

PENERAPAN FRAMEWORK LARAVEL 8 PADA APLIKASI PENGADUAN MASYARAKAT KECAMATAN CIRUAS SERANG – BANTEN

Abraham Putra, Sigit Auliana, Basuki Rakhim Setya Permana, Gelard Untirtha Pratama, Hamdan
Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Bina Bangsa
abraham16@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan Aplikasi Pengaduan Masyarakat berbasis web di Kecamatan Ciruas, Serang, Banten menggunakan Framework Laravel 8. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan serta membantu pihak kecamatan dalam memproses pengaduan secara efisien dan transparan. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode waterfall, yang mencakup tahapan analisis, perancangan, pengembangan, pengujian, dan implementasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi berbasis Laravel 8 mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan dibandingkan sistem manual sebelumnya. Fitur-fitur utama aplikasi ini meliputi pengiriman pengaduan secara daring, pelacakan status pengaduan secara real-time, serta notifikasi otomatis terkait proses tindak lanjut. Aplikasi ini mempercepat waktu penyelesaian pengaduan dan meningkatkan transparansi dalam penanganan keluhan masyarakat. Kesimpulannya, penerapan teknologi berbasis Laravel 8 dapat menjadi solusi efektif dalam pengelolaan pengaduan masyarakat, sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat kecamatan. Aplikasi ini juga mendorong partisipasi masyarakat dalam pengawasan kinerja pemerintah daerah, menciptakan sistem yang lebih responsif dan akuntabel.

Kata kunci: Pengaduan masyarakat, Laravel 8, pelayanan publik, aplikasi berbasis web, Kecamatan Ciruas.

1. PENDAHULUAN

Di era digital yang terus berkembang pesat, teknologi informasi telah menjadi bagian penting dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk di sektor pelayanan publik. Digitalisasi memungkinkan layanan publik untuk lebih efisien, transparan, dan mudah diakses oleh masyarakat. Menurut penelitian, penerapan teknologi informasi dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik [1].

Selain itu, digitalisasi juga membantu pemerintah untuk lebih responsif terhadap kebutuhan dan permasalahan masyarakat melalui platform yang dapat diakses secara daring [2].

Keluhan masyarakat desa sering kali tidak mendapatkan tanggapan yang cepat dan tepat. Hal ini disebabkan oleh kurangnya saluran yang terorganisir untuk menerima dan menanggapi keluhan tersebut. Menurut studi, masyarakat di pedesaan sering mengalami kesulitan dalam menyampaikan keluhan mereka terkait dengan infrastruktur, pelayanan kesehatan, dan administrasi desa [3].

Ketiadaan sistem pengaduan yang efisien dapat mengakibatkan terhambatnya penyelesaian masalah yang dihadapi masyarakat, sehingga mengurangi kualitas pelayanan publik.

Penerapan aplikasi pengaduan masyarakat menjadi solusi yang penting dalam mempercepat proses penanganan keluhan masyarakat. Aplikasi ini memudahkan masyarakat untuk menyampaikan keluhan secara langsung kepada pihak yang berwenang dan mendapatkan tanggapan secara cepat dan transparan. Penelitian menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi pengaduan dapat meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pelaporan masalah serta mempercepat penyelesaiannya [4].

Hal ini membuat pemerintah daerah lebih responsif dan mampu memberikan solusi yang lebih efektif terhadap berbagai permasalahan yang dihadapi masyarakat.

Penelitian ini berfokus pada penerapan aplikasi pengaduan masyarakat di Kecamatan Ciruas, Serang, Banten. Kecamatan ini dipilih sebagai objek penelitian karena tingginya jumlah keluhan yang diterima oleh pihak kecamatan setiap tahunnya, namun belum ada sistem yang terintegrasi untuk menangani keluhan tersebut secara efisien. Selain itu, ketersediaan infrastruktur teknologi yang memadai di Kecamatan Ciruas mendukung pengembangan aplikasi berbasis web.

