

APLIKASI LAYANAN ADUAN BERBASIS *WEBSITE* PADA BADAN PUSAT STATISTIK KAB. BENGKALIS

Nama Mahasiswa : Fatia Nur Annisa
Nim : 6103221507
Dosen Pembimbing : Nurul Fahmi, M.T

ABSTRAK

Penelitian ini membahas permasalahan pada layanan aduan di Badan Pusat Statistik Kabupaten Bengkalis yang masih dilakukan secara lisan dan dicatat secara manual, sehingga sering menimbulkan kendala dalam penindaklanjutan, berpotensi menyebabkan hilangnya informasi penting, dan menghambat pemantauan status penyelesaian. Untuk mengatasi hal tersebut, dirancang aplikasi layanan aduan berbasis *website* yang mencatat, mengelola, dan memantau aduan masyarakat secara terstruktur dan saling terhubung, dengan dua peran utama pengguna yaitu masyarakat sebagai pelapor, admin sebagai pengelola data, dan sebagai penanggap aduan. Sistem dibangun menggunakan PHP dengan kerangka kerja Laravel dan basis data MySQL. Hasil uji coba menggunakan metode Black Box Testing menunjukkan seluruh fitur utama berjalan sesuai harapan dengan tingkat keberhasilan penuh, dan pengujian pada berbagai perangkat dan peramban membuktikan bahwa aplikasi bersifat mudah menyesuaikan tampilan serta dapat digunakan di berbagai perangkat, sehingga mampu mempermudah masyarakat dalam menyampaikan keluhan dan membantu BPS Bengkalis memantau serta menindaklanjuti aduan dengan cepat dan teratur.

Kata Kunci : Aplikasi Layanan Aduan, Badan Pusat Statistik, Web, PHP, Laravel.

***WEB-BASED COMPLAINT SERVICE APPLICATION AT THE
CENTRAL BUREAU OF STATISTICS OF BENGKALIS
REGENCY***

Student Name : Fatia Nur Annisa
Id : 6103221507
Supevisor : Nurul Fahmi, M.T

ABSTRACT

This study discusses the problems in the complaint service at the Central Bureau of Statistics of Bengkalis Regency, which is still carried out verbally and recorded manually, often causing obstacles in follow-up actions, potentially resulting in the loss of important information, and hindering the monitoring of resolution status. To address these issues, a web-based complaint service application was designed to record, manage, and monitor public complaints in a structured and interconnected manner, with three main user roles: the public as reporters, administrators as data managers, and officers as complaint responders. The system was developed using PHP with the Laravel framework and MySQL database. Testing using the Black Box method showed that all main features worked as expected with full success, and trials on various devices and browsers proved that the application can easily adjust its display and be used on multiple devices, thereby helping the public submit complaints and assisting BPS Bengkalis in monitoring and following up on complaints quickly and in an organized manner.

Keywords: *Complaint Service Application, Central Bureau of Statistics, Web, PHP, Laravel.*