

**RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI  
PENGELOLAAN PENGADUAN MASYARAKAT  
BERBASIS WEB DI SATPOL PP KABUPATEN  
KLATEN**

**TUGAS AKHIR**

Diajukan Untuk Menyusun Tugas Akhir  
Dalam Program Studi Informatika  
Universitas Sahid Surakarta



Disusun Oleh:

**AZIZ RAHADIAN  
NIM. 2023062006**

**PROGRAM STUDI INFORMATIKA  
FAKULTAS SAINS, TEKNOLOGI DAN KESEHATAN  
UNIVERSITAS SAHID SURAKARTA  
2025**

## LEMBAR PERSETUJUAN

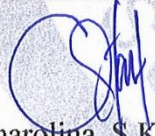
### Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Satpol PP Kabupaten Klaten

Disusun Oleh:

**AZIZ RAHADIAN**  
**NIM. 2023062006**

Tugas Akhir ini telah disetujui untuk dipertahankan  
Di hadapan dewan penguji  
Pada tanggal 31 Juli 2025

**Pembimbing I**



Astri Charolina, S.Kom., M.Cs.  
NIDN.0627088301

**Pembimbing II**



Ir. Dahlan Susilo, M.Kom.  
NIDN.0614016701

Mengetahui,  
Ketua Program Studi


Hardika Khusnuliawati, S.Kom., M.Kom.  
NIDN.0631089201

## LEMBAR PENGESAHAN

### Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Satpol PP Kabupaten Klaten

Disusun Oleh:

**AZIZ RAHADIAN**  
**NIM. 2023062006**

Tugas Akhir ini telah diterima dan disahkan  
Oleh dewan penguji Tugas Akhir  
Program Studi Informatika  
Universitas Sahid Surakarta  
Pada hari Selasa tanggal 19 Agustus 2025

Dewan Penguji

- |              |                                                          |                                                                                           |
|--------------|----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. Penguji 1 | Astri Charolina, S.Kom., M.Cs.<br>NIDN.0627088301        | (  ) |
| 2. Penguji 2 | Ir. Dahlan Susilo, M.Kom.<br>NIDN.0614016701             | (  ) |
| 2. Penguji 3 | Hardika Khusnuliawati, S.Kom., M.Kom.<br>NIDN.0631089201 | (  ) |

Mengetahui,

Ketua Program Studi  
Informatika

  
Hardika Khusnuliawati, S.Kom., M.Kom.  
NIDN.0631089201

Dekan  
Fakultas Sains, Teknik, dan  
Kesehatan

  
apt. Ahwan, S.Farm., M.Sc.  
NIDN.0626088401

## SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH

---

Saya Mahasiswa Program Studi Informatika Fakultas Sains Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AZIZ RAHADIAN

NIM 2023062006

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir yang berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Satpol PP Kabupaten Klaten adalah benar- benar karya yang saya susun sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya ternyata melakukan tindakan menyalin atau meniru tulisan/karya orang lain seolah – olah hasil pemikiran saya sendiri, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas termasuk pencabutan gelar yang telah saya peroleh.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan apabila dikemudian hari terbukti melakukan kebohongan maka saya menerima segala konsekuensinya.

Surakarta, 19 Agustus 2025  
Yang membuat pernyataan

  
EDAB2AMX449910882 Aziz Rahadian  
NIM. 2023062006

## PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Saya Sivitas Akademik Universitas Sahid Surakarta, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AZIZ RAHADIAN

NIM : 2023062006

Program Studi : Informatika

Fakultas : Sains, Teknologi dan Kesehatan

Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Laporan Penelitian

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Sahid Surakarta Hak Bebas Royalti *Noneksklusif (Non-exclusive Royalty Free Right)* atau Tugas Akhir/Skripsi/Laporan Penelitian saya yang berjudul: Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Satpol PP Kabupaten Klaten. Beserta instrument/desain/perangkat (jika ada). Berhak menyimpan, mengalihkan bentuk, mengalihmediakan karya ilmiah saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis (*actor*), pembimbing sebagai *co-actor* atau pencipta dan juga sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya secara sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Dibuat di : Surakarta

Pada Tanggal : 19 Agustus 2025

Yang bertanda tangan,



Aziz Rahadian  
NIM. 2023062006

## KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa dipanjatkan kepada Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan rahmat, hidayah serta kemudahan-Nya, sehingga Penelitian yang berjudul Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Satpol PP Kabupaten Klaten dapat selesai dengan lancar dan baik. Alhamdulillah, Laporan Tugas Akhir ini telah disusun sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Informatika Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan, Universitas Sahid Surakarta.

