

# Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Untuk Meningkatkan Pelayanan pada KPU Kota Palembang

<sup>1</sup>Maria Ulfa, <sup>2</sup>Dinny Komalasari, <sup>3</sup>Kiko Agustinus Putra

<sup>1,3</sup>Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Sains Teknologi, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Vokasi, Universitas Bina Darma, Palembang, Indonesia

<sup>1</sup>[mu@binadarma.ac.id](mailto:mu@binadarma.ac.id), <sup>2</sup>[dinny.kommalasari@binadarma.ac.id](mailto:dinny.kommalasari@binadarma.ac.id), <sup>3</sup>[kikoagustinusputra12@gmail.com](mailto:kikoagustinusputra12@gmail.com)

## Abstract

*This study aims to design a web-based public complaints information system to improve service quality at the Palembang City General Elections Commission (KPU). Observations and interviews indicate that the current complaint management process is still not integrated because the public submits reports by letter, telephone, or in person at the office, resulting in scattered and difficult-to-manage complaint data. The developed system provides registration, login, online complaint submission, uploading supporting evidence, verification, admin response, complaint status monitoring, user and category management, and automated reporting. The design was carried out using an object-oriented approach, UML modeling, and a structured database to make the complaint process more organized, easily traced, and documented. The design results show that this system helps the public submit complaints more easily and quickly, while also helping KPU officers manage reports effectively, efficiently, transparently, and coordinated. This system also supports increased responsiveness of public services through clearer follow-up information.*

**Keywords:** Information Systems, Public Complaints, Public Services, Palembang City General Election Commission.

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan merancang sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web untuk meningkatkan kualitas pelayanan di KPU Kota Palembang. Hasil observasi dan wawancara menunjukkan bahwa proses pengelolaan pengaduan yang berjalan masih belum terintegrasi karena masyarakat menyampaikan laporan melalui surat, telepon, atau datang langsung ke kantor sehingga data pengaduan tersebar dan sulit dikelola. Sistem yang dikembangkan menyediakan fitur registrasi, login, pengajuan pengaduan secara daring, unggah bukti pendukung, verifikasi, tanggapan admin, pemantauan status pengaduan, pengelolaan pengguna dan kategori, serta laporan otomatis. Perancangan dilakukan dengan pendekatan berorientasi objek, pemodelan UML, dan basis data terstruktur agar proses pengaduan lebih rapi, mudah ditelusuri, dan terdokumentasi. Hasil perancangan menunjukkan bahwa sistem ini membantu masyarakat menyampaikan pengaduan dengan lebih mudah dan cepat, sekaligus membantu petugas KPU mengelola laporan secara efektif, efisien, transparan, dan terkoordinasi. Sistem ini juga mendukung peningkatan responsivitas pelayanan publik melalui informasi tindak lanjut yang lebih jelas.

**Kata Kunci:** Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat, Pelayanan Publik, KPU Kota Palembang.

## A. PENDAHULUAN

KPU Kota Palembang membutuhkan saluran pengaduan yang lebih terpadu agar warga dapat dengan mudah menyampaikan laporan, kritik, saran, dan harapan, serta mendapatkan penanganan yang jelas. Berdasarkan informasi yang Anda berikan, tantangan utama yang ada adalah pengaduan yang belum terorganisasi dengan baik, pemantauan status yang sulit dilakukan, pencatatan yang masih dilakukan secara manual, waktu yang lama untuk laporan, serta adanya potensi kehilangan atau kerusakan data. Situasi ini menggambarkan bahwa cara pelayanan tradisional belum sepenuhnya mendukung efisiensi, keterbukaan, dan akuntabilitas. Oleh karena itu, solusi yang diusulkan dalam tulisan ini adalah sistem informasi

pengaduan yang berbasis web, yang memungkinkan masyarakat untuk mendaftar, mengajukan pengaduan secara daring, memonitor status laporan, dan menerima balasan dari pengelola. Bagi pihak pengelola, sistem ini akan mempermudah dalam hal verifikasi, penanganan lanjutan, pengelolaan data, dan penyusunan laporan dengan cepat dan terorganisir. Hasil utamanya berupa aplikasi web pengaduan bagi masyarakat yang terhubung dengan database dan proses kerja yang telah terdokumentasi. Visi dari pengembangan ini sejalan dengan isi laporan, yaitu untuk memperbaiki mutu pelayanan, keterbukaan, dan responsivitas KPU Kota Palembang melalui implementasi sistem informasi pengaduan masyarakat yang berbasis web.

Selain itu, kebutuhan masyarakat terhadap layanan

pengaduan yang jelas menuntut adanya alur proses yang terdokumentasi, termasuk tahapan verifikasi, penetapan tindak lanjut, hingga pelaporan hasil. Dengan adanya sistem informasi berbasis web, setiap pengaduan dapat diberi identitas/nomor laporan, sehingga pelapor mengetahui perkembangan penanganan secara berkelanjutan melalui fitur pemantauan status. Pada sisi internal, sistem akan mengurangi ketergantungan pada pencatatan manual, mengefisienkan waktu kerja petugas dalam menelusuri dan mengarsipkan data, serta meminimalkan risiko kehilangan atau kerusakan dokumen melalui penyimpanan terstruktur pada basis data.

Keterlibatan KPU Kota Palembang sebagai mitra difokuskan pada penyediaan informasi kebutuhan proses bisnis pengaduan, penentuan peran pengguna (pelapor dan admin/petugas), serta validasi rancangan alur dan informasi yang harus ditampilkan kepada masyarakat. Sementara itu, masyarakat berperan sebagai pengguna akhir yang akan melakukan registrasi dan pengiriman pengaduan, sekaligus menjadi umpan balik untuk memastikan sistem mudah digunakan dan responsif terhadap kebutuhan layanan.

