

**SISTEM PELAYANAN PENGADUAN BERBASIS WEB DENGAN
FITUR WEB SERVICE**
(*WEB BASED TRAFFIC LOW COMPLAINTS SERVICE SYSTEM WITH WEB SERVICE
FEATURES*)

Muhammad Hamid
Fakultas Teknologi Informasi dan Komunikasi
Universitas Semarang
hamidpanatagama@gmail.com

ABSTRACT

Central Java Regional Police Traffic Directorate (Ditlantas Polda Central Java) is tasked with organizing and fostering police traffic functions. Central Java Regional Police Traffic Service has an ICT subbag namely RTMC Central Java Regional Traffic Police Central Office, RTMC Central Java Regional Traffic Police Office is experiencing difficulties in providing complaints services about traffic flow. The public complaints service system around traffic flow still uses social media, for the report is still recorded in the book mutation and Microsoft Excel. It is not effective and efficient because it requires a long time and making reports that are not standard. The public complaints service system is able to improve efficiency in the process of public complaints service, the bookkeeping process of the results of the handling of the regional police station, the database is stored and neatly arranged, and easy in preparing monthly reports. The proposed system design is making a complaint service application using the Waterfall system development method. Starting from the stage of the ongoing system analysis, continued with the design stage, then implemented and tested the system. The software used is CodeIgniter and uses a database with the MySQL method. The web-based complaints service system with web service features is expected to later be able to help the performance of the Directorate of Traffic, the Central Java Regional Police to provide services around traffic, and provide convenience to the public in traffic complaints.

Keywords: Traffic Flow Complaints Service System, Codeigniter, MySql

ABSTRAK

Direktorat Lalu Lintas Polda Jawa Tengah (Ditlantas Polda Jateng) bertugas menyelenggarakan dan membina fungsi lalu lintas kepolisian. Ditlantas Polda Jateng mempunyai subbag TIK yaitu RTMC Ditlantas Polda Jateng, RTMC Ditlantas Polda Jateng mengalami kesulitan guna memberikan pelayanan pengaduan seputar arus lalu lintas. Sistem layanan pengaduan masyarakat seputar arus lalu lintas masih menggunakan medsos, untuk laporannya masih dilakukan pencatatan pada buku mutasi dan *Microsoft Excel*. Hal tersebut tidak efektif dan efisien karena membutuhkan waktu yang cukup lama dan pembuatan laporan yang tidak standart. Sistem pelayanan pengaduan masyarakat mampu meningkatkan efisiensi dalam proses pelayanan pengaduan masyarakat, proses pembukuan hasil penanganan Polres wilayah, database tersimpan dan tersusun rapi, serta mudah dalam menyusun laporan bulanan. Perancangan sistem yang diusulkan adalah pembuatan aplikasi pelayanan pengaduan dengan menggunakan metode pengembangan sistem *Waterfall*. Mulai dari tahap dari analisa sistem yang berjalan, dilanjutkan dengan tahap perancangan, lalu di implementasikan dan dilakukan pengujian system. *Software* yang digunakan adalah *CodeIgniter* serta menggunakan *database* dengan metode *MySQL*. Sistem pelayanan pengaduan berbasis *web* dengan fitur *web service* di harapkan nantinya dapat membantu kinerja Ditlantas Polda Jateng untuk memberikan pelayanan seputar lalu lintas, dan memberikan kemudahan masyarakat dalam pengaduan lalu lintas.

Kata Kunci : Sistem Pelayanan Pengaduan Arus Lalu Lintas, *Codeigniter,MySQL*