

ABSTRAK

Penggunaan teknologi informasi dalam bentuk *e-government* telah memberikan kontribusi signifikan terhadap peningkatan pelayanan publik di Indonesia. Salah satu contoh penerapannya adalah sistem pengaduan masyarakat berbasis *website*. Desa Abiantuwung di Kecamatan Kediri, Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali, saat ini masih melakukan pengaduan masyarakat secara manual, yang menyebabkan ketidakefisienan dalam penanganan keluhan. Untuk mengatasi masalah ini, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan mengimplementasikan sistem pengaduan masyarakat berbasis *website* dengan menggunakan metode *User Centered Design* (UCD). Metode UCD dipilih karena pendekatannya yang berfokus pada pengguna, memastikan bahwa sistem yang dibangun sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam penelitian ini, bahasa pemrograman yang digunakan meliputi HTML, PHP versi 8.2.4, CSS, *Bootstrap*, *JavaScript*, dan XAMPP versi 8.2.4 sebagai server lokal. Pengujian sistem dilakukan dengan menggunakan *Black Box Testing* untuk menguji fungsionalitas sistem dan *Webqual 4.0* untuk mengevaluasi respons pengguna, serta SPSS untuk analisis data kuesioner. Hasil dari penelitian ini adalah sistem pengaduan berbasis *website* yang memungkinkan masyarakat Desa Abiantuwung untuk mengajukan pengaduan secara lebih mudah dan efisien, serta memantau tindak lanjut dari pengaduan tersebut. Diharapkan, sistem ini dapat meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam penanganan pengaduan masyarakat serta mendukung penerapan teknologi dalam meningkatkan pelayanan publik di desa Abiantuwung.

Kata Kunci: *e-government*, pengaduan masyarakat, *User Centered Design* (UCD), teknologi informasi, pelayanan publik, *website*, *Webqual 4.0*.

ABSTRACT

The use of information technology in the form of e-government has contributed significantly to the improvement of public services in Indonesia. A website-based community complaint system is an example of its application. Abiantuwung Village in Kediri District, Tabanan Regency, Bali Province, currently still conducts community complaints manually, which causes inefficiency in handling inquiries. To overcome this problem, this research aims to design and implement a website-based community complaint system using the User Centered Design (UCD) method. The UCD method was chosen because of its user-centered approach, which ensures that the system is built in accordance with user needs and expectations. In this research, the programming languages used include HTML, PHP version 8.2.4, CSS, Bootstrap, JavaScript, and XAMPP version 8.2.4 as a local server. System testing was carried out using Black Box Testing to test system functionality, Webqual 4.0 to evaluate user responses, and SPSS for questionnaire data analysis. The result of this research is a web-based complaint system that allows the Abiantuwung Village community to submit complaints more easily and efficiently, as well as monitor the follow-up on these complaints. Hopefully, this system will increase transparency and efficiency in handling community complaints, as well as support the application of technology in improving public services in Abiantuwung village.

Keywords: *e-government, community complaints, user-centered design (UCD), information technology, public services, website, Webqual 4.0.*