Luaran yang dihasilkan berupa aplikasi web layanan pengaduan masyarakat yang terintegrasi dengan basis data dan dilengkapi dashboard pemantauan status, mekanisme verifikasi serta perubahan status oleh admin, dan keluaran laporan yang dapat disusun secara cepat dan sistematis. Implementasi sistem ini diharapkan berdampak pada meningkatnya transparansi layanan, memperkuat akuntabilitas pengelolaan pengaduan, serta mempercepat respons dalam penanganan laporan masyarakat pada KPU Kota Palembang.

## B. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menerapkan metode deskriptif yang menekankan pada pembuatan sistem yang nyata dalam lingkungan kerja yang aktual. Metode ini digunakan untuk menjelaskan keadaan sistem pengaduan masyarakat yang aktif di KPU Kota Palembang, menemukan masalah yang timbul dalam proses layanan, serta menyusun kebutuhan sistem yang sesuai dengan keadaan operasional di lapangan.

Waktu dan Tempat penelitian dilakukan di KPU Kota Palembang yang terletak di Jl. Mayor Santoso No. 1578, Kecamatan Ilir Timur I. Durasi Kegiatan ini berlangsung selama sekitar tiga bulan, yaitu dari bulan Maret hingga Juni 2026. Pemilihan tempat ini didasarkan pada tujuan untuk menganalisis secara langsung proses pengelolaan pengaduan masyarakat, sehingga data yang akumulasi benar-benar merefleksikan situasi sistem yang sedang diterapkan di lembaga tersebut.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui observasi dan wawancara. Observasi digunakan untuk mengamati secara langsung proses pengelolaan pengaduan, mulai dari penerimaan laporan, pencatatan data, pemeriksaan aduan, hingga tindak lanjut oleh petugas. Metode observasi biasanya diterapkan untuk memahami aktivitas nyata dan situasi lapangan secara langsung.

Metode Pemodelan sistem.

Pemodelan sistem adalah langkah yang bertujuan untuk mendeskripsikan desain dan proses kerja sistem sebelum diterapkan dalam bentuk aplikasi. Dalam penelitian ini, pemodelan sistem dilakukan dengan memanfaatkan Unified Modeling Language (UML), yang meliputi Use Case Diagram dan Activity Diagram. Use Case Diagram berfungsi untuk menggambarkan hubungan antara aktor dan sistem, sedangkan Activity Diagram digunakan untuk merinci alur kegiatan dan proses yang berlangsung di dalam sistem. Tujuan dari pemodelan sistem ini adalah untuk menyederhanakan proses analisis, desain, dan pengembangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web yang ada di KPU Kota Palembang.

*Activity Diagram.*

*Activity Diagram* merupakan jenis diagram UML yang berfungsi untuk merepresentasikan jalur aktivitas atau prosedur dalam suatu sistem, meliputi titik awal, langkah-langkah yang diambil, pilihan yang mungkin muncul, hingga penyelesaian proses. Diagram ini juga digunakan untuk menggambarkan proses yang berlangsung baik secara berurutan maupun bersamaan, sehingga pengembang dapat menangkap bagaimana sistem dioperasikan dan bagaimana sistem merespons saat sebuah tindakan dilakukan. Dalam proses desain, diagram aktivitas umumnya disusun berdasarkan use case karena use case menggambarkan hubungan antara aktor dan sistem, sementara *activity diagram* memberikan rincian lengkap tentang urutan proses dari interaksi tersebut.

*Use Case Diagram.*

*Diagram Use Case* adalah salah satu jenis diagram yang terdapat dalam Unified Modeling Language (UML) yang berfungsi untuk menunjukkan hubungan antara aktor dan sistem serta mengilustrasikan fungsi-fungsi yang dapat diakses oleh pengguna. Diagram ini berperan penting dalam mengidentifikasi kebutuhan dan batasan sistem sejak awal desain, serta memperlancar komunikasi antara pengembang dan pengguna karena disajikan dalam tampilan visual yang mudah dimengerti (Kurniawan, 2018). Dalam penelitian ini, diagram use case digunakan untuk menjelaskan interaksi antara masyarakat, admin, dan pimpinan dalam proses pengajuan, pengelolaan, dan pelaporan pengaduan.

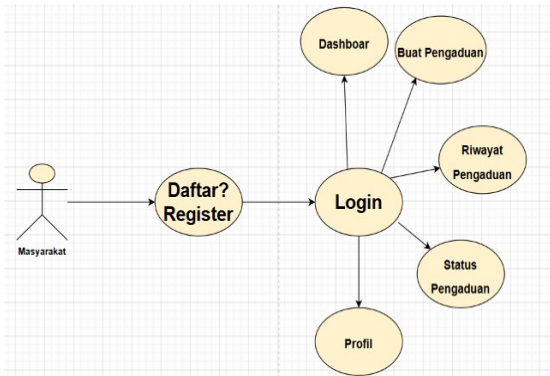
*Entity Relationship Diagram (ERD)*

*Entity Relationship Diagram (ERD)* adalah gambaran visual dan model konsep yang digunakan untuk mengatur struktur logis data dalam sebuah sistem basis data. Diagram ini terdiri dari tiga bagian utama, yaitu entitas sebagai objek yang menyimpan data, atribut sebagai ciri atau karakteristik dari setiap entitas termasuk kunci utama yang menjaga keunikan data, dan relasi yang menjelaskan bagaimana entitas saling terkait disertai aturan kardinalitasnya (satu ke satu, satu ke banyak, atau banyak ke banyak). ERD berfungsi sebagai dasar dalam desain, mempermudah analisis kebutuhan, mencegah pengulangan dan ketidakcocokan data, serta menjadi penghubung antara pemahaman konsep dengan penerapan tabel fisik dalam sistem basis data.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Analisis Kebutuhan Sistem.

Pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat yang menggunakan web di KPU Kota Palembang, tahap pemahaman kebutuhan berperan penting untuk merinci masalah dalam proses yang ada, keperluan setiap pihak, dan fitur penting yang perlu dimasukkan ke dalam desain sistem. Literatur terdekat mengindikasikan bahwa pemahaman kebutuhan dalam sistem pengaduan umumnya dilakukan lewat pengamatan proses yang sedang berlangsung, diskusi dengan para pihak terkait, survei, dan pengkajian dokumen agar kebutuhan baik yang bersifat fungsional maupun nonfungsional dapat diidentifikasi dengan lebih tepat.



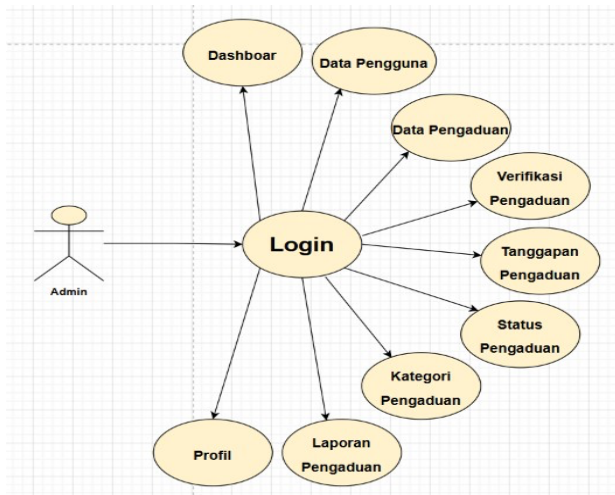
Gambar 2. Use Case Masyarakat

Gambar 2 menunjukkan Use Case Diagram Masyarakat pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di KPU Kota Palembang. Diagram tersebut menggambarkan bahwa masyarakat dapat melakukan registrasi, login, membuat pengaduan, melihat riwayat pengaduan, memantau status pengaduan, dan mengelola profil.

2. Pemodelan system.

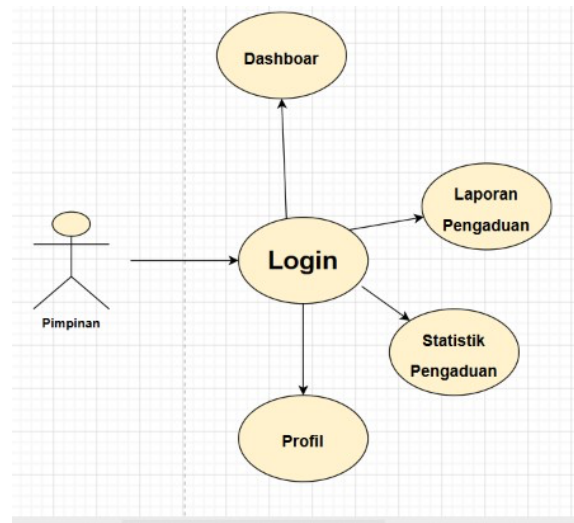
Pemodelan sistem pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web melibatkan tiga aktor, yaitu masyarakat, admin, dan pimpinan. Masyarakat mengajukan pengaduan, admin mengelola dan memverifikasi pengaduan, sedangkan pimpinan memantau dan melihat laporan pengaduan.

a) Use case Diagram



Gambar 1. Use Case admin

Gambar 1 merupakan Use Case Diagram Admin pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di KPU Kota Palembang. Diagram ini menunjukkan bahwa aktor Admin harus melakukan login terlebih dahulu untuk dapat mengakses seluruh fitur yang tersedia dalam sistem. Setelah berhasil login, admin dapat mengakses dashboard, mengelola data pengguna, mengelola data pengaduan, melakukan verifikasi pengaduan, memberikan tanggapan, mengubah status pengaduan, mengelola kategori pengaduan, melihat laporan pengaduan, serta mengelola profil. Use Case Diagram ini menggambarkan hak akses dan fungsi-fungsi yang dapat dilakukan oleh admin dalam mengelola seluruh proses pengaduan pada sistem.

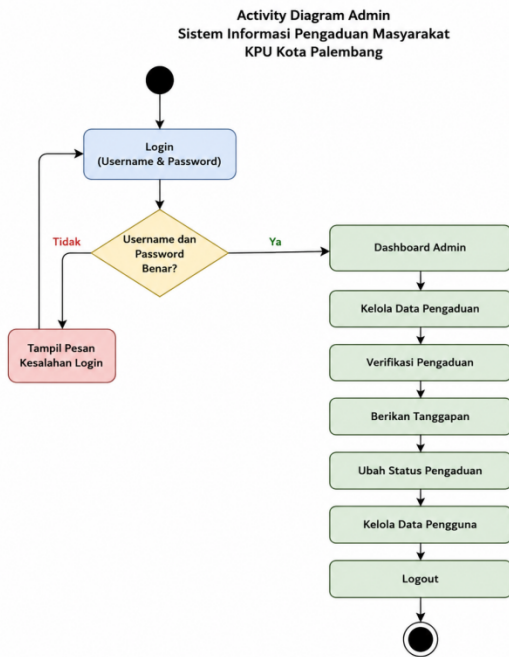


Gambar 3. Use case Pimpinan

Gambar 3 menunjukkan Use Case Diagram Pimpinan pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di KPU Kota Palembang. Diagram tersebut menggambarkan interaksi antara pimpinan dengan sistem.

