

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masalah pengaduan masyarakat yang tidak tahu seberapa banyak masalah yang ada di Samsat dan kategori masalah yang ada apa saja. Pengaduan yang ada pun tidak dapat terdefiniskan status penanganannya karena pengadu tidak tahu apakah aduannya sudah ditanggapi atau belum. Pelayanan yang sudah ada tidak memiliki tindak lanjut secara langsung, sehingga pihak pengadu tidak dapat memiliki kepastian akan tanggapan dari suatu keluhan atau pengaduan yang sudah dilakukan. Media yang berkembang pesat dan mampu menampilkan pedoman kerja dengan mudah dan menarik, salah satunya adalah smartphone berbasis Android. Android yang meliputi kemampuan sistem informasi berpotensi membantu petugas pelayanan. Pengaduan yang akan disampaikan oleh masyarakat dapat berupa masyarakat sebagai user/pengguna aplikasi pengaduan, maka penerima laporan dari pengaduan tersebut disebut dengan admin. Admin dapat mengakses atau mengolah pengaduan dari pengguna dengan berbasis website, sehingga dapat memudahkan admin dalam mengecek jumlah pengaduan dari masyarakat yang ada. Dengan menggunakan metode pengembangan sistem extreme programming, aplikasi pengaduan berhasil dibuat dan diuji menggunakan metode blackbox dan dibantu dengan SUS (System Usability Scale) dengan nilai hasil sebesar 76,67 dan dapat digolongkan aplikasi baik untuk digunakan.

Kata Kunci : Android, Blackbox Testing, Extreme Programming, System Usability Scale.