

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis web di lingkungan Polsek Penukal Utara, dengan menerapkan pendekatan *Soft System Methodology* (SSM) dan optimalisasi indeksasi data menggunakan struktur B-Tree. Permasalahan utama yang dihadapi adalah proses pencatatan laporan pengaduan masyarakat yang masih dilakukan secara terkomputerisasi menggunakan aplikasi pengolah kata atau *Microsoft Word*, yang mengakibatkan rendahnya efisiensi, risiko kehilangan data, dan keterbatasan dalam pencarian informasi. Melalui enam tahapan SSM, mulai dari identifikasi masalah hingga evaluasi, penelitian ini merancang sistem digital yang mampu memenuhi kebutuhan teknis dan operasional petugas SPKT. Sistem yang dikembangkan mencakup fitur pelaporan, verifikasi, disposisi, pelacakan status laporan, serta pencetakan STTLP. Penerapan struktur *B-Tree* dalam sistem basis data berperan penting dalam meningkatkan performa pencarian data, khususnya pada laporan yang jumlahnya terus bertambah. Evaluasi terhadap sistem dilakukan dengan pendekatan 3E (*Efficacy*, *Efficiency*, dan *Effectiveness*), dan menunjukkan bahwa sistem mampu meningkatkan kecepatan pelayanan, keakuratan pencatatan, serta efisiensi pengelolaan laporan. Dengan adanya sistem ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di lingkungan Polsek dapat meningkat secara signifikan serta mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam proses penanganan pengaduan masyarakat.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat, *Soft System Methodology*, *B-Tree*, SPKT, Polsek, Evaluasi 3E.

ABSTRACT

This study aims to develop a web-based public complaint information system within the Penukal Utara Police Sector (Polsek), utilizing the Soft System Methodology (SSM) approach and optimizing data indexing through the use of a B-Tree structure. The main issue addressed is the computerized recording of public complaints using word processing applications, which leads to inefficiency, a high risk of data loss, and limited search capabilities. Through the six stages of SSM, from problem identification to evaluation, this study designs a digital system that meets both the technical and operational needs of SPKT officers. The developed system includes features such as complaint submission, verification, disposition, report status tracking, and STTLP (Surat Tanda Terima Laporan Polisi) printing. The implementation of the B-Tree structure in the database significantly enhances data retrieval performance, especially as the number of reports increases. System evaluation is conducted using the 3E approach (Efficacy, Efficiency, and Effectiveness), demonstrating that the system improves service speed, accuracy of records, and efficiency in complaint management. With this system, the quality of public services in the police sector is expected to improve significantly, promoting greater transparency and accountability in the handling of public complaints.

Keywords: *Information System, Public Complaint, Soft System Methodology, B-Tree, SPKT, Police Sector, 3E Evaluation.*