

## **RINGKASAN**

Pengembangan aplikasi Sistem Pengaduan Internal dilandasi oleh kebutuhan BPS Kota Surabaya untuk memiliki mekanisme pengaduan yang lebih sistematis dan efektif. Proses penyampaian keluhan individu kepada tim terkait sering kali menemui kendala, baik dalam komunikasi maupun pelacakan status pengaduan. Hal ini mendorong lahirnya ide untuk merancang platform berbasis web yang memungkinkan pengaduan dilakukan secara cepat, terorganisir, dan mudah diakses oleh seluruh pihak yang berkepentingan.

Program magang ini bertujuan memberikan kontribusi nyata dalam mendukung transformasi digital di lingkungan BPS. Selain itu, kegiatan ini juga menjadi media bagi peserta untuk memperoleh pengalaman praktis dalam pengembangan aplikasi web, memahami kebutuhan internal organisasi, serta menerapkan pengetahuan akademik ke dalam konteks dunia kerja. Program ini berlangsung mulai 12 Agustus hingga 13 Desember, berlokasi di BPS Kota Surabaya.

BPS Kota Surabaya adalah lembaga pemerintah yang berperan dalam pengumpulan, pengolahan, dan penyajian data statistik untuk wilayah Kota Surabaya. BPS berupaya meningkatkan efisiensi operasional melalui digitalisasi proses kerja. Salah satu inisiatif tersebut adalah pengembangan Sistem Pengaduan Internal, yang dirancang untuk mewujudkan sistem pengaduan yang lebih modern dan transparan.

Aplikasi Sistem Pengaduan Internal ini diharapkan menjadi solusi yang mampu menyederhanakan pengelolaan pengaduan secara signifikan. Dengan sistem ini, setiap pengaduan dapat langsung diteruskan kepada tim yang bertanggung jawab, sehingga proses penyelesaian menjadi lebih efisien. Selain itu, aplikasi ini juga bertujuan mendukung terciptanya lingkungan kerja yang lebih produktif, di mana keluhan dan kebutuhan pegawai dapat ditangani optimal.