Aplikasi pengaduan masyarakat berbasis web sangat dibutuhkan di Kecamatan Ciruas untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam menangani keluhan masyarakat. Sebagaimana dikemukakan dalam penelitian sebelumnya, aplikasi semacam ini dapat mempermudah pengumpulan data dan informasi terkait keluhan yang disampaikan, sehingga mempercepat penyelesaian masalah [5]. Dengan demikian, implementasi aplikasi pengaduan ini diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kecamatan Ciruas.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Setelah mengkaji beberapa penelitian, ditemukan bahwa beberapa di antaranya berkaitan dengan penelitian yang sedang peneliti lakukan. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Siti Nurhayati, Muhammad Ridwan, dan Ahmad Fauzi dengan judul "Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel dan MySQL". Dalam penelitian ini, penulis menerapkan

metode pengembangan sistem berbasis waterfall. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi pengaduan masyarakat yang memfasilitasi masyarakat dalam menyampaikan laporan pengaduan secara online, serta memungkinkan petugas untuk menindaklanjuti laporan tersebut secara real-time [6].

Penelitian selanjutnya dilakukan oleh Arif Rahman dan Putri Wulandari dengan judul "Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Framework Laravel 8 dan MySQL". Penelitian ini menggunakan metode pengembangan perangkat lunak prototipe. Hasil dari penelitian ini adalah aplikasi pengelolaan pengaduan masyarakat berbasis web yang memungkinkan masyarakat untuk membuat pengaduan dengan fitur pelacakan status pengaduan, yang dapat dipantau langsung oleh masyarakat melalui dashboard pengguna [7].

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Fajar Saputra dan Dewi Anggraini dengan judul "Aplikasi Pengaduan Online pada Lingkup Kecamatan Menggunakan Framework Laravel 8". Dalam penelitian ini, metode pengembangan perangkat lunak yang digunakan adalah model RAD (Rapid Application Development). Penelitian ini menghasilkan sebuah aplikasi pengaduan berbasis web yang dilengkapi dengan fitur unggah bukti foto pengaduan, notifikasi status pengaduan, dan sistem pengelolaan pengaduan secara digital [8].

Penelitian terakhir yang relevan dilakukan oleh Rizki Pratama dan Rina Kurniasih dengan judul "Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel 8 dan Bootstrap 5". Penelitian ini menerapkan metode pengembangan Agile. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah aplikasi pengaduan berbasis web dengan tampilan yang responsif serta fitur pengelolaan data pengaduan, laporan statistik pengaduan, dan pencatatan riwayat pengaduan yang dapat diakses oleh admin maupun pengguna [9].

Dari beberapa penelitian tersebut, dapat disimpulkan bahwa penerapan framework Laravel 8 dalam pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat memberikan banyak keuntungan, di antaranya adalah kemudahan dalam pengelolaan laporan pengaduan, kemudahan dalam pengelolaan data pengaduan oleh admin, dan penyajian informasi secara real-time kepada masyarakat. Hasil penelitian-penelitian tersebut akan menjadi rujukan dalam pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat Kecamatan Ciruas Serang-Banten ini.

2.1. Pengaduan Masyarakat

Pengaduan masyarakat adalah proses di mana warga negara menyampaikan keluhan, kritik, atau saran kepada instansi pemerintah terkait dengan

pelayanan publik yang mereka terima. Pengaduan ini bertujuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah [10].

Selain itu, pengaduan masyarakat dapat diartikan sebagai bentuk partisipasi publik dalam pengawasan terhadap kinerja pemerintahan. Masyarakat menyampaikan laporan terhadap dugaan penyimpangan atau ketidakpuasan dalam pelaksanaan pelayanan publik [11].

Pengaduan masyarakat juga mencakup upaya warga dalam menyalurkan aspirasi mereka melalui saluran yang telah disediakan oleh pemerintah, baik secara langsung maupun melalui aplikasi daring, guna memecahkan masalah yang mereka hadapi terkait kebijakan atau pelayanan publik [12].

2.2. Pengertian Kecamatan

Kecamatan adalah satuan wilayah administratif di Indonesia yang berada di bawah kabupaten atau kota. Kecamatan dipimpin oleh seorang camat yang bertanggung jawab atas penyelenggaraan pemerintahan di tingkat kecamatan [13].

Secara lebih rinci, kecamatan merupakan bagian dari struktur pemerintahan daerah yang bertugas untuk mengoordinasikan program-program pemerintah pusat di wilayahnya serta melaksanakan kebijakan yang telah ditetapkan oleh bupati atau wali kota [14].

Kecamatan juga berfungsi sebagai perpanjangan tangan pemerintah kabupaten atau kota dalam urusan pelayanan publik kepada masyarakat di tingkat lokal, seperti administrasi kependudukan dan penanganan keluhan warga [15].

