

ABSTRAK

SMKN 3 Bandung adalah salah satu sekolah menengah kejuruan yang berada di kota Bandung. Susahnya penanganan keluhan guru dan murid kepada sekolah sangat berakibat fatal dan membuat guru dan murid menjadi enggan menyuarkan keluhan yang seharusnya mereka sampaikan. Sedangkan informasi yang terkandung dalam keluhan-keluhan yang muncul sangatlah penting untuk mendapatkan sebuah informasi yang baru, dimana informasi tersebut dapat dijadikan bahan evaluasi untuk kemajuan suatu instansi kearah yang lebih baik. Seharusnya suatu instansi mampu menangani keluhan-keluhan yang muncul secara sistematis, cepat, tepat dan akurat untuk mendapatkan informasi yang penting yang terkandung dalam setiap keluhan yang di sampaikan Sementara proses penyampaian yang terjadi di SMKN 3 Bandung masih dilakukan dengan tidak sistematis, atas dasar itu timbul masalah-masalah yang berkaitan dengan data-data yang dihasilkan oleh proses penyampaian keluhan tersebut. Atas dasar masalah tersebut penulis ingin membuat sebuah aplikasi yang bernama Aplikasi pengelola keluhan. Dengan di buatnya aplikasi ini diharapkan akan membantu pelaksanaan proses pengajuan keluhan, pembuatan pelaporan serta masalah-masalah yang timbul pada saat proses pengajuan keluhan terserbut berlangsung. Pada penelitian ini dirancang suatu aplikasi berbasis web menggunakan bahasa pemrograman PHP MySQL.. Dalam pembuatan sistem ini penulis menggunakan metode *Software Development Life Cycle (SDLC)* dengan model *Waterfall*. Yang mana didalam metode tersebut terdapat 4 tahapan . yaitu : Analisis kebutuhan, Desain, Pengkodean dan pengujian .Dari hasil penelitian yang telah dilaksanakan penulis. Pengujian aplikasi pengelola keluhan dilakukan dengan metode pengujian *black box*. Dari hasil pengujian tersebut bahwasanya aplkasi ini bebas dari kesalahan *sintax*, dan secara fungsionalitas menghasilkan keluaran yang sesuai dengan yang diharapkan.

Kata kunci : SMKN 3 Bandung, Aplikasi Pengelola Keluhan, PHP MYSQL