

ABSTRAK

DENNY PATAYANG. Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Website Pada Inspektorat Kabupaten Mamberamo Tengah Provinsi Papua Pegunungan (dibimbing oleh **Markani** dan **Tamsir**).

Pengaduan masyarakat merupakan salah satu aspek penting dalam meningkatkan kualitas layanan publik, khususnya di lingkungan Inspektorat Kabupaten Mamberamo Tengah, Provinsi Papua Pegunungan. Saat ini, proses pengaduan masih dilakukan secara manual melalui kotak saran atau laporan tertulis, yang seringkali kurang efektif dalam penyimpanan, pemantauan, dan tindak lanjut laporan. Untuk mengatasi permasalahan ini, dikembangkan sebuah sistem informasi pengaduan masyarakat berbasis website yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam menyampaikan pengaduan secara daring serta membantu Inspektorat dalam mengelola laporan secara lebih sistematis dan transparan. **Data ini di peroleh melalui** observasi lapangan, wawancara, studi pustaka dan kuesioner. **Metode yang digunakan dalam pengembangan sistem dalam penelitian ini adalah** metode *waterfall* dengan lima tahapan, yaitu: *Requirements, Design, Implementation, Verification, dan Maintenance*. Sistem ini dirancang menggunakan teknologi berbasis *web* yang memungkinkan masyarakat untuk mengajukan pengaduan, melacak status laporan, serta mendapatkan tanggapan dari pihak Inspektorat secara *real-time*. **Hasil pengujian kuesioner terhadap 25 responden menunjukkan bahwa** sistem memperoleh persentase kelayakan sebesar **87%**, yang termasuk dalam kategori *Sangat Layak untuk digunakan*. Temuan ini membuktikan bahwa sistem yang dikembangkan mampu meningkatkan efisiensi dalam pengelolaan pengaduan serta memberikan kemudahan akses bagi masyarakat. Dengan adanya sistem ini, diharapkan tercipta mekanisme pengaduan yang lebih responsif, efektif, dan transparan sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Mamberamo Tengah.

Kata Kunci : Sistem Informasi, Pengaduan Masyarakat, Website, Inspektorat, *Waterfall*.

