

ABSTRAK

Semakin majunya penggunaan teknologi informasi, sudah semestinya setiap instansi pemerintah berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Salah satunya dalam pelayanan pengaduan masyarakat adalah bentuk partisipasi pemerintah untuk membangun dan mengawasi kinerja instansi pemerintah dalam melayani masyarakat. Pada penelitian ini mengambil studi kasus di Komplek Ray Pendopo 4, Kota Medan dimana masyarakat masih sulit menyampaikan keluhan yang ada di lingkungan mereka terhadap pemerintah setempat. Sehingga orang yang tidak mengerti menyebarkan keluhannya di tempat yang salah. Oleh sebab itu, perlu adanya sistem layanan pengaduan masyarakat berbasis website sebagai ruang aspirasi yang dapat diakses dengan mudah. Perancangan website menggunakan metode Waterfall, dibangun dengan bahasa skrip Sublime Text 3, PHP serta Xampp sebagai database-nya, dan pengujian sistem menggunakan blackbox testing sehingga membuat sistem informasi berbasis website sebagai sarana untuk memenuhi aspirasi publik yang relevan dan tersedia di Internet.

Kata Kunci: website;Pengaduan Masyarakat;Perumahan Ray Pendopo 4; Mobile