



TEKIBA :

Jurnal Teknologi dan Pengabdian Masyarakat



E-ISSN : 2776-947X



Journal Title

Sistem Informasi Pengaduan dan Pendataan RT, RW di Kelurahan Jati Kota Probolinggo

Moh.Shohib¹  Nauval Abrori²  Indrianto Yulia Pratama³ 

Muhammad Rizky Azis⁴  Ahmad Izzuddin⁵  Dyah Ariyanti⁶  

¹mohshohib1103@gmail.com, ²nauvalabrori765@gmail.com, ³leolala2509@gmail.com

⁴azisrizky18@gmail.com, ⁵ahmad.izzuddin@upm.ac.id, ⁶dyahariyanti@upm.ac.id

 Correspondence Author: dyahariyanti@upm.ac.id

^{1,2,3,4,5,6}Program Studi Informatika, Fakultas Teknik Dan Informatika, Universitas Panca Marga Probolinggo, Jawa Timur, 67271, Indonesia

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted: 02-05-2026

Revised: 05-06-2026

Accepted: 10-07-2026

Published: 30-09-2026

ABSTRACT

The implementation of public services at the village level requires an administrative system capable of supporting data accuracy, service speed, and easy access to information for the public. Jati Village, Probolinggo City, still relies on manual mechanisms in managing public complaints and recording RT and RW data, resulting in suboptimal report documentation, delayed follow-up, and low data integration between work units. This study aims to design and implement a web-based Complaint Information System and RT and RW Data Collection as an effort to improve the effectiveness of village administration. The research approach used is descriptive qualitative with a case study method. Data collection was carried out through observation, interviews, and literature studies, with informants determined using the snowball sampling technique. Data validity was maintained through source triangulation techniques. The system development applied the Waterfall method which includes the stages of needs analysis, system design, coding, testing, and implementation. The results of the study indicate that the developed system is able to support structured complaint management, facilitate monitoring of report status, and improve the accuracy and integration of RT and RW data. The implementation of this system contributes to increasing the work efficiency of village officials and the quality of public services to the community.

License: This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



Keywords:

Information System, RTRW, Public Services, Probolinggo City, Public Complaints

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan perwujudan konkret dari fungsi negara dalam memenuhi hak dan kebutuhan

dasar masyarakat. Pada tingkat pemerintahan kelurahan, pelayanan publik memiliki peran strategis karena

bersentuhan langsung dengan kehidupan sehari-hari warga. Kualitas pelayanan yang diberikan di tingkat ini akan sangat menentukan terciptanya lingkungan masyarakat yang tertib, aman, serta responsif terhadap berbagai kebutuhan sosial dan administratif [1].

Kelurahan Jati Kota Probolinggo sebagai unit pemerintahan terdepan masih menghadapi sejumlah tantangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Aktivitas administrasi, khususnya pengelolaan pengaduan masyarakat serta pendataan RT dan RW, hingga saat ini sebagian besar masih dilakukan secara manual. Pola kerja konvensional tersebut berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti keterlambatan penyampaian informasi, kesalahan pencatatan data, serta lemahnya koordinasi antara perangkat kelurahan dengan pengurus RT dan RW. Kondisi ini menunjukkan bahwa sistem kerja yang ada belum sepenuhnya mendukung pelayanan yang cepat, terstruktur, dan mudah diakses [2].

Pengelolaan pengaduan masyarakat menjadi salah satu aspek yang paling terdampak oleh keterbatasan sistem manual. Banyak keluhan warga yang tidak terdokumentasi secara baik, sehingga proses tindak lanjutnya sulit dipantau secara jelas. Ketidakteraturan pencatatan data RT dan RW serta pengaduan masyarakat menyebabkan pihak kelurahan mengalami kesulitan dalam menentukan prioritas penanganan masalah serta menyusun laporan kinerja pelayanan secara akurat. Situasi ini diperparah oleh keterbatasan waktu dan jarak yang sering kali menghambat warga

untuk menyampaikan pengaduan secara langsung, sehingga aspirasi masyarakat tidak tersalurkan secara optimal [3].

