

ABSTRACT

Regy Ezananta (00000026169)

COMPLAINT APPLICATION DEVELOPMENT AT INDONESIAN EMBASSY IN SEOUL TO IMPROVE QUALITY OF SERVICE FOR INDONESIANS IN SOUTH KOREA

(xiv + 64 pages: 39 figures; 10 tables, 6 program codes, 2 appendices)

The Indonesian Embassy in Seoul is the representative of the Indonesian government in South Korea. They provide many services for Indonesians living in South Korea. They constantly strive to improve the accessibility of said service and other support, including through information technology. The COVID-19 pandemic is a key factor in pushing for more ways in retaining the embassy's functions while protecting the health and safety of the staff and any visitors. With the influx of new changes, they need a way to receive feedback and input for those services.

To monitor feedback for the Embassy's services, a complaint processing application is made. The Embassy provides the specifications of the application to the application's developer, along with a base program to develop from. To that end, the application is made using Laravel, along with PHP, CSS, Bootstrap, and MariaDB. The Waterfall Method is followed as the method of development, and the application is tested with black-box testing. The expected result is a web-based application where citizens can make complaints, and admins and workers can respond to them, along with improvements such as categories for each complaint.

The application was successfully developed and tested, with most features working as intended. While there are some improvements to be made, none of them are essential to the core functionality of the application. The final testing showed no problems with the available functions. With that testing, the application has already been soft-launched on the Embassy's servers, though it is up to the Embassy's discretion to implement it on a wider scale.

References: 24 (2009 – 2021)

ABSTRAK

Regy Ezananta (00000026169)

PERKEMBANGAN APLIKASI PENGADUAN DI KEDUTAAN BESAR REPUBLIK INDONESIA DI SEOUL UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK ORANG INDONESIA DI KOREA SELATAN

(xiv + 64 halaman: 39 gambar; 10 tabel; 6 kode program; 2 lampiran)

KBRI Seoul adalah wakil pemerintah Indonesia di Korea Selatan. Mereka menyediakan banyak layanan untuk orang Indonesia yang hidup di Korea Selatan. Mereka selalu berusaha untuk meningkatkan aksesibilitas layanan tersebut dan bantuan lainnya, termasuk lewat informatika teknologi. Pandemi COVID-19 adalah faktor penting yang mendorong cara-cara baru untuk mempertahankan fungsi KBRI selagi melindungi kesehatan dan keselamatan staf dan pengunjung yang ada. Dengan adanya perubahan yang baru, mereka membutuhkan cara untuk mendapatkan masukan dan saran untuk layanan tersebut.

Untuk mengawasi masukan terhadap layanan KBRI, sebuah aplikasi pengaduan telah dibuat. KBRI memberikan spesifikasi untuk aplikasi kepada pembuat aplikasinya, bersama dengan program awal yang dikembangkan. Untuk tujuan itu, aplikasinya dibuat dengan *Laravel*, *PHP*, *CSS*, *Bootstrap*, dan *MariaDB*. Metode *Waterfall* digunakan sebagai metode pengembangan, dan aplikasinya diuji dengan pengujian *black-box*. Hasil yang diharapkan adalah sebuah aplikasi berbasis web dimana warga negara bisa membuat pengaduan, dan admin dan petugas bisa menjawab pengaduannya. Juga ada peningkatan seperti kategori untuk setiap pengaduan.

Aplikasinya berhasil dikembangkan dan diuji, dengan kebanyakan fitur bekerja dengan seharusnya. Walaupun ada peningkatan lanjut yang bisa dilakukan, mereka tidak penting kepada kegunaan inti aplikasi. Pengujian akhirnya tidak menampilkan adanya masalah di fungsi yang ada. Dengan pengujian itu, aplikasinya sudah diluncurkan di dalam server KBRI, tapi pilihan untuk meluncurkan aplikasi secara luas diserahkan kepada KBRI.

Referensi: 24 (2009 – 2021)