

## ABSTRAK

Lembaga Aliansi Indonesia yang beralamatkan di Tanjung Agung 2, Tanjung Agung, Kec. Katibung, Kabupaten Lampung Selatan . Lahirnya Lembaga Aliansi Indonesia adalah refleksi dari sikap Nasionalisme Indonesia yang kian hari semakin rapuh oleh berbagai *issue* di kalangan masyarakat luas, bahkan cenderung menjadi sesuatu yang dianggap anti modernisasi dalam kehidupan berbangsa dan bernegara.

Dengan perkembangan teknologi yang semakin pesat dan tiap waktu selalu mengalami perubahan khususnya dalam teknologi informasi untuk memproses data dan menghasilkan sumber daya informasi yang berguna bagi pengguna (*user*) sehingga Lembaga Aliansi Indonesia harus memiliki aplikasi yang dapat mendukung dalam mempermudah proses pengaduan masyarakat, sehingga sekecil apapun masalah nya masyarakat bisa langsung dengan mudah melaporkan. Berdasarkan observasi langsung yang dilakukan pada kantor Lembaga Aliansi Indonesia, saat ini Lembaga Aliansi Indonesia Kabupaten Lampung Selatan masih bekerja secara manual untuk menangani pengaduan masyarakat . Masyarakat harus mendatangi kantor terlebih dahulu untuk melakukan pengaduan secara langsung dengan cara mengisi *form* pengaduan untuk diserahkan kepada pegawai kemudian memberikan keterangan langsung secara lisan. Berdasarkan uraian diatas, Penting bagi lembaga mempunyai aplikasi web pelayanan pengaduan masyarakat yang diperuntukan agar mempermudah masyarakat dalam melakukan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor, sebab *website* ini dapat diakses darimana saja selama terdapat akses internet. Aplikasi web ini juga memudahkan pegawai untuk melihat pengaduan yang telah masuk, mencari data, membantu dalam merekapitulasi data pengaduan masyarakat dan lebih menghemat waktu.

**Kata Kunci** : Aplikasi Web, Pengaduan, Masyarakat