

AHMAD FAIZIN, 21.240.0117

IMPLEMENTASI SISTEM PENGADUAN PADA DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENACATATAN SIPIL KOTA PEKALONGAN BERBASIS WEB, di bawah bimbingan Bapak Arief Soma D, S.T., M.Kom dan Bapak Anas Syaifudin, M.Kom.

246 + xxiv halaman / 191 gambar / 25 tabel / 35 daftar pustaka / 3 lampiran (2019-2024)

ABSTRAK

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan merupakan instansi pelayanan publik yang bertugas memberikan layanan administrasi kependudukan. Namun, pengelolaan data pengaduan masih dilakukan secara manual menggunakan formulir kertas dan direkap di Microsoft Excel, sehingga proses menjadi lambat, tidak efisien, serta berisiko hilangnya data akibat kerusakan atau kehilangan berkas. Penelitian ini bertujuan merancang dan mengimplementasikan sistem pengaduan yang dapat membantu petugas dalam mengelola data secara lebih efektif dan efisien. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah waterfall dengan lima tahap, yaitu requirement, design, implementation, verification, dan maintenance. Pemodelan sistem menggunakan Unified Modeling Language (UML), sedangkan rancangan antarmuka memanfaatkan Lembar Kerja Tampilan (LKT). Software pendukung yang digunakan adalah Laragon dengan database MySQL, serta Visual Studio Code sebagai editor pemrograman. Bahasa pemrograman yang digunakan adalah PHP versi 8.2 dengan framework Laravel 6.0. Pengujian sistem dilakukan dengan metode User Acceptance Testing (UAT). Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem pengaduan yang dibangun mampu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan data, mulai dari penerimaan hingga rekapitulasi pengaduan. Selain itu, sistem ini mempermudah petugas memantau status pengaduan, dari awal diterima hingga tindak lanjut, serta menyediakan akses data secara real-time. Dengan adanya sistem ini, proses pengaduan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Pekalongan menjadi lebih efektif, efisien, dan terorganisir dibandingkan dengan metode manual sebelumnya.

Kata Kunci : Sistem Pengaduan, Pengelolaan Pengaduan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil.

AHMAD FAIZIN, 21.240.0117

IMPLEMENTATION OF WEB-BASED COMPLAINT SYSTEM AT THE POPULATION AND CIVIL REGISTRATION SERVICE OF PEKALONGAN CITY, under the guidance of Mr. Arief Soma D, S.T., M.Kom and Mr. Anas Syaifudin, M.Kom.

246 + xxiv pages / 191 figures / 25 tables / 35 bibliography / 3 attachment (2019-2024)

ABSTRACT

The Population and Civil Registration Office of Pekalongan City is a public service agency tasked with providing population administration services. However, complaint data management is still done manually using paper forms and summarized in Microsoft Excel, resulting in a slow, inefficient process and a risk of data loss due to damage or loss of files. This study aims to design and implement a complaint system that can assist officers in managing data more effectively and efficiently. The system development method used is the waterfall with five stages: requirements, design, implementation, verification, and maintenance. The system modeling uses the Unified Modeling Language (UML), while the interface design utilizes the Display Worksheet (LKT). The supporting software used is Laragon with a MySQL database, and Visual Studio Code as a programming editor. The programming language used is PHP version 8.2 with the Laravel 6.0 framework. System testing was conducted using the User Acceptance Testing (UAT) method. The results of the study indicate that the complaint system developed is able to improve efficiency in data management, from receipt to recapitulation of complaints. In addition, this system makes it easier for officers to monitor the status of complaints, from initial receipt to follow-up, and provides real-time data access. With this system, the complaint process at the Pekalongan City Population and Civil Registration Service has become more effective, efficient, and organized compared to the previous manual method.

Keywords : *Complaint System, Complaint Management, Population and Civil Registration Service.*