
Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat di Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang Menggunakan Metode *Prototype*

Sendy Jonathan¹, Wildan Suharso^{*2}

Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Malang

Email: sendyjonathanwf@gmail.com¹, wsuharso@umm.ac.id^{*2}

(Naskah masuk: 9 Juli 2025, diterima untuk diterbitkan: 20 Oktober 2025)

Abstrak

Abstrak: Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang merupakan lembaga pemerintahan daerah yang memiliki tanggung jawab dalam menangani urusan masalah sosial, pemberdayaan wanita, perlindungan bagi anak-anak, pengendalian populasi, serta program keluarga berencana di wilayah Kota Malang. Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang hingga saat ini prosesnya dikerjakan secara manual. Hal ini sering menimbulkan bermacam kendala, seperti adanya data yang dobel, data yang tercecer, serta kurangnya integrasi antar data. Selain itu, masyarakat juga sering kali kesulitan mendapatkan informasi lengkap mengenai persyaratan berkas saat mengurus surat pengantar atau keterangan, yang pada akhirnya membuat proses pelayanan menjadi lambat dan tidak efisien. Padahal, pada masa kini di tengah pesatnya perkembangan teknologi, hal ini menjadi tantangan tersendiri. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas layanan, dikembangkanlah sebuah Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat berbasis website dengan menggunakan metode *prototype*. Sistem ini diharapkan bisa mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau aduan, serta mempercepat proses penanganannya. Hasil akhir dari pengembangan ini adalah sebuah tampilan website pengaduan yang dapat membantu masyarakat maupun pihak kelurahan dalam memperlancar proses pelayanan.

Kata Kunci : Sistem Informasi; *Prototype*; Pelayanan

Public Complaint Service Information System at the P3AP2KB Social Service of Malang City Using the Prototype Method

Abstract

Abstract: The Social Service Office of P3AP2KB Malang City is a local government agency that has the responsibility of handling the affairs of social problems, empowerment of women, protection for children, population control, and family planning programs in the Malang City area. The services provided by the Social Service Office of P3AP2KB Malang City until now are processed manually. This often causes various obstacles, such as the existence of duplicate data, scattered data, and lack of integration between data. In addition, people also often have difficulty getting complete information about file requirements when taking care of cover letters or information, which ultimately makes the service process slow and inefficient. Therefore, to improve the quality of service, a website-based Community Complaint Service Information System was developed using the *prototype* method. This system is expected to facilitate the community in submitting complaints or complaints, as well as speeding up the handling process. The final result of this development is a complaint website display that can help the community and the kelurahan in expediting the service process.

Keywords : Information System; *Prototype*; Service

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan bentuk usaha pemerintah dalam menjawab kebutuhan serta harapan masyarakat. Dengan demikian, menyediakan layanan publik yang bermutu menjadi salah satu langkah penting untuk memperbaiki taraf hidup masyarakat[1]. Pelayanan publik merupakan bagian penting dari pemerintahan yang berperan langsung menjawab dan memenuhi kebutuhan masyarakat sehari-hari[2].

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah wujud nyata dari tanggung jawab sosial negara terhadap rakyatnya. Layanan yang baik harus bisa menjangkau semua kalangan tanpa diskriminasi, membuka peluang bagi masyarakat untuk menyampaikan kepentingan dan aspirasinya dan juga memastikan bahwa setiap saran atau keluhan dari masyarakat benar-benar di dengarkan dan ditindaklanjuti dengan serius dari pihak berwenang[1]. Teknologi informasi perlu digunakan untuk mendukung pencapaian tujuan organisasi dan mengikuti arah pertumbuhan bisnis yang berkelanjutan. Informasi yang tepat dan berkualitas membantu efisiensi kerja[3]. Banyaknya permasalahan terkait masalah DTKS, Bantuan Sosial dan kebutuhan masyarakat miskin masyarakat masih mengadukan masalah tersebut dengan mendatangi kantor dinas dan pihak kantor dinas mengelola pengaduan tersebut dengan manual[3] sehingga pengaduan tersebut tidak efektif dan efisien. Permasalahan yang kerap terjadi dalam proses pelayanan antara lain munculnya data ganda, data yang hilang atau tidak tersimpan dengan baik, belum terintegrasinya sistem data secara menyeluruh, serta kurangnya informasi yang jelas mengenai persyaratan dokumen saat masyarakat mengurus surat pengantar atau surat keterangan. Hal-hal tersebut membuat proses pelayanan menjadi lambat dan kurang efisien. Sebuah sistem diperlukan untuk mengelola pengaduan dari masyarakat[4]

Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk memfasilitasi proses pencatatan laporan pengaduan dari masyarakat agar dapat segera ditindaklanjuti oleh pegawai dinas secara efektif dan efisien. Berdasarkan permasalahan yang ditemukan di lapangan, maka dikembangkanlah sebuah Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat dengan pendekatan metode prototype. Metode prototype dipilih dalam penelitian ini karena dinilai efektif digunakan ketika pihak pengguna atau klien belum memiliki gambaran yang jelas mengenai bentuk dan fungsi akhir dari sistem atau website yang akan dikembangkan[5]. Sistem ini dirancang guna mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan mereka secara terstruktur dan langsung terhubung dengan pihak Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang. Harapannya, sistem ini dapat menjadi sarana penyalur aspirasi masyarakat yang lebih praktis dan membantu pegawai dinas dalam mengelola serta menindaklanjuti setiap pengaduan secara optimal. Salah satu pendekatan yang kerap dipakai dalam proses pembuatan atau perencanaan sistem karena sifatnya yang terstruktur dan sistematis adalah metode Prototype. Metode ini cukup populer karena memungkinkan terjalinnya komunikasi langsung antara pengguna dan pengembang selama proses perancangan berlangsung. Dengan adanya interaksi tersebut, kebutuhan pengguna dapat lebih mudah dipahami dan diterapkan ke dalam sistem yang sedang dikembangkan.. Dengan begitu[6], pengembang dapat lebih mudah merancang perangkat lunak yang dibutuhkan. Proses dalam metode Prototype sendiri memiliki lima tahap, yaitu *communication*, *quick plan*, *quick design*, *prototype construction*, *feedback*[7]. Penggunaan metode *Prototype* memungkinkan terciptanya sistem yang lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Dengan sifatnya yang fleksibel, metode ini mampu menyesuaikan sistem berdasarkan masukan yang diberikan pengguna hingga tahap akhir. Selain itu, metode ini memberikan ruang interaksi yang lebih luas antara pengguna dan perancang untuk mendiskusikan kebutuhan yang diinginkan[8].

