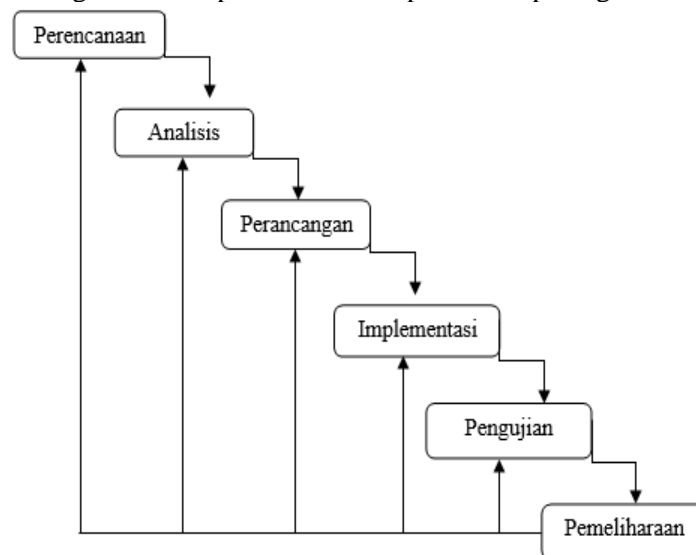
**b. Wawancara**

Peneliti melakukan wawancara atau tanya jawab kepada mahasiswa, dosen, dan KABID Kemahasiswaan tentang kendala dan permasalahan yang terjadi padasaat proses layanan pengaduan berjalan selama ini sehingga peneliti dapat menentukan solusinya. Hasil dari proses wawancara adalah mahasiswa tidak mendapatkan kepuasan jawaban atas aspirasi mereka dan menguras waktu jika harus datang ke kampus hanya untuk sekedar memberikan aspirasi, serta pihak yang berwenang menangani hal ini, yaitu KABID Kemahasiswaan tidak memiliki cukup waktu jika harus membaca surat dalam kotak aspirasi satu persatu.

## 2.2 Metode Pengembangan Sistem

Model perancangan sistem pada website ini adalah model *Waterfall*. Metode *Waterfall* atau bisadisebut juga *SDLC* (*Systems Development Life Cycle*) dalam metode ini menjelaskan bahwasuatu proses dalam mengembangkan sebuah perangkat lunak dilakukan secara berurutan dan sistematis, dimana setiap tahapan terus mengalir kebawah (seperti air terjun) melewati fase-fase seperti perencanaan, pemodelan, implementasi (konstruksi), dan pengujian pada sistem yang akan dibuat. (Desi Febriyani, dkk, 2022).[16]

Adapun langkah-langkah dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 1. Metode *Waterfall*

Uraian tahapan-tahapan penelitian :

1. Perencanaan

Fase ini adalah fase perencanaan sistem yaitu proses merencanakan tentang *project* apa yang akan di buat atau dengan kata lain kita harus mendefinisikan masalah yang akan dipecahkan, bagaimana cara membuat Sistem Pengaduan yang tepat guna, bagaimana mengefisiensikan waktu sehingga diharapkan dapat membantu dan memudahkan sivitas akademik IBN dan mahasiswa dalam mengolah dan menginput data di sistem.

2. Analisis

Pada fase analisis, kita harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan apa saja yang akan kita gunakan dalam pembuatan sistem, dan menentukan software yang tepat untuk penggunaannya nanti. Terdapat analisis kebutuhan yang digunakan dalam pengembangan sistem ini yaitu berupa perangkat keras serta perangkat lunak atau *software*. Perangkat keras yang akan digunakan nantinya adalah Processor intel i5, Ram 8gb, Hardisk 1tb, Lcd 19", Vga 2gb, Usb 2.0, PC, Mouse dan keyboard, sedangkan perangkat lunak yang akan digunakan adalah Visual Studio Code, Netbeans, PHP My Admin.

3. Perancangan

Fase ini adalah fase merancang sistem, tahap yang dilakukan sebelum melakukan pengkodean. Tujuannya untuk memberikan gambaran apa yang harus dikerjakan dan bagaimana tampilannya. Sistem akan dirancang menggunakan model UML (Unified Modelling Language) dan metode *waterfall* agar proses perancangan sistem informasi pengaduan ini berjalan secara sistematis.

