

**PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN
MASYARAKAT BERBASIS *WEBSITE* MENGGUNAKAN METODE
SUCCESSIVE APPROXIMATION MODEL (STUDI KASUS: KANTOR
PERTANAHAN KABUPATEN BULELENG)**

Oleh

I Ketut Rama Pradipta, NIM 2015091050

Jurusan Teknik Informatika

Program Studi Sistem Informasi

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam tugas dan tanggung jawab instansi pemerintah, dimana standar pelayanan disusun dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan Masyarakat, dan kondisi lingkungan. Peningkatan kualitas pelayanan dan partisipasi Masyarakat menjadi fokus seiring dengan perkembangan zaman, terutama dalam era teknologi informasi. Kantor Pertanahan Kabupaten Buleleng, sebagai contoh, telah mengadopsi teknologi informasi berbasis *Website* dan sistem layanan pengaduan Masyarakat secara online untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Namun, dalam implementasinya masih terdapat kendala seperti kurangnya efektivitas dan efisiensi, yang mendorong dilakukannya penelitian. Penelitian ini menggunakan metode *Successive Approximation Model* (SAM) dalam kerangka kerja pengembangan sistem, metode SAM ini dipilih karena didalam penerapannya sangat fleksibel yaitu memungkinkan perubahan desain dan fungsionalitas sistem pada saat pengembangan sudah dimulai, selain itu didalam pengujian sistem menggunakan metode *Black Box Test* untuk menguji fungsional sistem dan *User Acceptance Test* (UAT) untuk menguji keterimaan pengguna terhadap sistem yang telah dikembangkan. Hasil Penelitian menunjukkan bahwa metode SAM merupakan metode yang iteratif dan inkremental yang memungkinkan adopsi perubahan seiring dengan berjalannya proses pengembangan, selain itu hasil pengujian menunjukkan semua fungsional sistem berfungsi sesuai dengan output yang diharapkan dan keterimaan pengguna terhadap pengembangan sistem yang dilakukan mengalami peningkatan sebesar 21% dari yang awalnya 62% menjadi 83% pada sisi Masyarakat dan peningkatan sebesar 17% dari yang awalnya 67% menjadi 84 % pada sisi Pegawai. Keterimaan pengguna terhadap sistem masuk dalam kriteria Sangat (Setuju, Baik, Suka), dengan demikian pengembangan sistem informasi pengaduan Masyarakat berhasil dan sesuai dengan yang diharapkan.

Kata Kunci: Sistem Informasi Layanan Pengaduan Masyarakat, *Successive Approximation Model*, *Black Box Test*, *User Acceptance Test*.

**DEVELOPMENT OF A WEBSITE-BASED COMMUNITY COMPLAINT
SERVICE INFORMATION SYSTEM USING SUCCESSIVE
APPROXIMATION MODEL METHOD (CASE STUDY: BULELENG
DISTRICT LAND OFFICE)**

By
I Ketut Rama Pradipta, NIM 2015091050
Informatics Engineering
Information Systems Study Program

ABSTRACT

Public services are an important aspect of the duties and responsibilities of government agencies, where service standards are prepared by taking into account the capabilities of organizers, community needs and environmental conditions. Improving service quality and community participation has become a focus along with developments over time, especially in the era of information technology. The Buleleng Regency Land Office, for example, has adopted Website-based information technology and an online public complaint service system to improve service quality. However, in its implementation there are still obstacles such as lack of effectiveness and efficiency, which encourages research. This research uses the Successive Approximation Model (SAM) method in the system development framework, this SAM method was chosen because in its application it is very flexible, namely it allows changes to the design and functionality of the system when development has begun, besides that in system testing it uses the Black Box test method to test system functionality and User Acceptance Test (UAT) to test user acceptance of the system that has been developed. The research results show that the SAM method is an iterative and incremental method that allows the adoption of changes as the development process progresses, besides that the test results show that all functional systems function in accordance with the expected output and user acceptance of the system development carried out has increased by 21% from 62% to 83% on the Community side and an increase of 17% from 67% to 84% on the Employee side. User acceptance of the system is included in the Strong criteria (Agree, Good, Like), thus the development of the public complaints information system is successful and as expected.

Keywords: *Public Complaint Service Information System, Successive Approximation Model, Black Box Test, User Acceptance Test.*