# ABSTRAK

Elfan Fabrianto, 2022. **SISTEM INFORMASI PENGADUAN MASYARAKAT DESA KEDAWUNG POJOK BERBASIS WEBSITE**. Tugas Akhir, Program Studi Teknik Informatika (S1), STIKI – MALANG, Pembimbing: Diah Arifah P., S.Kom, M.T

Kata kunci: *Pengaduan, desa Kedawung Pojok, Website*

Perkembangan teknologi saat ini yang dapat dirasakan adalah teknologi internet. Pemanfaatan internet dalam aspek pemerintahan mendorong terwujudnya e-government, diharapkan dapat membawa manfaat dalam memberdayakan masyarakat melalui peningkatan akses ke informasi, meningkatkan layanan pemerintah kepada masyarakat dan memperbaiki pengelolaan pemerintahan yang lebih efisien dan transparan. Di desa kedawung pojok masih kurang dalam melakukan pelayanan publik, dikarenakan masyarakatnya kesulitan untuk menyampaikan keluhan maupun aspirasi yang ada. Sistem pengaduan masyarakat belum berjalan dengan baik dan memiliki beberapa permasalahan diantaranya yaitu belum adanya website Pengaduan secara online di kantor desa kedawung pojok serta masih menuliskan pengaduan dikotak saran atau disebut dengan cara konvesional. Pada penelitian ini akan dibuat sistem informasi berbasis website yang memiliki fitur untuk pengaduan keluhan, aspirasi, dan permintaan informasi. Dan didalam pengaduan juga terdapat kategori apa saja yang bisa diadukan. Masyarakat juga akan mendapatkan notifikasi jika aduan tersebut direspon ataupun jika aduan tersebut sudah selesai, jadi masyarakat tau bagaimana status dari aduan yang diajukan. Metode yang digunakan untuk pengumpulan data yaitu dengan wawancara dan observasi. Website yang dibangun menggunakan framework codeigniter dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP.

# ABSTRACT

Elfan Fabrianto, 2022. **WEBSITE-BASED COMPLAINTS INFORMATION SYSTEM FOR THE KEDAWUNG POJOK VILLAGE COMMUNITY**. Final Project, Program Technical Information (S1), STIKI – MALANG, Advisor: Diah Arifah P., S.Kom, M.T

Keywords : *complaint, Kedawung Pojok village,website*

The current technological development that can be felt is internet technology. The use of the internet in the aspect of governance encourages the realization of e-government, it is hoped that it can bring benefits in empowering the community through increasing access to information, improving government services to the community and improving government management that is more efficient and transparent. In the village of Kedawung Pojok, they are still lacking in providing public services, because the people find it difficult to convey their complaints and aspirations. The public complaint system has not run well and has several problems including the absence of an online Complaint website at the Kedawung Pojok village office and still writing complaints in the suggestion box or what is called the conventional way. In this study a website-based information system will be created that has features for complaints, aspirations, and requests for information. And in the complaint there are also categories of what can be complained about. The community will also receive a notification if the complaint is responded to or if the complaint has been resolved, so the public knows the status of the complaint submitted. The method used for data collection is by interview and observation. Websites built using the codeigniter framework using the PHP programming language.