Pendataan RT dan RW sebagai struktur pemerintahan dasar di tingkat kelurahan juga memerlukan pengelolaan yang lebih sistematis. Informasi mengenai jumlah RT dan RW, identitas ketua, masa jabatan, serta wilayah kerja masing-masing merupakan data penting yang menjadi dasar dalam perencanaan dan pelaksanaan program kelurahan [4]. Penyimpanan data yang masih tersebar dalam arsip fisik maupun file yang terpisah menyebabkan proses pembaruan data berjalan lambat dan tidak terpusat. Ketika terjadi pergantian kepengurusan RT atau RW, pembaruan data sering kali tidak terdokumentasi dengan baik, sehingga berpotensi menimbulkan ketidaksesuaian informasi yang berdampak pada pengambilan keputusan administratif [5].

Perkembangan teknologi informasi memberikan peluang besar untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui digitalisasi sistem administrasi. Penerapan sistem informasi berbasis digital memungkinkan proses pengaduan masyarakat dan pendataan RT dan RW dilakukan secara lebih terstruktur, transparan, dan efisien [6]. Dalam konteks Kelurahan Jati Kota Probolinggo, pengembangan Sistem Informasi Pengaduan dan Pendataan RT dan RW menjadi solusi strategis untuk menjawab berbagai permasalahan administratif yang selama ini dihadapi.

Pengabdian Masyarakat di Kelurahan Jati Kota Probolinggo diharapkan dapat berdampak mengimplementasikan suatu sistem informasi yang membantu

memberikan informasi kepada masyarakat disekitar Kelurahan Jati Kota Probolinggo. Sistem informasi yang terintegrasi memungkinkan masyarakat menyampaikan pengaduan secara cepat melalui media digital, sementara pihak Kelurahan dapat mengelola laporan yang masuk secara sistematis, memantau status penanganannya, serta menghasilkan dokumentasi secara otomatis. Pengelolaan data RT dan RW dalam satu basis data terpusat juga akan memudahkan proses pembaruan informasi, sehingga data yang dimiliki selalu akurat dan dapat diandalkan sebagai dasar perencanaan program kelurahan [7].

2. METODE

Metode kegiatan pengabdian ini menerapkan pendekatan studi kasus untuk mengkaji secara mendalam perancangan dan penerapan sistem informasi pengaduan dan pendataan RT dan RW di Kelurahan Jati, Probolinggo. Pendekatan ini dipilih karena mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan serta memahami proses, permasalahan, dan kebutuhan pengguna sistem secara komprehensif [9]. Fokus kegiatan pengabdian diarahkan pada bagaimana sistem informasi dapat membantu meningkatkan efektivitas pengelolaan data RT/RW dan penanganan pengaduan masyarakat di tingkat kelurahan.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung dan sistematis melalui observasi wawancara dan studi pustaka (*library research*). Observasi dilaksanakan dengan mengamati proses administrasi kelurahan, mekanisme penerimaan pengaduan warga, serta cara pendataan RT dan RW

Penerapan sistem informasi ini diharapkan mampu meningkatkan transparansi, efektivitas, dan efisiensi pelayanan publik di tingkat kelurahan. Respons terhadap pengaduan masyarakat dapat dilakukan dengan lebih cepat, sementara pengelolaan data RT dan RW dapat berlangsung secara profesional dan berkelanjutan. Pada akhirnya, digitalisasi pelayanan publik melalui sistem informasi ini tidak hanya meningkatkan kinerja perangkat kelurahan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah yang modern, akuntabel, dan mudah diakses [8].

yang sedang berjalan. Wawancara merupakan kegiatan tanya jawab antara pihak pewawancara yang mengajukan pertanyaan dengan narasumber yang memberi jawaban informasi sesuai yang dibutuhkan pewawancara [10]. Wawancara PKM ini dilakukan kepada perangkat kelurahan, ketua RT, ketua RW, dan pihak terkait lainnya untuk memperoleh informasi mendalam mengenai kendala, kebutuhan, serta harapan terhadap sistem yang akan dikembangkan. Studi pustaka dilakukan dengan menelaah buku, jurnal ilmiah, peraturan pemerintah, dan dokumen pendukung yang relevan dengan sistem informasi pelayanan publik dan pemerintahan kelurahan [11]. Berikut dibawah ini adalah gambar tahapan dari proses metode kegiatan pengabdian.