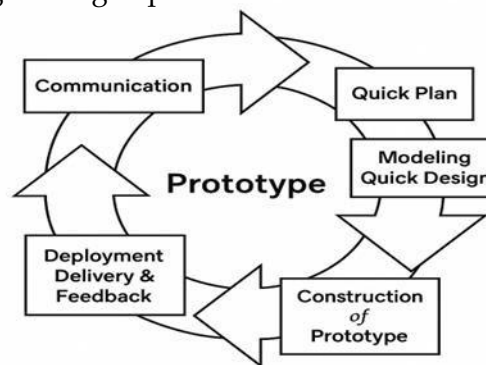
Kajian atau studi yang sudah dilakukan sebelumnya terkait sistem informasi layanan pengaduan yang telah dilakukan dalam berbagai konteks dapat memberikan solusi terkait permasalahan pengelolaan pengaduan, pada penelitian sebelumnya, perancangan layanan pengaduan masyarakat di Kecamatan Rajeg berhasil diimplementasikan. Sistem tersebut dapat memudahkan masyarakat di Kecamatan Rajeg untuk melaporkan keluhan masalah dengan cara efektif dan efisien[9]. Selain itu penelitian yang dibuat oleh Siti Widhareto Mursalim dalam jurnalnya yang berjudul "*Analisis Manajemen Pengaduan Sistem Layanan Aspirasi Pengaduan Online Rakyat (lapor) Di Kota Bandung*" menyimpulkan bahwa keseluruhan, sistem layanan pengaduan ini memiliki fungsi untuk memberikan wadah bagi masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan mengenai sebuah kinerja pemerintah. Sistem ini dirancang untuk mempermudah proses penyampaian pengaduan publik dan memastikan bahwa laporan yang diterima dapat diakses dengan mudah, cepat, adil dan menjaga kerahasiaan serta mendokumentasikan setiap pengaduan yang diajukan[10]. Berdasarkan penelitian-penelitian tersebut, masih terdapat celah dalam

pengembangan sistem informasi layanan pengaduan masyarakat yang dapat mencatat baik pengaduan secara komprehensif dalam satu platform berbasis web ,dengan itu, penelitian ini akan ,membuat sebuah sistem yang diberi nama SILADU (Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat) di Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk merancang dan mengembangkan sistem informasi layanan pengaduan masyarakat berbasis web di Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang. Sistem ini diharapkan dapat mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan ke instansi terkait, sekaligus menjadikan proses layanan pengaduan lebih tertata dan terorganisir dengan baik[11]. Dengan adanya sistem ini, diharapkan proses pengaduan dapat dilakukan dengan lebih efisien, meminimalkan kesalahan dalam mengelola pengaduan , serta meningkatkan transparansi dalam melayani masyarakat. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk menerapkan metode *Prototype* dalam pembuatan sistem guna memastikan bahwa sistem yang di buat dapat berfungsi dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan instansi[12]. Metode ini dipilih karena memungkinkan komunikasi yang lebih baik antara pengembang dan pelanggan, membantu memahami kebutuhan pelanggan dengan lebih baik, dan memungkinkan pelanggan untuk berpartisipasi aktif dalam pengembangan sistem

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian merujuk pada langkah-langkah dan rencana yang di gunakan dalam sebuah penelitian.Dengan adanya metode ini,penelitian dapat di laksanakan secara terstruktur,objektif,dan berdasarkan prnsip ilmiah,serta memiliki nilai yang jelas[13]. Metode penelitian ini menggunakan metode *prototype*. Metode ini dapat mengurangi kemungkinan ketidaksesuaian pemahaman stakeholder dalam menggambarkan kebutuhan mereka[14]. Metode prototyping dalam penelitian ini melibatkan pembuatan model awal untuk menggambarkan dasar alat yang akan di uji.Dalam pengembangannya,digunakan metode *prototype evolusioner*,dimana alat diuji secara berulang hingga mencapai hasil yang sesuai dengan yang di harapkan[15]. Prototyping merupakan tahapan pembuatan rancangan awal perangkat lunak dalam bentuk sederhana yang berfungsi sebagai sajian ilustrasi umum untuk memberi informasi kepada pengguna mengenai sistem yang akan dikembangkan serta memungkinkan dilakukan uji coba awal. Melalui metode ini, pengguna dan pengembang dapat saling berinteraksi selama proses pengembangan berlangsung, dengan begitu,pengembang dapat lebih leluasa merancang model



Gambar 1. Metode Prototype

perangkat lunak yang sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan dari pengguna[14]. Alur dari metode *Prototype* dijelaskan pada Gambar 1

Untuk penelitian ini,penulis menggunakan metode *prototype* yang di diterapkan dalam proses pengembangan sistem, dengan melalui beberapa langkah-langkah berikut:

2.1. Communication

Tahap pengumpulan kebutuhan dilakukan untuk mengidentifikasi berbagai hal yang di perlukan dalam merancang atau mengembangkan sistem, seperti perangkat keras, perangkat lunak dan elemen pendukung lainnya. Dalam tahap komunikasi, proses analisis kebutuhan umumnya dilakukan dengan cara melakukan observasi langsung dan wawancara untuk menggali informasi yang di butuhkan[16]

2.2. Quick Plan,Modelling & Quick Design

2.2.1. Quick Plan.

Selama proses perencanaan yang cepat, peneliti mulai merancang langkah-langkah pengembangan sistem sesuai hasil kebutuhan pengguna yang telah dikumpulkan sebelumnya. Di tahap ini, peneliti menyusun flowchart untuk menjabarkan komponen-komponen yang diperlukan, serta membuat Use Case Diagram agar alur kerja sistem bisa di pahami secara menyeluruh[16]

2.2.2. Modelling & Quick Design

Pada tahap ini, peneliti membuat rancangan model sistem sesuai kebutuhan, dengan memanfaatkan waktu secara efisien untuk menggambarkan kebutuhan klien berdasarkan hasil analisis sebelumnya. Dalam proses Modelling dan Quick Design ini, peneliti menampilkan gambaran sistem sederhana guna membantu untuk menyusun desain kerangka sistem[16]

2.3. Construction of prototype

Pada tahap pembangunan prototype, sistem mulai dikembangkan dengan mengacu pada data dan informasi yang telah diperoleh dari tahap-tahap sebelumnya[17]. Proses pengembangan ini di fokuskan pada bagian inti dari perangkat lunak, agar di tahap berikutnya perancang bisa segera menerima masukan dari pengguna atau klien terkait hasil yang sudah dibuat. Pada tahap pembuatan Prototype sebagai rancangan awal sistem informasi layanan pengaduan, Bootstrap di manfaatkan untuk merancang tampilan antarmuka pengguna (UI) pada sistem tersebut[16]

2.4. Deployment.Delivery&Feedback

2.4.1. Deployment

Di tahap pembangunan, rancangan prototype sebelumnya telah disepakati kemudian diterjemahkan ke dalam kode program sebagai dasar pembuatan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat [18]. Pengembangan sistem dilakukan dengan bahasa pemrograman PHP, dengan MySQL sebagai sistem manajemen basis data dan Bootstrap di gunakan untuk merancang tampilan antarmuka pengguna (UI) agar lebih responsif dan mudah digunakan[16]

