

ABSTRAK

Pembuatan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat berbasis web merupakan aplikasi yang digunakan untuk mengintegrasikan pengelolaan pengaduan masyarakat pada Kementerian Komunikasi dan Informatika terutama untuk Inspektorat Jenderal selaku Aparat Pengawas Intern Pemerintah yang akan memeriksa lebih lanjut pengaduan masyarakat sekaligus sebagai sarana masyarakat dalam mengawasi tata kelola pemerintahan pada Kementerian Komunikasi dan Informatika. Pengaduan masyarakat yang belum didukung teknologi informasi tidak dapat dikelola dengan baik, masih terdesentralisasi penanganannya, sehingga tindak lanjut dan pengawasan atas pengaduan kurang cepat yang berpotensi menimbulkan masalah.

Dengan adanya aplikasi ini pengaduan masyarakat dapat dikelola dengan baik, cepat, akuntabel, terdokumentasi, aman, dan dapat dipertanggungjawabkan, serta menunjang pengawasan atas penanganannya. Pembangunan aplikasi ini menggunakan cara pengumpulan data dan pengamatan pada Inspektorat Jenderal, studi literatur pemodelan proses bisnis dan perancangan perangkat lunaknya.

Kata kunci : Pengaduan Masyarakat; Sistem Informasi; Sarana Pengawasan.

ABSTRACT

Developing web-based information system to facilitate public complaints is an application used to integrate the management of public complaints on the Ministry of Communications and Informatics, especially for the Inspectorate General as the Government Internal Supervisory Apparatus who will further examine the complaints of the community as well as the community in supervising the governance of the Ministry of Communications and Informatics. Public complaints that have not been supported by information technology can not be managed properly, still decentralized handling, so the result that delayed follow-up and monitoring of complaints that potentially cause problems.

With this application, public complaints can be managed well, fast, documented, safe, and accountable, and support supervision over handling. The development of this application uses data collection and observation of the Inspectorate General, the study of business process modeling literature and software design.

Keywords : Informatian System; Public complaints; Supervisory Tools.