Terima kasih disampaikan kepada pihak-pihak yang telah memberikan dukungan, bimbingan dan bantuan dalam pelaksanaan kegiatan Penelitian dan penyusunan Laporan Tugas Akhir, diantaranya:

- 1) Ibu Dr. Sri Huning Anwariningsih, S.T., M.Kom. selaku Rektor Universitas Sahid Surakarta atas kesempatan yang diberikan kepada saya guna menempuh studi Strata Satu (S1) di Universitas Sahid Surakarta.
- 2) Bapak apt. Ahwan, S.Farm., M.Sc. selaku Dekan Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memfasilitasi proses Perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta khususnya pada Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan
- 3) Ibu Hardika Khusnuliawati, S.Kom., M.Kom selaku Ketua Program Studi Informatika Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta yang telah memfasilitasi proses Perkuliahan di Universitas Sahid Surakarta khususnya pada Program Studi Informatika.
- 4) Ibu Astri Charolina, S.Kom., M.Cs. selaku Pembimbing I atas kesabarannya dalam memberikan pengarahan, koreksi, saran, waktu, ilmu dan semangat kepada saya.
- 5) Bapak Ir. Dahlan Susilo, M.Kom selaku Pembimbing II atas kesabarannya dalam memberikan pengarahan, koreksi, saran, waktu, ilmu dan semangat kepada saya.

- 6) Ibu Hardika Khusnuliawati, S.Kom., M.Kom. selaku Penguji Tamu atas koreksi, saran dan masukan yang diberikan.
  - 7) Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Informatika Fakultas Sains, Teknologi dan Kesehatan Universitas Sahid Surakarta atas segala ilmu yang telah diberikan selama proses perkuliahan.
  - 8) Bapak Joko Hendrawan, S.H., M.M. selaku Kepala Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Klaten yang sudah memberikan kesempatan untuk saya dapat melakukan penelitian ini.
  - 9) Bapak Sulamto S.I.P., M.H. selaku Kepala Bidang Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati atas semua arahnya dalam proses pengembangan aplikasi.
  - 10) Keluarga besar Satuan Polisi Pamong Praja dan Pemadam Kebakaran Kabupaten Klaten khususnya Bidang Penegakan Peraturan Daerah dan Peraturan Bupati.
  - 11) Hermin Fatmawati, Edlyn Islamadina Rahadian, Edryl Al-Hasan Rahadian dan seluruh keluarga saya atas doa dan dukungannya yang selalu diberikan.
- Segala bentuk kritik dan saran sangat diharapkan untuk menyempurnakan Laporan Tugas Akhir ini sehingga dapat bermanfaat bagi diri penulis, pembaca dan semua pihak yang berkepentingan dengan Penelitian ini.

Surakarta, Agustus 2025



Aziz Rahadian

## DAFTAR ISI

|                                                    |                                     |
|----------------------------------------------------|-------------------------------------|
| HALAMAN JUDUL.....                                 | i                                   |
| LEMBAR PERSETUJUAN.....                            | ii                                  |
| LEMBAR PENGESAHAN .....                            | iii                                 |
| SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS KARYA ILMIAH ...     | <b>Error! Bookmark not defined.</b> |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI .....             | v                                   |
| KATA PENGANTAR.....                                | iv                                  |
| DAFTAR ISI .....                                   | viii                                |
| DAFTAR GAMBAR .....                                | x                                   |
| DAFTAR TABEL.....                                  | xii                                 |
| DAFTAR LAMPIRAN .....                              | xiii                                |
| ABSTRAK.....                                       | xiv                                 |
| ABSTRACT.....                                      | xv                                  |
| BAB I PENDAHULUAN.....                             | 1                                   |
| 1.1. Latar Belakang Masalah.....                   | 1                                   |
| 1.2. Perumusan Masalah .....                       | 2                                   |
| 1.3. Batasan Masalah.....                          | 2                                   |
| 1.4. Tujuan dan Manfaat .....                      | 2                                   |
| 1.5. Metode Penelitian.....                        | 3                                   |
| 1.6. Sistematika Penulisan .....                   | 5                                   |
| BAB II LANDASAN TEORI .....                        | 6                                   |
| 2.1. Tinjauan Pustaka .....                        | 6                                   |
| 2.2. Teori Pendukung .....                         | 7                                   |
| 2.3. Kerangka Pemikiran.....                       | 16                                  |
| BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM .....      | 19                                  |
| 3.1. Analisis Sistem.....                          | 19                                  |
| 3.1.1. Analisis Sistem Yang Berjalan Saat Ini..... | 19                                  |
| 3.1.2. Analisis Sistem Yang Baru .....             | 20                                  |
| 3.2. Perancangan Sistem .....                      | 21                                  |
| BAB IV IMPLEMENTASI DAN ANALISIS HASIL .....       | 48                                  |
| 4.1. Implementasi Sistem .....                     | 48                                  |