2.4.2. Delivery&Feedback

Saat proses pembuatan dan uji coba rampung dilakukan, prototype diserahkan ke pengguna untuk memperoleh masukan terkait hasil yang telah dibuat. Umpan balik dari klien ini akan menjadi acuan dalam melakukan penyempurnaan prototype, agar sesuai dengan spesifikasi dan kebutuhan yang diharapkan[16]

Untuk memahami kebutuhan yang diharapkan oleh pengguna dalam proses pembuatan sistem ini, langkah awal yang dibuat adalah menyusun use case diagram. Diagram ini disusun sebagai dasar untuk menggambarkan hubungan antara pengguna dengan sistem yang sedang dibuat

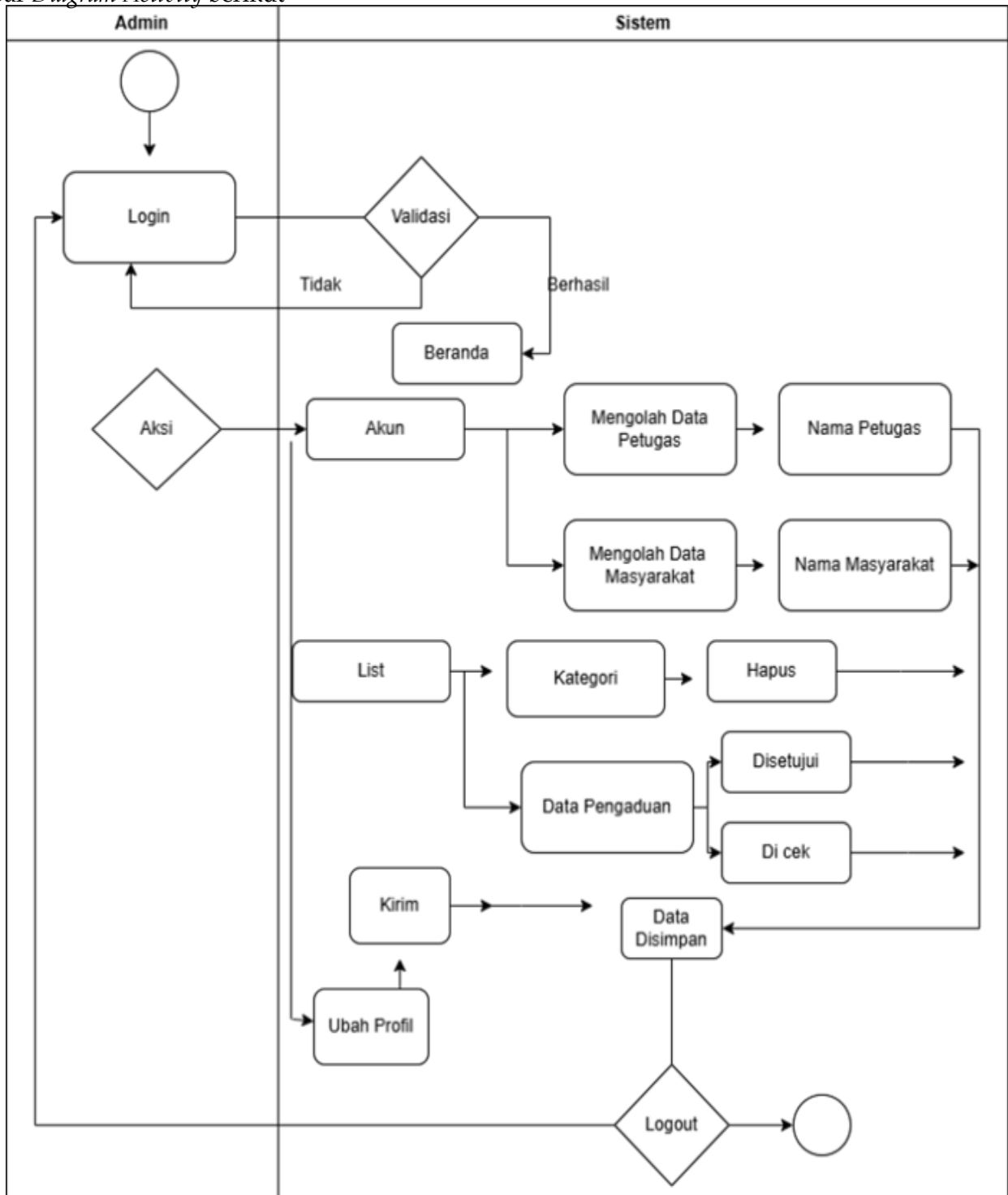


Gambar 2. Use Case Diagram

Diagram diatas menampilkan register,login, membuat pengaduan, melihat isi pengaduan, untuk bagian yang dapat dilakukan oleh masyarakat sedangkan Admin dan Petugas melihat isi pengaduan,verifikasi pengaduan ,laporan ,respon verifikasi pengaduan,laporan,respon

Penulis juga merancang activity diagram sebagai alat bantu untuk mengidentifikasi fitur-fitur penting yang harus tersedia dalam sistem yang sedang dikembangkan. Diagram ini berfungsi untuk menggambarkan alur aktivitas dari awal hingga akhir, serta menunjukkan peran yang dijalankan oleh admin dan masyarakat dalam proses sistem tersebut[19]. Admin dimulai dengan proses *login*,

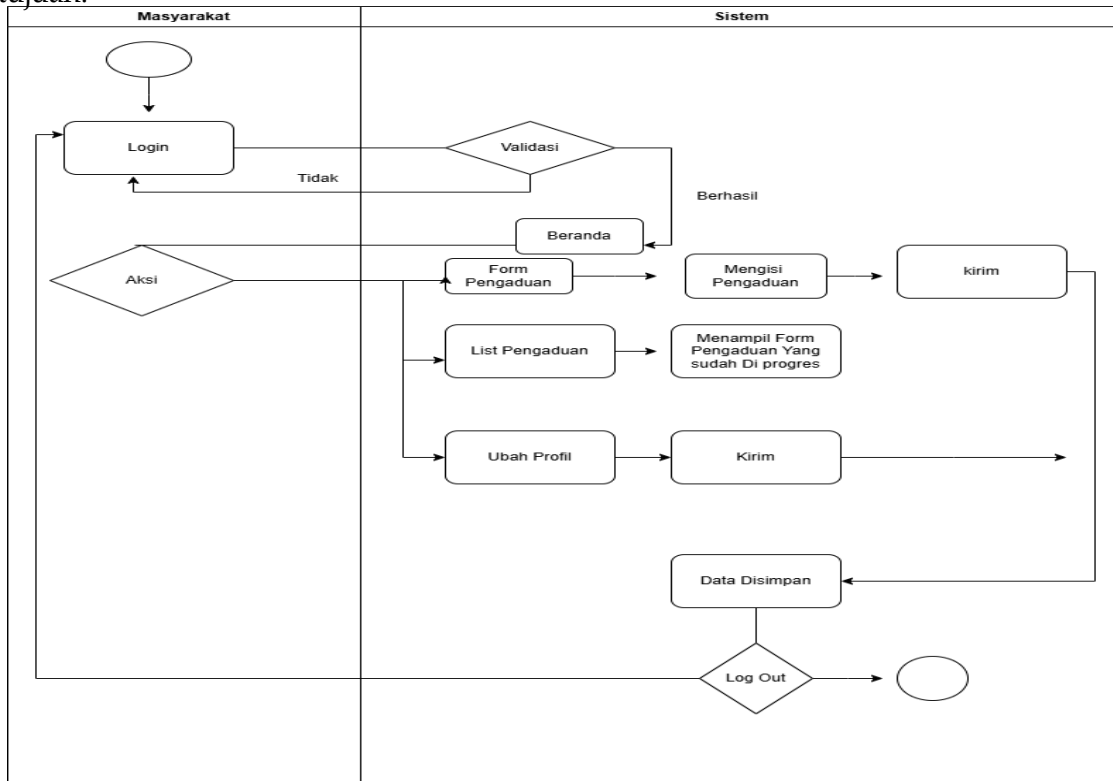
kemudian dapat melakukan operasi seperti melihat isi pengaduan, respon pengaduan, laporan, menghapus, dan menampilkan data pengaduan.. Alur proses pada admin dapat diamati pada gambar *Diagram Activity* berikut



