

## ABSTRAK

Permasalahan yang muncul pada pihak polisi di Polsek Punggur dan masyarakat sekitar Punggur, dalam pengaduan masyarakat di polsek punggur yaitu pertama dari pihak polisi adalah pemberian model tindakan kasus ringan seperti C dan D yang sangat sedikit sekali dikarenakan proses tanggapan pada kasus tersebut cukup cepat 5 sampai 10 menit, dan dari masyarakat yang mengadu sering kali tidak menyertakan foto bukti pengaduan model D. Tujuan penelitian ini adalah untuk merancang bangun layanan pengaduan masyarakat pada Polsek Punggur berbasis web. Metode penelitian ini adalah metode *SDLC (System Development Life Cycle)*, *Website* dibangun menggunakan bahasa pemrograman *PHP (Hypertext Preprocessor) Native*, pendekatan pemrograman terstruktur, teknik pengujian menggunakan *black box testing*, dan *beta testing*. Hasil penelitian ini adalah sebuah website yang dapat meningkatkan kinerja pelayanan pengaduan di Polsek Punggur karena system ini dapat memberikan pelayanan pengaduan secara online sehingga bisa diakses kapan saja dan dimana saja oleh masyarakat, dapat memberikan akses lebih cepat dalam memproses pengaduan dan tanggapan pengaduan daripada harus datang terlebih dahulu ke polseknya langsung, dan sistem yang dibangun berhasil memberikan bukti hasil rekapitulasi laporan tanggapan pengaduan masyarakat secara online. website Layanan Pengaduan Masyarakat Pada Polsek Punggur ini memiliki kekurangan pada sistem yang dapat diperbaiki serta dikembangkan lebih lanjut. Kekurangan dari website ini adalah yaitu dalam pencetakan laporan hasil tanggapan pengaduan masyarakat yang belum menjadi kop surat dan masih dalam tabel yang berisikan rekapitulasi hasil tanggapan pengaduan masyarakat saja.

**Kata Kunci** : *Website*; Layanan Pengaduan; Kepolisian; *SDLC*.