

ABSTRAK

Penanganan komplain atau keluhan mahasiswa di Fakultas Informatika sampai saat ini dinilai masih kurang karena masih bersifat manual, yaitu menggunakan *paper* atau pembukuan biasa. Masih banyak juga mahasiswa yang mengeluh karena komplain atau keluhan mereka tidak diproses secara cepat oleh pihak yang mengelola, dalam hal ini admin. Admin juga akan kerepotan mengurus penanganan komplain yang terdiri dari beberapa klasifikasi jika masih harus menggunakan pembukuan biasa.

Data komplain yang masuk nantinya juga bisa menjadi introspeksi bagi civitas akademik di Fakultas Informatika. Dekan, Wakil Dekan, Kaprodi dan Dosen Fakultas Informatika juga bisa langsung turun tangan menangani komplain yang masuk melalui aplikasi ini. Dari aplikasi ini juga akan terlihat banyaknya komplain dari tiap klasifikasi secara statistikal.

Oleh karena itu dibutuhkan sebuah media, dalam hal ini aplikasi yang dapat menjadi solusi dalam penanganan komplain di Fakultas Informatika Institut Teknologi Telkom. Aplikasi *web-based* dipilih karena sistem ini akan dapat diakses oleh user dimanapun mereka berada.

Sistem ini digunakan menggunakan CMS Joomla dan database MySQL.

Kata kunci : komplain, Fakultas Informatika, Joomla.