4. Implementasi

Pada fase implementasi ini akan dimulai untuk melakukan pengkodean dengan bahasa pemrograman yang telah kita tentukan sebelumnya, yaitu menggunakan bahasa pemrograman Java. Implementasi sistem merupakan sebuah website pengaduan oleh mahasiswa kepada pihak kampus sebagai wadah aspirasi.

## 5. Pengujian

Metode pengujian sistem yang digunakan yaitu menggunakan metode *blackboxtesting* dimana user akan mengujicoba sistem apakah sudah berjalan sesuai fungsinya atau belum, jika sudah tidak ada kesalahan langsung masuk ke fase pemeliharaan.

## 6. Pemeliharaan

Pada fase pemeliharaan, software yang telah berhasil dijalankan akan dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya, perbaikan implementasi unit sistem, dan peningkatan jasa sistem sebagai kebutuhan baru.

### 2.3 Analisis Sistem WEB Mobile

Analisis sistem web mobile melibatkan serangkaian langkah untuk memahami dan mengevaluasi kebutuhan, tujuan, dan persyaratan sistem yang akan dibangun. Berikut adalah beberapa tahap umum dalam analisis system web mobile:

#### a. Identifikasi Kebutuhan

Tahap awal dalam analisis system baru adalah mengidentifikasi kebutuhan bisnis atau organisasi. Hal ini melibatkan, memahami masalah atau tantangan yang dihadapi, serta mengidentifikasi peluang untuk meningkatkan efisiensi, produktivitas, atau kinerja sistem yang ada. Permasalahan di Kampus IBN yaitu kesulitan menampung aspirasi dari mahasiswa/inya, maka membutuhkan sebuah cara yang tepat untuk dapat mengatasinya yaitu dengan perancangan system pengaduan mahasiswa berbasis website.

#### b. Analisis Persyaratan Sistem

Setelah kebutuhan diidentifikasi, tahap ini melibatkan pengumpulan dan analisis persyaratan sistem yang spesifik. Proses ini yaitu berbicara dengan pemangku kepentingan yang relevan, seperti pengguna akhir, manajemen, dan departemen terkait lainnya. Persyaratan sistem dapat mencakup fungsionalitas, kinerja, keamanan, dan antarmuka pengguna. Tahap ini peneliti melakukan wawancara terhadap pihak yang terlibat yaitu sivitas akademik beserta dosen dan beberapa mahasiswa/i.

#### c. Perancangan Sistem

Setelah persyaratan dikumpulkan, tahap selanjutnya yaitu merancang sistem baru. Proses ini adalah proses membuat desain arsitektur sistem yang mencakup komponen, modul, dan interaksi antara mereka. Perancangan juga meliputi pengambilan keputusan terkait teknologi yang akan digunakan dan integrasi dengan sistem yang ada. Tahap ini peneliti membuat rancangan sistem informasi pengaduan mahasiswa/i berbasis website menggunakan model UML (Unified Modelling Language).

#### d. Evaluasi dan Pemilihan Solusi

Sesudah merancang sistem, dilanjutkan proses evaluasi opsi solusi yang memenuhi persyaratan dan kebutuhan yang telah ditetapkan. Solusi dapat melibatkan pengembangan perangkat lunak khusus, penggunaan perangkat lunak yang ada, atau bahkan penggunaan solusi dengan data yang di-host di *cloud server*. Evaluasi harus mencakup faktor-faktor seperti biaya, kebutuhan sumberdaya, skalabilitas, dan kesiapan teknis. Peneliti memulai pembuatan perancangan sistem informasi pengaduan dengan sesuai perancangan awal menggunakan metode blackbox testing.

