ABSTRAK

PEMBANGUNAN SISTEM INFORMASI PENGADUAN PUBLIK PEMERINTAH KOTA BANDUNG

Oleh

ANITA IMAWATI
10106144

Pemerintah kota bandung menginginkan reformasi birokrasi dalam peningkatan pelayanan masyarakat. Pemerintah kota bandung sendiri pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat opini. Maksudnya adalah masih bersifat menerima pengaduan, belum dapat menjawab aduan yang diajukan oleh masyarakat secara maksimal.

Banyaknya permasalahan dalam masyarakat tetapi belum ada penghubung yg efektif untuk masyarakat dan pemerintah dalam menangani maslah tersebut. Dan staf pengelola pengaduan publik mengalami kesulitan dalam menangani pengaduan yang terlalu banyak.

Untuk menangani beberapa masalah tersebut, maka dibangun Sistem Informasi Pengaduan Publik, dengan pemodelan perangkat lunak yang digunakan adalah metoda terstruktur. Sistem ini berbasis web dan akan online 24 jam, dengan keamanan data aplikasi dan networking yang terjamin.

Berdasarkan hasil penelitian dan setelah dilakukannya pengujian alpha dan betha terhadap Sistem Informasi Pengaduan Publik Pemerintah Kota Bandung, kesimpulan yang dapat diambil yaitu diketahui bahwa Sistem Informasi Sistem Informasi Pengaduan Publik Pemerintah Kota Bandung dapat membantu dalam penyampaian masalah publik kepada pemerintah setempat. Dan staf pengelola pengaduan publikpun terbantu dengan adanya Sistem Informasi Pengaduan Publik Pemerintah Kota Bandung. Karena sebelumnya pengaduan yang masuk ke kota bandung sangat banyak dan kurang terorganisir dengan baik.

Kata Kunci : penyampaian pengaduan publik dan pengaturan dalam merespon pengaduan.