

ABSTRAK

Laporan ini membahas pengembangan Aplikasi mobile untuk pelayanan dan pengaduan masyarakat di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Palembang. Aplikasi ini dibuat untuk menggantikan sistem manual yang lambat dan kurang efisien. Dengan aplikasi ini, masyarakat dapat menyampaikan aduan dan mengakses informasi secara cepat dan mudah melalui ponsel. Pengembangan metode agile dengan tahapan analisi, perancangan, implementasi, dan pengujian. Aplikasi memiliki dua peran pengguna, dan manajemen konten. Hasil pengujian menunjukkan aplikasi dapat meningkatkan efisiensi layanan dan memudahkan masyarakat dalam menyampaikan keluhan.

Kata Kunci : Aplikasi Mobile, Pengaduan, Kominfo Palembang, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This report discusses the development of a mobile application for public services and complaints at the Palembang City Communication and Informatics Office. This application was created to replace a slow and inefficient manual system. With this application, the public can submit complaints and access information quickly and easily via mobile phone. The development used agile methods, including analysis, design, implementation, and testing. The application has two user roles and content management. Test results indicate that the application can improve service efficiency and facilitate public complaints.

Keywords: Mobile Application, Complaints, Palembang Communication and Informatics Office, Public Services.