

ABSTRAK

Tujuan penulisan Laporan Akhir ini adalah membuat sebuah sistem layanan masyarakat dan evaluasi kinerja pada Kantor Camat Ilir Timur II Kota Palembang untuk memudahkan pekerjaan di Kantor Camat Ilir Timur II Kota Palembang dengan mengoptimalkan sistem layanan konsultasi dan evaluasi kinerja pegawai secara efisien, serta meningkatkan kualitas layanan agar lebih efektif yang meliputi pengaduan masyarakat secara *real-time*, konsultasi *online* masyarakat dengan pegawai, *dashboard* dan analisis kinerja pegawai, dan *feedback* masyarakat. Pengelolaan konsultasi masyarakat dan evaluasi kinerja kecamatan masih dilakukan secara komputerisasi dengan harus datang ke lokasi untuk membuat pengaduan. Adapun proses yang digunakan untuk merancang sistem ini adalah membuat perancangan dengan Diagram Konteks, *Data Flow Diagram Level 1*, *Flowchart*, *Block Chart*, *Entity Realtionship Diagram* dan Kamus Data. Sistem ini memiliki 3 (tiga) tipe pengguna diantaranya *Costumer Service*, warga, dan pimpinan dimana ketiganya memiliki hak akses masing-masing seperti salah satu contohnya *Costumer Service* dapat mengelola akun pengguna, data pegawai, data warga, data pimpinan, konsultasi warga, dan *dasboard* kinerja pegawai. Dengan adanya sistem pengaduan masyarakat dan evaluasi kinerja dengan teknologi *real-time* ini dapat mengoptimalkan pengaduan masyarakat dan kinerja pegawai pada Kantor Camat Ilir Timur II Kota Palembang dengan *output* berupa laporan data pengaduan masyarakat dan evaluasi kinerja pegawai.

Kata Kunci: Aplikasi, Pelayanan, Responsif, Evaluasi, Konsultasi.

ABSTRACT

The purpose of writing this Final Report is to create a community service system and performance evaluation at the Sub-District Office of Ilir Timur II Palembang City to facilitate work at the Sub-District Office of Ilir Timur II Palembang City by optimizing the consultation service system and evaluating employee performance efficiently, and improving service quality to be more effective which includes real-time community complaints, online community consultation with employees, dashboards and employee performance analysis, and community feedback. The management of community consultation and sub-district performance evaluation is still carried out computerized by having to come to the location to make a complaint. The process used to design this system is to make a design with Context Diagram, Level 1 Data Flow Diagram, Flowchart, Block Chart, Entity Relationship Diagram and Data Dictionary. This system has 3 (three) types of users including Costumer Service, residents, and leaders where all three have their respective access rights such as one example Costumer Service can manage user accounts, employee data, citizen data, leader data, citizen consultations, and employee performance dashboards. With the existence of a public complaint system and performance evaluation with real-time technology, it is expected to optimize public complaints and employee performance at the Ilir Timur II Sub-District Office, Palembang City with output in the form of public complaint data reports and employee performance evaluations.

Keywords : Application, Complaint, Responsiveness, Performance, Consultation.