

ABSTRAK

Pengelolaan laporan pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas di lingkungan kantor pemerintah seringkali masih dilakukan secara manual, yang menyebabkan keterlambatan penanganan, data tidak terdokumentasi dengan baik, serta kurangnya transparansi dan akuntabilitas. Laporan akhir ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem informasi berbasis website yang mampu mengelola proses pengaduan kerusakan dan permintaan fasilitas kantor secara terstruktur dan efisien. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah metode *Waterfall*, yang meliputi tahapan analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, pengujian dengan metode *Black Box*, hingga penerapan sistem. Hasil dari perancangan dan implementasi sistem ini menghasilkan aplikasi berbasis Laravel dan MySQL dengan fitur login multi-level user, dashboard interaktif, pelaporan digital, unggah bukti foto, verifikasi laporan, penugasan teknisi, pengarsipan, serta ekspor laporan ke PDF. Sistem diuji menggunakan pendekatan *Black Box* dan berhasil melewati semua skenario pengujian dengan baik. Dengan demikian, sistem dinyatakan siap digunakan untuk mendukung efisiensi dan transparansi layanan pelaporan di lingkungan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kabupaten Ogan Ilir.

Kata kunci: Sistem Informasi, Pengaduan, Fasilitas Kantor, Laravel, Waterfall, Black Box

ABSTRACT

Complaint and request management for office facilities within government offices is often still handled manually, causing delays in handling, poorly documented data, and a lack of transparency and accountability. This final project aims to design and implement a web-based information system that can efficiently manage the complaint and request process in a structured manner. The system development method used is the Waterfall model, consisting of requirement analysis, system design, implementation, testing using the Black Box method, and system deployment. The result of this project is a Laravel and MySQL-based application featuring multi-level user login, interactive dashboard, digital reporting, photo evidence uploads, report verification, technician assignment, archiving, and PDF export. The system was tested using the Black Box method and successfully passed all test scenarios. Therefore, the system is considered ready to be fully implemented to support efficient and transparent complaint management services at the Department of Communication, Informatics, Statistics, and Encryption of Ogan Ilir Regency.

Keywords: *Information System, Complaint, Office Facilities, Laravel, Waterfall, Black Box*