

ABSTRAK

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Mojokerto merupakan unsur pelaksana Pemerintah Daerah Kabupaten Mojokerto di bidang Lingkungan Hidup yang berfokus pada pelayanan lingkungan. Institusi tersebut mengalami kesulitan dalam menghimpun aduan masyarakat terkait masalah lingkungan di Kabupaten Mojokerto, dengan memiliki sistem pelayanan berbasis website maka pengaduan masyarakat dapat tersampaikan secara mudah. Sistem Pelayanan Pengaduan adalah salah satu solusi untuk memudahkan masyarakat menyampaikan keluhan tentang lingkungan hidup yang ada di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Mojokerto. Laporan masyarakat mengenai permasalahan lingkungan di Kabupaten Mojokerto akan ditampung dan ditata oleh sistem agar memudahkan petugas dinas tersebut dalam bekerja. Penulis menggunakan metode waterfall dalam pengembangan sistem dan mengikuti alur yang linier dari analisis ke desain, implementasi, pengujian, dan perawatan. Serta menggunakan Bahasa pemrograman PHP (*Hypertext Pre-processor*) dan framework Laravel diharapkan dapat menghasilkan sebuah sistem pelayanan yang akomodatif dan cepat. Hasil desain dan implementasi sistem ini diharapkan dapat memudahkan pihak masyarakat dalam membuat laporan aduan dan memudahkan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Mojokerto dalam mengeloa laporan aduan. Setelah melakukan implementasi, pengujian dilakukan dengan menggunakan User Experience Questionnaire menghasilkan nilai pragmatis 1.222, nilai hedonis 1.263, dan nilai keseluruhan 1,24. Berdasarkan pengujian dapat disimpulkan aplikasi mudah digunakan.

Kata Kunci: *Pelayanan pengaduan, Waterfall, PHP, Laravel.*

ABSTRACT

The Mojokerto District Environment Office is an implementing element of the Mojokerto District Government in the field of Environment that focuses on environmental services. The institution has difficulty in collecting public complaints related to environmental issues in Mojokerto District, by having a web-based service system, public complaints can be conveyed easily. The Complaint Service System is one solution to make it easier for people to submit complaints about the environment at the Mojokerto District Environmental Service. Public reports on environmental problems in Mojokerto district will be accommodated and organized by the system to make it easier for the agency's officers to work. The author uses the waterfall method in system development and follows a linear flow from analysis to design, implementation, testing, and maintenance. As well as using the PHP (Hypertext Pre-processor) programming language and the Laravel framework is expected to produce an accommodating and fast service system. The results of the design and implementation of this system are expected to facilitate the community in making complaint reports and facilitate the Mojokerto Regency Environmental Service in managing complaint reports. After implementation, testing was carried out using the User Experience Questionnaire resulting in a pragmatic value of 1,222, a hedonic value of 1,263, and an overall value of 1.24. Based on the test, it can be concluded that the application is easy to use.

Keywords: *Complaint service, Waterfall, PHP, Laravel.*