

**PERANCANGAN PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT
MENGUNAKAN ALGORITMA PRIORITY SCHEDULING
DI KECAMATAN TELUK SEGARA BERBASIS WEBSITE**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Kelulusan
Jenjang Strata Satu pada Program Studi Teknik Informatika**

Oleh

Ibnu Nurul Mubarq

2055201021



**PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

PERANCANGAN PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT MENGUNAKAN ALGORITMA PRIORITY SCHEDULING DI KECAMATAN TELUK SEGARA BERBASIS WEBSITE

Oleh
Ibnu Nurul Mubarog
2055201021

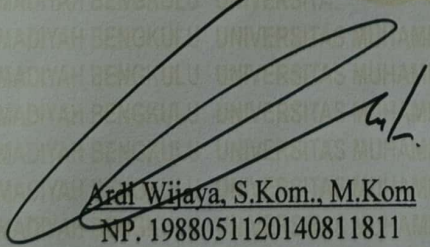
Tugas Akhir Ini Telah Diterima dan Disahkan
untuk Memenuhi Persyaratan Mencapai Gelar
SARJANA KOMPUTER (S.Kom)

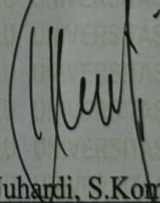
PROGRAM STUDI TEKNIK INFORMATIKA FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH BENGKULU

Bengkulu, 27 Februari 2025
Disetujui oleh

Ketua Program Studi,

Dosen Pembimbing,


Ardi Wijaya, S.Kom., M.Kom
NP. 1988051120140811811


Ujang Juhardi, S.Kom., M.kom
NP. 197601051997041033

LEMBAR PERSETUJUAN HASIL REVISI

PERANCANGAN PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT MENGUNAKAN ALGORITMA PRIORITY SCHEDULING DI KECAMATAN TELUK SEGARA BERBASIS WEBSITE

Oleh:

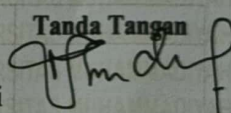
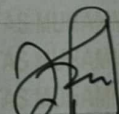
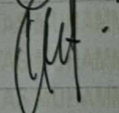
Ibnu Nurul Mubaroq

2055201021

Telah Melakukan Revisi Sesuai dengan Perubahan
dan Perbaikan yang Diminta Pada Saat Sidang Tugas Akhir.

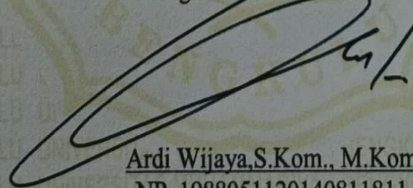
Bengkulu, 17 Maret 2025

Menyetujui,

No	Nama Dosen	Keterangan	Tanda Tangan
1.	Dr. Yulia Darmi, S.Kom.,M.Kom.	Ketua Penguji	
2.	Agung Kharisma Hidayah, S.Kom., M.Kom	Penguji 1	
3.	Ujang Juhardi, S.Kom.,M.kom	Penguji 2	

Mengetahui:

Ketua Program Studi Teknik Informatika



Ardi Wijaya, S.Kom., M.Kom

NP. 1988051120140811811

LEMBAR PENGESAHAN

PERANCANGAN PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT MENGUNAKAN ALGORITMA PRIORITY SCHEDULING DI KECAMATAN TELUK SEGARA BERBASIS WEBSITE

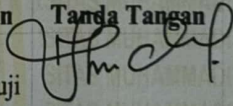
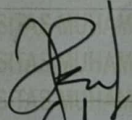
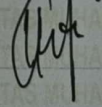
SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Kelulusan
Jenjang Strata Satu pada Program Studi Teknik Informatika

