

IMPLEMENTASI SISTEM LAYANAN PENGADUAN BERBASIS
WEBSTIE DENGAN FITUR PELACAKAN STATUS ADUAN UNTUK
MENINGKATKAN TRANSPARANSI LAYANAN DI KECAMATAN
PEKALONGAN SELATAN, dibawah bimbingan TARYADI, S.Kom., M.Cs. dan
WAHYU SETIANTO, S.Kom., M.Kom. 162 + xvi halaman / 126 gambar / 18 tabel
/ 7 lampiran / 29 pustaka (2017- 2024)

ABSTRAK

Pelayanan publik yang transparan dan responsif merupakan salah satu pilar penting dalam mewujudkan pemerintahan yang baik. Penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengembangkan sebuah sistem layanan pengaduan online berbasis web yang dilengkapi dengan fitur pelacakan status aduan di Kecamatan Pekalongan Selatan. Sistem ini dirancang untuk memudahkan masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau keluhan serta memantau tindak lanjutnya secara langsung melalui sistem. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah agile, dengan tahapan perencanaan, perancangan, pengembangan, pengujian, penerapan dan evaluasi. Hasil pengujian menunjukkan bahwa sistem mampu meningkatkan kemudahan akses informasi, mempercepat proses penanganan aduan, serta memberikan tingkat transparansi yang lebih baik dibandingkan sebelumnya. Dengan adanya fitur pelacakan status aduan, masyarakat merasa lebih dilibatkan dan percaya terhadap kinerja kecamatan. Sistem ini diharapkan dapat menjadi langkah awal dalam modernisasi layanan publik yang lebih terbuka dan terpercaya.

Kata Kunci : *Pengaduan Online, Kecamatan, Pelacakan Status Aduan, Web.*

IMPLEMENTATION OF A WEBSITE-BASED COMPLAINT SERVICE SYSTEM WITH A COMPLAINT STATUS TRACKING FEATURE TO IMPROVE SERVICE TRANSPARENCY IN SOUTH PEKALONGAN DISTRICT, under the guidance of TARYADI, S.Kom., M.Cs. and WAHYU SETIANTO, S.Kom., M.Kom. 162 + xvi pages / 126 images / 18 tables / 7 attachment / 29 libraries (2017 - 2024)

ABSTRACT

Transparent and responsive public service is one of the important pillars in realizing good governance. This study aims to design and develop a web-based online complaint service system equipped with a complaint status tracking feature in Pekalongan Selatan District. This system is designed to make it easier for the public to convey their aspirations or complaints and monitor their follow-up directly through the system. The system development method used is agile, with stages of planning, design, development, testing, implementation and evaluation. The test results show that the system is able to increase ease of access to information, accelerate the complaint handling process, and provide a better level of transparency than before. With the complaint status tracking feature, the public feels more involved and trusts the performance of the sub-district. This system is expected to be the first step in modernizing public services that are more open and trustworthy.

Keywords : *Online Complaints, Sub-district, Complaint Status Tracking, Web.*