2.3. Pengertian Framework Laravel 8

Laravel 8 adalah salah satu framework PHP yang digunakan untuk pengembangan aplikasi web dengan arsitektur MVC (Model-View-Controller). Laravel menawarkan sintaks yang elegan dan fitur-fitur yang memudahkan pengembangan web, seperti routing, autentikasi, dan manajemen database [16].

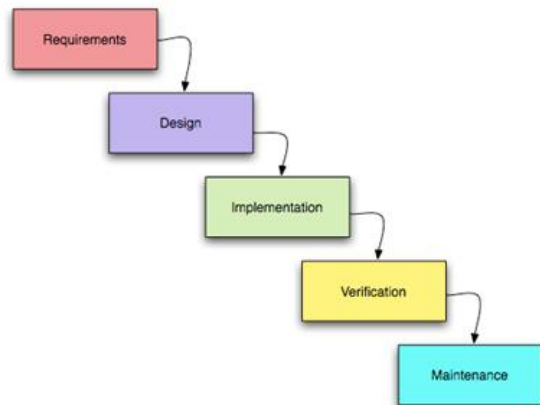
Framework ini dikenal karena kemudahan penggunaannya serta dokumentasi yang lengkap, yang membantu developer dalam mengimplementasikan berbagai fungsi web dengan cepat dan efisien [17].

Selain itu, Laravel 8 dilengkapi dengan berbagai fitur canggih seperti Jetstream untuk autentikasi, model factory untuk testing, serta queue dan job management untuk menangani proses yang memerlukan latar belakang [18].

3. METODE PENELITIAN

3.1. Metode Pengembangan Sistem

Metode penelitian yang digunakan yaitu model waterfall seperti pada gambar berikut:



Gambar 1. Model Pengembangan Sistem Waterfall

Di dalam model waterfall terdapat beberapa tahapan yang diawali dengan analisis hingga maintenance. Berikut ini adalah gambaran dari tahapan dalam model pengembangan sistem waterfall:

a. Analisis

Analisis dilakukan dengan melihat situasi yang berjalan dan merupakan tahapan lanjut dari pengumpulan data yang dilakukan dengan observasi, wawancara dan studi dokumentasi. Dalam tahapan ini terdapat 3 analisis yang dilakukan, yakni analisis sistem berjalan, analisis permasalahan dan analisis sistem usulan

b. Perancangan Sistem

Perancangan sistem dilakukan secara terstruktur dengan membuat beberapa diagram yang terdiri dari diagram konteks dan Data Flow Diagram. Dalam tahapan perancangan dilakukan juga perancangan basis data, perancangan tampilan antarmuka pengguna hingga pseudocode dari sistem yang akan dikembangkan

c. Implementasi

Setelah dilakukan perancangan, tahapan berikutnya adalah implementasi program. Dalam tahapan ini dilakukan proses coding dengan bahasa pemrograman berbasis web yakni HTML, CSS, JavaScript, PHP dan basis data MySQL. 130

d. Pengujian

Pengujian dengan menggunakan Black Box Testing yakni menguji dari aspek fungsionalitas pengguna yakni melibatkan pihak Kecamatan Ciruas sebagai mitra implementator dari pengembangan sistem

3.2. Analisis sistem berjalan

a. Proses Pengaduan

Pada sistem yang berjalan saat ini, masyarakat di Kecamatan Ciruas menyampaikan pengaduan secara langsung melalui beberapa metode tradisional. Pengaduan dapat disampaikan

melalui datang langsung ke kantor kecamatan, mengirimkan surat, atau menggunakan saluran komunikasi informal seperti telepon. Pengaduan sering kali ditangani oleh petugas secara manual tanpa adanya sistem terintegrasi yang mendokumentasikan laporan secara otomatis. Proses ini memakan waktu yang cukup lama karena tidak adanya sistem yang mendukung pencatatan dan distribusi keluhan secara efisien.

b. Memproses Pengaduan Masyarakat

Petugas kecamatan biasanya mengumpulkan semua pengaduan yang diterima secara manual dan mendistribusikannya ke bagian terkait. Pengaduan yang sudah masuk kemudian dicatat dalam buku atau dokumen fisik, dan selanjutnya diadakan rapat internal untuk membahas tindakan lebih lanjut. Proses ini sering terhambat karena tidak adanya sistem pendukung berbasis teknologi yang dapat mempercepat pengelolaan dan penyelesaian keluhan. Akibatnya, banyak pengaduan yang tertunda penyelesaiannya, serta tidak ada alur yang jelas dalam memantau progres penyelesaian pengaduan.