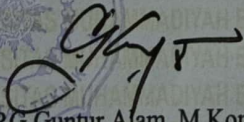
Oleh

Ibnu Nurul Mubraoq
2055201021

Bengkulu, 17 Maret 2025

No	Nama Dosen	Keterangan	Tanda Tangan
1.	Dr. Yulia Darmi, S.Kom.,M.Kom.	Ketua Penguji	
2.	Agung Kharisma Hidayah, S.Kom., M.Kom	Penguji 1	
3.	Ujang Juhardi, S.Kom.,M.kom	Penguji 2	

Mengesahkan
Dekan Fakultas Teknik


RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D
NP. 197301012000041039

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

- 1) Naskah Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Universitas Muhammadiyah Bengkulu maupun perguruan tinggi lainnya.
- 2) Skripsi ini murni merupakan karya penelitian saya sendiri dan tidak menjiplak karya pihak lain. Dalam hal ada bantuan atau arahan dari pihak lain maka telah saya sebutkan identitas dan jenis bantuannya di dalam lembar ucapan terima kasih.
- 3) Seandainya ada karya pihak lain yang ternyata memiliki kemiripan dengan karya saya ini, maka hal ini adalah di luar pengetahuan saya dan terjadi tanpa kesengajaan dari pihak saya.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terbukti adanya kebohongan dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai norma yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Bengkulu.

Bengkulu, 13 Maret 2025
Yang membuat pernyataan



Ibnu Nurul Mubaroq
NPM. 2055201021

MOTTO

"Setiap orang punya gilirannya sendiri-sendiri, bersabarlah dan tunggulah."

– **GOL D ROGER**

"sampai matipun aku akan mengejar cita-citaku"

– **Uzumaki Naruto**

"Dan orang-orang yang berjihad untuk (mencari keridhaan) Kami, benar-benar Kami akan menunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sesungguhnya Allah benar-benar bersama orang-orang yang berbuat baik."

– **QS Al-Ankabut (29:69)**

PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Dengan penuh rasa syukur, peneliti mengucapkan terima kasih kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat, petunjuk dan kekuatan yang diberikan selama perjalanan penelitian ini.

Persembahan penelitian ini khususnya diarahkan kepada:

1. Keluarga: Terima kasih kepada seluruh keluarga besar tercinta terutama Abi, Umi, Mbak Azza dan Mbak Ai yang selalu support untuk selalu semangat mengerjakan skripsi .
2. Dosen Pembimbing: Penghargaan setinggi-tingginya disampaikan kepada Bapak Ujang Juhardi, S.Kom.,M.kom . atas bimbingan, saran dan ilmu yang berharga. Kontribusi Bapak telah membantu mengarahkan penelitian ini ke arah yang lebih baik.
3. Dosen Penguji: Terima kasih kepada Dosen Penguji atas waktu, perhatian dan masukan kritis yang telah diberikan. Kontribusi Anda sangat berharga untuk meningkatkan kualitas penelitian ini kedepannya.
4. Rekan Penelitian dan Teman-teman: Kepada teman-teman seperjuangan terutama di Program Studi Teknik Informatika, Rezza, Ferdi, dan rekan penelitian yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah berbagi ide, dukungan dan pengalaman, terima kasih atas kolaborasi yang memperkaya penelitian ini.

5. Dan kepada staf-staf prodi terima kasih telah baik dan sabar dalam menghadapi kami dan mempermudah segala hal dan urusan di dalam kampus.
6. Serta Terima kasih kepada orang-oran yang telah menemani dan menerima semua keluhan saya dengan sabar dan juga dapat memahami semua masalah yang saya dapatkan.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

1. Biodata Diri



Nama : Ibnu Nurul Mubaroq
TTL : Bengkulu , 15 Oktober 2001
Agama : Islam
Anak Ke- : 3 Dari 3 Bersaudara
Alamat : Jl.Merpati V NO 18 C Rt, 17, Rw,
04 kelurahan Rawamakmur
Kecamatan Muara Bangkahulu