Pemilihan informan mitra menggunakan penentuan narasumber secara bertahap berdasarkan

rekomendasi dari informan sebelumnya. Teknik ini memungkinkan peneliti memperoleh data yang lebih luas dan mendalam, khususnya dari pihak-pihak yang terlibat langsung dalam pengelolaan RT/RW dan pelayanan pengaduan masyarakat. Melalui pendekatan ini, informasi yang dikumpulkan menjadi lebih kaya dan representatif terhadap kondisi lapangan [12].

Keabsahan data dalam pengabdian ini dijaga dengan membandingkan hasil observasi, wawancara, dan studi pustaka [13]. Data yang diperoleh dari perangkat kelurahan divalidasi dengan keterangan dari ketua RT/RW serta dokumen administrasi yang tersedia. Penerapan triangulasi sumber bertujuan untuk meminimalkan bias dan memastikan bahwa hasil analisis mencerminkan kondisi yang sebenarnya.



Gambar 1. Pendekatan Metode Kualitatif Deskriptif

Pengembangan sistem informasi dalam kegiatan pengabdian ini. Metode ini dipilih karena tahapan pengembangan sistem dilakukan secara berurutan dan terstruktur, sehingga sesuai dengan karakteristik sistem yang kebutuhan dan

alur kerjanya telah dapat didefinisikan dengan jelas sejak awal. Tahap awal Waterfall dimulai dengan pengumpulan dan analisis kebutuhan sistem berdasarkan data lapangan yang diperoleh melalui observasi dan wawancara [14].

Tahap analisis kebutuhan sistem difokuskan pada identifikasi kebutuhan fungsional dan non-fungsional. Kebutuhan fungsional meliputi fitur pengelolaan pengaduan masyarakat, pendataan RT dan RW, pembaruan status laporan, serta pengaturan hak akses pengguna sesuai peran masing-masing. Oleh karenanya dibutuhkan suatu penggunaan sistem manajemen data sehingga dapat meningkatkan akurasi, kerahasiaan, dan konsistensi data [15]. Pendekatan Waterfall juga menekankan dokumentasi

3. HASIL

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat (PKM) ini menghasilkan sebuah Sistem Informasi Pengaduan dan Pendataan RT dan RW yang diterapkan di Kelurahan Jati Kota Probolinggo. Hasil kegiatan disajikan berdasarkan capaian implementasi sistem, peningkatan kapasitas mitra, serta dampaknya terhadap proses pelayanan administrasi kelurahan. Berikut ini adalah tabel yang menjelaskan perubahan yang dihasilkan dari kegiatan PKM.

3.1 Hasil Implementasi Sistem Informasi

Kegiatan PKM berhasil menghasilkan sistem informasi berbasis web yang dapat digunakan untuk pengelolaan pengaduan masyarakat dan pendataan RT/RW secara terintegrasi. Sistem Informasi merupakan kombinasi teroganisir dari perangkat keras, perangkat lunak, data, manusia dan prosedur yang bekerja Bersama untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan dan mendistribusikan informasi guna mendukung operasi, manajemen, dan

yang sistematis pada setiap tahapan pengembangan. Seluruh proses perancangan, pengambilan keputusan, dan perubahan sistem dicatat secara rinci untuk memudahkan pengendalian proyek serta pengembangan sistem di masa mendatang [16]. Penerapan metode ini diharapkan mampu menghasilkan sistem informasi yang stabil, mudah dipelihara, dan sesuai dengan kebutuhan Kelurahan Jati Kota Probolinggo dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik [17].

