

ABSTRAK

Telkom Foundation adalah sebuah yayasan yang diprakarsai oleh PT. Telekomunikasi Indonesia Tbk (PT. Telkom), dimana pada Telkom Foundation terdapat satu unit yang mengelola permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan (PTPP). Aplikasi berbasis web yang dikembangkan dapat memfasilitasi berbagai tahapan, mulai dari melakukan komplain, melakukan perbaikan hingga menyajikan laporan pada setiap proses permintaan tindakan perbaikan dan pencegahan (PTPP). Tambahan fitur SMS Gateway berguna sebagai jembatan untuk pihak QMR dan unit yang dilaporkan untuk menyampaikan detail informasi dalam melakukan tindakan perbaikan dan pencegahan. Metodologi yang digunakan dalam pembuatan aplikasi ini adalah metode Waterfall. Aplikasi ini digunakan oleh 4 pengguna yaitu pelapor, unit yang dilaporkan, QMR, PPD.

Kata Kunci :Aplikasi berbasis Web, Permintaan Tindakan Perbaikan dan Pencegahan (PTPP), *SMS Gateway*