ABSTRAK

Kecamatan Bojongloa Kaler sebagai salah satu kecamatan di wilayah Kota Bandung merupakan tempat untuk pelayanan masyarakat. Namun, banyaknya komplain dan aspirasi dari masyarakat yang ditujukan untuk Kecamatan Bojongloa Kaler seringkali diabaikan. Berdasarkan data yang didapat, proses pengaduan komplain dan aspirasi dilakukan saat masyarakat menilai baik atau buruknya dari kinerja pegawai-pegawai di Kecamatan Bojongloa Kaler.

Proses penerimaan komplain dan aspirasi masyarakat yang ada di Kecamatan Bojongloa Kaler ini, ternyata masih dilakukan secara manual dan memiliki banyak kekurangan, diantaranya terjadinya proses menghabiskan kertas yang banyak dalam penyampaian komplain dan aspirasi. Selain itu, pihak Kepala Kecamatan juga mengalami kerepotan dalam menanggapi komplain masyarakat yang harus datang langsung ke Kecamatan Bojongloa Kaler untuk bertemu Kepala Camat dan mendengarkan komplain dari masyarakat tersebut. Selain bertemu langsung dengan Kepala Camat, Masyarakat Bojongloa Kaler biasanya melakukan penyampaian aspirasi dan komplain dengan mengirim pesan singkat melalui SMS ke kontak pribadi Kepala Camat. Hal ini sebenarnya dapat mengganggu kegiatan beliau dalam beraktifitas.

Sistem Informasi penerimaan Komplain dan Aspirasi Masyarakat berbasis *Web* dan *SMS Gateway* dirancang untuk menyelesaikan permasalahan penanganan komplain dan aspirasi di Kecamatan Bojongloa Kaler. Pengembangan sistem ini menggunakan metode pengembangan sistem *Waterfall*. Selain itu, perancangan sistem pada penelitian ini menggunakan model *Unified Modelling Language*. Sistem ini dapat melakukan rekap banyaknya komplain dan aspirasi dari setiap divisi di kecamatan Bojongloa Kaler. Dalam proses penerimaan komplain dan aspirasi, Kepala Camat dapat memantau kinerja para pegawai-pegawainya dengan melihat banyaknya persentase komplain pada setiap divisi melalui web serta dapat melakukan fitur cetak laporan.

Kata Kunci : Kecamatan Bojongloa Kaler, Komplain, Aspirasi, *Web, SMS Gateway,* Sistem Informasi