

## ABSTRAK

TOTO ARIFIANTO 18.230.0010

SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB DI DESA SIKAYU, dibawah bimbingan P. A. Chirstianto, S.Kom., M.Kom dan Amanah, S.Kom.

176 + xviii halaman / 129 gambar / 22 tabel / 2 lampiran / 20 pustaka 2016-2020

*Desa Sikayu merupakan salah satu desa yang terletak di Kecamatan Comal Kabupaten Pematang dipimpin oleh seorang Kepala Desa yang menyelenggarakan tugas umum pemerintahan diantaranya yaitu pelayanan publik kepada masyarakat desa, yaitu pelayanan informasi desa, serta pelayanan pengaduan masyarakat. Permasalahan yang terjadi yaitu kurang maksimal didalam penyampaian informasinya dikarenakan penyampaian informasi yang dilakukan dari mulut ke mulut seringkali membuat kesalahpahaman mengenai isi informasi, dikarenakan tingkat pemahaman dan cara penyampaian informasi kepada masyarakat luas yang berbeda-beda. Didalam proses pengaduan masyarakat, kurang jelasnya penindakan yang dilakukan oleh pemerintah desa membuat masyarakat harus meluangkan waktu untuk datang lebih dari satu kali ke Kantor Balaidesa Sikayu untuk sekedar mengaduhkan keluhan yang sama. Dengan kendala dan permasalahan yang ada maka perlu membangun sebuah Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web di Desa Sikayu, sistem ini dapat menjadi penunjang dari sistem pelayanan yang ada dan mudah untuk diakses karena sistem yang berbasis web dapat menyesuaikan pada berbagai device yang sering digunakan oleh masyarakat Desa Sikayu. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan menggunakan metode observasi, wawancara, kuesioner dan studi kepustakaan. Pada pembuatan sistem ini digunakan teknik pengembangan software memakai Waterfall Model, Sistem yang dibangun dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP Native dan MySql sebagai pengelolaan databasenya, diuji dengan menggunakan metode pengujian sistem yang terdiri dari White Box, Black Box dan UAT. Sistem yang telah dibangun dapat melakukan pengelolaan informasi desa yang akan disampaikan kepada masyarakat Desa Sikayu, dan sistem ini dapat melakukan pengaduan mengenai keluhan yang dialami masyarakat kepada pihak Pemerintahan Desa Sikayu.*

Kata kunci : Sistem, Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat, Sikayu.

## **ABSTRACT**

TOTO ARIFIANTO 18.230.0010

WEB-BASED COMMUNITY COMPLAINTS INFORMATION SYSTEM IN SIKAYU VILLAGE, under guidance of P. A. Chirstianto, S.Kom., M.Kom and Amanah, S.Kom.

176 + xviii pages / 129 images / 22 tables / 2 attachments / 20 libraries 2016-2020

*Sikayu Village is one of the villages located in Comal Subdistrict, Pemalang Regency led by a Village Head who carries out general government duties including public services to village communities, namely village information services, as well as public complaint services.*

*The problem that occurs is that it is not optimal in the delivery of information because the delivery of information by word of mouth often creates misunderstandings about the content of information, due to the different levels of understanding and ways of delivering information to the wider community. In the community complaint process, the lack of clarity about the actions taken by the village government made the community have to take the time to come more than once to the Sikayu Village Hall Office to simply complain about the same complaint.*

*With the existing constraints and problems, it is necessary to build a Web-Based Public Complaints Information System in Sikayu Village, this system can be a supporter of the existing service system and is easy to access because the web-based system can adapt to various devices that are often used by the village community. Sikayu.*

*The data collection method used is by using the method of observation, interviews, questionnaires and literature study. In making this system, software development techniques are used using the Waterfall Model. The system is built using the PHP Native and MySql programming languages as database management, tested using a system testing method consisting of White Box, Black Box and UAT.*

*The system that has been built can manage village information that will be submitted to the Sikayu Village community, and this system can make complaints about complaints experienced by the community to the Sikayu Village Government.*

Keyword : System, System Information, Complaints Information, Sikayu.