

## ABSTRAK

Reza Angestu Pratama. 2024. Rancang Bangun Sistem Pengaduan Kepuasan Pelayanan Di Perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng Berbasis Website. Skripsi. Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Teknik, Universitas PGRI Madiun. Pembimbing (I) Sekreningsih Nita, S.Kom., M.Kom Pembimbing (II) Yoga Prisma Yuda, S.Kom., M.Kom

Sistem pengaduan kepuasan pelayanan berbasis website ini sangat dibutuhkan untuk menunjang fasilitas perpustakaan, supaya pengunjung dapat dengan mudah menyampaikan keluhan, saran, dan masukan. Sistem pengaduan kepuasan pelayanan ini masih dilakukan dengan cara sistem manual yaitu dengan guru atau siswa melaporkan langsung ke petugas perpustakaan, hal ini akan mempersulit guru atau siswa dalam menyampaikan keluhan terhadap perpustakaan. Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk membangun sistem pengaduan kepuasan pelayanan berbasis website supaya memudahkan guru atau siswa dalam melakukan pengaduan kepada petugas perpustakaan. Sehingga proses pengaduan yang dilakukan guru atau siswa tentang persoalan perpustakaan sekolah akan menjadi lebih efisien dan efektif. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode waterfall dan dibangun menggunakan bahasa pemrograman PHP dan database Mysql. Hasil akhir dari Rancang Bangun Sistem Pengaduan Kepuasan Pelayanan Di Perpustakaan SMPN 1 Pilangkenceng berbasis website, menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat mempermudah guru dan siswa dalam menyampaikan pengaduan dan aplikasi ini telah melewati pengujian dengan metode pengujian SUS mendapatkan hasil yang “Baik”.

Kata Kunci: Rancang Bangun, Perpustakaan, Sistem, Pengaduan, *Website*, *Waterfall*.

## **ABSTRACT**

Reza Angestu Pratama. 2024. *Design and Development of a Website-Based Service Satisfaction Complaint System at SMPN 1 Pilangkenceng Library*. Thesis. Informatics Engineering Study Program, Faculty of Engineering, PGRI Madiun University. Supervisor (I) Sekreningsih Nita, S.Kom., M.Kom Supervisor (II) Yoga Prisma Yuda, S.Kom., M.Kom

*This website-based service satisfaction complaint system is really needed to support library facilities, so that visitors can easily submit complaints, suggestions and input. This service satisfaction complaint system is still carried out using a manual system, namely by teachers or students reporting directly to library staff, this will make it difficult for teachers or students to submit complaints to the library. This research was conducted with the aim of building a website-based service satisfaction complaint system to make it easier for teachers or students to make complaints to library staff. So that the complaint process carried out by teachers or students regarding school library issues will become more efficient and effective. The research method used in this research is the waterfall method and was built using the PHP programming language and MySQL database. The final results of the design and development of a website-based Service Satisfaction Complaint System at the SMPN 1 Pilangkenceng Library, show that this application can make it easier for teachers and students to submit complaints and this application has passed testing using the SUS testing method to get "Good" results.*

*Keywords: Design, Library, System, Complaints, Website, Waterfall.*