2. Nama Orang Tua

1. Ayah : Beny Hartanto
2. Pekerjaan : PNS
3. Ibu : Rosmita
4. Pekerjaan : Swasta

3. Riwayat Pendidikan

1. SD Negeri 03 Kota Bengkulu : 2008 - 2014
2. SMP Negeri 11 Kota Bengkulu : 2014 - 2017
3. SMA Negeri 09 Kota Bengkulu : 2017 - 2020
4. Universitas Muhammadiyah Bengkulu : 2020 - 2025

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT, yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan perjalanan akademik dalam Program Studi Teknik Informatika di Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu. Skripsi ini ditulis sebagai bagian dari persyaratan untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer (S.Kom), sebuah pencapaian yang telah lama menjadi impian penulis.

Skripsi ini adalah hasil dari perjalanan panjang dan perjuangan keras penulis dalam mengejar ilmu dan pengetahuan di bidang Teknik Informatika. Penulis ingin menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada berbagai pihak yang telah membantu dan mendukung selama proses penulisan skripsi ini. Dengan mendapat dukungan dari berbagai pihak, penulis ingin mengucapkan ribuan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Susiyanto, M.Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Bengkulu.
2. Bapak RG Guntur Alam, M.Kom., Ph.D selaku Dekan Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu
3. Bapak Ardi Wijaya, M.Kom selaku Ketua Program Studi Teknik Informatika Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Bengkulu
4. Bapak Ujang Juhardi, S.Kom., M.Kom selaku Dosen Pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, arahan dan inspirasi selama proses penelitian ini. Bimbingan dan masukan yang diberikan sangat berarti bagi penulis dalam mengembangkan skripsi ini.
5. Seluruh Dosen Program Studi Teknik Informatika yang telah memberikan ilmu dan wawasan kepada penulis selama proses perkuliahan.
6. Keluarga penulis yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan moril dalam perjalanan studi. Semua doa dan cinta kasih yang diberikan sangat berarti bagi penulis.

7. Teman-teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan kerjasama yang baik.

Akhir kata, skripsi ini adalah upaya penulis untuk berkontribusi dalam perkembangan ilmu pengetahuan di bidang Teknik Informatika. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca. Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan penulis akan senantiasa berusaha untuk terus belajar dan berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Akhirnya, penulis berharap bahwa skripsi ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pembaca. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat dan petunjuk-Nya dalam setiap langkah perjalanan hidup kita.

Bengkulu, 13 Maret 2025
Yang membuat pernyataan

Ibnu Nurul Mubaroq
NPM. 2055201021

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN.....	iv
MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN	vi
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	2
1.3. Batasan Masalah.....	3
1.4 Pertanyaan Penelitian.....	3
1.5. Tujuan Penelitian	3
1.6. Manfaat Penelitian	4
1.7. Kerangka Kerja Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
2.1. Tinjauan Pustaka	6
2.2. Deskripsi Teoritis	8
2.2.1. Website	8
2.2.2. Pengaduan Pelayanan masyarakat	8
2.2.3. Aparatur Pemerintah	9
2.2.4. Kecamatan.....	9
2.2.5. Bahasa Pemodelan	10
2.3. Algoritma Prioty Scheduling.....	11
2.3.1. Jenis Pengaduan dan Contoh Pengaduan	12
2.3.2. Cara Kerja dan Rumus Algoritma Priority Scheduling	16
BAB III ANALISIS MASALAH DAN PERANCANGAN PROGRAM	19
3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	19
3.2. Metode Pengembangan Sistem	19
3.2.1. Kebutuhan (Requirements)	20
3.2.2. Desain Sistem	20

