

ABSTRAK

Seiring dengan semakin berkembangnya teknologi, kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang cepat dan praktis juga ikut meningkat. Salah satu layanan publik yang masih menghadapi kendala dalam hal ini adalah sistem pengelolaan pengaduan pelanggan di Kantor Pos KCU Madiun, yang saat ini masih dilakukan secara manual melalui kontak langsung. Hal ini menyulitkan pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan menyulitkan pihak kantor dalam menindaklanjutinya secara terstruktur.

Penelitian ini bertujuan untuk merancang sebuah sistem pengaduan dan umpan balik pelanggan berbasis *web*, yang diharapkan bisa menjadi solusi atas permasalahan tersebut. Dalam proses pengembangan, digunakan metode *prototyping* agar rancangan sistem bisa lebih sesuai dengan kebutuhan pengguna. Sistem ini dirancang menggunakan beberapa alat bantu seperti diagram *UML* (*Use Case, Activity, Sequence, dan Class Diagram*).

Hasil dari penelitian ini berupa rancangan sistem pengaduan yang memungkinkan pelanggan menyampaikan keluhan secara online, memantau perkembangan penanganannya, dan memberikan penilaian terhadap layanan yang diterima. Dengan adanya sistem ini, proses penanganan keluhan menjadi lebih cepat, terpantau, dan terdokumentasi dengan baik.

Kata Kunci: pengaduan pelanggan, sistem informasi, website, prototyping, UML

Abstract

As technology continues to advance, people's expectations for fast and convenient services are also growing. One area that still faces challenges is the customer complaint handling system at the KCU Madiun Post Office, which currently relies on manual communication such as phone calls or in-person visits. This approach makes it difficult for customers to submit complaints effectively and for the office to follow up in an organized manner.

This study aims to design a web-based complaint and feedback system to address these issues. The system is developed using the prototyping method to ensure it aligns closely with user needs. Several UML diagrams—such as Use Case, Activity, Sequence, and Class diagrams—are used during the design process to visualize the system's structure and flow.

The result is a system prototype that allows customers to file complaints online, track their progress, and rate the service they receive. With this system in place, the complaint-handling process can become faster, more transparent, and better documented.

Keywords: customer complaint, information system, website, prototyping, UML