Gambar 3. Activity Admin

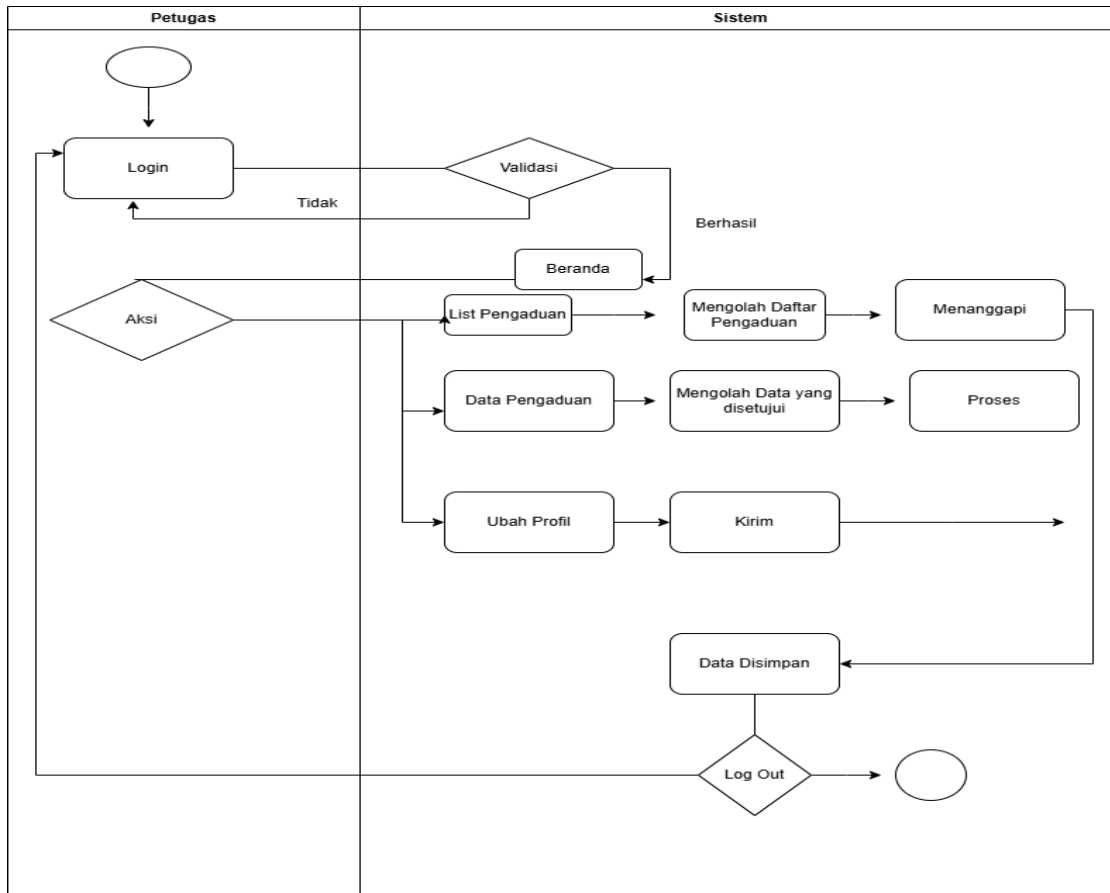
Gambar 4 menggambarkan alur proses yang dilakukan oleh masyarakat, dimulai dengan langkah login menggunakan kombinasi username dan password yang sebelumnya telah didaftarkan dan dikelola oleh sistem. Setelah berhasil login, pengguna diarahkan ke halaman utama atau beranda yang menyajikan form khusus untuk pengajuan pengaduan. Pada tahap ini, masyarakat diberi keleluasaan untuk mengisi detail pengaduan yang ingin disampaikan, termasuk menjelaskan permasalahan secara tertulis dan melampirkan bukti pendukung berupa foto. Proses

ini dirancang untuk memberikan kemudahan dan kejelasan dalam penyampaian keluhan, dengan demikian, pengelolaan dan penanganan laporan dapat di lakukan dengan lebih cepat dan tepat sesuai tujuan.



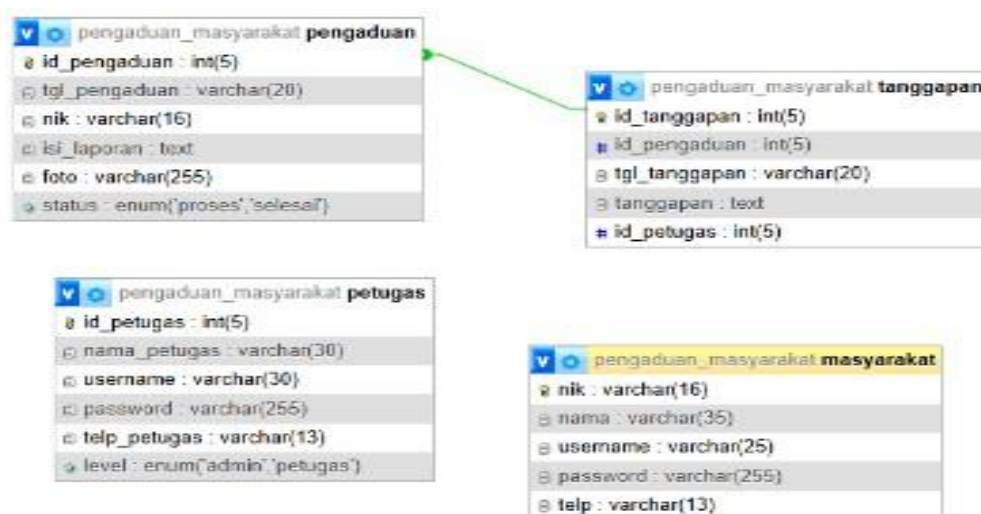
Gambar 4. Activity Masyarakat

Pada gambar 5 merupakan alur proses dari petugas dimulai dengan proses login, kemudian dapat melakukan operasi seperti melihat isi pengaduan, respon pengaduan, laporan, menghapus, dan menampilkan data pengaduan.



