

ABSTRAK

PERANCANGAN SISTEM LAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT BERBASIS WEB MENGGUNAKAN METODE EXTREME PROGRAMMING

Oleh

Alwi Sahrul Al Falah

19102037

Penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu sektor yang tidak luput dari kritikan masyarakat. Salah satu perwujudan dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah terjadinya kerjasama yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Karena hal itu, pemerintah mempunyai kewajiban untuk meningkatkan kualitas layanan yang baik. Salah satu solusi untuk membantu meningkatkan layanan pemerintah adalah dengan membuat sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis web yang dapat diakses dengan internet oleh masyarakat. Untuk membuat sistem tersebut, maka diperlukan sebuah metode yang tepat untuk membuatnya. *Extreme Programming* adalah salah satu metode *Agile* yang digunakan untuk proses *development* sebuah aplikasi yang memiliki tujuan meningkatkan kualitas dari suatu perangkat lunak untuk perubahan dan kebutuhan masyarakat. Pada metode ini, terhadap beberapa tahapan yang musti dilakukan yaitu, *Planning*. Tahap *planning* ini akan merencanakan *website* seperti apa yang akan dibuat, dimulai diperuntukkan kepada siapa, dan fungsi seperti apa yang bisa dijalankan. Tahap kedua adalah *Design*. *Design* merupakan tahap perancangan antarmuka *webiste* yang akan ditampilkan kepada pengguna dan *admin*. Tahap ketiga *Coding*. Pada tahap *Coding* ini akan mengimplementasikan bentuk *planning* dan *design* yang sudah dibuat kedalam *code*. Lalu tahap *Testing*. Pengujian akhir dari *website* ini, menghasilkan keseluruhan sistem yang dapat berjalan dengan baik. Mulai dari layanan aduan, rekap aduan, membuat jurnal dan menampilkan informasi aduan. Selain itu, *website* ini diuji dengan menggunakan SUS sebagai *Usability Testing*, yang menghasilkan skor rata-rata 66 yang tergolong baik.

Kata kunci: *extreme programming, internet, pengaduan masyarakat, rapid application development, waterfall, layanan pemerintah, laravel*