

ABSTRACT

Complaints from the public service system in the national police public relations division is a system of activities that serve the complaint and request public information via the website

The performance of the system in the service of the complaint and a request for information which is running in the Police Public Relations Division is still not optimal because of its processing is still done manually. Therefore, the Police Public Relations Division services become less effective and efficient, because the media slows the delivery of data services in response to a complaint or request for information submitted by the public.

Public Complaints Service System Web-based is easier for the public to submit complaints and requests for information, as well as accelerate the Police Public Relations Division to respond to every complaint and request information. In designing the Complaint Service System Web Based Communities is modeled with UML (Unified Modeling Language) includes CAE Use Diagram, Acitivity Diagram, Sequence Diagram and Class Diagram. The end result of this paper is the design and implementation of Community-Based Service System Web Complaint, which in this website people can fill out a complaint form directly, see what the leadership attention from the national police, assessing the latest news and pictures relating to the national police. In addition, the public can request information directly related to the Police as the cases have been handled by the Police and see what the response of the requested information. Communities can also look directly at the national police announced that no such announcement of acceptance of members of national police, civil servants and the announcement of acceptance of others. Within this website the public can view the legislation in force in the Police. Complaints from the public service system is built using web-based programming language PHP with MySQL as database modeling is applied to the waterfall.

Key Word : Complaint Service, Website design, UML (Unified Modeling Language)

ABSTRAK

Sistem pelayanan pengaduan masyarakat pada divisi humas polri adalah sistem yang kegiatan yang melayani pengaduan dan permohonan informasi masyarakat melalui website Divisi Humas Polri.

Adapun kinerja sistem dalam pelayanan pengaduan dan permohonan informasi yang sedang berjalan di Divisi Humas Polri masih belum optimal karena pengolahannya masih dilakukan secara manual. Oleh karena itu pelayanan di Divisi Humas Polri menjadi kurang efektif dan efisien, karena media pelayanan data memperlambat jalannya penyampaian respon terhadap pengaduan atau permohonan informasi yang disampaikan oleh masyarakat.

Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat berbasis Web ini mempermudah masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan permohonan informasi, serta mempercepat pihak Divisi Humas Polri untuk merespon setiap pengaduan dan permohonan informasi tersebut. Dalam merancangan Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web ini dimodelkan dengan *UML (Unified Modeling Language)* meliputi *Use Case Diagram*, *Activity Diagram*, *Sequence Diagram* dan *Class Diagram*. Hasil akhir dari penulisan ini adalah rancangan dan implementasi Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat Berbasis Web, dimana di dalam website ini masyarakat dapat mengisi langsung form pengaduan, melihat apa yang menjadi atensi dari pimpinan polri, mengases berita serta foto terbaru yang berkaitan dengan polri. Selain itu juga masyarakat bisa meminta langsung informasi yang berkaitan dengan Polri seperti kasus-kasus yang telah ditangani oleh Polri dan melihat langsung jawaban dari informasi apa yang diminta. Masyarakat juga bisa melihat langsung pengumuman yang ada pada polri seperti pengumuman penerimaan anggota polri, pengumuman penerimaan PNS dan lain-lainnya. Di dalam website ini juga masyarakat bisa melihat peraturan perundang-undangan yang berlaku di Polri. Sistem pelayanan pengaduan masyarakat berbasis web dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP* dengan *MySql* sebagai database dengan pemodelan yang diterapkan adalah *waterfall*.

Kata Kunci: Pelayanan Pengaduan, Perancangan Website, *UML (Unified Modeling Language)*