|                                |                                                  |    |
|--------------------------------|--------------------------------------------------|----|
| 4.1.1.                         | Tampilan Halaman Awal .....                      | 48 |
| 4.1.2.                         | Tampilan Halaman <i>Login</i> .....              | 48 |
| 4.1.3.                         | Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Admin .....    | 49 |
| 4.1.4.                         | Tampilan Halaman Admin Laporan Pengaduan .....   | 49 |
| 4.1.5.                         | Tampilan Tambah Laporan.....                     | 50 |
| 4.1.6.                         | Tampilan Ubah Laporan.....                       | 50 |
| 4.1.7.                         | Tampilan Hapus Laporan .....                     | 51 |
| 4.1.8.                         | Tampilan Cetak Laporan .....                     | 51 |
| 4.1.9.                         | Tampilan Halaman Admin Kanal Pengaduan .....     | 52 |
| 4.1.10.                        | Tampilan Ubah Kanal Pengaduan .....              | 52 |
| 4.1.11.                        | Tampilan Hapus Kanal Pengaduan .....             | 53 |
| 4.1.12.                        | Tampilan Halaman Admin Kategori Pengaduan.....   | 53 |
| 4.1.13.                        | Tampilan Ubah Kategori Pengaduan .....           | 54 |
| 4.1.14.                        | Tampilan Hapus Kategori Pengaduan.....           | 54 |
| 4.1.15.                        | Tampilan Halaman Admin Produk Hukum.....         | 55 |
| 4.1.16.                        | Tampilan Ubah Produk Hukum .....                 | 55 |
| 4.1.17.                        | Tampilan Halaman Hapus Produk Hukum .....        | 56 |
| 4.1.18.                        | Tampilan Halaman Data Petugas .....              | 56 |
| 4.1.19.                        | Tampilan Halaman Tambah Data Petugas .....       | 57 |
| 4.1.20.                        | Tampilan Halaman Ubah Data Petugas.....          | 57 |
| 4.1.21.                        | Tampilan Halaman Hapus Data Petugas .....        | 58 |
| 4.1.22.                        | Tampilan Halaman <i>Dashboard</i> Petugas .....  | 58 |
| 4.1.23.                        | Tampilan Halaman Petugas Laporan Masyarakat..... | 59 |
| 4.2.                           | Pengujian Sistem.....                            | 59 |
| 4.2.1.                         | Pengujian Fungsionalitas Aplikasi .....          | 59 |
| 4.2.2.                         | Pengujian <i>Usability</i> .....                 | 60 |
| BAB V SIMPULAN DAN SARAN ..... |                                                  | 64 |
| 5.1.                           | Simpulan .....                                   | 64 |
| 5.2.                           | Saran.....                                       | 65 |
| DAFTAR PUSTAKA .....           |                                                  | 66 |
| LAMPIRAN.....                  |                                                  | 69 |

