

ABSTRAK

Pemerintah Kota Yogyakarta membentuk Unit Pelayanan Informasi dan Keluhan yang selanjutnya disebut UPIK bertujuan untuk mendapatkan informasi masukan berupa keluhan, pertanyaan, informasi, usul, dan saran dari masyarakat, serta memberikan solusi respon atas informasi yang masuk ke pemerintah Kota Yogyakarta. Namun masih banyak komentar negatif dari aplikasi ini diantaranya, masih kurang *update* nya berita yang ada di aplikasi ini, kurang tanggapnya pemerintah dalam menyelesaikan laporan atau pengaduan yang diberikan masyarakat, tidak ada lokasi koordinat tempat yang dijadikan laporan dari masyarakat, dan operator upik sendiri masih harus menyampaikan keluhan dan saran yang masuk ke dinas yang bersangkutan secara manual.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini adalah GRAPPLE (*Guidelines for Rapid APPLication Engineering*) yaitu suatu metode yang lazim digunakan untuk pengembangan aplikasi berorientasi objek. Aplikasi berbasis Android ini dibangun menggunakan bahasa pemrograman *java* dengan memanfaatkan metode *Brute Force* pada sistem, agar pengguna lebih mudah untuk melaporkan keluhan ke dinas yang terkait.

Dengan aplikasi ini dapat membantu kinerja dinas-dinas terkait yang bertanggung jawab untuk melakukan pembenahan keluhan yang masuk di Aplikasi Pelayanan Informasi dan Pengaduan masyarakat Kota Yogyakarta berbasis *mobile*.

Kata kunci: Keluhan, Masyarakat, *Brute Force*, Dinas, Respon, Android.