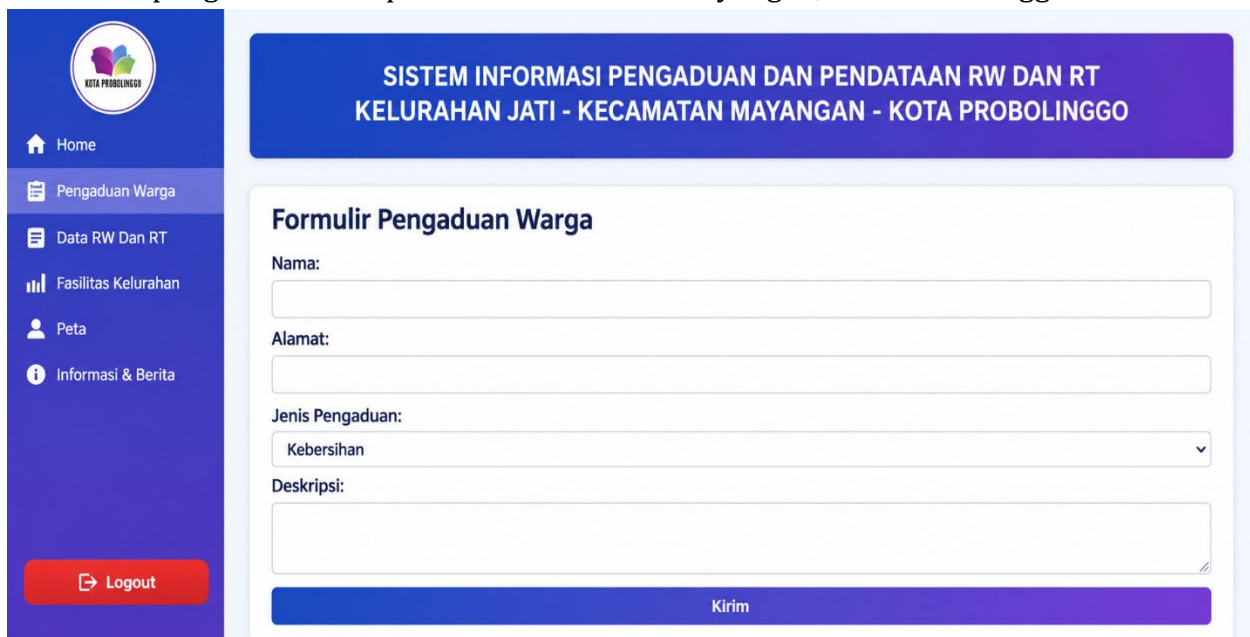
pengambilan keputusan dalam organisasi [18].

Sistem Informasi pada PKM ini menyediakan fitur utama berupa penginputan pengaduan oleh masyarakat, pengelolaan status laporan oleh perangkat kelurahan, serta manajemen data RT dan RW. Seluruh data tersimpan dalam basis data terpusat sehingga memudahkan proses pencatatan, penelusuran, dan pelaporan. Hasil implementasi menunjukkan bahwa proses pengaduan masyarakat menjadi lebih tertata dan terdokumentasi dengan baik. Setiap laporan yang masuk tercatat secara otomatis dan dapat dipantau perkembangannya oleh pihak kelurahan. Kondisi ini berbeda dengan sistem sebelumnya yang masih bergantung pada pencatatan manual, sehingga sering menimbulkan keterlambatan dan kesulitan dalam pelacakan laporan. Dengan sistem informasi ini diharapkan hasil ini dapat membantu warga dalam meningkatkan pengelolaan data dan penanganan pengaduan di Kelurahan.

Tabel 1. Perubahan yang dihasilkan dari kegiatan PKM

Kondisi Sebelum	Metode	Kondisi Sesudah
Pelayanan publik di Kelurahan Jati Kota Probolinggo, khususnya pengelolaan pengaduan masyarakat dan pendataan RT/RW, masih dilakukan secara manual. Pencatatan data tersebar di arsip fisik dan file terpisah sehingga berpotensi menimbulkan keterlambatan informasi, kesalahan pencatatan, sulitnya pelacakan laporan, serta lemahnya koordinasi antara kelurahan dengan pengurus RT dan RW.	Menerapkan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi kasus melalui observasi, wawancara, dan studi pustaka. Sistem dikembangkan menggunakan metode Waterfall dengan tahapan analisis kebutuhan, perancangan, pengembangan, dan implementasi. Dilakukan pembuatan serta penerapan Sistem Informasi Pengaduan dan Pendataan RT/RW berbasis web, disertai sosialisasi dan pendampingan penggunaan kepada perangkat kelurahan, RT, dan RW.	Terimplementasinya sistem informasi berbasis web yang terintegrasi untuk pengelolaan pengaduan masyarakat dan pendataan RT/RW. Seluruh laporan terdokumentasi otomatis dalam basis data terpusat, mudah dipantau statusnya, serta lebih transparan. Data RT/RW menjadi lebih akurat dan mudah diperbarui. Kapasitas perangkat kelurahan dan pengurus RT/RW meningkat dalam penggunaan sistem digital, sehingga pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan akuntabel.