Pimpinan dapat melakukan login untuk mengakses sistem. Setelah berhasil masuk, pimpinan dapat melihat dashboard yang berisi ringkasan informasi pengaduan, mengakses statistik pengaduan untuk memantau data pengaduan berdasarkan kategori maupun status, serta melihat laporan pengaduan sebagai bahan evaluasi dan pengambilan keputusan. Selain itu, pimpinan juga dapat mengakses profil pimpinan untuk melihat informasi akun yang digunakan. Setelah selesai menggunakan sistem, pimpinan dapat melakukan logout untuk keluar dari sistem.

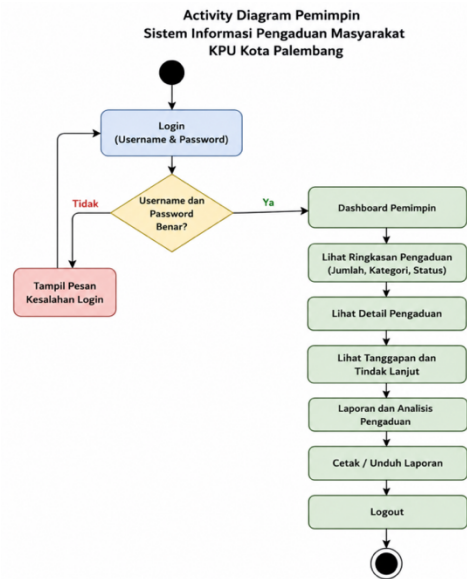
b) Activity Diagram



Gambar 4. Activity Diagram Admin

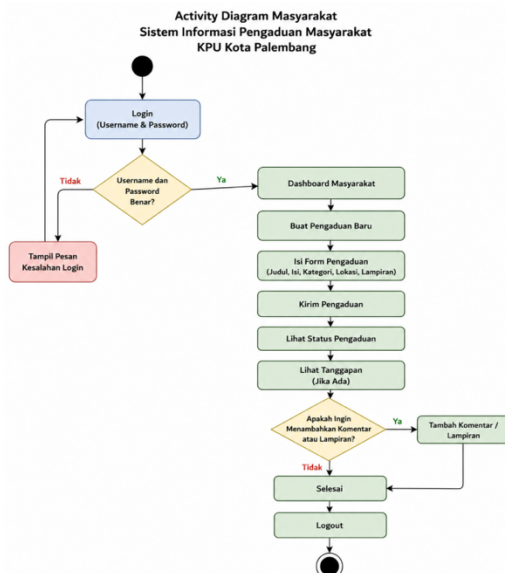
Activity Diagram Admin menggambarkan alur aktivitas yang dilakukan oleh admin dalam Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat. Proses dimulai dengan login menggunakan username dan password. Jika data login tidak valid, sistem akan menampilkan pesan kesalahan dan admin diminta untuk login kembali. Jika login berhasil, admin dapat mengakses dashboard, mengelola data pengaduan, melakukan verifikasi pengaduan, memberikan tanggapan, mengubah status pengaduan, mengelola data pengguna, dan mengakhiri aktivitas dengan logout dari sistem.

Setelah pengaduan dikirim, masyarakat dapat melihat status pengaduan dan tanggapan dari admin. Selain itu, pengguna juga dapat menambahkan komentar atau lampiran sebelum mengakhiri proses dan melakukan logout dari sistem.



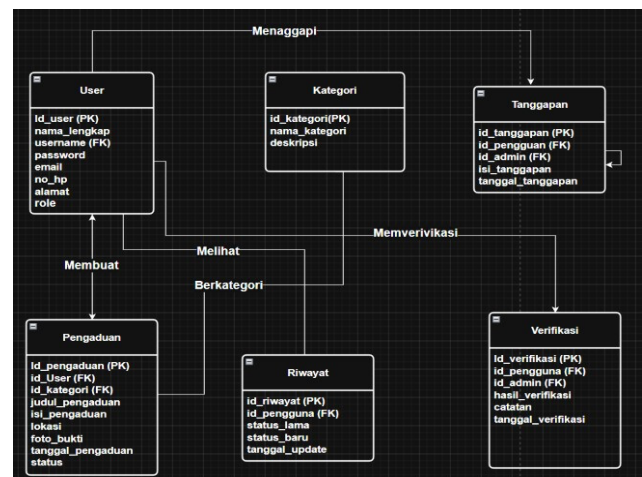
Activity Diagram Pimpinan menggambarkan alur aktivitas pimpinan dalam memantau pengaduan masyarakat. Setelah berhasil login, pimpinan dapat mengakses dashboard untuk melihat ringkasan pengaduan berdasarkan jumlah, kategori, dan status pengaduan. Selanjutnya, pimpinan dapat melihat detail pengaduan, memantau tanggapan dan tindak lanjut yang diberikan, serta melihat laporan dan analisis pengaduan. Setelah selesai melakukan pemantauan, pimpinan dapat mencetak atau mengunduh laporan dan kemudian melakukan logout dari sistem.

c) Entity Relationship Diagram(ERD)



Gambar 5. Activity Diagram Masyarakat

Activity Diagram Masyarakat menggambarkan proses yang dilakukan oleh masyarakat dalam menyampaikan pengaduan melalui sistem. Pengguna terlebih dahulu melakukan login, dan apabila data login benar maka pengguna dapat mengakses dashboard untuk membuat pengaduan baru dengan mengisi formulir pengaduan.



