

ABSTRAK

Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom merupakan salah satu fakultas pendidikan dari banyak fakultas yang ada di Universitas Telkom. Fakultas Rekayasa Industri memiliki dua program studi yaitu S1 Teknik Industri dan S1 Sistem Informasi. Sebagai salah satu perguruan tinggi swasta tentunya penting untuk memberikan pelayanan yang terbaik agar bisa bersaing dengan perguruan tinggi lainnya. Untuk itulah pengembangan sistem informasi manajemen keluhan ini dilakukan untuk menjamin mutu dan kualitas dari layanan. Pengembangan sistem informasi manajemen keluhan ini akan berbasis web. Hal ini dimaksudkan untuk meningkatkan aksesibilitas dari aplikasi ini. Pengembangan sistem menggunakan metode *iterative* yang terdiri dari empat fase yaitu *inception*, *elaboration*, *construction*, dan *transition*, dan menggunakan bahasa pemodelan *Unified Modelling Language* (UML). Sistem informasi manajemen keluhan menggunakan bahasa pemrograman PHP dengan *framework* Codeigniter dan MySQL sebagai basis data. Pengembangan sistem informasi manajemen keluhan ini akan membantu kegiatan penanggulangan keluhan, pemantauan progres keluhan, dan pencatatan keluhan. Diharapkan informasi hasil keluaran dari aplikasi ini dapat digunakan untuk meningkatkan mutu penyelenggaraan pendidikan yang dilakukan oleh Fakultas Rekayasa Industri Universitas Telkom.

Kata kunci : Sistem Informasi, Keluhan, *Iterative*, *Codeigniter*.