

ABSTRAK

Tuntutan terhadap peningkatan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat menjadi suatu kebutuhan yang harus dipenuhi oleh pemerintah , Karena pemerintah harus dapat mengubah pelayanan publik yang buruk menjadi lebih baik. Dengan berjalannya perkembangan teknologi semua pelayanan publik bisa dilakukan menggunakan teknologi yang memudahkan masyarakat dan staff SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) yang terkait dalam proses pelayanan. Dengan menggunakan *Analisis SWOT*, penulis dapat mengidentifikasi permasalahan yang ada. Pada sistem yang akan dibuat penulis dengan menggunakan Metode *Extreme Programming* serta dengan cara melaksanakan observasi lapangan dan wawancara. Adapun hasil dari penulisan ini adalah terciptanya sebuah sistem untuk proses pelayanan pengaduan dan pengelolaan masalah Jaringan *LAN (Local Area Network)* dan *PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)* berbasis *web* sesuai dengan analisis dan perancangan yang telah dilakukan, yang juga sesuai dengan kebutuhan penggunanya.

Kata kunci : *Sistem, Pelayanan Pengaduan, Masalah Jaringan, Web*