Gambar 6. Erd

Gambar tersebut merupakan Entity Relationship Diagram (ERD) dari Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di KPU Kota Palembang. ERD ini menggambarkan struktur basis data yang terdiri dari enam entitas, yaitu User, Pengaduan, Kategori, Tanggapan, Verifikasi, dan Riwayat. Setiap entitas saling berhubungan melalui primary key dan foreign key untuk mendukung proses pengelolaan pengaduan, mulai dari pembuatan

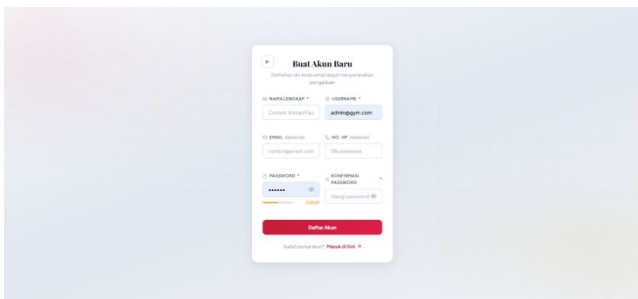
pengaduan oleh masyarakat, pengelompokan berdasarkan kategori, proses verifikasi dan pemberian tanggapan oleh admin, hingga penyimpanan riwayat perubahan status pengaduan

## 1. Implementasi Sistem



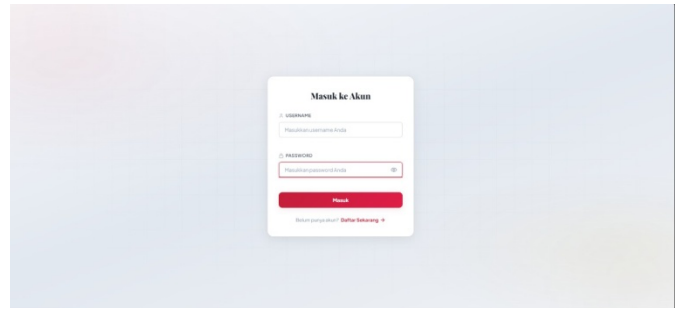
Gambar 7. Halaman Depan

Gambar di atas menunjukkan tampilan laman utama website Pengaduan KPU Kota Palembang yang dikembangkan sebagai sarana pelayanan publik berbasis daring. Di halaman ini terdapat informasi mengenai identitas KPU Kota Palembang, tombol untuk Daftar Sekarang serta Masuk, serta penjelasan singkat yang mengajak masyarakat untuk menyampaikan kekhawatiran, masukan, dan harapan mereka terkait penyelenggaraan pemilu di Kota Palembang dengan cara yang transparan, akuntabel, serta difokuskan pada kepercayaan. Desain antarmuka dirancang agar sederhana dan mudah dimengerti sehingga masyarakat bisa dengan mudah mengakses layanan pengaduan tanpa perlu datang langsung ke kantor KPU Kota Palembang.



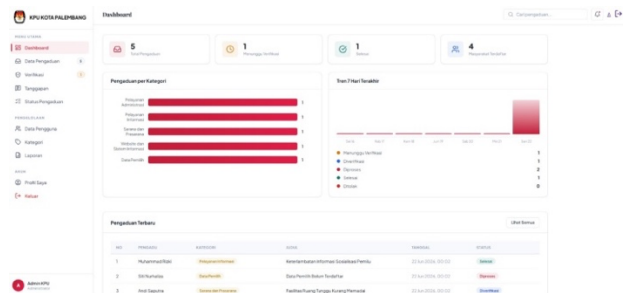
Gambar 8. Daftar akun

Halaman ini merupakan formulir pendaftaran untuk masyarakat yang ingin membuat akun agar dapat menyampaikan pengaduan. Pengguna wajib mengisi nama lengkap, nama pengguna, kata sandi dan konfirmasi sandi, serta dapat melengkapi data tambahan seperti alamat email dan nomor telepon.



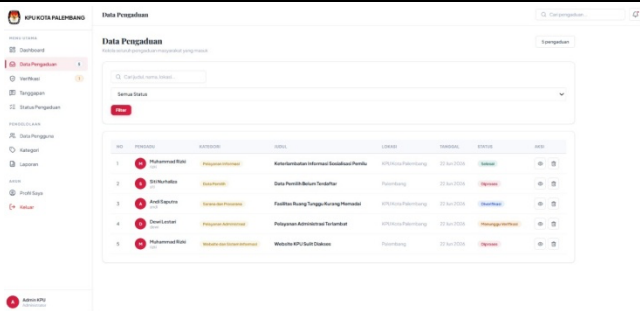
Gambar 9. Login Admin, Masyarakat Dan Pimpinan

Halaman ini merupakan antarmuka masuk akun yang berfungsi sebagai gerbang akses utama bagi pengguna untuk dapat masuk ke dalam sistem. Tampilannya dirancang secara sederhana, rapi, dan mudah dipahami, dilengkapi dengan kolom pengisian nama pengguna (username) dan kata sandi (password) sebagai verifikasi identitas, serta tombol “Masuk” untuk mengirimkan data tersebut. Tersedia juga tautan pendaftaran bagi pengguna yang belum memiliki akun, sehingga proses akses menjadi lebih lengkap. Desain yang minimalis dan bersih ini bertujuan untuk mempercepat proses masuk sekaligus menjaga keamanan sistem dengan memastikan hanya pengguna yang terdaftar dan berwenang yang dapat mengakses fitur-fitur di dalamnya.