## DAFTAR GAMBAR

|                                                                    |    |
|--------------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian.....                      | 18 |
| Gambar 3.1 <i>Entity Relationship Diagram</i> .....                | 22 |
| Gambar 3.2 <i>Use Case Diagram</i> .....                           | 23 |
| Gambar 3.3 <i>Activity Diagram</i> Alur Pengaduan.....             | 25 |
| Gambar 3.4 <i>Activity Diagram</i> Login.....                      | 26 |
| Gambar 3.5 <i>Activity Diagram</i> Tambah Laporan Pengaduan.....   | 26 |
| Gambar 3.6 <i>Activity Diagram</i> Cari Laporan Pengaduan .....    | 27 |
| Gambar 3.7 <i>Activity Diagram</i> Saring Laporan Pengaduan.....   | 27 |
| Gambar 3.8 <i>Activity Diagram</i> Cetak Laporan.....              | 28 |
| Gambar 3.9 <i>Activity Diagram</i> Ubah Laporan .....              | 28 |
| Gambar 3.10 <i>Activity Diagram</i> Hapus Laporan.....             | 29 |
| Gambar 3.11 <i>Activity Diagram</i> Tambah Kanal Pengaduan .....   | 29 |
| Gambar 3.12 <i>Activity Diagram</i> Ubah Kanal Pengaduan .....     | 30 |
| Gambar 3.13 <i>Activity Diagram</i> Hapus Kanal Pengaduan.....     | 30 |
| Gambar 3.14 <i>Activity Diagram</i> Tambah Kategori Pengaduan..... | 31 |
| Gambar 3.15 <i>Activity Diagram</i> Ubah Kategori Pengaduan.....   | 31 |
| Gambar 3.16 <i>Activity Diagram</i> Hapus Kategori Pengaduan ..... | 32 |
| Gambar 3.17 <i>Activity Diagram</i> Tambah Produk Hukum.....       | 32 |
| Gambar 3.18 <i>Activity Diagram</i> Ubah Produk Hukum.....         | 33 |
| Gambar 3.19 <i>Activity Diagram</i> Hapus Produk Hukum .....       | 33 |
| Gambar 3.20 <i>Activity Diagram</i> Tambah Petugas .....           | 34 |
| Gambar 3.21 <i>Activity Diagram</i> Ubah Petugas .....             | 34 |
| Gambar 3.22 <i>Activity Diagram</i> Hapus Petugas.....             | 35 |
| Gambar 3.23 <i>Activity Diagram</i> Logout.....                    | 35 |
| Gambar 3.24 Desain Halaman Tampilan Awal .....                     | 36 |
| Gambar 3.25 Desain Halaman <i>Login</i> .....                      | 37 |
| Gambar 3.26 Desain Halaman <i>Dashboard</i> .....                  | 37 |
| Gambar 3.27 Desain Halaman Admin Laporan Pengaduan.....            | 38 |
| Gambar 3.28 Desain Tambah Laporan.....                             | 38 |
| Gambar 3.29 Desain Ubah Laporan.....                               | 39 |
| Gambar 3.30 Desain Hapus Laporan .....                             | 39 |
| Gambar 3.31 Desain Cetak Laporan .....                             | 40 |
| Gambar 3.32 Desain Halaman Admin Daftar Kanal Pengaduan .....      | 40 |
| Gambar 3.33 Desain Ubah Kanal Pengaduan.....                       | 41 |
| Gambar 3.34 Desain Hapus Kanal Pengaduan .....                     | 41 |
| Gambar 3.35 Desain Halaman Admin Kategori Pengaduan.....           | 42 |
| Gambar 3.36 Desain Ubah Kategori Pengaduan .....                   | 42 |
| Gambar 3.37 Desain Hapus Kategori Pengaduan.....                   | 43 |