Gambar 1 menunjukkan sistem informasi pengaduan dan pendataan RT dan RW Kelurahan Jati, Kecamatan Mayangan, Kota Probolinggo.



Gambar 1. Proses Input Pengaduan Masyarakat

3.2 Hasil Pendataan RT dan RW

Kegiatan PKM ini juga menghasilkan sistem pendataan RT dan RW yang lebih sistematis. Data RT dan RW yang sebelumnya tersimpan dalam bentuk dokumen terpisah kini dapat dikelola dalam satu sistem terpadu. Sistem memungkinkan pembaruan data secara berkala, termasuk informasi ketua RT/RW, wilayah administrasi, dan periode

kepengurusan. Hasil ini memberikan kemudahan bagi perangkat kelurahan dalam memperoleh data yang akurat dan terkini. Data RT dan RW yang tersimpan dalam sistem dapat digunakan sebagai dasar dalam pengambilan keputusan, penyusunan laporan, serta perencanaan kegiatan kelurahan.

Data RW dan RT Kelurahan Jati

[← Kembali ke Dashboard](#)

ID	RW	RT	Nama RW	Ketua RT	Alamat
1	01	01	ABDUL HAKIM	NURHCHO	Jl. Sultan Kalijogo 74 RT 01 RW 01
2	01	02	ABDUL HAMID	ARIS PANDU PURNAYAWAN	Jl. Sultan Kalijogo RT 02 RW 01
3	01	03	ABDUL KAHAR	KADIR SUKANDI	Jl. Sultan Kalijogo RT 03 RW 01
4	01	04	ABDUL KAHAR	ROLII WAHYONO	Jl. Sultan Kalijogo RT 04 RW 01
5	01	05	ABDUL FAKIR	L KASANI	Jl. Sultan Kalijogo RT 05 RW 01
6	01	06	ABDUL FAKIR	ATUANI	Jl. Sultan Kalijogo RT 06 RW 01
7	01	07	ABDUL FAKIR	SANTI WULANDARI	Jl. Sultan Kalijogo RT 07 RW 01
8	02	01	H. NURUL HUDA	RISNANAH WILISIA	Jl. S. Parman Pasar 02 RT 01 RW 01
9	02	02	H. NURUL HUDA	SLAMET HARIYANTO	Jl. S. Parman 77 C RT 02 RW 02
10	02	03	H. NURUL HUDA	EDISI I PRIYONO	Jl. Mpu Genggong No. 23 RT 03 RW 02
11	02	04	H. NURUL HUDA	SUNULAH	Jl. S. Parman 121 RT 04 RW 02
12	02	05	H. NURUL HUDA	MOCHAMAD NINGRUM	Jl. Haroen Wiyuh No. 24 C RT 05 RW 02

Gambar 2. Tampilan Data RT dan RW

3.3 Hasil Peningkatan Kapasitas Mitra

Melalui kegiatan sosialisasi dan pendampingan penggunaan sistem, perangkat kelurahan, ketua RT, dan ketua RW memperoleh pemahaman mengenai pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik. Hasil observasi menunjukkan bahwa mitra mampu mengoperasikan sistem secara mandiri, mulai dari pengelolaan data hingga

pemantauan pengaduan masyarakat. Peningkatan kapasitas mitra terlihat dari kemampuan perangkat kelurahan dalam mengelola laporan secara digital dan menyusun dokumentasi pelayanan secara lebih rapi. Kegiatan pendampingan ini berkontribusi pada peningkatan efisiensi kerja serta kualitas pelayanan kepada masyarakat.