#### e. Pengembangan dan Implementasi

Setelah solusi dipilih, tahap berikutnya adalah pengembangan sistem baru dan implementasi di lingkungan produksi. Pengembangan melibatkan pemrograman, pengujian, dan pengintegrasian komponen sistem. Implementasi melibatkan instalasi sistem di infrastruktur yang tepat dan pelatihan pengguna. Tahap ini adalah tahap dimana sistem diujicoba untuk dijalankan di lingkungan Kampus IBN. Nantinya sistem akan membantu KABID Kemahasiswaan dalam menampung dan memberikan jawaban terkait aspirasi yang diberikan mahasiswa secara efisien tanpa membuang banyak waktu. Sistem akan didesain dengan sederhana dan dilengkapi dengan fitur-fitur sesuai kebutuhan pelayanan pengaduan, seperti data fasilitas kampus dan form pengaduan yang disertai tools penampilan gambar sebagai bukti pengaduan.

**f. Pengujian dan Validasi**

Tahap ini merupakan pengujian sistem secara menyeluruh untuk memastikan bahwa sistem berfungsi sesuai dengan persyaratan dan harapan yang telah ditetapkan. Pengujian dapat mencakup pengujian fungsionalitas, kinerja, keamanan, dan pengujian integrasi dengan system yang ada. Sistem akan diuji apakah berjalan semestinya atau tidak dan sesuai kebutuhan atau tidak.

**g. Peluncuran dan Evaluasi**

Setelah pengujian berhasil, system baru dapat diluncurkan kelingkungan produksi. Tahapan ini melibatkan pemantauan dan evaluasi sistem untuk memastikan kinerja yang baik dalam jangka waktu panjang dan memperbaiki masalah yang mungkin muncul selama penggunaan. Tahap ini adalah tahap dimana sistem informasi pengaduan mahasiswa/i sudah dijalankan dan diperuntukan untuk seluruh mahasiswa/i di kampus IBN.

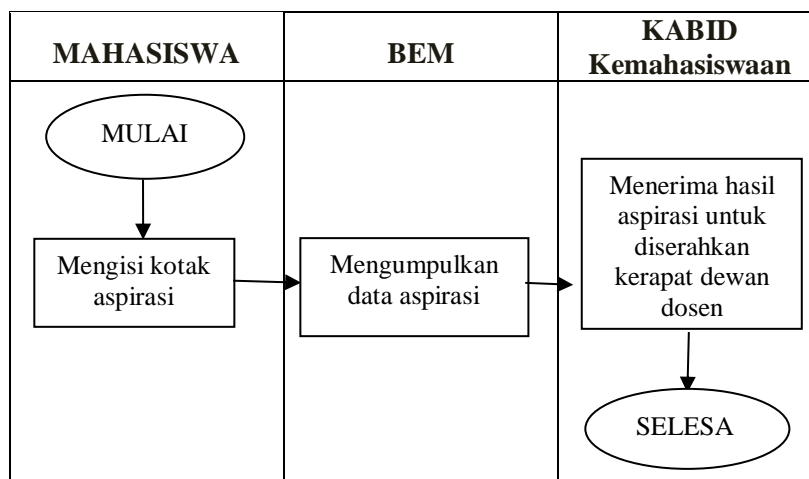
Setiap tahap dalam analisis sistem baru dapat melibatkan literasi dan keterlibatan aktif dari pemangku kepentingannya ngrelevan. Penting untuk melibatkan pemangku kepentingan dalam seluruh proses untuk memastikan keberhasilan implementasi sistem baru.

**2.4 Tahap Perancangan**

Tahap perancangan sistem adalah fondasi dari keseluruhan proyek dan memastikan agar memiliki pemahaman yang jelas tentang apa yang ingin dicapai dan bagaimanacaramencapainya. Semakin detail dan terperinci perancangan sistem, maka akan semakin lancar dan efisien proses pengembangan aplikasi web mobile yang akan berjalan.

