

ABSTRAK

Michael Edian(12145012), Sistem Informasi Penanganan Komplain Berbasis Web Pada Kantor Imigrasi Kelas II Depok.

Berbagai macam urusan pada kantor imigrasi kelas II Depok diantaranya adalah pembuatan paspor biasa, penarikan, pencabutan, pembatalan dan penggantian paspor biasa, pembuatan paspor bagi jamaah calon haji, pembuatan surat perjalanan laksana paspor, rekomendasi visa bekerja dan berlibur (*work and holiday visa*), biaya keimigrasian bagi WNI dan masih banyak urusan lainnya. Dalam berbagai urusan tersebut banyak terjadi komplain masyarakat di kantor imigrasi kelas II Depok, pencatatan dan penanganan komplain belum terkelola dengan baik. Data komplain belum dapat terorganisir dan belum ada diarsipkan selama ini, sehingga pada saat dibutuhkan kembali data tersebut akan susah ditemukan. Berdasarkan penelitian diatas penulis berkeinginan untuk mengembangkan sistem informasi penanganan komplain berbasis *website* di kantor imigrasi kelas II Depok agar dapat menghasilkan data-data komplain yang terintegrasi, efektif dan efisien selain itu pengakomodiran dan perekaman data komplain sehingga penanganannya cepat selesai, kemudian penulis berkeinginan agar pengarsipan data komplain dengan baik sehingga apabila dibutuhkan datanya kembali dapat cepat ditemukan kembali dan yang terakhir membuat laporan komplain yang dapat digunakan sebagai acuan perbaikan prosedur pada pada kantor imigrasi kelas II Depok. Pembangunan sisitem informasi ini dengan menggunakan metodewaterfall, metode ini mengusulkan sebuah pendekatan kepada pengembangan *software* yang sistematis dan sekuensial yang mulai dari tingkat kemajuan sistem pada seluruh analisis, desain, kode, pengujian dan pemeliharaan.

Kata Kunci:Sistem Informasi, Penanganan Komplain, Imigrasi

ABSTRACT

Michael Edian (12145012), Web Based Complaint Handling Information System at Depok Class II Immigration Office.

Various matters at the class II Depok immigration office include ordinary passport making, withdrawal, revocation, cancellation and replacement of ordinary passports, making passports for prospective pilgrims, making travel documents such as passports, recommendations for work and holiday visas (work and holiday visas), immigration fees for Indonesian citizens and many other matters. In various matters, there were many community complaints at the Depok Class II immigration office, the recording and handling of complaints had not been properly managed. The complaint data cannot be organized and has not been archived so far, so that when needed again the data will be hard to find. Based on the research above, the author intends to develop a website-based complaint handling information system at Depok Class II immigration office in order to produce integrated, effective and efficient complaint data in addition to accommodating and recording complaints data so that handling is completed quickly, then the author wishes to archive data the complaint is good so that if needed the data can be quickly recovered and the last one makes a complaint report that can be used as a reference for improving procedures at the Depok II class immigration office. The development of this information system using the waterfall method, this method proposes an approach to systematic and sequential software development that starts from the level of system progress in all analysis, design, code, testing and maintenance.

Keywords: Information System, Complaint Handling, Immigration