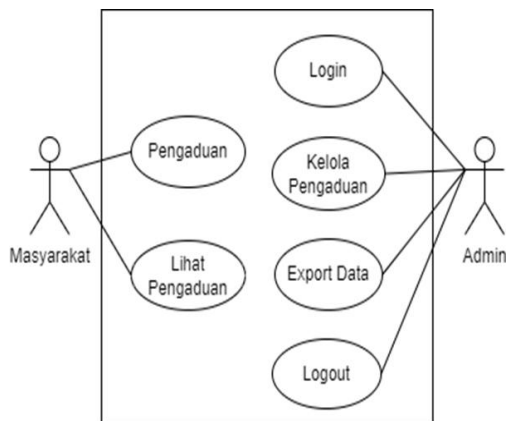
c. Sistem Usulan (Proses Pengaduan)

Dalam sistem usulan, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan mereka secara online melalui aplikasi berbasis web. Aplikasi ini akan menyediakan fitur pengisian form pengaduan, di mana masyarakat dapat memilih kategori keluhan, menjelaskan masalah yang dihadapi, serta melampirkan bukti pendukung seperti foto atau video. Setelah pengaduan disampaikan, sistem akan secara otomatis memberikan nomor tiket untuk setiap pengaduan, yang dapat digunakan oleh masyarakat untuk melacak status laporan mereka. Aplikasi ini memungkinkan pengaduan disampaikan kapan saja dan di mana saja, tanpa perlu datang langsung ke kantor kecamatan.

d. Memproses Pengaduan Masyarakat

Setelah pengaduan diterima melalui aplikasi, sistem akan mendistribusikan pengaduan secara otomatis ke bagian terkait berdasarkan kategori yang dipilih. Setiap pengaduan akan dicatat secara digital, dan petugas yang bertanggung jawab dapat langsung memprosesnya dengan memantau melalui dashboard yang menampilkan status dan prioritas pengaduan. Sistem ini juga memungkinkan penugasan otomatis ke petugas yang relevan, serta memberikan notifikasi jika pengaduan belum ditangani dalam waktu yang ditentukan. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur pelacakan status pengaduan, yang memungkinkan masyarakat dan petugas memantau perkembangan penanganan pengaduan secara real-time.

3.3. Use Case Diagram

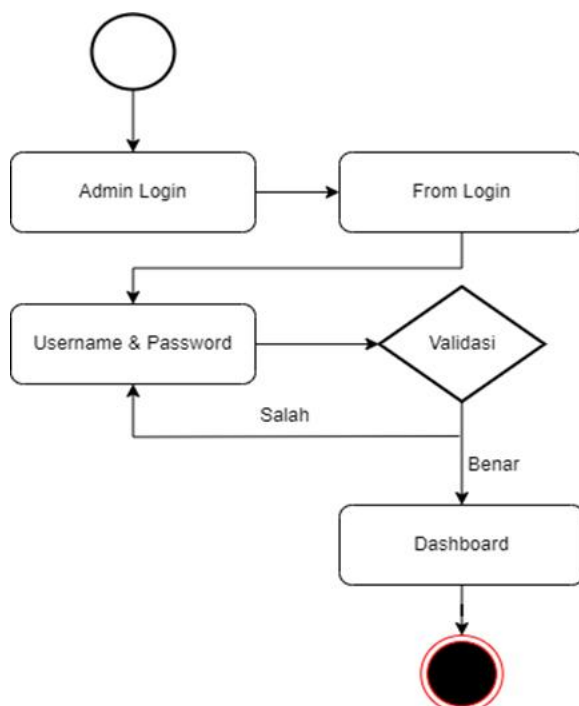


Gambar 2. Use Case Diagram

Keterangan :

