

ABSTRAK

Kelurahan Kunciran Indah merupakan salah satu Kantor Institusi yang menyediakan pelayanan. Proses penanganan dalam pengaduan beserta penyampaian Informasi selalu dijadikan prioritas oleh Kelurahan Kunciran Indah. Berhubungan dengan penyedia pelayanan dan media penyampaian yang dapat di akses secara luas tanpa dibatasi oleh kendala jarak dan waktu. Dengan ini merasa perlu untuk membuat sebuah sistem pelayanan pengaduan yang praktis yang memudahkan masyarakat melakukan proses pengaduan keluhan tanpa mengurangi efektifitas penanganan dalam bentuk aplikasi berbasis web. Penelitian di analisis dengan metode *SIPOC (Supplier Input Process Output Costumer)* kemudian di kembangkan dengan metode prototype yang mempunyai tahapan Analisa, Pemodelan, Pembentukan, Evaluasi, Perubahan, dan Penggunaan sehingga menjadi suatu perancangan yang memfokuskan pada pengujian. Dengan adanya SIPPKIM (Sistem Informasi Pelayanan Pengaduan Keluhan Internal Masyarakat) pengaduan dan penanganan beserta informasi jadi dapat dengan mudah di akses dan diketahui tanpa adanya batasan jarak dan waktu.

Kata kunci : Kelurahan Kunciran Indah, Penyedia Layanan, SIPOC, Prototype, SIPPKIM.

ABSTRACT

One of the problems in the complaints service system in Indonesia is the quality problem. This problem relates to service providers and delivery media that can be accessed widely without being limited by distance and time constraints. With this, it is necessary to create a practical complaint service system that makes it easier for the public to process complaints without reducing the effectiveness of handling in the form of a web-based application. The research was analyzed using the SIPOC (Supplier, Input, Process, Output, Customer) method and then developed with the prototype method which has the stages of Analysis, Modeling, Formation, Evaluation, Change, and so that it becomes a design that is focused on testing. With the (existence of the Public Internal Complaints Service Information System), it can be easily accessed without any limitations on distance and time.

Keywords : *Kunciran Indah Village, Service Providers, SIPOC, Prototype, SIPPKIM.*