

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi yang sangat pesat memberikan peluang besar bagi instansi pemerintahan untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan transparansi dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Salah satu permasalahan yang sering dihadapi oleh masyarakat adalah keterbatasan dalam menyampaikan pengaduan terhadap pelayanan publik secara cepat, mudah, dan transparan. Dinas Perhubungan Kota Palembang merupakan salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam menangani permasalahan lalu lintas dan angkutan umum, salah satunya dengan parkir ilegal. Parkir ilegal merupakan salah satu bentuk pelanggaran lalu lintas yang sering terjadi di lingkungan perkotaan dan menimbulkan berbagai dampak negatif, seperti kemacetan, gangguan terhadap pengguna jalan, serta penurunan estetika dan fungsi ruang publik. Sayangnya, pelaporan terhadap pelanggaran ini masih dilakukan secara manual dan tidak terintegrasi, sehingga tindak lanjut dari pihak berwenang sering kali tidak efektif. Untuk menjawab permasalahan ini, dikembangkan sebuah aplikasi sistem pengaduan parkir ilegal berbasis web yang bertujuan memfasilitasi masyarakat dalam melaporkan kejadian parkir ilegal secara cepat, tepat, dan efisien. Aplikasi ini dilengkapi dengan fitur unggahan foto sebagai bukti, pelacakan status pengaduan secara *real-time*, dan antarmuka yang mudah digunakan. Selain itu, terdapat panel khusus bagi operator atau petugas untuk memverifikasi laporan, mengelola data pengaduan, serta memberikan tanggapan terhadap laporan yang diterima. Pengembangan aplikasi dilakukan dengan pendekatan metode waterfall yang meliputi tahap analisis kebutuhan, perancangan sistem, implementasi, serta pengujian. Hasil akhir menunjukkan bahwa sistem ini mampu meningkatkan partisipasi masyarakat dalam menertibkan parkir liar, mempercepat proses penanganan pengaduan, dan mendorong transparansi layanan publik. Dengan teknologi berbasis web, aplikasi ini diharapkan dapat menjadi solusi inovatif dan efektif dalam mendukung pengelolaan parkir di lingkungan perkotaan.

Kata Kunci: Parkir ilegal, Dinas Perhubungan, *real-time*, Transparansi, Layanan Publik.

ABSTRACT

The rapid development of information technology provides a great opportunity for government agencies to improve efficiency, effectiveness, and transparency in providing services to the public. One of the problems often faced by the public is the limitation in submitting complaints about public services in a fast, easy, and transparent manner. The Transportation Department of Palembang City is one of the agencies playing a crucial role in addressing traffic and public transportation issues, including illegal parking. Illegal parking is a common form of traffic violation in urban areas, leading to various negative impacts such as traffic congestion, disruptions to road users, and a decline in the aesthetic and functional quality of public spaces. Unfortunately, reporting of such violations is still done manually and not integrated, resulting in ineffective follow-up actions by the authorities. To address this issue, a web-based illegal parking complaint system application has been developed to facilitate the public in reporting illegal parking incidents quickly, accurately, and efficiently. This application is equipped with features such as photo uploads as evidence, real-time complaint status tracking, and an easy-to-use interface. In addition, there is a special panel for operators or officers to verify reports, manage complaint data, and respond to reports received. The application was developed using the waterfall method, which includes the stages of needs analysis, system design, implementation, and testing. The final results show that this system is capable of increasing public participation in addressing illegal parking, accelerating the complaint handling process, and promoting transparency in public services. With web-based technology, this app is expected to serve as an innovative and effective solution in supporting parking management in urban environments.

Keywords: *Illegal parking, Transportation Department, real-time, Transparency, Public Services.*