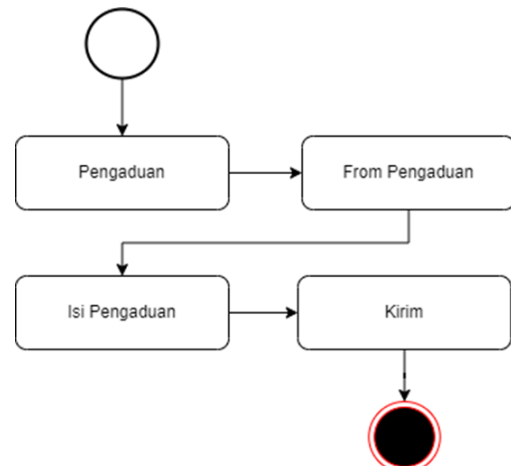
- Pengguna dapat melakukan pengaduan dan melacak proses pengaduan yang telah diajukan.
- Admin dapat memanajemen pengaduan seperti membalas, melihat dan hapus pengaduan.

3.3.1. Activity Diagram



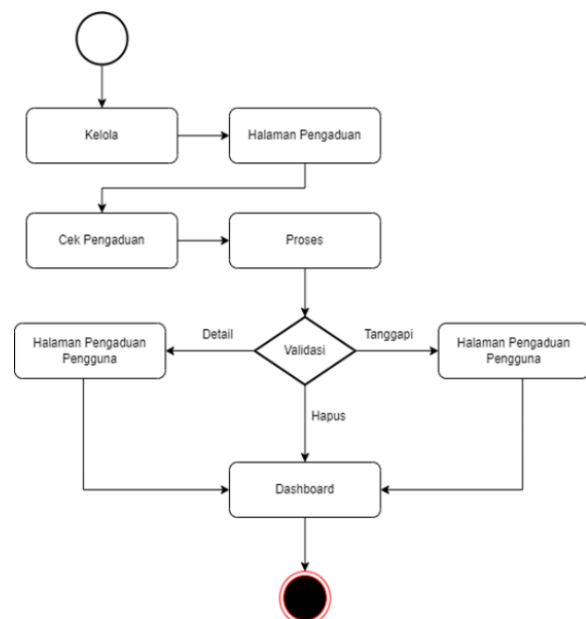
Gambar 3. Activity Diagram Login

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa admin akan melakukan login dengan cara memasuki form login dan mengisi username serta password admin, jika pengguna valid maka akan di alihkan ke halaman dashboard admin. Berikut adalah activity diagram pengolahan pengaduan :



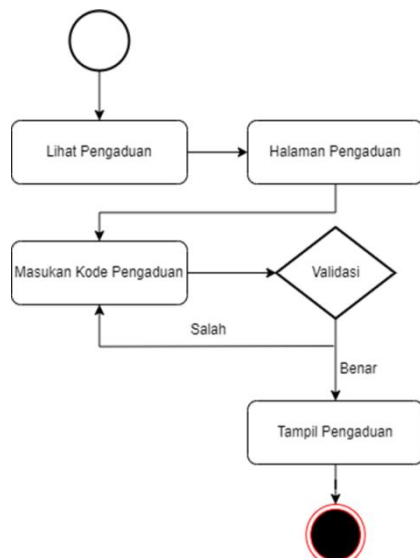
Gambar 4. Activity Diagram Pengaduan

Pada gambar diatas dapat dilihat bahwa pengguna melakukan pengaduan pada form pengaduan, jika isi sudah lengkap maka kirim pengaduan. Berikut ini merupakan activity diagram melihat pengaduan :



Gambar 5. Activity Diagram Memproses Pengaduan

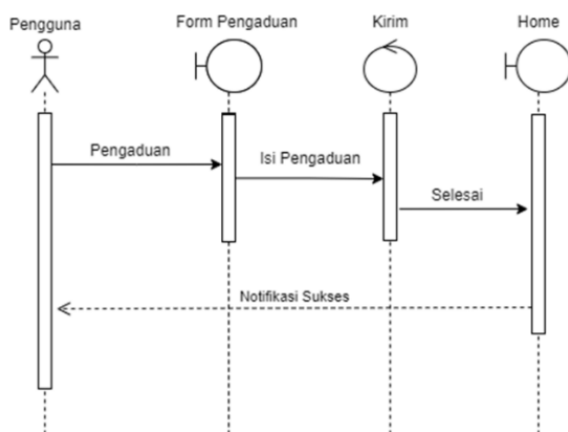
Pada gambar diatas menjelaskan bahwa admin akan mengolah pengaduan pengguna, pada halaman pengaduan admin akan memeriksa pengaduan pengguna, jika pengaduan perlu di tanggap dengan serius maka admin akan memproses dan menanggapi pengaduan tersebut, jika selesai akan di alihkan ke halaman Dashboard dan mengirimkan tanggapan ke halaman pengaduan pengguna. Berikut ini merupakan activity diagram pengaduan masyarakat :