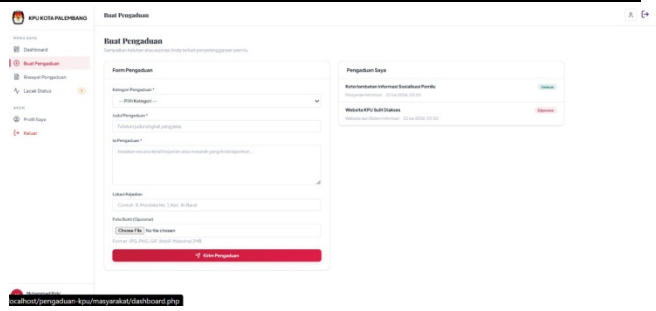
Gambar 10. Dashboard admin

Halaman *dasbord* ini merupakan tampilan utama bagi admin KPU Kota Palembang yang berfungsi menyajikan ringkasan informasi secara menyeluruh dan sekilas mengenai kondisi layanan pengaduan. Tampilannya menampilkan jumlah total pengaduan, status penanganan, jumlah masyarakat terdaftar, pembagian pengaduan berdasarkan kategori, grafik tren pengaduan selama 7 hari terakhir, serta daftar pengaduan terbaru yang masuk, sehingga memudahkan admin memantau perkembangan, mengambil keputusan dengan cepat, dan mengelola seluruh proses penanganan laporan secara terpusat, rapi, dan efisien.



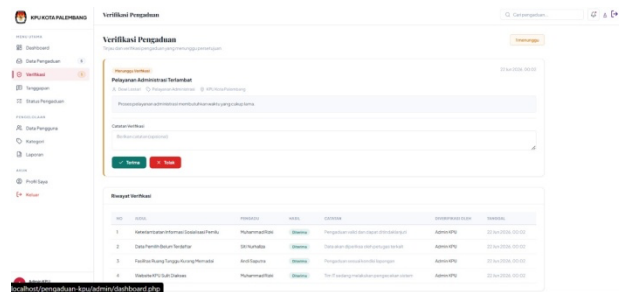
Gambar 11. Data Pengaduan

Halaman ini menampilkan daftar lengkap seluruh laporan pengaduan yang masuk, dilengkapi fitur pencarian dan penyaringan untuk memudahkan penelusuran. Setiap data memuat identitas pengadu, kategori, judul, lokasi, tanggal, dan status penanganan, serta tombol aksi untuk melihat rincian, mengedit, atau menghapus data. Halaman ini memudahkan admin mengelola dan memantau seluruh laporan secara teratur dan efisien.



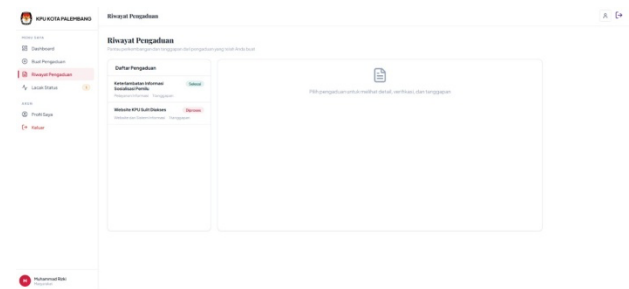
Gambar 14. Buat Pengaduan Masyarakat

Halaman ini digunakan oleh masyarakat untuk menyampaikan laporan atau keluhan secara resmi melalui formulir yang disediakan. Pengguna dapat memilih kategori, mengisi judul dan uraian pengaduan, mencantumkan lokasi kejadian, serta melampirkan foto bukti jika diperlukan. Setelah lengkap, laporan dapat dikirimkan langsung, dan di sisi kanan tersedia daftar pengaduan yang telah dibuat sebelumnya untuk memudahkan pengecekan. Desainnya sederhana dan jelas agar proses penyampaian laporan berjalan cepat dan mudah dipahami.



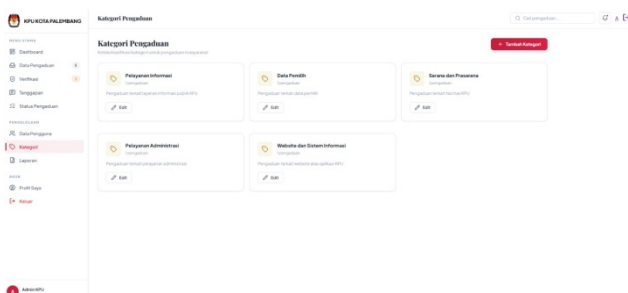
Gambar 12. Verifikasi Pengaduan

Halaman ini berfungsi untuk meninjau dan memeriksa kelayakan laporan yang masuk sebelum diproses lebih lanjut. Admin dapat membaca isi pengaduan, memberikan catatan, lalu memilih untuk menerima atau menolak laporan tersebut. Tersedia juga riwayat verifikasi guna melacak keputusan yang telah diambil, sehingga proses pengecekan berjalan tertib, terdokumentasi, dan terkontrol.



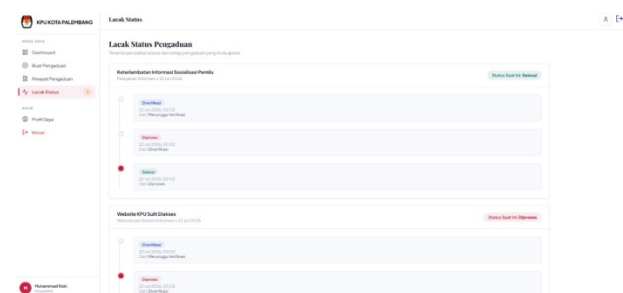
Gambar 15. Riwayat Pengaduan Masyarakat

Halaman ini berfungsi untuk menampilkan seluruh daftar laporan yang pernah diajukan oleh pengguna, lengkap dengan status penanganannya. Pengguna dapat memilih salah satu pengaduan untuk melihat rincian isi, proses verifikasi, serta tanggapan yang telah diberikan oleh petugas. Halaman ini memudahkan masyarakat memantau perkembangan dan melacak hasil penanganan setiap laporan secara lengkap dan transparan.