Gambar 3. Kegiatan Sosialisasi dan Pendampingan Penggunaan Sistem Informasi Kepada Perangkat Kelurahan

3.4 Hasil Evaluasi dan Dampak Kegiatan

Hasil evaluasi penggunaan sistem menunjukkan bahwa sistem informasi yang dikembangkan mampu mendukung peningkatan efektivitas dan transparansi pelayanan pengaduan masyarakat. Pengelolaan data yang terstruktur mempermudah proses monitoring dan evaluasi pelayanan, serta mengurangi risiko kehilangan data. Masyarakat di Kelurahan Jati Kota Probolinggo tidak perlu menunggu berhari-hari lagi dengan pengaduan yang mereka sampaikan

kepada pemerintah, dikarenakan sistem informasi ini dapat memberikan notifikasi kepada email Kelurahan Jati Kota Probolinggo.

Secara umum, kegiatan PKM ini memberikan dampak positif bagi Kelurahan Jati Kota Probolinggo, khususnya dalam hal digitalisasi pelayanan administrasi dan penguatan tata kelola data RT dan RW. Sistem informasi yang dihasilkan diharapkan dapat digunakan secara berkelanjutan dan dikembangkan lebih lanjut sesuai dengan kebutuhan kelurahan di masa mendatang.

4. PEMBAHASAN

Penerapan Sistem Informasi Pengaduan dan Pendataan RT dan RW di Kelurahan Jati Kota Probolinggo menunjukkan perbaikan nyata pada mekanisme pelayanan administrasi yang sebelumnya dilakukan secara manual. Sistem yang dikembangkan mampu mengelola

pengaduan masyarakat secara terstruktur dan terdokumentasi dalam basis data terpusat, sehingga memudahkan perangkat kelurahan dalam melakukan pemantauan, pengelompokan, dan tindak lanjut laporan. Hasil ini sejalan dengan konsep e-government yang menekankan

pemanfaatan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas pelayanan publik. Digitalisasi proses pengaduan juga berkontribusi dalam mengurangi risiko kehilangan data serta keterlambatan penanganan, sekaligus mendukung penyusunan laporan pelayanan yang lebih akurat dan sistematis [19].

Peningkatan kapasitas mitra menjadi capaian penting dalam kegiatan PKM ini. Perangkat kelurahan, ketua RT, dan ketua RW mampu mengoperasikan sistem secara mandiri setelah mengikuti kegiatan sosialisasi dan pendampingan, baik dalam pengelolaan data RT/RW maupun pengelolaan pengaduan masyarakat. Kesiapan dan keterlibatan pengguna terbukti berperan dalam keberlanjutan pemanfaatan sistem informasi, sebagaimana ditekankan dalam berbagai kegiatan pengabdian masyarakat sebelumnya. Dampak kegiatan tidak hanya berupa tersedianya sistem informasi, tetapi juga penguatan tata kelola pelayanan publik dan peningkatan profesionalitas administrasi di lingkungan kelurahan [20].

Hasil kegiatan ini diperkuat oleh penelitian yang dilakukan oleh Muhammad Erlangga mengenai perancangan sistem pengaduan masyarakat berbasis website di RW.001 Kelurahan Sunter Jaya, Jakarta Utara.

5. KESIMPULAN

Pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat melalui penerapan Sistem Informasi Pengaduan dan Pendataan RT dan RW di Kelurahan Jati Kota Probolinggo memberikan dampak

Penelitian tersebut dilatarbelakangi oleh belum optimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik, sehingga masyarakat harus datang langsung ke kantor RW untuk menyampaikan keluhan. Sistem dikembangkan menggunakan metode Waterfall yang meliputi tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi dan pengujian unit, integrasi dan pengujian sistem, hingga tahap operasional dan pemeliharaan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem pengaduan berbasis web mampu meningkatkan kemudahan akses layanan, mempercepat proses penyampaian laporan, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta membantu pengelola dalam menangani aduan secara lebih terstruktur dan transparan. Penelitian tersebut memiliki kesamaan dengan penelitian yang sedang dilakukan, yaitu sama-sama mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis digital dengan pendekatan Waterfall. Adapun perbedaannya terletak pada lokasi dan cakupan penerapan sistem, di mana penelitian sebelumnya dilaksanakan pada tingkat RW di wilayah perkotaan, sedangkan penelitian saat ini diterapkan pada institusi dengan karakteristik dan kebutuhan yang berbeda, sehingga rancangan sistem disesuaikan dengan konteks dan permasalahan yang dihadapi.