**2.4.1 Permodelan Sistem yang Berjalan**

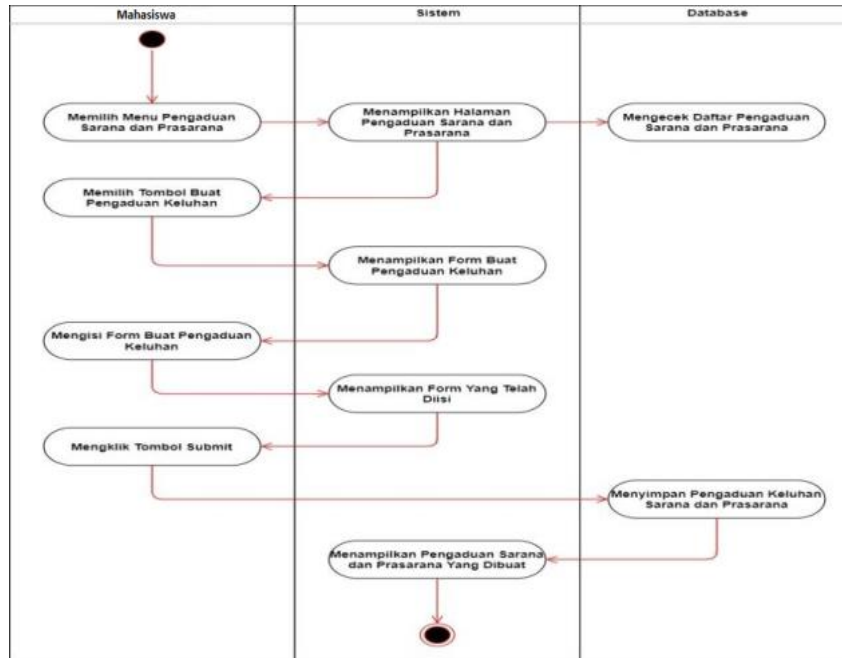
Proses penyampaian aspirasi yang dilakukan di kampus IBN saat ini masih berjalan manual, yaitu mahasiswa/I di kampus IBN akan menuliskan aspirasinya di kertas, kemudian akan dimasukkan kedalam kotak aspirasi. Setelah itu, secara berkala BEM akan memeriksa kotak dan jika ada aspirasi masuk maka kertas aspirasi akan disampaikan ke KABID Kemahasiswaan sebelum dinaikkan kerapat dewan dosen untuk dibahas. Adapun workflow (aliran kerja) sistem pengaduan manual di Kampus IBN yaitu seperti gambar dibawah ini:



Gambar 2. Sistem Pengaduan Manual di IBN

### 2.4.2 Activity Diagram

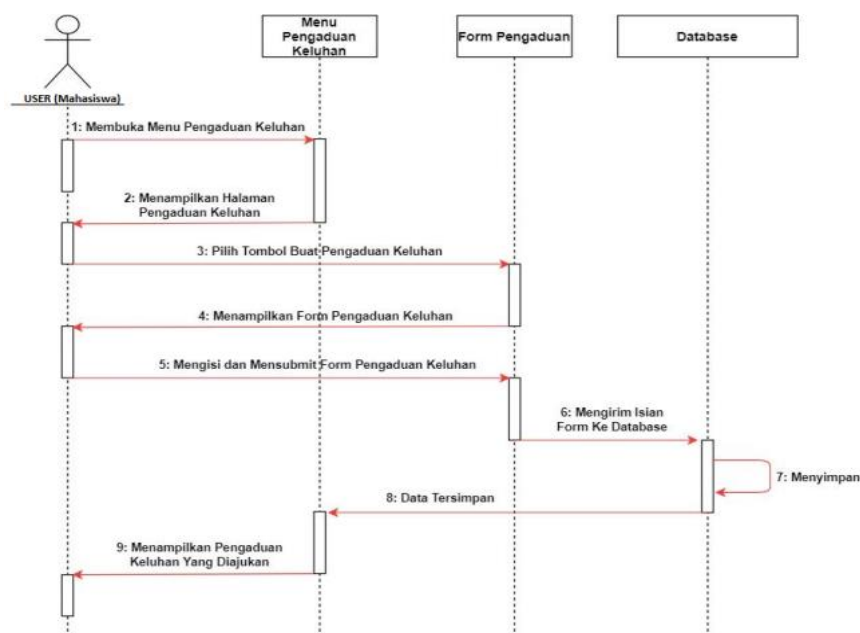
Berikut ini adalah diagram aktivitas untuk membuat sistem pengaduan mahasiswa:



Gambar 3. Activity Diagram

### 2.4.3 Sequence Diagram

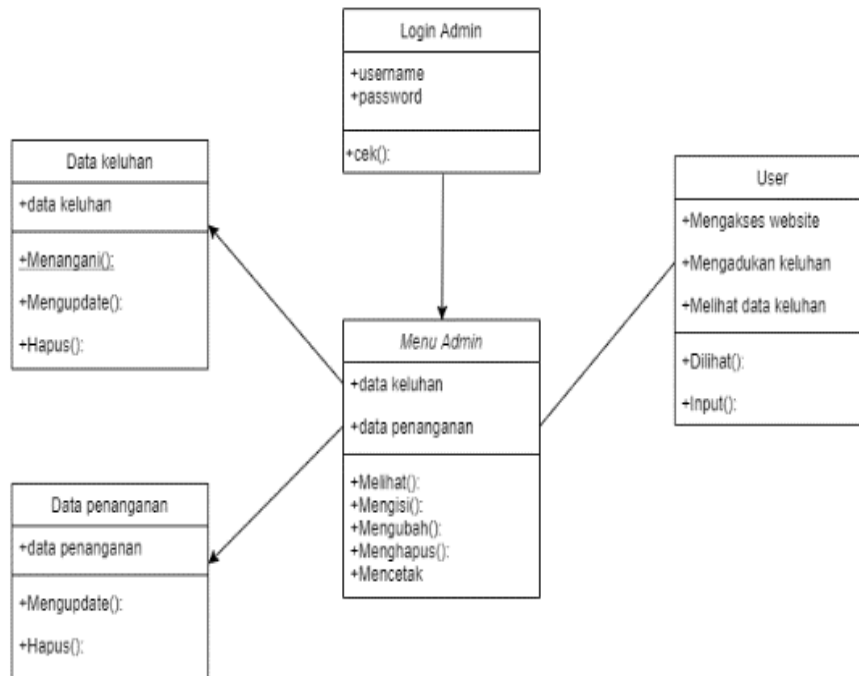
Berikut ini *Sequence* diagram untuk membuat sistem pengaduan mahasiswa:



Gambar 4. Sequence Diagram

### 2.4.4 Class Diagram

Berikut ini class diagram sistem pengaduan mahasiswa:



Gambar 5. Class Diagram

### 4.2.5 Rancangan Halaman Login

Rancangan input login merupakan rancangan input yang digunakan oleh admin untuk menampilkan informasi kepada masyarakat. Bentuk rancangan input login pada sistem ini sebagai berikut :

Login

Username :

Password :

Gambar 6 .Rancangan Halaman Login

### 2.4.6 Rancangan Form Pengaduan

PadahalalamanForm Pengaduan, user dapat menyampaikan aspirasi pengaduan tentang fasilitas layanan kampus IBN. Padahalamanini juga dapat melampirkan foto sebagai bukti penguat pengaduan.



Berikan pendapat Anda dengan jujur tentang apa yang Anda pikirkan.

Subjek

Pesan Pengaduan

Ketik di sini...

Nama

Nama Depan Nama Belakang

Gambar 7. Rancangan Halaman Form Pengaduan

## 3. HASIL PENELITIAN

Setelah melalui tahapan-tahapan diatas maka menghasilkan implementasi WEB Mobile sebagai berikut :

### 3.1 Halaman Login

Pada halaman login pengguna dapat melakukan login untuk masuk ke website menggunakan alamat email. Setelah memasukan alamat email, penggunaan diarahkan ke halaman siapa saya untuk masuk ke web dan dilanjutkan ke halaman registrasi untuk membuat akun. Setelah membuat akun, pengguna dapat mengakses web secara penuh.



Gambar 8. Halaman Login

### 3.2 Halaman Siapa Saya

Pada halaman siapa saya, penggunaan disajikan pilihan apakah pengguna adalah admin atau user.





Gambar 11. Halaman Siapa Saya

### 3.3 Halaman Registrasi

Padahal halaman registrasi, user akan diarahkan untuk mengisi data diri pribadi untuk membuat akun.



Gambar 12. Halaman Registrasi

### 3.4 Halaman Beranda

Padahal halaman beranda, user disajikan berbagai pilihan menu dari website.