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| Gambar 3.38 Desain Halaman Admin Produk Hukum.....         | 43 |
| Gambar 3.39 Desain Halaman Ubah Produk Hukum .....         | 44 |
| Gambar 3.40 Desain Halaman Hapus Produk Hukum.....         | 44 |
| Gambar 3.41 Desain Halaman Data Petugas .....              | 45 |
| Gambar 3.42 Desain Halaman Tambah Petugas .....            | 45 |
| Gambar 3.43 Desain Halaman Ubah Data Petugas.....          | 46 |
| Gambar 3.44 Desain Halaman Hapus Data Petugas .....        | 46 |
| Gambar 3.45 Desain Halaman Dashboard Petugas.....          | 47 |
| Gambar 3.46 Desain Halaman Petugas Laporan Masyarakat..... | 47 |
| Gambar 4.1 Halaman Awal .....                              | 48 |
| Gambar 4.2 Halaman Login.....                              | 48 |
| Gambar 4.3 Halaman Dashboard Admin .....                   | 49 |
| Gambar 4.4 Halaman Admin Laporan Pengaduan.....            | 49 |
| Gambar 4.5 Halaman Tambah Laporan .....                    | 50 |
| Gambar 4.6 Halaman Ubah Laporan .....                      | 50 |
| Gambar 4.7 Halaman Hapus Laporan.....                      | 51 |
| Gambar 4.8 Halaman Cetak Laporan.....                      | 51 |
| Gambar 4.9 Halaman Admin Kanal Pengaduan .....             | 52 |
| Gambar 4.10 Halaman Ubah Kanal Pengaduan.....              | 52 |
| Gambar 4.11 Halaman Hapus Kanal Pengaduan .....            | 53 |
| Gambar 4.12 Halaman Admin Kategori Pengaduan.....          | 53 |
| Gambar 4.13 Halaman Ubah Kategori Pengaduan .....          | 54 |
| Gambar 4.14 Halaman Hapus Kategori Pengaduan.....          | 54 |
| Gambar 4.15 Halaman Admin Produk Hukum.....                | 55 |
| Gambar 4.16 Halaman Ubah Produk Hukum .....                | 55 |
| Gambar 4.17 Halaman Hapus Produk Hukum.....                | 56 |
| Gambar 4.18 Halaman Data Petugas .....                     | 56 |
| Gambar 4.19 Halaman Tambah Data Petugas.....               | 57 |
| Gambar 4.20 Halaman Ubah Data Petugas.....                 | 57 |
| Gambar 4.21 Halaman Hapus Data Petugas .....               | 58 |
| Gambar 4.22 Halaman Dashboard Petugas.....                 | 58 |
| Gambar 4.23 Halaman Petugas Laporan Masyarakat.....        | 59 |

## DAFTAR TABEL

|                                                           |    |
|-----------------------------------------------------------|----|
| Tabel 2.1 Simbol <i>Entity Relationship Diagram</i> ..... | 13 |
| Tabel 2.2 Simbol <i>Use Case Diagram</i> .....            | 14 |
| Tabel 2.3 Simbol <i>Activity Diagram</i> .....            | 15 |
| Tabel 4.1 <i>Black Box Testing</i> .....                  | 60 |
| Tabel 4.2 Daftar Pertanyaan Kuisisioner .....             | 61 |
| Tabel 4.3 <i>Usability Testing</i> .....                  | 62 |



## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                                                                                                           |    |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Lampiran 1. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Satpol PP Kabupaten Klaten .....                                                     | 70 |
| Lampiran 2. Surat Keterangan Aplikasi Diterima dan Akan Digunakan dari Satpol PP Kabupaten Klaten .....                                   | 71 |
| Lampiran 3. Lembar Konsultasi Skripsi dengan Ibu Astri Charolina, S.Kom., M.Cs. selaku Pembimbing I.....                                  | 72 |
| Lampiran 4. Lembar Konsultasi Skripsi dengan Bapak Ir. Dahlan Susilo, M.Kom selaku Pembimbing II .....                                    | 73 |
| Lampiran 5. Daftar Responden Kuisioner Penilaian Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Satpol PP Klaten ..... | 74 |
| Lampiran 6. Ringkasan Hasil Kuisioner Penilaian Pengguna Terhadap Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Satpol PP Klaten ...  | 76 |
| Lampiran 7. Lembar Revisi Ujian Tugas Akhir dari Ibu Astri Charolina, S.Kom., M.Cs. selaku Pembimbing I sekaligus Ketua Penguji .....     | 82 |
| Lampiran 8. Lembar Revisi Ujian Tugas Akhir dari Bapak Ir. Dahlan Susilo., M.Kom. selaku Pembimbing II sekaligus Sekretaris Penguji ..... | 83 |
| Lampiran 9. Lembar Revisi Ujian Tugas Akhir dari Ibu Kusnuliawati Hardika, S.Kom., M.Kom. selaku Penguji Tamu/Penguji Anggota .....       | 84 |
| Lampiran 10. Surat Pencatatan Ciptaan .....                                                                                               | 85 |
| Lampiran 11. Foto Kantor Satpol PP Kabupaten Klaten .....                                                                                 | 87 |
| Lampiran 12. Foto Petugas Penerima Pengaduan Satpol PP Kabupaten Klaten ..                                                                | 88 |
| Lampiran 13. Foto Petugas Pengelola Data Pengaduan Satpol PP Kabupaten Klaten.....                                                        | 89 |
| Lampiran 14. Foto Petugas Pengelola Data Pengaduan Satpol PP Kabupaten Klaten Menggunakan sistem lama (Microsoft Excel) .....             | 90 |
| Lampiran 15. Foto Petugas Pengelola Data Pengaduan Satpol PP Kabupaten Klaten Menggunakan Sistem Baru .....                               | 91 |
| Lampiran 16. Foto Pengaduan Masyarakat Melalui Media Sosial .....                                                                         | 92 |
| Lampiran 17. Foto Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi Lapor Gub .....                                                                   | 93 |
| Lampiran 18. Foto Pengaduan Masyarakat Melalui Aplikasi SP4N Lapor .....                                                                  | 94 |
| Lampiran 19. Foto Pengaduan Masyarakat Melalui Surat.....                                                                                 | 95 |