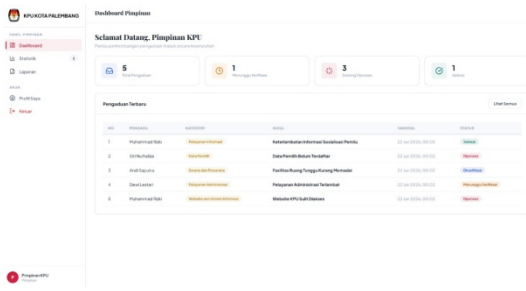
Gambar 13. Kategori Pengaduan admin

Halaman ini berfungsi untuk mengelola klasifikasi jenis laporan yang masuk, seperti pelayanan informasi, data pemilih, sarana prasarana, pelayanan administrasi, serta website dan sistem informasi. Admin dapat menambah, mengubah, atau mengatur kategori agar pengaduan terkelompok rapi, memudahkan pencarian, penyaringan, dan proses penanganan sesuai bidang tugas masing-masing.



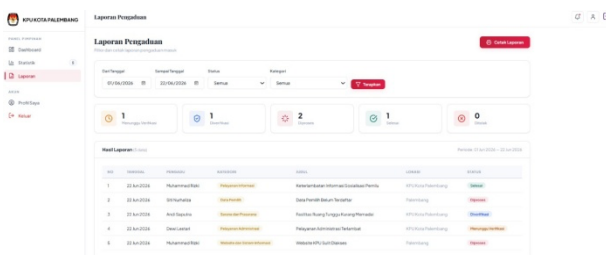
Gambar 16. Status Pengaduan Masyarakat

Halaman ini menampilkan urutan perkembangan laporan secara berurutan dari awal pengajuan hingga tahap terakhir, mulai dari diverifikasi, diproses, hingga selesai. Pengguna dapat melihat kapan setiap perubahan status terjadi serta posisi penanganan laporan saat ini, sehingga memudahkan pemantauan secara jelas, transparan, dan dapat diikuti setiap saat.



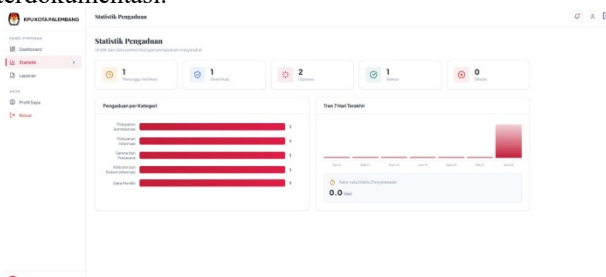
Gambar 17. Dashboard Pimpinan

Halaman ini merupakan tampilan utama bagi pimpinan untuk memantau perkembangan pengaduan secara menyeluruh. Menyajikan ringkasan jumlah total laporan, status penanganan, serta daftar pengaduan terbaru yang masuk. Halaman ini memudahkan pimpinan mengawasi kinerja layanan, memantau proses penyelesaian, dan mengambil keputusan secara cepat dan tepat.



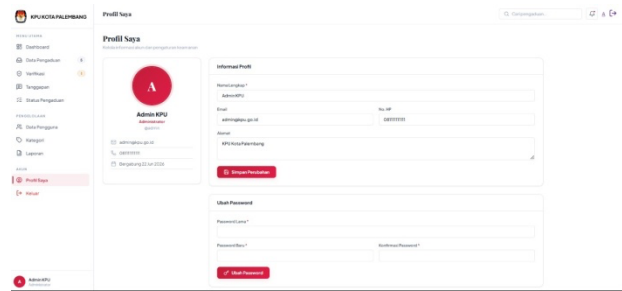
Gambar 18. Rekap laporan Pimpinan

Halaman ini berfungsi untuk menampilkan rekapitulasi lengkap seluruh laporan pengaduan yang masuk, yang dapat disaring berdasarkan rentang waktu, status, dan kategori tertentu. Tersedia ringkasan jumlah pengaduan di setiap tahap penanganan serta daftar rinci data laporan, dilengkapi fitur pencetakan dokumen. Halaman ini memudahkan pimpinan menyusun arsip, melakukan evaluasi kinerja layanan, dan membuat laporan resmi untuk keperluan pertanggungjawaban secara teratur dan terdokumentasi.



Gambar 19. Statistik Laporan Pimpinan

Halaman ini menampilkan gambaran data perkembangan laporan secara visual, meliputi jumlah pengaduan berdasarkan tahapan penanganan, pembagian laporan per kategori, serta grafik tren masuknya pengaduan selama 7 hari terakhir. Informasi ini memudahkan pimpinan dalam menganalisis kinerja layanan, mengidentifikasi kebutuhan<sup>3</sup> perbaikan, dan mengambil keputusan kebijakan secara berdasar data yang akurat.



Gambar 20. Profile

Halaman profil pada Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat digunakan untuk menampilkan dan mengelola informasi akun pengguna. Tampilan profil untuk ketiga aktor, yaitu masyarakat, admin, dan pimpinan, memiliki fitur yang sama, meliputi informasi data diri seperti nama, email, nomor telepon, dan alamat, serta fasilitas untuk mengubah data profil dan password. Perbedaannya hanya terletak pada hak akses dan peran masing-masing aktor dalam sistem, sedangkan tampilan dan fungsi pada halaman profil dibuat seragam untuk memudahkan pengguna dalam mengelola akun mereka.

