

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengembangkan sistem pengaduan masyarakat berbasis *mobile* dan *web* dengan integrasi *Google Maps API* dan penerapan metode *Weighted Scoring* untuk membantu POLRESTABES Palembang dalam menentukan prioritas penanganan laporan kriminalitas. Permasalahan yang diangkat meliputi belum adanya sistem penilaian prioritas laporan, penanganan laporan yang masih bersifat manual, serta kurangnya transparansi proses kepada masyarakat. Metode pengembangan sistem yang digunakan adalah *Waterfall*, dengan tahapan analisis kebutuhan, perancangan, implementasi, pengujian, dan pemeliharaan. Aplikasi *mobile* memiliki fitur registrasi, *login*, pengaduan, pelampiran bukti berupa foto/saksi, serta penentuan lokasi kejadian menggunakan *Google Maps API*. Sementara itu, aplikasi *web* menyediakan fitur manajemen data kategori, wilayah, bobot, validasi pengaduan, perhitungan skor menggunakan metode *Weighted Scoring*, perangkingan laporan, tindak lanjut, serta pembuatan laporan berbentuk PDF. Hasil pengujian sistem dengan metode *Black-box Testing* menunjukkan seluruh fitur berjalan dengan baik sesuai spesifikasi. Penerapan metode *Weighted Scoring* terbukti efektif dalam membantu menentukan prioritas laporan secara objektif berdasarkan kriteria tingkat keparahan, lokasi kejadian, waktu kejadian, dan bukti yang dilampirkan. Dengan sistem ini, proses pengambilan keputusan dalam penanganan laporan masyarakat menjadi lebih terstruktur, efisien, dan transparan.

Kata Kunci: Pengaduan Masyarakat, *Weighted Scoring*, *Google Maps API*, *Mobile*, *Web*.

ABSTRACT

This research aims to develop a community complaint system based on mobile and web platforms, integrated with Google Maps API and using the Weighted Scoring method to help POLRESTABES Palembang prioritize handling public reports. The problem faced is that there is no clear system to rank or prioritize reports, the handling process is still manual, and there is a lack of transparency for the public. The system was developed using the Waterfall method, starting from needs analysis, system design, implementation, testing, and maintenance. The mobile app features registration, login, reporting, attaching evidence (photo or witness), and location tagging using Google Maps API. Meanwhile, the web system provides data management for categories, areas, weights, report validation, score calculation with Weighted Scoring, ranking, follow-up actions, and report printing in PDF format. The test results using Black-box Testing show that all system features run well according to the plan. The Weighted Scoring method is proven effective in helping prioritize reports based on criteria such as severity, location, incident time, and evidence. With this system, the report handling process becomes more structured, efficient, and transparent for both the police and the public.

Keywords: Social Assistance, PKH, Decision Support System, SAW Method, Web-Based Application, Sungai Keruh Subdistrict.

*Keywords:*Community Complaint, Weighted Scoring, Google Maps API, Mobile, Web.