## ABSTRAK

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik Pemerintah Pusat dan Daerah memiliki kewajiban untuk meningkatkan pengelolaan pengaduan masyarakat. Saat ini pengelolaan pengaduan di Satpol PP Kabupaten Klaten masih menggunakan Microsoft Excel. Metode ini memiliki banyak kelemahan seperti tidak tersimpannya data di *server*, tidak mendukung akses *multi-platform*, rentan ketidaksinkronan apabila digunakan oleh banyak operator, serta berisiko terkena virus yang dapat mengganggu integritas data. Tujuan penelitian ini yaitu merancang dan membangun sistem informasi pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis web di Satpol PP Kabupaten Klaten yang dapat mempermudah proses pengelolaan pengaduan masyarakat. Metode yang digunakan dalam pengembangan aplikasi adalah metode *Waterfall*, pengkodean menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan framework Laravel. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan studi pustaka. Pengujian aplikasi website mencakup uji fungsionalitas, uji kompatibilitas dan uji keamanan. Analisis sistem meliputi identifikasi alur, kelebihan, dan kekurangan sistem yang berjalan saat ini, serta penentuan kebutuhan untuk sistem yang akan dibangun. Dari hasil analisis, ditemukan 5 jenis kebutuhan data dan 2 jenis pengguna. Perancangan sistem dilakukan pembuatan desain/rancangan aplikasi berdasarkan hasil analisis sistem sebelumnya, meliputi perancangan basis data, perancangan fungsionalitas pengguna, hingga perancangan antarmuka aplikasi. Implementasi sistem meliputi pengkodean halaman user dan halaman admin. Pengujian meliputi uji fungsionalitas dan uji *usability* dan memperoleh hasil yang sesuai pada setiap jenis pengujian.

**Kata kunci :** Aplikasi Pengelolaan Pengaduan, Pelayanan publik, Satpol PP Kabupaten Klaten.

## ABSTRACT

Based on Law No. 25 of 2009 concerning public services, the central and regional governments are obliged to improve the management of public complaints. Currently, complaint management at the Klaten Civil Service Police (Satpol PP) still uses Microsoft Excel. This method has several weaknesses, including the lack of server data storage, multi-platform access support, and asynchronicity issues when used by multiple operators, as well as the risk of viruses compromising data integrity. The study aims to design and build a web-based public complaint management information system at the Klaten Civil Service Police (Satpol PP) that can simplify the process of managing public complaints. The application development method is the Waterfall method, and coding uses the PHP programming language with the Laravel framework. Data collection techniques include interviews, observations, and literature studies. Website application testing includes functionality testing, compatibility testing, and security testing. System analysis comprises identifying the flow, advantages, and disadvantages of the current system, as well as determining the needs for the system to be built. The results show 5 types of data needs and 2 types of users. System design involves creating an application design based on the results of the previous system analysis, encompassing database design, user functionality design, and application interface design. System implementation included coding the user and admin pages. Testing included functionality and usability testing, achieving satisfactory results for each type of testing.

**Keywords:** Complaint Management Application, Public Services, Klaten Civil Service Police (Satpol PP).