3.3.	Metode Pengumpulan Data.....	20
3.3.1.	Wawancara.....	20
3.3.2.	Observasi.....	21
3.3.3.	Survei Kebutuhan Pengguna.....	21
3.3.4.	Studi Pustaka.....	21
3.4.	Kebutuhan Perangkat.....	22
3.4.1.	Kebutuhan Perangkat Keras (Hardware).....	22
3.4.2.	Kebutuhan Perangkat Lunak (Software).....	22
3.5.	Analisis Sistem.....	22
3.5.1.	Uraian Sistem yang Berjalan.....	22
3.5.2.	Identifikasi Masalah.....	23
3.5.3.	Sistem yang Diusulkan.....	23
3.5.4.	Uraian Sistem yang Diusulkan.....	23
3.6.	Perancangan Sistem.....	24
3.6.1.	Perancangan UML.....	25
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....		29
4.1.	Hasil Rancangan.....	29
4.1.1.	Rancangan Main Menu dan Submenu Admin.....	29
4.1.2.	Rancangan Main Menu dan Sub Menu Masyarakat.....	30
4.1.3.	Rancangan Data Base.....	31
4.1.4.	Form Input.....	33
4.1.5.	Rancangan From Output.....	34
4.2.	DFD (Data Flow Diagram).....	35
BAB V PENUTUP.....		37
5.1.	Kesimpulan.....	37
5.2.	Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA.....		39

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1. Tahapan Metode Waterfal	19
Gambar 3. 2. Use Case Diagram	25
Gambar 3. 3. Activity Diagram	26
Gambar 3. 4. Class Diagram	28
Gambar 4. 1. Tampilan Rancangan Main Menu dan Submenu Masyarakat	29
Gambar 4. 2. Tampilan Main Menu dan Sub Menu admin.....	30
Gambar 4. 3. Tampilan from input login masyarakat.....	33
Gambar 4. 4. Tampilan Halaman from input login	33
Gambar 4. 5. Tampilan From Input Pengaduan	34
Gambar 4. 6. Tampilan From Output Status Pengaduan.....	35
Gambar 4. 7. DFD.....	36
Gambar 4. 8. DFD Level Nol.....	36

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Kerangka Kerja Penelitian	5
Tabel 2. 1. Pengaduan Kriminal	12
Tabel 2. 2. Pengaduan ketertiban lingkungan	13
Tabel 2. 3. Pengaduan kebersihan lingkungan	14
Tabel 2. 4. Pengaduan Fasilitas dan Infrastruktur	15
Tabel 2. 5. Pengaduan	16
Tabel 2. 6. Waktu penyelesaian	17
Tabel 2. 7. Waktu Tunggu	17
Tabel 4. 1. Tabel Data Bae Pengaduan	32
Tabel 4. 2. Tabel Data Base Tanggapan	32

ABSTRAK

PERANCANGAN PENGADUAN LAYANAN MASYARAKAT MENGUNAKAN ALGORITMA PRIORITY SCHEDULING DI KECAMATAN TELUK SEGARA BERBASIS WEBSITE

N a m a : Ibnu Nurul Mubaroq
N P M : 2055201021
Pembimbing : Ujang Juhardi, S.Kom.,M.Kom

Perkembangan zaman teknologi informasi yang digunakan saat ini sudah modern, kenyataan ini bertolak belakang dengan layanan yang ada di Instansi Pemerintahan yang khususnya Instansi Pemerintahan antar Kecamatan. Instansi Pemerintah Kecamatan yang mengurus layanan masyarakat untuk lebih mengupdate kualitas, salah satunya di bidang pelayanan pengaduan masyarakat. Masyarakat sekarang masih sulit untuk menyampaikan keluhan yang ada di lingkungan tempat tinggalnya terhadap pemerintah setempat, sehingga warga yang tidak bisa menyampaikan keluhan tersebut menyebarkan keluhannya ke tempat yang salah. Maka tujuan dari penelitian ini adalah merancang pengaduan layanan masyarakat berbasis website di Kantor Camat Teluk Segara, agar masyarakat bisa lebih mudah dalam menyampaikan keluhan kesahnya terhadap pemerintah terkait.

