

REZA ANWAR, 19.240.0153

APLIKASI PENGADUAN JALAN RUSAK DI DINAS PEKERJAAN UMUM  
DAN PENATAAN RUANG KOTA PEKALONGAN, dibawah bimbingan bapak  
Eko Budi Susanto, M.Kom, dan bapak Tri Agus Setiawan, M.Kom.

100 + xiii halaman/ 67 gambar/ 14 tabel/ 13 pustaka (2015-2022)

## ABSTRAK

*Sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2020, Kementerian Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat bertugas menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang pekerjaan umum dan perumahan rakyat untuk membantu Presiden dalam menyelenggarakan pemerintahan negara. Dalam rangka menjalankan tugas tersebut, Kementerian Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekalongan bertanggung jawab dalam berbagai fungsi, termasuk pengelolaan jalan. Namun, saat ini pengaduan masyarakat terkait kerusakan jalan masih menggunakan form email, yang menyebabkan masyarakat tidak dapat melacak status pengaduan mereka. Website resmi Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Pekalongan juga belum efektif, karena lebih banyak berisi informasi dan berita daripada fasilitas pengaduan. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini mengusulkan pengembangan aplikasi pengaduan jalan rusak yang terpisah dari website utama. Aplikasi ini diharapkan dapat meningkatkan responsivitas instansi terkait terhadap pengaduan masyarakat dan mengurangi penumpukan email yang tidak tertangani. Penggunaan aplikasi pengaduan ini akan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan, serta membantu pengawas lapangan dalam mengelola data inventarisasi jalan secara lebih efisien. Dengan demikian, aplikasi ini diharapkan dapat mendukung pelayanan publik yang lebih baik dan mempercepat proses perbaikan jalan di Kota Pekalongan. Sistem ini menggunakan metode pengembangan Waterfall. Teknik pengujian menggunakan pengujian white-box, black-box dan UAT yang menghasilkan fungsionalitas. Dengan ini dibuatlah Aplikasi Pengaduan Jalan Rusak Di Dinas Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang Kota Pekalongan dengan fungsi dan kegunaan yang telah ditentukan yang berguna untuk menyeleksi laporan menjadi lebih mudah dan dapat mempersingkat waktu.*

**Kata kunci:** Aplikasi Pengaduan, Kerusakan Jalan ,Dinas Pekerjaan Umum, Kota Pekalongan, Pelayanan Publik

REZA ANWAR, 19.240.0153

DAMAGED ROAD COMPLAINT APPLICATION AT THE PUBLIC WORKS AND SPATIAL PLANNING DEPARTMENT OF PEKALONGAN CITY, under the guidance of Mr. Eko Budi Susanto, M.Kom, and Mr. Tri Agus Setiawan, M.Kom.

100 + xiii pages/ 67 images/ 14 tables/ 13 references (2015-2022)

## **ABSTRAK**

*In accordance with Presidential Regulation Number 27 of 2020, the Ministry of Public Works and Housing is tasked with handling government affairs in public works and housing to assist the President in administering the state government. In carrying out this task, the Public Works and Spatial Planning Office of Pekalongan City is responsible for various functions, including road management. However, public complaints regarding road damage currently use email forms, making it difficult for the public to track the status of their complaints. The official website of the Public Works and Spatial Planning Office of Pekalongan City is also not effective, as it mainly contains information and news rather than complaint facilities. To address this issue, this study proposes the development of a separate road damage complaint application. This application is expected to improve the responsiveness of related agencies to public complaints and reduce the backlog of unattended emails. The use of this complaint application will facilitate the public in submitting complaints and help field supervisors manage road inventory data more efficiently. Therefore, this application is expected to support better public service and accelerate the road repair process in Pekalongan City. This system uses the Waterfall development method. Testing techniques use white-box, black-box and UAT testing which produces functionality. With this, a Damaged Road Complaints Application has been created at the Pekalongan City Public Works and Spatial Planning Department with functions and uses that have been aimed at making selecting reports easier and shortening time.*

**Keywords:** Complaint Application, Road Damage, Public Works Department, Pekalongan City, Public Service