ABSTRAK

PERANCANGAN E-SERVICE PENGADUAN MASYARAKAT
(Studi Kasus : Dusun Bandar Negeri Semuong, Tanggamus)

Designing E-Service Public Complaints
(Case Study: Village Bandar Negeri Semuong, Tanggamus)

oleh:
Gunawansyah
14311432

Proses pengaduan yang dilakukan masyarakat saat ini hanya menggunakan media telepon yang dilaporkan kepada bagian sekertaris desa atau dengan datang ke kantor desa kemudian di lanjutkan ke bagian umum yang ada di kecamatan. Hal tersebut dirasa kurang optimal mengingat masyarakat masih enggan untuk melakukan pengaduan melalui media telepon dan datang kekantor. Pengaduan yang di ungkapkan oleh masyarakat dengan berdasarkan hasil kuisioner mengenai penerapanan layanan pengaduan di dapat hasil seperti sulitmya melakukan pengaduan kepada pihak kecamatan dan proses pengaduan hanya menggunakan media telepon, sehingga masyarakat menginginkan adanya penerapan layanan berupa sistem pengaduan masyarakat untuk langsung dapat terintegrasi ke pihak kecamatan.

Penerapan aplikasi point pelanggaran dirancangan dengan menggunakan UML (*Unifield Modelling Language*), *Usecase Diagram*, *Activity Diagram*, bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Preprocessor*), MySQL sebagai *database*, menggunakan *framework CodeIgniter* serta menggunakan *anroid* sebagai sistem operasinya serta *prototype* sebagai metode pengembang sistem

Penelitian ini menghasilkan suatu aplikasi yang dapat mempermudah proses pelayanan pengaduan masyarakat, berdasarkan hasil implementai yang dilakukan dengan penerapan *black box testing* dengan diuji berdasarkan *functionality* menghasilkan 100%, dengan hasil tersebut pengguna menyatakan kesesuaian fungsi pada sistem dan *usability* maka berdasarkan kuisioner yang dilakukan di dapat hasil sebesar 107, sehingga dapat disimpulkan bahwa layak untuk diterapkan dalam meningkatkan pelayanan masyarakat mengenai pengaduan.

Kata kunci : E-service, Masyarakat, Perancangan.