

MUHAMMAD FALAH HAQIQI, 22.230.0031

SISTEM INFORMASI PELAYANAN ASPIRASI DAN PENGADUAN MASYARAKAT DI SEKRETARIAT DPRD KABUPATEN BATANG, dibawah bimbingan Indrayanti, S.T., M.Kom. dan Riski Sulistyaningsih, S.Pd., M.Hum.

210 + xvii halaman / 142 gambar / 30 tabel / 4 lampiran / 40 pustaka (2019-2025)

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh mekanisme pelayanan aspirasi dan pengaduan masyarakat di Sekretariat DPRD Kabupaten Batang yang masih memerlukan peningkatan, terutama dalam aspek kualitas pelayanan dan transparansi informasi. Selama ini, masyarakat sering mengalami kesulitan untuk mengetahui sejauh mana laporan yang mereka sampaikan telah ditindaklanjuti. Ruang lingkup penelitian ini difokuskan pada perancangan sistem informasi untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan aspirasi atau pengaduan secara daring kepada Sekretariat DPRD Kabupaten Batang, serta memantau tindak lanjut laporan secara transparan. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah Waterfall, yang terdiri atas tahap perencanaan, perancangan, pembuatan program, dan pengujian sistem. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner kepada masyarakat. Hasil penelitian ini berupa Sistem Informasi Pelayanan Aspirasi dan Pengaduan Masyarakat (SIPADU) berbasis website yang dapat diakses kapan pun dan di mana pun. Melalui sistem ini, masyarakat dapat mengirimkan aspirasi atau pengaduan secara daring dan memantau tindak lanjut laporan mereka secara transparan. Kesimpulannya, SIPADU dapat menjadi sarana pendukung dalam memberikan kemudahan akses pelayanan serta membantu upaya keterbukaan informasi publik bagi masyarakat. Saran yang diajukan adalah perlunya dilakukan sosialisasi secara berkelanjutan agar masyarakat dapat mengenal dan memanfaatkan sistem ini dengan baik dalam menyampaikan aspirasinya.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pelayanan Aspirasi, Pengaduan Masyarakat

MUHAMMAD FALAH HAQIQI, 22.230.0031

PUBLIC ASPIRATIONS AND COMPLAINTS SERVICE INFORMATION SYSTEM AT THE BATANG REGENCY DPRD SECRETARIAT, under the guidance of Indrayanti, S.T., M.Kom. and Riski Sulistyaningsih, S.Pd., M.Hum.

210 + xvii pages / 142 figures / 30 tables / 4 appendices / 40 references (2019-2025)

ABSTRACT

This research was motivated by the fact that the mechanism for handling public aspirations and complaints at the Batang Regency DPRD Secretariat still needs improvement, especially in terms of service quality and information transparency. So far, the public has often found it difficult to know the extent to which their reports have been followed up. The scope of this research focuses on designing an information system to make it easier for the public to submit their aspirations or complaints online to the Batang Regency DPRD Secretariat, as well as to monitor the follow-up of reports transparently. The system development method used is Waterfall, which consists of the stages of planning, design, program creation, and system testing. Data collection was carried out through observation, interviews, and the distribution of questionnaires to the public. The result of this research is a website-based Public Aspiration and Complaint Service Information System (SIPADU) that can be accessed anytime and anywhere. Through this system, the public can submit their aspirations or complaints online and monitor the follow-up to their reports transparently. In conclusion, SIPADU can be a supporting tool in providing easy access to services and assisting efforts to promote public information disclosure for the community. The suggestion put forward is the need for continuous socialization so that the public can become familiar with and make good use of this system in conveying their aspirations.

Keywords: Information System, Aspiration Services, Public Complaints