Kata Kunci : Pengaduan layanan, Algoritma Priority scheduling, metode *waterfall*

ABSTRACT

Design of a Web-Based Public Complaint System Using Priority Scheduling Algorithm at Teluk Segara Sub-District Office

N a m e : Ibnu Nurul Mubaroq
Student ID : 2055201021
Supervisor : Ujang Juhardi, S.Kom., M.Kom

The development of information technology today is quite advanced; however, this reality contrasts sharply with the services provided by government agencies, particularly those at the sub-district level. The sub-district government offices, which manage community services, need to update their quality, especially in the area of public complaint handling. Currently, it is still challenging for citizens to submit complaints about their local environment to the local government, which often results in residents directing their complaints to inappropriate channels. Therefore, the goal of this research is to design a web-based public complaint system for the Teluk Segara Sub-District Office, enabling citizens to more easily communicate their grievances to the relevant authorities.

Keywords: service complaints, Algorithm priority scheduling, waterfall method

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Website adalah salah satu platform digital yang diakses melalui internet oleh individu atau masyarakat dalam mengakses informasi, terhubung secara global, menawarkan produk atau layanan, dan lain-lain. Salah satu fungsi *website* yaitu mengakses informasi secara individu atau masyarakat, tidak hanya informasi yang didapat di lingkungan tempat tinggal tetapi informasi dari seluruh dunia. Semakin berkembangnya teknologi informasi yang ditujukan untuk individu ataupun masyarakat maka semakin berkembang pula sistem yang memudahkan individu atau masyarakat untuk mengakses dan mencari informasi dalam bentuk *website*.

Pemerintah dapat memanfaatkan perkembangan teknologi informasi untuk meningkatkan pelayanan umum kepada masyarakat dengan mempermudah akses informasi dan mengelola urusan pemerintahan secara lebih tepat dan transparan. Sebagai tindak lanjut, pemerintah harus mengadaptasi dan menerapkannya pada pelayanan publik (Ikhwan & Lubis, 2023).

Pelayanan umum menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling nyata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintahan berdasarkan kualitas pelayanan umum yang diterima karena kualitas pelayanan umum menjadi kepentingan banyak orang dan berpengaruh langsung dirasakan oleh masyarakat dari semua kalangan, dalam hal ini pelayanan umum juga merupakan tugas yang

paling penting dimiliki oleh perangkat pemerintahan yang mengurus masyarakat (Sabeni & Setiamandani, 2020).

Penggunaan *website* pada layanan pengaduan masyarakat untuk saat ini sudah banyak dijalankan oleh pemerintah tetapi belum terlihat transparan untuk sebagian besar masyarakat, karena minimnya informasi yang didapatkan oleh masyarakat. Pengaduan masyarakat masih banyak dilakukan secara *offline* atau tatap muka dengan pemerintah terkait. Hal ini juga terjadi di Kantor Kecamatan Teluk Segara Kota Bengkulu, pengaduan pelayanan masyarakat masih secara *offline* yaitu masyarakat harus datang ke Kantor untuk mengadu atau mengeluh. Dengan adanya perancangan pengaduan layanan masyarakat dengan berbasis *website* ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan ataupun masukan kepada pemerintah setempat dengan hanya menggunakan *handphone*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, masalah yang harus diselesaikan adalah dengan cara membuat rancangan *website* yang bisa mempermudah masyarakat untuk menyampaikan bentuk-bentuk aspirasi terhadap pelayan publik di Kecamatan Teluk Segara yang dapat berjalan di sistem operasi *website*.

1.3. Batasan Masalah

Adapun batasan masalah dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan algoritma. Algoritma yang digunakan adalah algoritma *Priority Scheduling* yang diimplementasikan ke dalam sistem pengaduan masyarakat, sistem tersebut akan memprioritaskan pengaduan yang lebih penting.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Pertanyaan dalam perancangan website ini melibatkan:

1. Bagaimana proses pengaduan masyarakat dapat diotomatisasi melalui aplikasi berbasis web ?
2. Apa saja persyaratan mengurus pengaduan pelayanan masyarakat ?
3. Apa saja pengaduan pelayanan masyarakat yang sering dikeluhkan oleh masyarakat?
4. Apakah sudah ada website pengaduan masyarakat di Kantor Camat Teluk Segara?

