

ABSTRAK

Penelitian ini menggambarkan tantangan dalam pengaduan pelayanan publik di Jawa Barat, dimana persepsi negatif masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah menghambat proses pelaporan. Masyarakat lebih memilih tidak melaporkan permasalahan atau menggunakan media sosial sebagai alternatif. Dalam upaya meningkatkan interaksi ini, penelitian ini fokus pada pengembangan frontend website untuk pengaduan dan pelayanan publik, dengan entitas DPRD Jawa Barat sebagai pusat layanan. Penerapan React Js bertujuan untuk meningkatkan responsivitas dan kualitas layanan publik melalui platform online. Metode Scrum digunakan untuk memastikan pengembangan yang adaptif dan kolaboratif, memungkinkan respons yang cepat terhadap perubahan kebutuhan masyarakat. Hasil penelitian memberikan kontribusi positif terhadap pengembangan sistem pengaduan dan pelayanan publik di Jawa Barat. Evaluasi menggunakan User Acceptance Test (UAT) menunjukkan bahwa website diterima dengan baik, dengan nilai sprint 1 memperoleh presentase 91.94%, sprint 2 dengan presentase 90.8%, dan sprint 3 dengan presentase 88.1% dengan kategori ketiga sprint yaitu sangat baik. Selain itu, hasil positif dari Blackbox Testing menunjukkan kualitas fungsionalitas sistem dan menciptakan dasar yang kokoh untuk penyediaan layanan publik yang lebih efektif di era digital. Dengan demikian, penelitian ini mengusulkan solusi yang tanggap terhadap kendala pelaporan masyarakat, menciptakan terobosan dalam pelayanan publik di Jawa Barat dalam upaya menuju tata kelola pelayanan publik yang lebih unggul.

Kata kunci: Pengaduan, Pelayanan Publik, *Scrum*, *User Acceptance Test* (UAT).