nyata terhadap peningkatan kualitas tata kelola pelayanan administrasi kelurahan. Program ini mendorong perubahan dari proses manual menuju pelayanan berbasis digital yang lebih terstruktur, transparan,

dan mudah diakses oleh masyarakat, sekaligus mendukung pengelolaan data RT dan RW secara lebih sistematis. Kontribusi penting dari kegiatan ini terletak pada peningkatan kapasitas perangkat kelurahan, ketua RT, dan ketua RW dalam memanfaatkan teknologi informasi secara mandiri, sehingga sistem yang

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada Pemerintah Kelurahan Jati Kota Probolinggo sebagai mitra utama dalam pelaksanaan kegiatan Pengabdian Kepada Masyarakat ini, khususnya kepada Lurah Jati beserta seluruh perangkat kelurahan, ketua RT, dan ketua RW yang telah memberikan dukungan, kerja sama, serta partisipasi aktif selama proses perancangan, implementasi, dan evaluasi

dikembangkan dapat digunakan secara berkelanjutan. Dengan demikian, kegiatan pengabdian ini tidak hanya menghasilkan luaran berupa sistem informasi, tetapi juga memperkuat efektivitas pelayanan publik dan hubungan antara pemerintah kelurahan dan masyarakat.

sistem informasi. Apresiasi juga disampaikan kepada institusi penulis yang telah memberikan dukungan akademik dan fasilitasi sehingga kegiatan ini dapat terlaksana dengan baik. Seluruh pihak yang telah memberikan bantuan, baik secara langsung maupun tidak langsung, turut berkontribusi terhadap keberhasilan kegiatan pengabdian ini.

REFERENSI

- [1] M. Rifaldi and L. Fitriani, "Rancang Bangun Sistem Monitoring Pengaduan dan Pelaporan Pada Desa Berbasis Web," pp. 656–665, 2025, doi: <https://doi.org/10.33364/algoritma/v.22-1.1859>
- [2] B. W. Putra, A. Putra, M. R. Sanjaya, R. Efendi, and E. L. Ruskan, "Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Warga dan Inventaris Barang Pada Kelurahan Plaju Darat Palembang," vol. 6, no. 1, pp. 104–114, 2026, doi: <https://doi.org/10.59395/altifani.v6i1.989>
- [3] N. B. H. Putra, Sistem Pelayanan Masyarakat Berbasis Web Pada Kecamatan Pedurungan Kota Semarang Menggunakan Metode Rational Unified Process. 2024. <https://eskripsi.usm.ac.id/home.html>
- [4] A. Abasi and H. Ayatollahi, "Characteristics of cohort data management systems (CDMS): a scoping review," Vol 25, No 1, pp. 1–256, 2025. doi: <https://doi.org/10.1186/s12874-025-02705-z>
- [5] W. Romadhon, A. Widodo, and L. Junaedi, "Sistem Informasi Administrasi Rukun Tetangga Berbasis Website (Studi Kasus: RT 06 RW 04 Kecamatan Gubeng)," *JATI: Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika*. Vol. 9, No. 1, pp. 1765–1772, 2025. doi: <https://doi.org/10.36040/jati.v9i1.12154>
- [6] D. I. Mulyana, S. M. Hudzaifah, M. Farros, and A. Ammar, "Rancang Bangun Sistem Informasi Warga