Gambar 13. Halaman Beranda

### 3.5 Halaman Form Pengaduan

Pada halaman Form Pengaduan, user dapat mengisi data diri dan aspirasi di kolom laporan pengaduan. Terdapat juga menu untuk menambahkan gambar sebagai bukti pengaduan.



Gambar 14. Halaman Form Pengaduan

### 3.6 Halaman Dashboard Admin

Halaman Dashboard Admin adalah halaman yang dikelola khusus admin untuk melihat pengaduan dari user dan mengisi balasan pengaduan.



Gambar 15. Halaman Dashboard Admin

### 3.7 Analisa Hasil Uji

Hasil sistem pada penelitian ini yaitu sistem informasi pengaduan mahasiswa berbasis website di Kampus IBN. Terdapat beberapa kelebihan pada sistem informasi pengaduan ini yaitu dapat memperoleh informasi layanan fasilitas yang tersedia di kampus, mengefisienkan prosedur pengaduan, dan dapat menjadi bahan evaluasi pihak kampus. Pengujian pada website ini dilakukan dengan memeriksa setiap fitur-fitur yang terdapat pada website yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Pengujian dilakukan dengan menjalankan program menggunakan software pendukung localhost dan xampp, sehingga memuat dimana letak kekurangan –kekurangan pada website. Pengujian dilakukan untuk menjamin kualitas dan juga mengetahui kelemahan dari perangkat lunak sehingga tujuan terciptanya website ini dapat sesuai dengan fungsinya memudahkan dalam hal pelayanan pengaduan di kampus IBN.

Tabel 1. Hasil pembahasan

No	Jenis pengujian	Berhasil/tidak
1	Halaman login	berhasil
2	Halaman admin	berhasil
3	Halaman form pengaduan	berhasil
4	Halaman dashboard	berhasil

## 4. KESIMPULAN

### 4.1 Kesimpulan

Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa Berbasis Website di Kampus IBN merupakan sebuah platform yang menyediakan informasi tentang fasilitas yang tersedia dan wadah aspirasi mahasiswa. Sistem ini memberikan manfaat dalam memudahkan akses informasi bagi mahasiswa IBN tentang fasilitas layanan yang tersedia dan memberikan kesempatan bagi setiap mahasiswa untuk menyampaikan aspirasi kepada pihak kampus dengan mudah.

Selain itu, sistem informasi Pengaduan Mahasiswa Berbasis Website di Kampus IBN juga memiliki potensi untuk memudahkan monitoring antara sivitas akademik dan mahasiswa dalam menjaga fasilitas yang menjadi kewajiban bersama. Dengan mengimplementasikan sistem informasi pengaduan ini, kampus IBN dapat semakin terbuka dalam pelayanan dan meningkatkan kepercayaan mahasiswa, serta meningkatkan kenyamanan dalam proses belajar.

### 4.2 Saran

Untuk dapat mengoptimalkan penggunaan Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa Berbasis Web Pada Institut Bakti Nusantara peneliti selanjutnya sebaiknya melakukan evaluasi lebih lanjut terhadap efektivitas aplikasi dalam memenuhi tujuan awalnya, baik dari sudut pandang pengguna maupun kampus IBN.