Gambar 6. Activity Diagram Lihat Proses Pengaduan

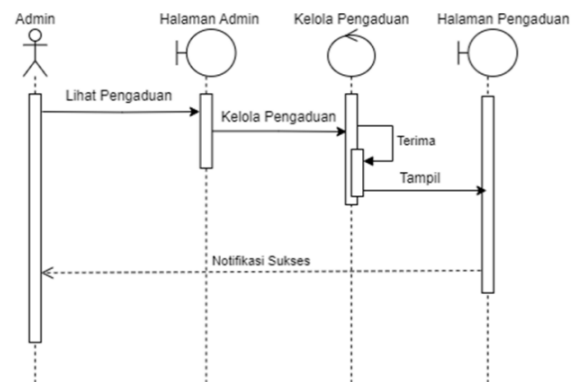
Pada gambar diatas menjelaskan bahwa pengguna akan melihat pengaduan yang telah di ajukan, pada halaman pengaduan pengguna memasukkan kode pengaduan, jika kode benar maka akan tampil pengaduan yang telah di ajukan.

3.3.2. Sequence Diagram



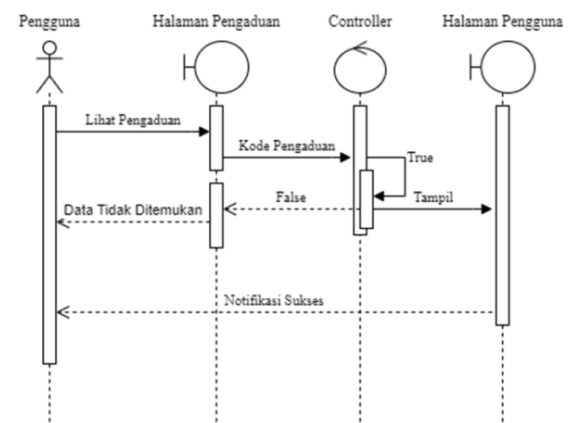
Gambar 7. Sequence Diagram Pengaduan

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa pengguna akan mengadukan kejadian pada web desa keusik, mengisi pengaduan pada form pengaduan dan akan dikirimkan ke admin, setelah selesai maka akan di alihkan ke halaman utama pengaduan. Berikut adalah sequence diagram melihat pengaduan.



Gambar 8. Sequence Diagram Memproses Pengaduan

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa admin akan mengelola pengaduan yang telah di ajukan, admin akan memeriksa pengaduan masyarakat pada halaman pengaduan, memproses pengaduan, jika pengaduan akan di tanggap maka akan mengirimkan tanggapan tersebut ke pengaduan pengguna, dan di alihkan ke halaman pengaduan.



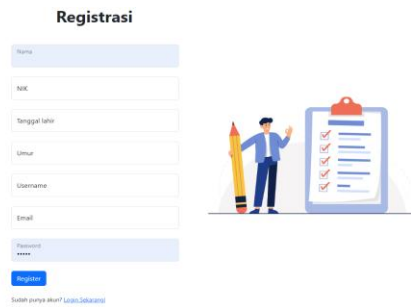
Gambar 9. Sequence Diagram Lihat Pengaduan

Pada gambar diatas menjelaskan bahwa pengguna akan melacak proses pengaduan, masukan kode pengaduan pada halaman pengaduan, controler akan mengecek kode tersebut, jika kode tersebut ada, maka akan menampilkan hasil dari tanggapan pengaduan.

