

## ABSTRAK

Pesatnya perkembangan teknologi informasi memberikan peluang yang signifikan bagi instansi pemerintah untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi pelayanan publik. Salah satu kendala yang sering dihadapi masyarakat adalah terbatasnya sarana penyampaian pengaduan pelayanan publik secara cepat, mudah, dan transparan. Dinas Sosial Kota Palembang berperan krusial dalam menangani berbagai permasalahan sosial, seperti penyaluran bantuan sosial, perlindungan anak, pemberdayaan penyandang disabilitas, dan penanggulangan kemiskinan. Namun, mekanisme pengaduan yang ada saat ini masih manual, mengharuskan masyarakat datang langsung ke kantor. Hal ini mengakibatkan waktu pemrosesan yang lambat, dokumentasi yang kurang optimal, serta transparansi dan efisiensi yang rendah. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan merancang serta mengembangkan sistem pengaduan online berbasis website untuk Dinas Sosial Kota Palembang. Proses pengembangan sistem menerapkan model waterfall, yang terdiri dari tahap analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, hingga pemeliharaan. Melalui aplikasi ini, masyarakat dapat menyampaikan pengaduan secara daring, mengunggah bukti pendukung, dan memantau status pengaduan secara real-time. Sementara itu, administrator Dinas Sosial mendapatkan manfaat berupa dasbor yang memungkinkan mereka mengelola, memverifikasi, dan menindaklanjuti pengaduan. Uji coba yang dilakukan menunjukkan bahwa sistem dapat beroperasi dengan baik, memiliki kemudahan penggunaan, dan memperbaiki efektivitas proses pengelolaan pengaduan. Oleh karena itu, sistem ini diharapkan menjadi solusi inovatif yang mendukung layanan publik yang lebih transparan dan akuntabel di Dinas Sosial Kota Palembang.

**Kata Kunci:** Aplikasi Pengaduan Online, Dinas Sosial, Website, Waterfall, Pelayanan Publik.

## ABSTRACT

The rapid development of information technology provides significant opportunities for government institutions to improve the efficiency, effectiveness, and transparency of public services. One of the common obstacles faced by the community is the limited facilities for submitting public service complaints quickly, easily, and transparently. The Social Service Office of Palembang City plays a crucial role in addressing various social issues, such as distributing social assistance, protecting children, empowering persons with disabilities, and tackling poverty. However, the existing complaint mechanism is still manual, requiring citizens to visit the office in person. This results in slow processing times, suboptimal documentation, and low transparency and efficiency. This research aims to design and develop an online complaint system based on a website for the Social Service Office of Palembang City. The system development process applies the waterfall model, which consists of requirement analysis, system design, implementation, testing, and maintenance stages. Through this application, citizens can submit complaints online, upload supporting evidence, and monitor the status of their complaints in real-time. Meanwhile, administrators at the Social Service Office benefit from a dashboard that allows them to manage, verify, and follow up on complaints. The conducted trials show that the system operates properly, is easy to use, and improves the effectiveness of complaint management. Therefore, this system is expected to be an innovative solution that supports more transparent and accountable public services at the Social Service Office of Palembang City.

**Keywords:** Online Complaint Application, Social Service, Website, Waterfall, Public Service.