Gambar 5. Activity Petugas

Sebagai pemetaan basis data ,maka dibuatlah *Entity relationship diagram (ERD)* adalah sebuah model yang di gunakan untuk menggambarkan hubungan antar data dalam sebuah basis data.Model ini didasarkan pada pandangan bahwa dunia nyata terdiri dari berbagai objek yang saling berhubungan satu sama lain[20]. Diagram ERD Sistem Informasi Layanan Pengaduan Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang bisa dilihat dalam Gambar 6.



Gambar 6.Rancangan Entitty Relationship Diagram (ERD)

Penyusunan use case diagram, activity diagram dan entity relationship diagram (ERD) secara menyeluruh dan terperinci berperan penting dalam mempermudah proses pengembangan sistem di tahap implementasi [21]. Diagram dan model rancangan ini menjadi acuan utama dalam pelaksanaan teknis sistem, sekaligus membantu tim pengembang memahami alur kerja dan struktur data secara lebih sistematis. Dengan adanya dokumentasi visual yang jelas, potensi kesalahan dapat diminimalkan, koordinasi antar tim lebih efisien, serta pengujian sistem dapat dilakukan secara lebih terarah.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Dengan menerapkan metode *Prototype* dalam pengembangan sistem ini, diperoleh hasil seperti yang akan di jelaskan berikut :

3.1. *Communication*

Berdasarkan hasil pengamatan langsung dan dari sesi tanya jawab yang sudah dilakukan kepada salah satu pegawai Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang diperoleh informasi selama ini pencatatan dan pelayanan pengaduan masih dikelola secara manual. Dinas Sosial P3AP2KB sebagai instansi yang mengelola permasalahan sosial di suatu daerah membutuhkan sebuah sistem untuk dapat mengelola dan mencatat pengaduan yang memudahkan pengguna dalam menyampaikan pengaduan nya.

3.2. *Quick plan, Modelling & Quick Design*

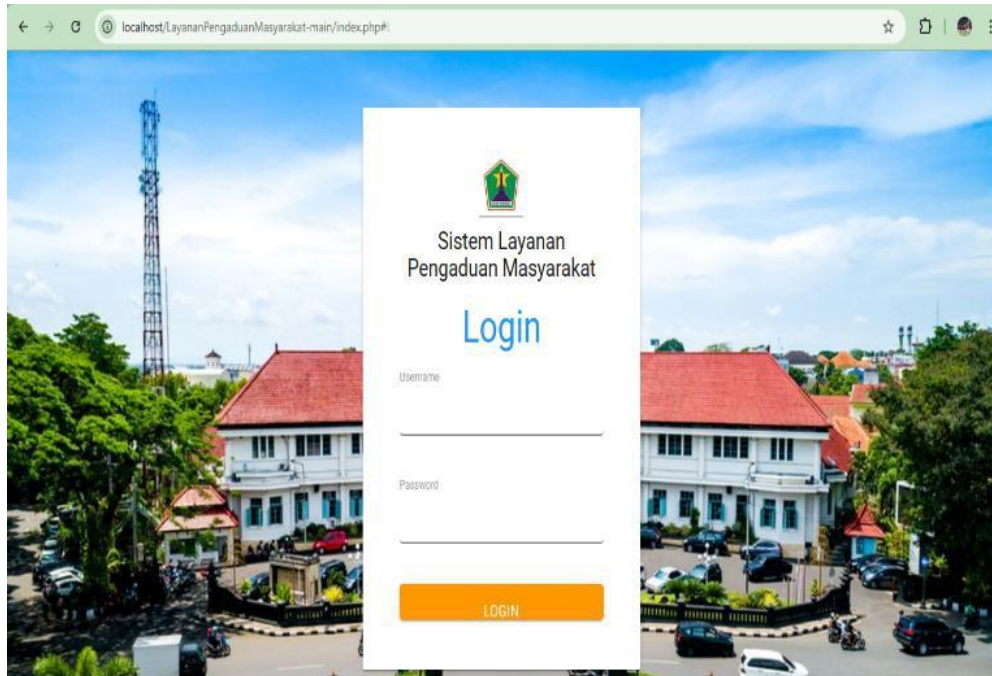
Sistem ini dirancang dengan membagi akses pengguna ke dalam tiga kategori, yaitu Admin, Petugas, dan Masyarakat. Admin memiliki hak akses untuk melihat seluruh laporan pengaduan yang telah disampaikan oleh masyarakat melalui sistem, serta memantau status penanganan setiap pengaduan. Sementara itu, Petugas diberikan kewenangan untuk mengelola data pengaduan, mulai dari menindaklanjuti, memperbarui status laporan, hingga memberikan tanggapan kepada masyarakat. Adapun untuk Masyarakat, sistem menyediakan akses bagi mereka untuk menyampaikan pengaduan secara langsung, sehingga mempermudah proses pelaporan permasalahan yang mereka hadapi. Dengan pembagian akses ini, diharapkan alur kerja dalam sistem berjalan lebih terstruktur, efektif, dan mampu memenuhi kebutuhan masing-masing pengguna sesuai perannya.

3.3. *Construction of prototype*

Pada fase ini, kegiatan yang diolah meliputi proses pengkodean (coding) sistem serta testing menggunakan teknik Black Box Testing. Adapun pada proses pengembangan sistem, sistem dirancang berbasis web dengan memanfaatkan bahasa pemrograman PHP. Untuk mendukung proses pengembangan agar lebih terstruktur dan efisien, Framework CodeIgniter digunakan sebagai kerangka kerja utama. Framework ini dipilih karena kemampuannya dalam mempercepat proses pembuatan aplikasi berbasis web yang dinamis dan terorganisasi. Dalam hal pengelolaan basis data, sistem ini menggunakan MySQL sebagai database management system, mengingat keandalannya dalam menangani penyimpanan data yang besar serta kemudahan integrasinya dengan PHP. Selain itu, untuk mempercepat dan mempermudah proses desain antarmuka pengguna (User Interface), digunakan Framework Bootstrap. Penggunaan Bootstrap bertujuan untuk menghasilkan tampilan yang responsif dan konsisten di berbagai perangkat. Dengan kombinasi teknologi tersebut, diharapkan proses pembangunan sistem dapat berjalan lebih efektif, terarah, dan menghasilkan system layanan berbasis web yang optimal.