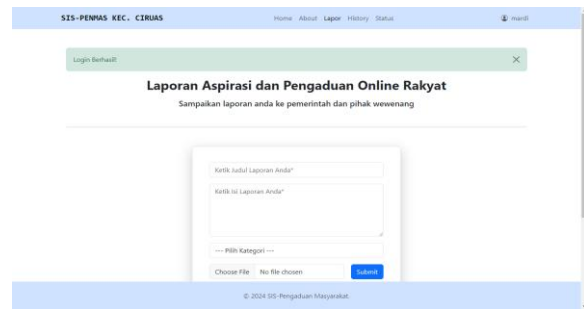
3.4. User Interface



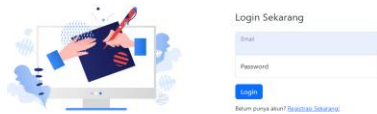
Gambar 10. UI Halaman Utama



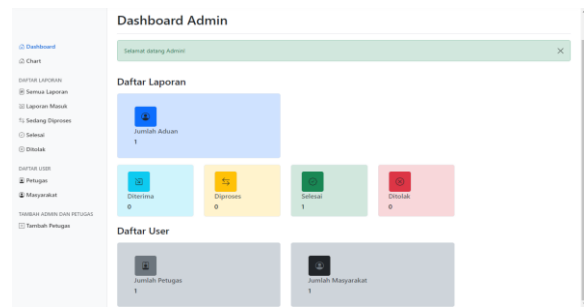
Gambar 11. UI Halaman Daftar



Gambar 13. UI Halaman Pengaduan



Gambar 12. UI Halaman Login



Gambar 14. UI Halaman Admin

3.5. BlackBox Testing

Tabel 1. BlackBox Testing

Masukan	Harapan	Pengamatan	Kesimpulan
Halaman Utama			
Masuk ke Halaman Website Pengaduan Masyarakat Kecamatan Ciruas	Dapat Menampilkan Navbar yang menampilkan Nama Kecamatan, Home, About, Login dan Daftar	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Klik Home	Kembali ke Menu Awal	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Klik About	Menuju Halaman Tentang Kecamatan Ciruas	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Klik Login	Menuju Halaman Login	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Klik Daftar	Menuju Halaman Daftar	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Halaman Login			
Email	Dapat mengisi email pengguna	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Password	Dapat mengisi Password Pengguna	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Masuk	Dialihkan ke Halaman Pengguna	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Email Salah	Menampilkan Pesan Email Salah	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Password Salah	Menampilkan Pesan Password Salah	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Halaman Pengguna			
Pengaduan	Menampilkan halaman pengaduan berisi judul dan Deskripsi laporan	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Lapor	Mengalihkan ke halaman riwayat pelaporan	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Status	Dapat menampilkan status pelaporan	Sesuai dengan Harapan	Berhasil
Halaman Admin			
Proses Pengaduan	Dapat memproses pengaduan seperti, Proses, Selesai, dan di Tolak	Sesuai dengan Harapan	Berhasil

4. HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Laravel 8 yang dikembangkan mampu memfasilitasi proses pengaduan secara efektif dan efisien. Aplikasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan secara daring, melampirkan bukti pendukung, dan memantau status pengaduan secara real-time. Fitur notifikasi otomatis membantu masyarakat menerima pembaruan terkait status pengaduan mereka. Dari segi pengelolaan, admin

memiliki akses untuk mengelola pengaduan, memproses pengaduan yang masuk, dan menghasilkan laporan pengaduan secara otomatis. Implementasi framework Laravel 8 terbukti mampu mempercepat proses pengembangan aplikasi, meningkatkan keamanan, dan memudahkan pengelolaan data pengaduan.

Selain itu, hasil pengujian terhadap aplikasi ini menunjukkan bahwa kinerja aplikasi berjalan dengan baik tanpa adanya kendala yang signifikan. Uji coba dilakukan dengan melibatkan masyarakat

dan admin sebagai pengguna utama. Responden menyatakan bahwa aplikasi ini mudah digunakan, memiliki antarmuka yang ramah pengguna, dan mampu mempercepat proses pengaduan dibandingkan metode manual sebelumnya. Dari sisi teknis, pengujian kecepatan akses aplikasi menunjukkan waktu respon yang cepat, sementara pengujian keamanan menunjukkan bahwa aplikasi telah dilindungi dari ancaman umum seperti SQL Injection dan Cross-Site Scripting (XSS). Hasil ini menunjukkan bahwa penerapan framework Laravel 8 dalam pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat memberikan manfaat yang signifikan bagi masyarakat maupun pihak pengelola pengaduan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengembangan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis Laravel 8 mampu memberikan manfaat yang signifikan dalam proses pengelolaan pengaduan. Aplikasi ini memfasilitasi pengajuan pengaduan secara daring, memungkinkan masyarakat melampirkan bukti pendukung, serta memantau status pengaduan secara real-time. Dari sisi pengelolaan, admin dapat memproses pengaduan, mengelola data pengaduan, dan menghasilkan laporan pengaduan secara otomatis. Implementasi framework Laravel 8 juga terbukti mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan pengaduan, meningkatkan keamanan sistem, serta memberikan kemudahan dalam pengelolaan data pengaduan secara digital.