## 5. DAFTAR PUSTAKA

- A. A. Novitasari and W. Yuliyanti, "Sistem Informasi Pengaduan Gangguan PDAM Tanah Laut Berbasis Web," *J. Sains dan Inform.*, vol. 5, no. 1, pp. 59–68, 2019, doi: 10.34128/jsi.v5i1.164.
- F. E. Nugroho, R. Taufiq, and M. S. Alfarizi, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Desa Sukadamai Kabupaten Tangerang," *J. Din. Univ. Muhammadiyah Tangerang P*, no. September, pp. 2581–1894, 2021.
- Agustiansyah, I. & Solikin, M. Informatika, F. Vokasi, and U. Bina Darma, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kelurahan 3-4 Ulu," *Semin. Has. Penelit. Vokasi*, pp. 89–98, 2022.
- M. I. FAIZAL, V. N. INTAN, and R. FIRMANSYAH, "Analisis Sistem Informasi Manajemen Bagi Pendidikan di Masa Pandemi Covid-19," *JEMSI (Jurnal Ekon. Manajemen, dan Akuntansi)*, vol. 7, no. 1, pp. 9–16, Feb. 2021, doi: 10.35870/jemsi.v7i1.512.
- W. H. Ibrahim and I. Maita, "Sistem Informasi Pelayanan Publik Berbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar," *J. Ilm. Rekayasa Dan ...*, vol. 3, no. 2, pp. 17–22, 2023, [Online]. Available: [http://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM INFORMASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS WEB PADA DINAS PEKERJAAN UMUM KABUPATEN KAMPAR.pdf](http://repository.uin-suska.ac.id/70478/1/SISTEM%20INFORMASI%20PELAYANAN%20PUBLIK%20BERBASIS%20WEB%20PADA%20DINAS%20PEKERJAAN%20UMUM%20KABUPATEN%20KAMPAR.pdf).
- B. L. Prandawa and A. Muliawati, "Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Sarana dan Prasarana Berbasis Web (Studi Kasus: Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta)," *Semin. Nas. Mhs. Ilmu Komput. dan Apl.*, no. November, pp. 123–135, 2020.
- Dian Pramadhana, "Sistem Informasi Pengaduan Mahasiswa Politeknik Baja Tegal Berbasis Web," *J. Tek. Inform. dan Teknol. Inf.*, vol. 2, no. 3, pp. 123–130, 2022, doi: 10.55606/jutiti.v2i3.457.
- M. Naomi, H. Noprisson, F. I. Komputer, U. Mercu, and B. Jakarta, "Analisa Dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Berbasis Web ( Studi Kasus: Universitas Mercu Buana Kranggan )," 2, vol. 1, no. 5, pp. 185–193, 2020.
- W. U. S. Manalu, L. Hakim, and C. Wulandari, "Sistem Informasi Pengaduan Siswa Berbasis Website Dengan Framework Laravel," *J. Inf. Syst. Res.*, vol. 4, no. 3, pp. 1005–1013, 2023, doi: 10.47065/josh.v4i3.3368.
- Y. Firmansyah, R. Maulana, and N. Fatim, "SISTEM INFORMASI PENGADUAN WARGA BERBASIS WEBSITE (STUDI KASUS: KELURAHAN SIANTAN TENGAH, PONTIANAK UTARA)," vol. XIX, pp. 397–404, 2020.

- W. K. Yolanda Sherly Novitasari, Qadhli Jafar Adrian, “Rancang Bangun Sistem Informasi Media Pembelajaran Berbasis Website ( Studi Kasus : Bimbingan Belajar De Potlood ),” vol. 2, no. 3, pp. 136–147, 2021.
- W. A. Lathifah, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN PENGADUAN DARI SIVITAS AKADEMIKA UIN MAULANA MALIK IBRAHIM MALANG BERDASARKAN ISO 10002,” *J. Econ. Perspect.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–4, 2022, [Online]. Available: <http://www.ifpri.org/themes/gssp/gssp.htm%0Ahttp://files/171/Cardon - 2008 - Coaching d'équipe.pdf%0Ahttp://journal.um-surabaya.ac.id/index.php/JKM/article/view/2203%0Ahttp://mpoc.org.my/malaysian-palm-oil-industry/%0Ahttps://doi.org/10.1080/23322039.2017>.
- N. M. Dian Erlina Febriyanti, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI APLIKASI PETIR(PENGADUAN, KRITIK DAN SARAN) MAHASISWA BERBASIS DIGITAL Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Industri Universitas Muria Kudus,” *Jointech Umk*, vol. 1, no. 1, pp. 11–17, 2020.
- N., A. Ibrahim, and A. Ambarita, “Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate,” *IJIS - Indones. J. Inf. Syst.*, vol. 3, no. 1, p. 10, 2018, doi: 10.36549/ijis.v3i1.37.
- D. Febriyani, S. Ipnuwati, H. Aggraini, and H. D. Yunita, “Pengembangan Sistem Informasi E-Recruitment Untuk Seleksi Penerimaan Karyawan Baru Berbasis Web,” *J. Teknol. dan Inform.*, vol. 3, no. 2, 2022, doi: 10.57084/jeda.v3i2.995.