1.5. Tujuan Penelitian

Tujuan perancangan aplikasi pengajuan legalisir ijazah dan transkrip akademik adalah:

1. Menghasilkan suatu perancangan website yang berfungsi sebagai media sarana pengaduan bagi masyarakat terhadap pengaduan pelayanan di Kecamatan Teluk Segara.

2. Mengukur seberapa baik website pengaduan berfungsi dalam menerima, memproses, dan menanggapi keluhan masyarakat.
3. Merancang suatu sistem yang mempermudah masyarakat untuk tempat mengadu terhadap pelayanan yang berada di Kecamatan Teluk Segara.

1.6. Manfaat Penelitian

1. Mempermudah masyarakat dalam mengadu permasalahan yang terjadi di ruang lingkup tempat mereka tinggal.
2. Mempermudah pekerjaan pegawai Kantor Camat dalam mengurus masyarakat.
3. Meningkatkan kualitas SDM di Kantor Camat Teluk Segara.

1.7. Kerangka Kerja Penelitian

Kerangka kerja penelitian (*framework of research*) adalah suatu struktur atau panduan yang digunakan untuk menyusun dan merencanakan sebuah penelitian. Kerangka kerja ini menggambarkan secara sistematis hubungan antar variabel yang akan diteliti, teori atau konsep yang digunakan, serta proses yang akan ditempuh untuk mencapai tujuan penelitian. Kerangka kerja ini penting karena memberikan arah yang jelas bagi peneliti untuk mendalami topik dan menentukan metode yang tepat dalam mengumpulkan dan menganalisis data. Kerangka kerja penelitian ini dapat disajikan dalam gambar dan penjelasannya, sebagai berikut :

STAGE	AKTIVITAS	KETERANGAN
	IDENTIFIKASI MASALAH	Tahapan awal ini dilakukan untuk menentukan suatu masalah dalam penelitian yaitu tidak adanya teknologi informasi yang berada di Kantor Kecamatan Teluk Segara sehingga dibutuhkan <i>website</i> pengaduan layanan yang berguna untuk masyarakat agar tidak perlu lagi datang ke Kantor hanya untuk mengadu.
	STUDI LITERATUR	Tahap ini, dilakukan dengan mencari landasan teori yang didapat dari jurnal, dan buku untuk membantu peneliti dalam menemukan berbagai landasan teori yang baik.
	PENGUMPULAN DATA	Tujuan Pengumpulan data adalah mencari informasi yang ingin diteliti bisa mendapat data yang diperlukan, maka peneliti menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut: a) Observasi Peneliti akan melakukan pengamatan langsung terhadap objek yang diteliti dengan cara mendatangi Kantor Kecamatan Teluk Segara. b) Wawancara Peneliti akan mewawancarai langsung pegawai Kantor Kecamatan Teluk Segara untuk mendapatkan data dan informasi yang relevan dan akurat.
	<i>DESIGN</i>	Tahap selanjutnya peneliti akan <i>men-design</i> daftar menu dan desain antar muka dengan cara membentuk sistem, yang dimulai dengan membuat diagram, seperti DFD data flow diagram yang menggambarkan alur kerja sistem.
	PEMBUATAN LAPORAN	Pada tahap akhir ini dilakukan suatu pembuatan laporan yang disusun dengan berdasarkan penelitian yang diteliti, hasil dari perancangan yaitu suatu gambaran (UI/UX) dan fungsi dari dasar <i>website</i> yang digunakan untuk <i>website</i> pengaduan layanan Masyarakat.

Tabel 1. 1. Kerangka Kerja Penelitian