

## ABSTRAKSI

Pada Divisi APTEL(Aplikasi dan Telematika) dan SKDI(Sarana Komunikasi dan Diseminasi Informasi) di Dinkominfo Surabaya terdapat permasalahan yang kerap terjadi dalam menerima dan menanggapi keluhan dari masyarakat sehingga keluhan dari masyarakat tidak sampai ke dinas atau pihak yang terkait.

Rancang Bangun Sistem informasi Pengaduan atau Keluhan Masyarakat Melalui *WEB* ini dapat digunakan untuk memperbaiki sistem yang kurang berjalan dengan baik sebelumnya sehingga mampu membantu menyelesaikan masalah dengan mengurangi kesalahan penyampaian informasi dari masyarakat ke dinas yang terkait.

Setelah menerapkan sistem ini maka penyampaian keluhan dari masyarakat bisa dikelola dengan baik sehingga tidak terjadi kesalahan dalam pemberitahuan ke dinas atau pihak yang terkait dan juga penanganan dari keluhan tersebut.

*Kata kunci: Dinkominfo, Sistem Informasi, Pengaduan Keluhan Melalui WEB.*