Untuk pengembangan lebih lanjut, beberapa saran yang dapat diberikan adalah sebagai berikut: Menambahkan fitur integrasi dengan platform media sosial agar masyarakat dapat lebih mudah mengajukan pengaduan. Meningkatkan fitur keamanan sistem untuk melindungi data pribadi pengguna dari ancaman keamanan seperti SQL Injection dan Cross-Site Scripting (XSS). Menyediakan fitur pengingat otomatis melalui email atau notifikasi aplikasi untuk memberi tahu masyarakat mengenai status pengaduan mereka. Melakukan uji coba aplikasi pada lebih banyak perangkat dan browser guna memastikan kompatibilitas dan responsivitas aplikasi. Memberikan pelatihan kepada admin dan masyarakat terkait cara penggunaan aplikasi agar pemanfaatannya dapat lebih optimal.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Jones, P. (2021). The Impact of Digitalization on Public Services. *Government & Technology Review*, 22(4), 78-89.
- [2] Smith, L. (2020). Advances in E-Government and Citizen Engagement. *Technology in Government*, 15(1), 112-126.
- [3] Anderson, J. (2022). Community Complaint Mechanisms in Rural Areas. *Journal of Public Administration*, 14(3), 45-59.
- [4] Johnson, T. (2023). Digital Solutions for Public Grievance Systems: A Case Study. *Information Systems Journal*, 18(2), 87-102.
- [5] Williams, K. (2021). Web-Based Applications for Complaint Handling: A New Era in Public Services. *Journal of Digital Governance*, 19(3), 130-145.
- [6] Siti Nurhayati, Muhammad Ridwan, dan Ahmad Fauzi, "Implementasi Aplikasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel dan MySQL", *Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer*, 2022.
- [7] Arif Rahman dan Putri Wulandari, "Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Menggunakan Framework Laravel 8 dan MySQL", *Jurnal Sistem Informasi*, 2023.
- [8] Fajar Saputra dan Dewi Anggraini, "Aplikasi Pengaduan Online pada Lingkup Kecamatan Menggunakan Framework Laravel 8", *Jurnal Informatika dan Komputer*, 2021.
- [9] Rizki Pratama dan Rina Kurniasih, "Pengembangan Aplikasi Layanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel 8 dan Bootstrap 5", *Jurnal Pengembangan Sistem Informasi*, 2023.
- [10] Kurniawan, A. (2020). Mekanisme Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik. *Journal of Public Services*, 16(2), 90-102.
- [11] Mardiyanto, R. (2021). Peran Pengaduan Masyarakat dalam Pengawasan Publik. *Journal of Government Studies*, 19(4), 67-79.
- [12] Sari, L. (2019). Partisipasi Publik dalam Sistem Pengaduan di Era Digital. *Journal of Civic Engagement*, 11(1), 35-47.
- [13] Saputra, I. (2020). Sistem Pemerintahan Desa dan Kecamatan. *Journal of Local Governance*, 17(3), 45-59.
- [14] Hidayat, S. (2021). Kewenangan Kecamatan dalam Otonomi Daerah. *Journal of Regional Development*, 18(2), 87-99.
- [15] Wijaya, A. (2019). Peran Kecamatan dalam Pelayanan Publik di Era Desentralisasi. *Journal of Public*
- [16] Farhan, M. (2021). Penerapan Laravel 8 pada Pengembangan Aplikasi Web. *Journal of Web Development*, 15(1), 12-23.
- [17] Putra, A. (2020). Framework Laravel: Keunggulan dan Penerapannya. *Journal of Information Systems*, 13(2), 34-45.
- [18] Setiawan, B. (2022). Fitur-Fitur Laravel 8 untuk Pengembangan Aplikasi Skala Besar. *Journal of Software Engineering*, 19(3), 76-88.