

FATIMAH AZZAHRO 21.230.0014

SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI BERBASIS WEBSITE DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA PEKALONGAN, dibawah Bimbingan *Eko Budi Susanto,*
M.Kom dan Bambang Ismanto, M.Kom.

240 + xviii halaman / 150 gambar / 36 tabel / 20 daftar pustaka (2010 – 2024)

ABSTRAK

Pada era globalisasi, Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) memegang peranan penting dalam berbagai sektor, termasuk dalam pelayanan di institusi pemerintahan. Di Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekalongan, proses pengaduan terkait masalah TIK masih dilakukan secara manual, yang mengakibatkan sejumlah kendala seperti ketidaktransparanan dalam pemantauan progres penanganan pengaduan, risiko kesalahan pencatatan, dan pengelolaan barang inventaris yang tidak efisien. Untuk mengatasi permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun Sistem Informasi Layanan Pengaduan TIK berbasis website. Sistem ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, transparansi, serta mendukung pengelolaan data pengaduan dan inventarisasi barang. Metodologi penelitian yang digunakan mencakup pengumpulan data primer melalui observasi, wawancara, dan kuesioner, serta pengumpulan data sekunder dari literatur yang relevan. Pengembangan sistem menggunakan metode Waterfall atau System Development Life Cycle (SDLC), yang terdiri dari tahap komunikasi, perencanaan, perancangan, pengkodean, hingga penerapan sistem. Sistem yang dibangun diuji dengan metode Whitebox, Blackbox, dan User Acceptance Test (UAT) untuk memastikan kesesuaian dengan kebutuhan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem informasi ini dapat membantu mempermudah proses pengaduan, membantu pemantauan progres penanganan, membantu mengelola inventarisasi, serta membantu mengelola data pengaduan, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pengaduan di KPP Pratama Pekalongan.

Kata Kunci: *Sistem Informasi, Layanan Pengaduan, Waterfall, UAT*

FATIMAH AZZAHRO 21.230.0014

SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN TEKNOLOGI INFORMASI
DAN KOMUNIKASI BERBASIS WEBSITE DI KANTOR PELAYANAN
PAJAK PRATAMA PEKALONGAN, Supersived by *Eko Budi Susanto, M.Kom*
and *Bambang Ismanto, M.Kom*

242 + xviii pages / 150 figure / 36 tables / 20 references (2012 – 2024)

ABSTRACT

In the era of globalization, Information and Communication Technology (ICT) plays a vital role in various sectors, including government services. At the Pekalongan Tax Office (KPP Pratama), the complaint process related to ICT issues is still carried out manually, resulting in a number of obstacles such as a lack of transparency in monitoring the progress of complaint handling, the risk of recording errors, and inefficient inventory management. To address these issues, this study aims to design and build a website-based ICT Complaint Service Information System. This system is expected to improve efficiency, transparency, and support the management of complaint data and inventory. The research methodology used includes primary data collection through observation, interviews, and questionnaires, as well as secondary data collection from relevant literature. The system development uses the Waterfall method or System Development Life Cycle (SDLC), which consists of communication, planning, design, coding, and system implementation stages. The system was tested using the Whitebox, Blackbox, and User Acceptance Test (UAT) methods to ensure compliance with user needs. The results of the study show that this information system can help simplify the complaint process, help monitor the progress of handling, help manage inventory, and help manage complaint data, so that it can improve the quality of complaint services at the KPP Pratama Pekalongan.

Keywords: *Information System, Complaint Service, Waterfall, UAT*