

ABSTRAK

Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat yang terletak Di kantor Desa Gandaria di kampung Klebet Desa Gandaria, saat ini masih menggunakan cara manual dengan form kertas dan ditulis tangan, dalam sistem pelayanan pengaduan masyarakat yang berjalan, hal ini memiliki banyak keluhan diantaranya sering kehilangan dokumen notulensi yang tidak efisien dalam membuat surat laporan pengaduan, Metode analisa yang digunakan yaitu menggunakan analisa PIECES (*Performance, Informance, Economy, Control, Efficiency, Service*), untuk metode perancangan menggunakan UML (*Unified Modeling Langauge*), konsep pengembangan yang digunakan yaitu SDLC (*Software Development Life Cycle*), Model perancangan menggunakan *Prototype*, dan dalam pembuatan databasesnya menggunakan MySQL. Hasil penelitian ini adalah sistem informasi pelayanan pengaduan masyarakat berbasis Website di Kantor Desa Gandaria yang dapat diakses menggunakan browser. Untuk mengatasi beberapa permasalahan tersebut maka peneliti melakukan penelitian yang perlu dirancang dalam suatu sistem informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat secara benar dan cepat sehingga data dapat di proses dengan akurat. Dengan demikian akan lebih memudahkan dalam membuat laporan pengaduan yang efektif dan efisien.

Kata kunci: Laporan, Pengaduan Masyarakat, Sistem Informasi, *PIECES*, *UML*

ABSTRACT

The Public Complaint Service Information System located at the Gandaria Village office in Klebet Village, Gandaria Village, is currently still using the manual method with paper and handwritten forms, in the ongoing public complaint service system, this has many complaints including the frequent loss of undocumented minutes. efficient in making complaint reports. The analytical method used is using PIECES (Performance, Informance, Economy, Control, Efficiency, Service) analysis, for the design method using UML (Unified Modeling Language), the development concept used is SDLC (Software Development Life). Cycle), the design model uses Prototype, and in making the database using MySQL. The results of this study are a website-based public complaint service information system at the Gandaria Village Office which can be accessed using a browser. To overcome some of these problems, the researchers conducted research that needed to be designed in an information system for Public Complaints Services correctly and quickly so that the data could be processed accurately. This will make it easier to make an effective and efficient complaint report.

Keywords : Reports, Public Complaints, Information Systems, PIECES, UML