

HIDIER MANUMAYASA, 22.230.0035

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT
BERBASIS WEB PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA
KOTA PEKALONGAN**, dibawah bimbingan Taryadi, M.Cs dan Eny Jumiati,
M.Kom. 133 + xii halaman / 102 gambar / 22 tabel / lampiran / 21 pustaka

ABSTRAK

Dinas Perindustrian dan Tenaga Kerja (Dinperinaker) Kota Pekalongan memiliki peran vital dalam pelayanan publik, namun pengelolaan pengaduan yang masih konvensional menggunakan kotak saran dan WhatsApp dinilai kurang efektif. Kendala utama meliputi respon yang lambat serta minimnya transparansi status laporan bagi pelapor. Penelitian ini bertujuan membangun Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web guna mendigitalisasi proses pelaporan agar lebih transparan dan akuntabel. Metode pengembangan sistem yang diterapkan adalah model Waterfall. Tahapan pengembangan dilakukan secara sistematis dimulai dari analisis kebutuhan, perancangan sistem menggunakan Unified Modeling Language (UML), implementasi kode program, hingga tahap pemeliharaan. Metode ini dipilih untuk memastikan setiap fase pengembangan berjalan terstruktur sesuai spesifikasi kebutuhan pengguna. Pengujian kualitas perangkat lunak dilakukan menggunakan Black Box Testing, sedangkan tingkat penerimaan pengguna diukur melalui User Acceptance Testing (UAT) yang melibatkan 23 responden. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem ini mampu memfasilitasi masyarakat dalam memantau status pengaduan secara real-time serta membantu admin dinas dalam mengelola data pengaduan secara lebih efektif dan efisien. Untuk pengembangan selanjutnya, sistem ini masih dapat ditingkatkan dengan penambahan notifikasi melalui nomor telepon dan pengembangan aplikasi berbasis mobile guna meningkatkan kecepatan dan kemudahan layanan bagi masyarakat.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat, Dinperinaker Kota Pekalongan.

HIDIER MANUMAYASA, 22.230.0035

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT
BERBASIS WEB PADA DINAS PERINDUSTRIAN DAN TENAGA KERJA
KOTA PEKALONGAN**, supervised by Taryadi, M.Cs and Eny Jumiati, M.Kom.
133 + xii pages / 102 figures / 22 tables / appendices / 21 references

ABSTRACT

The Department of Industry and Manpower (Dinperinaker) of Pekalongan City plays a vital role in public services; however, the management of public complaints is still carried out conventionally through suggestion boxes and WhatsApp, which is considered ineffective. The main issues include slow response times and limited transparency regarding complaint status for reporters. This study aims to develop a web-based Community Complaint Information System to digitalize the reporting process in order to improve transparency and accountability. The system development method applied in this research is the Waterfall model. The development stages are conducted systematically, starting from requirements analysis, system design using Unified Modeling Language (UML), program implementation, and maintenance. This method was chosen to ensure that each development phase is carried out in a structured manner in accordance with user requirements. Software quality testing was conducted using Black Box Testing, while user acceptance was evaluated through User Acceptance Testing (UAT) involving 23 respondents. The results show that the system enables the community to monitor complaint status in real time and assists administrators in managing complaint data more effectively and efficiently. For future development, the system can be enhanced by integrating notification services via mobile phone numbers and developing a mobile-based application to improve service speed and accessibility for the community.

Keywords: Information System, Public Complaints, Department of Industry and Manpower of Pekalongan City.