

ABSTRAK

Pengaduan Masyarakat adalah informasi atau pemberitahuan yang disampaikan oleh masyarakat, pengaduan masyarakat berisi keluhan dan atau ketidakpuasan terkait dengan perilaku dan atau pelaksanaan tugas dan fungsi anggota Pemerintah, yang dilakukan pegawai pemerintahan, dan atau informasi tentang dugaan pelanggaran kode etik atau disiplin pegawai yang dilakukan oleh pegawai pemerintahan. Saat ini kantor desa sukadamai masih menggunakan kontak pengaduan yang ada, hal ini dirasa kurang efektif karena prosesnya yang panjang sehingga pengaduan tidak segera terselesaikan, serta pencatatan laporan pengaduan yang masih menggunakan kertas sangat beresiko hilang ataupun rusak dan akan membutuhkan waktu lebih untuk mencari berkas pengaduan tersebut ketika sedang dibutuhkan. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dalam rangka menganalisa proses yang berjalan saat ini dan membuat rancangan sistem informasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat untuk mengupulkan data, peneliti melakukan observasi, *survey*, dan wawancara di Kantor Desa Sukadamai. Dalam rancangan sistem informasi, peneliti menggunakan metode UML (*Unified Modelling Language*) untuk merancang sistem yang akan dibangun. Peneliti berharap sistem informasi yang dirancang dapat digunakan sebagai referensi dalam proses pengembangan sistem dimasa yang akan datang.

Kata Kunci: Pengaduan Masyarakat, Sistem Informasi, *Unified Modelling Language*

ABSTRACT

Public Complaints are information or notifications submitted by the public, public complaints containing complaints and or dissatisfaction related to the behavior and or implementation of duties and functions of government employees, which are carried out by government employees, and or information about alleged violations of the code of ethics or employee discipline committed by employees. government. Currently, the Sukadamai village office is still using the existing complaint contact, this is considered ineffective because the process is long so that the complaint is not immediately resolved, and the recording of complaint reports that still use paper is very at risk of being lost or damaged and it will take more time to find the complaint file. when needed. Therefore, researchers researched to analyze the current process and design an information system for Community Complaints Services to collect data, researchers conducted observations, surveys, and interviews at the Sukadamai Village Office. In the design of information systems, researchers use the UML (Unified Modeling Language) method to design the system to be built. Researchers hope that the designed information system can be used as a reference in the system development process in the future.

Keywords: Public Complaints, Information Systems, Unified Modeling Language