

MIFTA VIANA, 21.230.0067

SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT DI
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BERBASIS WEB KABUPATEN BATANG

Dibawah Bimbingan Bapak Mosses Aidjili, M.Kom dan Bapak Anas Syaifudin,
M.Kom Terdiri dari 198 + xix halaman/ 162 gambar/ 43 tabel/ 22 pustaka (2019 -
2022)

ABSTRAK

Pelaksanaan otonomi daerah mendorong Pemerintah Kabupaten Batang untuk meningkatkan pelayanan publik yang lebih baik, salah satunya melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pada bidang Sistem Informasi dan Pelayanan Pengaduan, proses pengaduan masyarakat masih menggunakan metode manual, seperti pengisian formulir fisik, yang berpotensi menyebabkan penumpukan dokumen dan waktu pemrosesan yang lama. Untuk mengatasi permasalahan ini, diusulkan pembangunan Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Berbasis Web. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sistem berbasis web guna mempercepat proses pengelolaan pengaduan, meningkatkan efisiensi, dan memberikan layanan yang lebih fleksibel. Data penelitian dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan kuesioner kepada pihak terkait, dengan metode pengembangan sistem yang digunakan adalah Waterfall. Pengujian sistem dilakukan menggunakan metode White Box, Black Box, dan User Acceptance Test (UAT) dan perancangan user interface menggunakan Lembar Kerja Tampilan (LKT). Software yang digunakan yaitu Laragon dan database yang digunakan menggunakan MySQL dan sebagai pembentuk program menggunakan Visual Studio Code dengan Bahasa pemrograman PHP versi 8.2.5 dan Framework yang digunakan Laravel 8. Hasil penelitian menunjukkan bahwa 90 % sistem yang dibangun dapat membantu Petugas Pelayanan Pengaduan dalam mengelola data secara cepat, serta 90% menyetujui laporan otomatis, serta menyimpan data pengaduan secara digital yang aman dan mudah diakses. Sistem ini tidak hanya meningkatkan efisiensi operasional tetapi juga mendukung transparansi dan akuntabilitas pelayanan pengaduan masyarakat.

Kata Kunci: *Pelayanan pengaduan, Sistem informasi berbasis web, Waterfall, DPMPTSP Kabupaten Batang*

MIFTA VIANA, 21.230.0067

WEB-BASED PUBLIC COMPLAINT SERVICE INFORMATION SYSTEM AT
THE INVESTMENT AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICE OFFICE
REGENCY BATANG

Under the guidance of Mr. Mosses Aidjili, M.Kom and Mr. Anas Syaifudin, M.Kom
Consists of 198 + xix pages/ 162 images/ 43 tables/ 22 libraries (2019 - 2022)

ABSTRACT

The implementation of regional autonomy encourages the Government of Batang Regency to improve public services for the better, one of which is through the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP). In the field of Information Systems and Complaint Services, the public complaint process still uses manual methods, such as filling out physical forms, which potentially leads to document accumulation and long processing times. To address this issue, the development of a Web-Based Complaint Service Information System is proposed. This study aims to design and develop a web-based system to speed up the complaint management process, improve efficiency, and provide more flexible services. Data for the study was collected through observation, interviews, and questionnaires to relevant parties, using the Waterfall system development method. System testing was carried out using White Box, Black Box, and User Acceptance Test (UAT) methods, and the user interface was designed using the Display Worksheet (LKT). The software used was Laragon, with MySQL as the database, and the programming was done using Visual Studio Code with PHP version 8.2.5 and the Laravel 8 framework. The results showed that 90% of the system helped Complaint Service Officers manage data quickly, and 90% agreed on automated reports and secure digital complaint data storage that is easy to access. This system not only improves operational efficiency but also supports transparency and accountability in public complaint services.

Keywords: *Complaint services, Web-based information system, Waterfall, DPMPTSP Batang Regency.*