

INTISARI

Desa Pangebatan menjadi salah desa yang masuk dalam wilayah Kecamatan Karanglewas, Kabupaten Banyumas. Berdasarkan data yang ada penulis melihat belum maksimalnya pemanfaatan teknologi informasi dalam proses pelayanan publik. Proses pengaduan masyarakat di desa pangebatan masih dilakukan secara manual, hal ini menyebabkan terhambatnya proses pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan permasalahan yang terjadi. Oleh karena itu diperlukan adanya sistem atau aplikasi berbasis website sebagai usaha untuk meningkatkan pelayanan masyarakat. Tujuan dari penelitian ini adalah menghasilkan aplikasi pengaduan masyarakat berbasis website di Desa Pangebatan untuk dapat membantu dalam mengelola pengaduan dan tanggapan sehingga menjadi lebih efektif dan efisien. Metode yang digunakan dalam pembuatan aplikasi pengaduan masyarakat adalah Metode waterfall dengan Tahapan yang terdiri dari analisis, desain, pengkodean, pengujian, dan tahap pendukung. Pengujian aplikasi menggunakan black box yaitu sesuai dengan rencana pengujian dan spesifikasi yang dibutuhkan, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi pengaduan masyarakat ini dapat digunakan untuk membantu mengelola proses pengaduan dan tanggapan di Desa Pangebatan.

Kata kunci: pelayanan publik, website, waterfall, codeigniter.

ABSTRACT

Pangebatan Village is one of the villages included in the Karanglewas District, Banyumas Regency. Based on the existing data, the authors see that the utilization of information technology in the public service process has not been maximized. The process of community complaints in Pangebatan village is still done manually, this causes delays in the service process provided to the community related to the problems that occur. Therefore, it is necessary to have a website as an effort to improve public services. The purpose of this research is to produce a website in Pangebatan Village to be able to assist in managing complaints and responses so that they become more effective and efficient. The method used in making public complaints applications is the waterfall with stages consisting of analysis, design, coding, testing, and supporting stages. Testing the application using a black box is in accordance with the test plan and required specifications, so it can be concluded that this public complaint application can be used to help manage the complaint and response process in Pangebatan Village.

Keywords: public service, website, waterfall, codeigniter