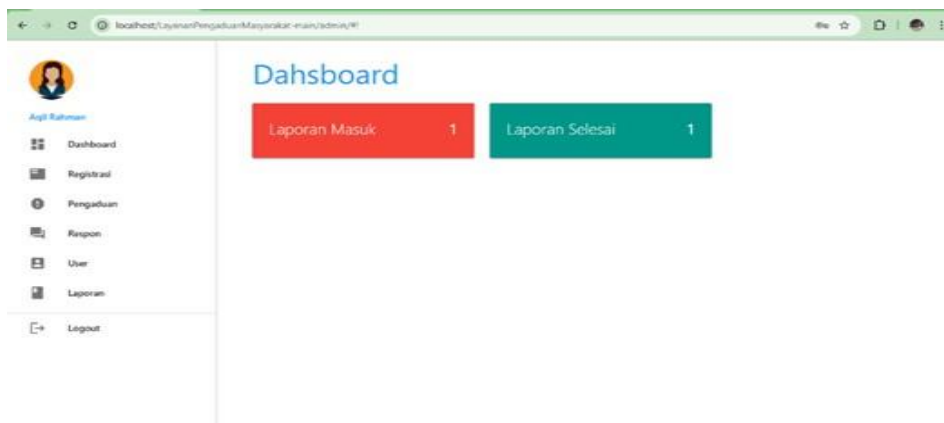
3.4. Deployment, Delivery & Feedback

Tahap Deployment ,Delivery & Feedback ini adalah tahap untuk menyerahkan *prototype* yang telah dibuat kepada Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang untuk memastikan apakah kebutuhan yang telah di tentukan berjalan dengan benar ketika di implementasikan di website ini



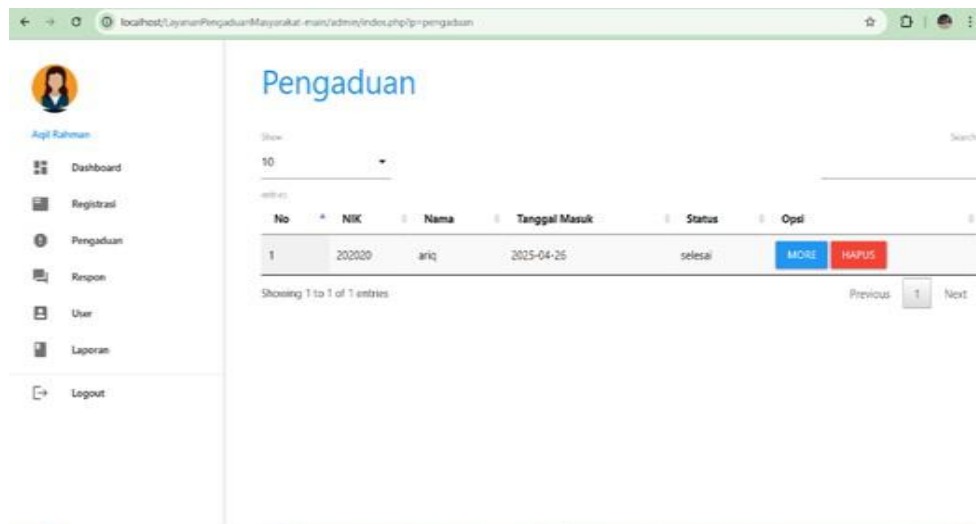
Gambar 7. Tampilan Halaman Login

Halaman login berfungsi sebagai pintu masuk dalam sistem, dimana penggunaan harus memasukan username dan password terlebih dahulu. Melalui halaman ini, admin dapat mengelola data pada bagian depan situs, termasuk melakukan perubahan maupun penambahan data sesuai kebutuhan



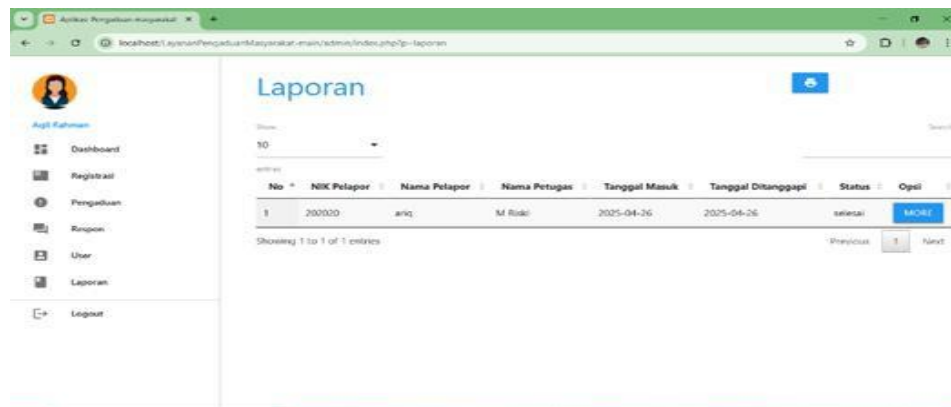
Gambar 8. Tampilan Halaman Dashboard Admin

Halaman dashboard untuk Admin menampilkan informasi terkait laporan pengaduan yang baru masuk serta laporan yang sudah diselesaikan. Selain itu, dashboard ini juga menyediakan sejumlah fitur pendukung, antara lain: halaman registrasi yang memungkinkan masyarakat membuat akun, halaman pengaduan yang menampilkan daftar laporan yang telah dikirim, halaman respon yang menunjukkan pengaduan yang sudah di tindaklanjuti oleh petugas, serta halaman laporan yang digunakan untuk mencetak data pengaduan yang telah selesai diproses



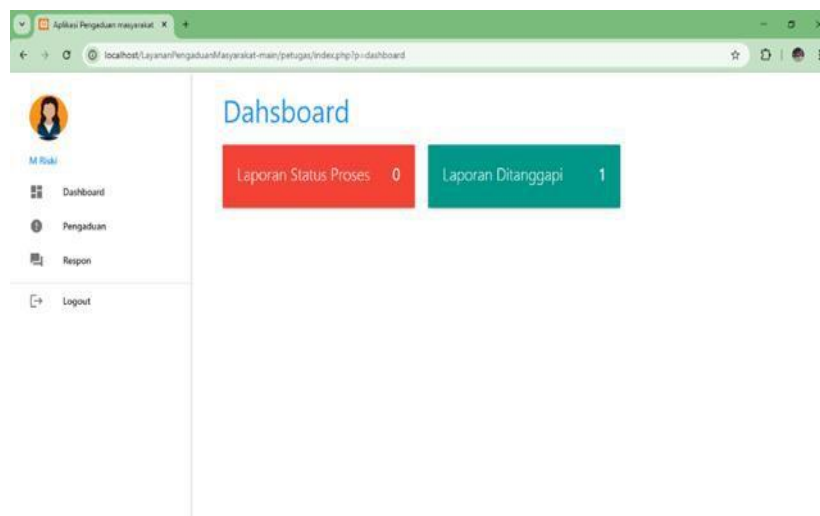
Gambar 9. Tampilan Halaman Pengaduan

Halaman ini berisi detail pengaduan yang telah di laporkan oleh masyarakat dengan detail tanggal masuk pengaduan nya nama pengadu serta NIK dari pengadu



