

LILIS ROYANI, 21.230.0078

SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEBSITE PADA DESA WONOYOSO

Dibawah bimbingan Prastuti Sulistyorini, ST., M.Kom dan Era Yunianto, S.Kom., M.Kom

Halaman xvii + 142 / 95 gambar / 27 tabel / 1 lampiran / 33 pustaka

ABSTRAK

Kemajuan teknologi telah mendorong digitalisasi dalam pengelolaan pengaduan masyarakat untuk mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik, termasuk di wilayah desa. Pengelolaan pengaduan masyarakat di Desa Wonoyoso masih dilakukan secara manual melalui ketua RT, kepala dusun, atau formulir di balai desa, sehingga data pengaduan cenderung tersebar dan sulit dipantau. Minimnya informasi terkait layanan pengaduan dan ketiadaan akses masyarakat untuk memantau status pengaduan menghambat partisipasi warga dalam menyampaikan permasalahan. Penelitian ini bertujuan merancang Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Pada Desa Wonoyoso sebagai bagian dari implementasi Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) di tingkat lokal untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Metode pengembangan yang digunakan adalah waterfall dengan data yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Sistem dirancang melibatkan masyarakat, kepala dusun, dan admin, dengan fitur pendaftaran, pendataan, verifikasi, dan pelacakan status pengaduan. Hasil pengembangan sistem diuji menggunakan metode pengujian antarmuka grafis (Graphical User Interface) dan pengujian penerimaan pengguna (User Acceptance Test). Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem memenuhi kebutuhan pengguna dan mempermudah pengelolaan pengaduan. Sistem ini meningkatkan akses informasi bagi masyarakat, memudahkan pengelolaan data oleh perangkat desa, dan mendorong partisipasi warga dalam pembangunan. Sistem ini diharapkan dapat dikembangkan menjadi berbasis mobile dan dilengkapi dengan fitur notifikasi real-time untuk pengumuman, tanggapan, dan pengaduan masuk.

Kata Kunci : Sistem, Informasi, Pengaduan, Masyarakat

LILIS ROYANI, 21.230.0078

**WEBSITE-BASED COMMUNITY COMPLAINT INFORMATION SYSTEM
IN WONOYOSO VILLAGE**

*Under the guidance of Prastuti Sulistyorini, ST., M.Kom and Era Yunianto,
S.Kom., M.Kom*

Pages xvii + 142 / 95 figures / 27 tables / 1 attachment / 33 references

ABSTRACT

Technological advances have encouraged digitization in the management of public complaints to support better governance, including in village areas. The management of community complaints in Wonoyoso Village is still done manually through the head of the RT, the head of the hamlet, or the form at the village hall, so reports tend to be scattered and difficult to monitor. The lack of information related to complaint services and the absence of community access to monitor the status of reports hampers community participation in submitting problems. This research aims to design a Website-Based Community Complaint Information System in Wonoyoso Village as part of the implementation of the Electronic-Based Government System (SPBE) at the local level to improve the quality of public services. The development method used is waterfall with data obtained through observation, interviews, and questionnaires. The system was designed to involve the community, hamlet head, and admin, with features for registration, reporting, verification, and tracking of complaint status. The results of the system development were tested using the Graphical User Interface testing method and User Acceptance Test. The test results show that the system meets user needs and makes it easier to manage complaints. This system improves access to information for the community, facilitates data management by village officials, and encourages citizen participation in development. This system is expected to be developed to be mobile-based and equipped with real-time notification features for announcements, responses, and incoming complaints.

Keywords: System, Information, Complaints, Community