## D. PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan seluruh proses perancangan, pengembangan, pengujian, serta evaluasi yang dilakukan terhadap sistem yang dibangun, dapat ditarik kesimpulan secara rinci sebagai berikut:

#### Pembangunan Sistem

Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web untuk KPU Kota Palembang telah berhasil dirancang dan diwujudkan secara keseluruhan. Sistem ini dikembangkan sebagai solusi untuk memperbaiki mekanisme pelayanan yang sebelumnya masih bersifat konvensional, yaitu melalui pertemuan langsung, surat menyurat, atau komunikasi lisan. Dengan adanya sistem ini, seluruh proses pengaduan dapat dilakukan secara daring, sehingga mampu mengatasi berbagai keterbatasan waktu dan tempat yang sering menjadi kendala bagi masyarakat maupun petugas.

#### 2. Kelengkapan Fitur

Sistem yang dibangun memiliki rangkaian fitur yang lengkap dan terstruktur untuk mendukung seluruh alur kerja pengaduan. Fitur-fitur utama meliputi pendaftaran dan pengelolaan akun pengguna, formulir penyampaian pengaduan lengkap dengan kategori dan bukti pendukung, proses verifikasi serta penanganan oleh petugas, pemberian tanggapan resmi, pemantauan perkembangan status pengaduan secara real-time, hingga penyajian laporan dan statistik yang terpadu. Semua fitur ini disusun agar saling terhubung dalam satu sistem yang utuh.

#### Peningkatan Kualitas Pelayanan

Dari sisi kinerja, penerapan sistem ini terbukti membawa perubahan signifikan dalam efisiensi kerja. Proses yang dulunya memakan waktu lama, berisiko terjadinya kesalahan pencatatan, serta sulit dilacak keberadaannya, kini berjalan jauh lebih cepat, rapi, dan teratur. Setiap tahapan penanganan tercatat secara otomatis, sehingga

memudahkan pengecekan ulang dan meminimalkan potensi kehilangan dokumen atau informasi.

## Saran

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengujian yang telah dilakukan, serta untuk memastikan sistem dapat berjalan secara optimal dan terus berkembang, disampaikan beberapa saran sebagai berikut:

### 1. Sosialisasi dan Pelatihan Penggunaan

Sebagai pengembangan selanjutnya, disarankan untuk menambahkan fitur notifikasi otomatis melalui email atau pesan singkat. Fitur ini akan mengirimkan pemberitahuan setiap kali ada perubahan status atau tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, sehingga masyarakat mendapatkan informasi perkembangan secara lebih cepat dan tidak perlu mengecek halaman sistem secara terus-menerus.

### 2. Penambahan Fitur Notifikasi Otomatis

Sebagai pengembangan selanjutnya, disarankan untuk menambahkan fitur notifikasi otomatis melalui email atau pesan singkat. Fitur ini akan mengirimkan pemberitahuan setiap kali ada perubahan status atau tanggapan terhadap pengaduan yang diajukan, sehingga masyarakat mendapatkan informasi perkembangan secara lebih cepat dan tidak perlu mengecek halaman sistem secara terus-menerus.

### 3. Keamanan dan Pencadangan Data

Mengingat data pengaduan bersifat penting dan perlu dijaga kerahasiaannya, sangat disarankan untuk menerapkan sistem pencadangan data secara terjadwal dan otomatis. Langkah ini diperlukan untuk mencegah risiko kehilangan atau kerusakan data akibat gangguan teknis, serangan siber, atau kerusakan perangkat keras, sehingga keamanan dan keberlangsungan data tetap terjamin.

### 4. Pengembangan Analisis Data

Sistem dapat dikembangkan lebih lanjut dengan memperdalam fitur statistik dan penyajian data dalam bentuk grafik maupun laporan visual. Hal ini akan memudahkan pimpinan dalam melihat gambaran umum kinerja pelayanan, mengidentifikasi jenis pengaduan yang paling sering muncul, serta menjadi bahan pertimbangan yang akurat dalam pengambilan keputusan dan penyusunan kebijakan.

### 5. Integrasi dengan Sistem Lain

Untuk efisiensi kerja jangka panjang, disarankan agar sistem ini dapat diintegrasikan dengan sistem informasi internal lain yang sudah dimiliki oleh KPU. Keterhubungan antar sistem akan membuat alur pertukaran data menjadi lebih lancar, menghindari entri data berulang, serta menciptakan satu ekosistem kerja yang terpusat dan terkoordinasi dengan baik.

## E. DAFTAR PUSTAKA

Abbas, M., Rioboo, R., Ben-yelles, C., & Snook, C. F. (2020). *Formal Modeling and Verification of UML Activity Diagrams (UAD) with FoCaLiZe*.

Brata Dewa, O. I. (2021). ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM“Study Literasi Merancang Masukan Yang Efektif(Designing Effective Input).” *Jurnal Akuntansi Bisnis Dan Ekonomi*, 7(1), 1831–1854.

Komisi Pemilihan Umum Kota Palembang. (2026). *Profil Dan Sejarah KPU Kota Palembang*.

Kurniawan, T. A. (2018). Pemodelan Use Case (UML): Evaluasi Terhadap beberapa Kesalahan dalam Praktik. *Jurnal Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 5(1), 77–86. <https://doi.org/10.25126/jtiik.201851610>

Moh. Dafid Halid, & Achmad Baijuri. (2025). Perancangan Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat dan Pengajuan Hibah Berbasis Web Dibagian Kesejahteraan Rakyat Kabupaten Situbondo. *Merkurius : Jurnal Riset Sistem Informasi Dan Teknik Informatika*, 3(5), 135–141. <https://journal.artei.or.id/index.php/Merkurius/article/view/1095>

Narulita, S., Nugroho, A., & Abdillah, M. Z. (2024). *Diagram Unified Modelling Language (UML) untuk Perancangan Sistem Informasi Manajemen Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (SIMLITABMAS) Universitas Nasional Karangturi Semarang, Indonesia (deskripsi) dan perancangan sistem, khususnya pada pemrogr.* (3), 244–256.

