

ABSTRAK

Polsek SU II Palembang merupakan salah satu unit pelayanan masyarakat yang di pimpin oleh seorang Kapolsek. Polsek Su II memiliki 10 unit pelayanan masyarakat yang memiliki tugasnya masing-masing, salah satunya Unit SPKT (Sentra Pelayanan Kepolisian Terpadu) yang bertugas memberikan pelayanan kepolisian secara terpadu terhadap laporan/pengaduan masyarakat, memberikan bantuan dan pertolongan, serta memberikan pelayanan informasi. Proses yang dilakukan pada unit kerja ini secara administrasi dan pengelolaan datanya sangat konvensional. Seperti halnya prosedur Saat melakukan pengaduan di polsek SU II Palembang masih dilakukan dengan cara manual. Hal itu dirasa kurang maksimal karena memakan banyak waktu dan kurang efisien. Akibatnya masyarakat pun merasa kesulitan untuk melakukan pengaduan.

Penelitian ini bertujuan untuk membangun Aplikasi Pelayanan Pengaduan yang terkomputerisasi, yang meliputi proses pengaduan. Dengan metode *Extreme Programming* (XP) merupakan pendekatan yang paling banyak digunakan, karena sifat aplikasi yang dikembangkan dengan cepat melalui tahapan-tahapan yang ada, meliputi: Planning/ perencanaan, design/ perancangan, coding/ pengkodean, testing/ pengujian. Dengan adanya Aplikasi Pelayanan Pengaduan Masyarakat ini akan dapat menghemat waktu, biaya dan tenaga Masyarakat dalam melakukan Pengaduan Pada Polsek SU II Palembang dan proses kerja kepolisian menjadi lebih maksimal.

Kata Kunci : *Aplikasi, Pelayanan, Pengaduan, Extreme Programming*

ABSTRACT

SU II Palembang Police Station is a community service unit led by a police chief. Su II Polsek has 10 community service units that have their respective duties, one of which is the SPKT Unit (Integrated Police Service Center) which is tasked with providing integrated police services to reports / complaints from the community, providing assistance and assistance, and providing information services. The process carried out in this work unit administratively and data management is very conventional. Like the procedure When making a complaint in Palembang SU II police station is still done manually. It was felt to be less than the maximum because it takes a lot of time and is less efficient. As a result the community also finds it difficult to make complaints.

This study aims to build a computerized Complaints Service Application, which includes the complaints process. The Extreme Programming (XP) method is the most widely used approach, because the nature of the application is developed quickly through the stages, including: Planning / design, design, coding / testing, testing. With this Community Complaints Service Application will be able to save time, money and community effort in making complaints at the Palembang SU II Police Sector and the work process of the police becomes more optimal.

Keywords: Application, Service, Complaint, Extreme Programming