- Berbasis Mobile pada RW 006 Kelurahan Cipinang Jatinegara Jakarta Timur. *Jurnal Pengabdian Nasional (JPN) Indonesia*,” vol. 5, no. 2, pp. 381–387, 2024. DOI: <https://doi.org/10.35870/jpni.v5i2.683>
- [7] N. Renaningtias et al., “Sistem Informasi Pelayanan Publik pada Kelurahan Sumber Jaya Kota Bengkulu,” vol. 01, no. November, pp. 13–19, 2024. <https://rumah-jurnal.com/index.php/ijcse/article/view/113>
- [8] D. Haryono et al., “Penguatan Penggunaan Teknologi Untuk Layanan Administrasi Kependudukan Di Lingkungan Rw 09 Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Marpoyan Damai Kota Pekanbaru”. *J-COSCIS: Journal of Computer Science Community Service*. Vol. 2 No.2 Juli 2022. Pp. 92–101. doi: <https://doi.org/10.31849/jcscis.v2i2.8814>
- [9] R. Safarudin, M. Kustati, and N. Sepriyanti, “Penelitian Kualitatif,” vol. 3, no. 2 pp. 9680–9694, 2023. <https://j-innovative.org/index.php/innovative/article/view/1536>
- [10] U. M. Putri, I. Mahda, Z. Zaini, N. Riska, Z. Oktaviani, and A. N. Hikmah, “Perancangan Sistem Informasi Penyediaan Logistik di Biro Umum Menggunakan Metode Waterfall,” vol. 4, no. 2, pp. 3206–3218, 2025. doi: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i2.970>
- [11] S. Anelda Ultavia B1, Putri Jannati2, Fildza Malahati3, Qathrunnada4, “Kualitatif: Memahami Karakteristik Penelitian Sebagai Metodologi,” vol. 11, no. 2, pp. 341–348, 2023. doi: <https://doi.org/10.46368/jpd.v11i2.902>
- [12] I. Muhammad Rijal Fadli (Universitas Negeri Yogyakarta, “Memahami desain metode penelitian kualitatif,” *Humanika*, vol. 21. No. 1., 2021. doi: <https://doi.org/10.21831/hum.v21i1.38075>
- [13] Nurmayuli, Arifin, Z “Management Information System; A Systematic Literatur Review,” vol. 02, no. 01, pp. 24–42, 2024. doi: <https://doi.org/10.69548/d-jess.v2i1.20>
- [14] A. Rodi, M. Noor, and A. Azam, “E-Rtnem: Pengembangan Aplikasi Permohonan Surat Pengantar Berbasis Web Untuk Meningkatkan Layanan Administrasi Rt 06 Rw 02 Kelurahan Bulak,” vol. 9, no. 3, pp. 5190–5197, 2025. DOI: <https://doi.org/10.36040/jati.v9i3.13589>
- [15] M. C. Schlunegger, M. Zumstein-shaha, and R. Palm, “Methodologic and Data-Analysis Triangulation in Case Studies: A Scoping Review,” 2024, doi: <https://doi.org/10.1177/01939459241263011>
- [16] P. Priyanto, D. Ferriswara, S. Kamariyah, P. Studi, and I. Administrasi, “The Role of The Sub-District Government in Overcoming Social Order Disturbances in Banyuputih Sub-District, Situbondo Regency,” 2025. doi: <https://doi.org/10.62383/studi.v2i1.150>

- [17] M. H. Dr. Farda Nugrahani, Metode Penelitian Kualitatif.
- [18] N. M. Rosari, "Apa yang Dimaksud dengan Wawancara? Ini Pengertian, Unsur, serta Jenisnya Baca" artikel detikedu,
<https://www.detik.com/edu/detikpedia/d-6881860/apa-yang-dimaksud-deng>
- [19] M. Erlangga et al., "Perancangan Program Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Di RW. 001 Kelurahan Sunter Jaya Jakarta," vol. 3, no. 2, pp. 87–96, 2023. doi: <https://doi.org/10.31294/simpatik.v3i2.2556>
- [20] E. Sentosa, A. F. Cahyana, and N. G. Pramuditasari, "Implementasi Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Wilayah RW 006 Kelurahan Kalideres Jakarta Barat Berbasis Online," vol. 1, no. 1, pp. 1–22, 2022.
<https://journal.binainternusa.org/index.php/maskot/article/view/8>