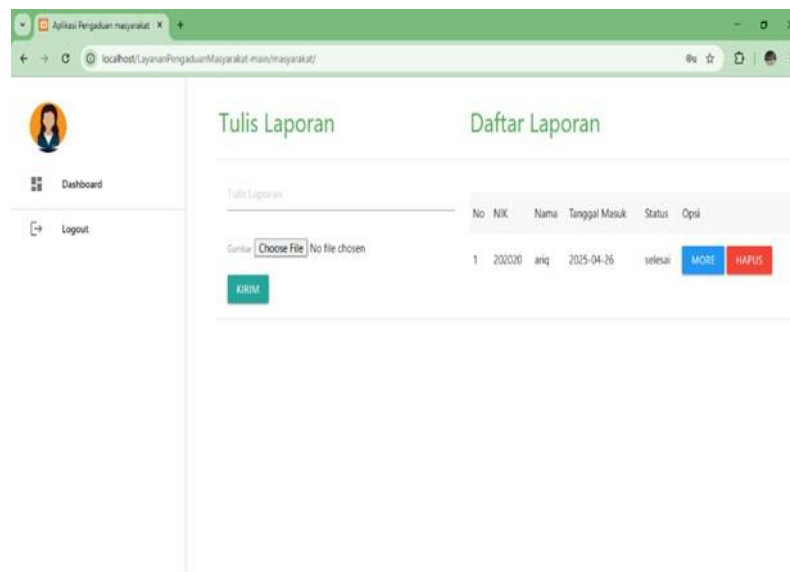
Gambar 10. Tampilan Halaman Laporan

Di halaman ini berisi pengaduan yang telah di kelola oleh petugas apabila pengaduan telah di proses maka status nya bertuliskan selesai dan dapat di cetak untuk menjadi laporan



Gambar 11. Tampilan Halaman Dashboard Petugas

Halaman Dashboard petugas berisi informasi tentang laporan dengan status proses dan laporan yang telah di tanggapi



Gambar 12. Tampilan Halaman Dashboard Masyarakat

Halaman Dashboard untuk masyarakat menyediakan formulir yang dapat digunakan untuk membuat laporan pengaduan sesuai dengan keluhan yang ingin disampaikan. Selain itu, halaman ini juga menampilkan daftar laporan yang sudah mendapatkan tanggapan dari petugas

3.5. Pengujian

Pengujian sistem ini dilakukan pada tiga jenis pengguna, yaitu admin, petugas, dan masyarakat. Berdasarkan hasil uji coba yang telah dilakukan, sistem layanan pengaduan terbukti dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan kebutuhan serta spesifikasi keseluruhan yang telah dirancang sebelumnya. Seluruh fitur utama, seperti menambahkan pengaduan, mengelola data pengaduan, menghapus laporan yang tidak valid, serta menampilkan hasil tindak lanjut pengaduan, berfungsi secara optimal dan memberikan output yang akurat. Hal ini menunjukkan bahwa sistem telah siap digunakan dalam lingkungan operasional sebenarnya. Berikut ini disajikan hasil pengujian sistem informasi layanan pengaduan yang telah diterapkan di lingkungan Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang sebagai bentuk validasi kinerja sistem

Menu	Bagian di test	Skenario	Hasil yang diharapkan	Hasil
Login (Admin)	Tombol “Login”	Klik tombol “Login”	Login Berhasil	Valid
Login (Petugas)	Tombol “Login”	Klik tombol “Login”	Login Berhasil	Valid
Login (Masyarakat)	Tombol “Login”	Klik tombol “Login”	Login Berhasil	Valid
Halaman Dashboard (Admin)	Form Dashboard	Klik form “Dashboard”	Menampilkan form Dashboard	Valid

Halaman Dashboard (Petugas)	Form Dashboard	Klik Form "Dashboard"	Menampilkan form dashboard	Valid
Halaman Registrasi (Admin)	Form "Tambah" Masyarakat	Klik Form "Tambah"	Menampilkan Data Masyarakat yang di tambah	Valid
Halaman Pengaduan (Admin)	Form "pengaduan"	Klik Form "Pengaduan"	Menampilkan data pengaduan	Valid
Halaman Respon (Admin)	Form <u>Respon</u>	Klik form "Respon"	Menampilkan data pengaduan yang telah di tanggapi	Valid
Halaman Laporan (Admin)	Form Laporan	Klik form "Laporan"	Menampilkan data laporan pengaduan	Valid
Halaman User (Admin)	Form User	Klik Form "User"	Menampilkan naman nama petugas	Valid
Halaman Pengaduan(Petugas)	Form Pengaduan	Klik Form "Pengaduan"	Menampilkan pengaduan masuk	Valid
Halaman Respon (Petugas)	Form Respon	Klik form "Respon"	Menampilkan Pengaduan yang telah di tanggapi oleh petugas	Valid
Halaman Dashboard (Masyarakat)	Form Dashboard	Klik Form "Dashboard"	Menampilkan form pengisian pengaduan dan bagian pengaduan yang telah di tanggapi	Valid
Form Detail Pengaduan (Admin)	Form pengaduan	Klik tombol "More"	Menampilkan data detail pengaduan	Valid
Form detail pengaduan (Petugas)	Form pengaduan	Klik tombol "More"	Menampilkan data detail pengaduan	Valid

