**ABSTRAK**

Candra Mukti Wijaya. 2017. APLIKASI PENGELOLAAN KEBERSIHAN KOTA DAN LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT (Studi Kasus : Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang), Tugas Akhir, Program Studi Teknik Informatika (S1). STIKI – Malang.

Pembimbing : Koko Wahyu P., S.Kom., M.Ti

Co. Pembimbing : Yekti Asmoro Kanthi, S.Si., M.A.B

**Kata Kunci : aplikasi, layanan pengaduan, pengaduan masyarakat, pengelolaan kebersihan, *smart governance*, koordinasi.**

Konsep kota pintar atau biasa disebut dengan ­*Smart City* sangat populer di masa meledaknya teknologi saat ini. Termasuk penerapannya di bidang pelayanan masyarakat yang dilakukan pihak pemerintah yang khususnya disebut dengan istilah *Smart Governance.* Pelayanan yang disediakan dengan memanfaatkan media dan teknologi akan memudahkan operasional dan menumbuhkan minat masyarakat untuk ikut andil dalam program pemerintahan itu sendiri karena dalam praktik nya menggunakan teknologi pula. Dinas Lingkungan Hidup Kota Malang merupakan salah satu instansi pemerintahan yang menangani bidang kebersihan dan keindahan kota Malang. DLH Kota Malang menyediakan pelayanan berupa pengaduan / keluhan tentang permasalahan kebersihan dan keindahan kota. Namun dalam praktiknya masih menggunakan cara manual, sehingga masyarakat / calon pengadu diharuskan datang langsung ke kantor dinas. Dengan adanya aplikasi yang diajukan oleh penulis diharapkan mampu meningkatkan minat masyarakat terhadap kepedulian kebersihan lingkungan kota Malang dengan melakukan pengaduan langsung di aplikasi. Serta pada aplikasi ini terdapat fitur detail pengaduan memanfaatkan peta digital sebagai presentasi lokasi titik pengaduan. Serta terdapat fitur koordinasi untuk internal dinas dalam menangani pengaduan yang dikirimkan masyarakat.