

**RANCANG BANGUN APLIKASI PENGADUAN
MASYARAKAT PADA DINAS PERHUBUNGAN KOTA
BALIKPAPAN MENGGUNAKAN FITUR *LOCATION BASED***

SERVICE

Nama Mahasiswa : Fauziah Khoirun Nisa
NIM : 10161035
Dosen Pembimbing Utama : Sri Rahayu Natasia, S.Komp., M.Si., M.Sc
Dosen Pembimbing Pendamping : Nursanti Novi Arisa, S.Pd., M.Kom

ABSTRAK

Dinas Perhubungan Kota Balikpapan adalah satuan kerja daerah yang membantu untuk meningkatkan pelayanan publik dengan menyampaikan pengaduan seperti keluhan, masukan atau kritik untuk perbaikan kualitas pelayanan publik. Adapun keluhan yang sering disampaikan oleh publik terkait lalu lintas, kemacetan, dan fasilitas publik lainnya yang menjadi kewenangan dari Dinas Perhubungan. Pelayanan pengaduan masyarakat saat ini hanya bisa melalui telepon/email/media sosial. Selain itu pengaduan masyarakat juga diterima melalui aplikasi SITANGGAP(Sistem Informasi & Tanggapan Aduan Publik) yang dimiliki oleh Diskominfo Balikpapan dan hanya bisa digunakan versi Android saja. Walaupun sarana dan prasarana tersebut telah disediakan, namun dinilai kurang efektif sebab tidak memfasilitasi masyarakat agar dapat langsung mengirim titik lokasi tempat kejadian, karena laporan yang diterima secara manual dan banyak laporan yang kurang terpantau dan terproses, diperlukannya suatu aplikasi terkait pengaduan masyarakat guna membantu Dinas untuk menindaklanjuti keluhan dari masyarakat secara efektif. Pembangunan aplikasi *website* ini menggunakan metode *Waterfall* model dengan tahapan *communication, planning, modeling, construction, deployment* dan *user training*. Menggunakan *framework Laravel* dengan konsep MVC(*Model, View, Controller*). Hasil analisis dari kebutuhan 15 fitur dengan 3 aktor yang dimuat dalam dokumen SRS. Selanjutnya dilakukan pengembangan APM. Pengujian sistem dilakukan dengan menggunakan metode *Black Box* dengan pihak koordinator TMC yang dimuat dalam dokumen STD dan hasil yang didapatkan yaitu 100% sistem berfungsi dengan baik. Diharapkan aplikasi *website* tersebut memudahkan para masyarakat untuk menyampaikan pengaduan dan titik lokasi pada Dinas Perhubungan Balikpapan.

Kata kunci: Dinas Perhubungan, Aplikasi Pengaduan Masyarakat, Laravel, *Waterfall*