

ABSTRAK

Dinas Sosial Kota Palembang menghadapi tantangan dalam penanganan masalah sosial yang kompleks, diperparah oleh keterbatasan sumber daya dan metode penanganan pengaduan yang masih manual, yang seringkali menyebabkan respons lambat dan potensi kesalahan data. Penelitian ini bertujuan untuk merancang sistem pendukung keputusan pengaduan masyarakat berbasis *website* menggunakan metode TOPSIS (*Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution*) di Dinas Sosial Kota Palembang. Metode TOPSIS dipilih karena kemampuannya dalam menentukan prioritas berdasarkan kriteria yang terukur, sehingga memberikan solusi yang objektif dalam penentuan urgensi pengaduan. Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan pengaduan masyarakat melalui sistem yang lebih efisien, mempercepat proses penanganan keluhan, mengotomatisasi pengolahan data pengaduan secara akurat, dan membantu Dinas Sosial mengidentifikasi pola permasalahan sosial untuk intervensi yang lebih tepat sasaran. Selain itu, sistem ini juga akan mendorong partisipasi masyarakat yang lebih aktif dan menyediakan informasi terstruktur untuk mendukung pengambilan keputusan serta alokasi sumber daya yang lebih efektif.

Kata kunci: Sistem Pendukung Keputusan, Pengaduan Masyarakat, TOPSIS, Dinas Sosial, *Website*

ABSTRACT

The Social Affairs Office of Palembang City faces challenges in handling complex social issues, exacerbated by limited resources and manual complaint handling methods, which often lead to slow response times and potential data errors. This research aims to design a web-based decision support system for public complaints using the TOPSIS (Technique for Order Preference by Similarity to Ideal Solution) method at the Social Affairs Office of Palembang City. The TOPSIS method was chosen for its ability to determine priorities based on measurable criteria, providing an objective solution for assessing the urgency of complaints. The results of this study are expected to improve the quality of public complaint services through a more efficient system, accelerate the complaint handling process, automate the accurate processing of complaint data, and help the Social Affairs Office identify patterns of social problems for more targeted interventions. Furthermore, this system will encourage more active public participation and provide structured information to support decision-making and more effective resource allocation.

Keywords: Decision Support System, Public Complaints, TOPSIS, Social Affairs Office, Website