4. KESIMPULAN

Hasil dari penilitan ini adalah sistem informasi layanan pengaduan di Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang yang dapat membantu dalam mengelola layanan pengaduan dari masyarakat, Sistem Informasi Layanan Pengaduan di Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan atau laporan yang berkaitan dengan layanan sosial yang mereka terima. Sistem ini dirancang untuk mempercepat proses penerimaan, pengelolaan, hingga penyelesaian pengaduan, sehingga masyarakat dapat merasakan pelayanan yang lebih responsif dan transparan. Melalui platform berbasis web ini, masyarakat tidak hanya dapat mengajukan pengaduan secara praktis, tetapi juga memantau perkembangan tindak lanjut dari laporan yang mereka ajukan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang semakin meningkat, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah daerah.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan penuh rasa hormat, penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Dinas Sosial P3AP2KB Kota Malang atas kerja sama dan kesempatan yang telah diberikan selama proses pelaksanaan penelitian ini. Penulis juga berterima kasih kepada dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta masukan yang sangat berarti dalam penyusunan artikel ini. Tak lupa, apresiasi juga diberikan kepada semua pihak yang telah mendukung, baik secara langsung maupun tidak langsung, hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] M. E. Apriyani, I. F. Rozi, M. N. Budiarti, and A. Ivianti, "Rancang Bangun Sistem Aplikasi Tanggap Cepat Pengaduan Infrastruktur Berbasis Android pada Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Malang," *JSTIE J. Sarj. Tek. Inform. E-J.*, vol. 8, no. 3, p. 111, Sep. 2020, doi: 10.12928/jstie.v8i3.17752.
- [2] S. Sisilianingsih, B. Purwandari, I. Eitiveni, and M. Purwaningsih, "Analisis Faktor Transformasi Digital Pelayanan Publik Pemerintah Di Era Pandemi," *J. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 10, no. 4, pp. 883–892, Aug. 2023, doi: 10.25126/jtiik.2023107059.
- [3] G. D. Darmawan and W. Suharso, "BUSINESS PROCESS REENGINEERING SISTEM LAPORAN HARIAN AYAM PETELUR DI PT ROSAN JAYA," *JIPi J. Ilm. Penelit. Dan Pembelajaran Inform.*, vol. 10, no. 1, pp. 313–324, Jan. 2025, doi: 10.29100/jipi.v10i1.5876.
- [4] K. Kasmawati, "Efektivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Doorstop di Kecamatan Kebayoran Baru Kota Administrasi Jakarta Selatan Provinsi DKI Jakarta," *Ascarya J. Islam. Sci. Cult. Soc. Stud.*, vol. 1, no. 2, pp. 140–155, Sep. 2021, doi: 10.53754/iscs.v1i2.27.
- [5] T. Wijayanti, F. Nugraha, and A. P. Utomo, "Rancang Bangun Sistem Manajemen Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Di Kabupaten Kudus," *J. Comput. Inf. Syst. Ampera*, vol. 3, no. 1, pp. 56–65, Jan. 2022, doi: 10.51519/journalcisa.v3i1.141.
- [6] F. D. Arianto, E. D. Wahyuni, and W. Suharso, "Rancang Bangun Sistem Informasi Inventaris Gudang Menggunakan Metode Prototyping (Studi Kasus: UD. Rejeb Ngalah)," vol. 5, no. 4.
- [7] D. Oleh, "PENGEMBANGAN APLIKASI MOBILE UNTUK PEMBELAJARAN TRIZ BIDANG MANAJEMEN DAN BISNIS DENGAN METODE PROTOTYPING".
- [8] K. Kurniati, "Penerapan Metode Prototype Pada Perancangan Sistem Pengarsipan Dokumen Kantor Kecamatan Lais," *J. Softw. Eng. Ampera*, vol. 2, no. 1, pp. 16–27, Feb. 2021, doi: 10.51519/journalsea.v2i1.89.
- [9] A. Ichwani, N. Anwar, K. Karsono, and M. Alrifqi, "Sistem Informasi Penjualan Berbasis Website dengan Pendekatan Metode Prototype," 2021.
- [10] N. Wiyono, "Analisa Dan Perancangan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat Di Kecamatan Rajeg Berbasis Web," vol. 3.
- [11] Y. Sansena, "Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website," *J. Ilm. Teknol. Inf. Asia*, vol. 15, no. 2, pp. 91–102, Sep. 2021, doi: 10.32815/jitika.v15i2.611.
- [12] F. A. Masse and D. Grace, "Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web pada Kelurahan Besusu Timur Palu," vol. 08, 2023.
- [13] A. Yobioktabera, S. T. Pernanda, A. N. A. Thohari, A. F. Putri, and T. Susanti, "RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGELOLAAN PROJECT-BASED LEARNING DENGAN METODE PROTOTYPING," vol. 20, no. 3, 2024.
- [14] "Charismana, Dian Satria, Heri Retnawati, and Hapri Novriza Setya Dhewantoro. 'Motivasi Belajar Dan Prestasi Belajar Pada Mata Pelajaran Ppkn Di Indonesia: Kajian Analisis Meta.' Bhineka Tunggal Ika: Kajian Teori Dan Praktik Pendidikan PKn 9.2 (2022): 99-113."

- [15] D. Sukma Saputra and D. Ismiyana Putri, "Analisis dan Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Metode Prototype Berbasis Web," *Inform. Educ. Prof. J. Inform.*, vol. 7, no. 1, p. 96, Dec. 2022, doi: 10.51211/itbi.v7i1.2231.
- [16] A. Roihan, H. Kusumah, and A. Permana, "Prototype Fast Tracking of Detection Offenders Smoking Zone Berbasis Internet of Things," *Inform. Mulawarman J. Ilm. Ilmu Komput.*, vol. 13, no. 2, p. 111, Feb. 2019, doi: 10.30872/jim.v13i2.1304.
- [17] I. Kurniawan, S. Ulfah, M. Sholikhah, A. Mubais, N. Ayu Ramadhani, and M. Muhaimin, "IMPLEMENTASI METODE PROTOTYPE PADA PEMBUATAN WEBSITE DESTINATION BRANDING PARIWISATA 'PANTAITELUKAWUR.ID' DI DESA TELUK AWUR," *J. Inf. Syst. Comput.*, vol. 4, no. 1, pp. 20–26, Jul. 2024, doi: 10.34001/jister.v4i1.981.
- [18] G. E. A. Kustanto and H. P. Chernovita, "Perancangan Sistem Informasi Manajemen Berbasis Web Studi Kasus : PT Unicorn Intertranz," *J. Teknol. Inf. Dan Ilmu Komput.*, vol. 8, no. 4, p. 719, Jul. 2021, doi: 10.25126/jtiik.2021844849.
- [19] G. R. Putri and A. Mulyanto, "PENERAPAN METODE PROTOTYPE PADA SISTEM INFORMASI PENERIMAAN CALON PESERTA DIDIK BARU DI SMPIT BAHRUL ULUM GILI-GILI KABUPATEN BEKASI BERBASIS WEB," vol. 8, no. 2, 2023.
- [20] D. Gunawan and D. Rahmatdhan, "PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENJUALAN IKAN CUPANG BERBASIS WEB DI LABETTA SOLO," *J. Sisfokom Sist. Inf. Dan Komput.*, vol. 10, no. 2, pp. 270–282, Sep. 2021, doi: 10.32736/sisfokom.v10i2.1173.
- [21] A. Zahra.M, A. A. Muris, and A. Rahman, "Sistem Informasi Pelayanan Gangguan Berbasis Web di PT. Telkom Kabupaten Ogan Komering Ulu," *J. MEDIA INFOTAMA*, vol. 19, no. 2, pp. 327–338, Oct. 2023, doi: 10.37676/jmi.v19i2.4015.
- [22] "Mubarok, Bina Kharik Ervin, and Deni Sutaji. 'Perancangan Dan Implementasi Sistem Inventaris Aset Kantor Berbasis Web Dinas Kominfo Lamongan.' *Bianglala Informatika* 13.1 (2025): 27-33."