

**SISTEM PENGADUAN MASYARAKAT (DUMAS) BALAI  
DIKLATKEAGAMAAN SEMARANG BERBASIS WEB  
MENGUNAKAN FRAMWORK LARAVEL**  
(COMMUNITY COMPLAINTS SYSTEM RELIGIOUS TRAINING CENTER  
SEMARANG WEB-BASED USING THE LARAVEL FRAMEWORK)

**SINTA NUR HIDAYATI**  
Fakultas Teknologi Informasi dan  
Komunikasi Universitas Semarang  
*sntnurhidayati19@gmail.com*

**ABSTRACT**

*Public complaints are information on public complaints regarding indications of irregularities, corruption, collusion, and nepotism by local government officials in the administration of government activities. One of the obstacles faced by the community in complaint activities is that they do not clearly know the stages of the complaint, whether the complaint has been received by the party concerned, and cannot know when the complaint has been completed. The scope of handling public complaints such as acts or allegations of maladministration by public officials within the Semarang Religious Education and Training Center that can be reported is abuse of authority, extortion, corruption, forgery, arbitrary actions, and others. Then, use the Laravel framework in this Public Complaint System because Laravel is the most searched framework in the Google Trends-based contact search. Therefore, it is necessary to have a place or place to submit complaints or public aspirations in the form of a Community Complaint/Aspirations System and Online Complaint Service using a framework that is good enough to support the performance of a web-based system. With this system, the public as reporters can know for sure whether the complaint has been received by the officer, can find out the stages of resolving the complaint they complain about, and can make it easier for officers to resolve complaints quickly.*

*Keywords: complaints, system, laravel, community*

**ABSTRAK**

Pengaduan masyarakat adalah informasi aduan dari masyarakat mengenai adanya indikasi terjadinya penyimpangan, korupsi, kolusi dan nepotisme yang dilakukan aparat pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan. Salah satu kendala yang dihadapi oleh masyarakat dalam kegiatan pengaduan adalah ia tidak mengetahui dengan jelas mengenai tahapan pengaduan, apakah aduan tersebut sudah diterima oleh pihak yang bersangkutan, dan serta ia tidak bisa mengetahui kapan aduannya telah selesai. Ruang lingkup penanganan pengaduan masyarakat tersebut seperti tindakan atau dugaan maladministrasi oleh pejabat publik di lingkungan Balai Diklat Keagamaan Semarang yang dapat diadukan, yaitu penyalahgunaan kewenangan, pungli, korupsi, pemalsuan, tindakan semena-mena, dan lainnya. Kemudian, penggunaan Framework Laravel pada Sistem Pengaduan Masyarakat ini karena Laravel adalah framework paling banyak dicari dikontak pencarian berdasarkan Google Trends. Oleh sebab itu, perlu adanya tempat atau wadah untuk menyampaikan aduan sekaligus aspirasi dari masyarakat berupa sebuah Sistem Pengaduan Masyarakat/Layanan Aspirasi dan Pengaduan online rakyat menggunakan framework yang cukup baik agar dapat mendukung kinerja sistem berbasis web tersebut. Dengan adanya sistem ini, masyarakat sebagai pengadu dapat mengetahui dengan pasti apakah aduan sudah diterima oleh petugas, dapat mengetahui tahapan dari penyelesaian pengaduan yang mereka adukan, dan dapat memudahkan petugas dalam menyelesaikan aduan dengan cepat.

Kata kunci: pengaduan, sistem, laravel, masyarakat