

ABSTRAK

PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun merupakan instansi daerah yang bergerak pada bidang pelayanan masyarakat dan bertanggung jawab atas produksi dan penyaluran air bersih. Saat ini PDAM Tirta Taman Sari memiliki pelanggan sebanyak 41.484 dengan pengaduan pelanggan yang diterima perbulannya sebanyak 157 pengaduan. Penelitian ini bertujuan untuk membuat sebuah sistem layanan pengaduan pelanggan berbasis *website* yang nantinya dapat mempermudah pelanggan dalam menyampaikan aduan permasalahan yang mereka alami. Analisis PIECES dipilih sebagai metode analisis sistem berjalan dan metode *waterfall* sebagai metode perancangan sistem. Untuk perancangan arsitektur sistem akan dimodelkan dengan diagram UML. Hasil dari penelitian ini adalah sebuah sistem layanan pengaduan pelanggan untuk PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun.

Kata Kunci : *Sistem Layanan, Website, PIECES, Waterfall, UML*

ABSTRACT

PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun is a local government institution that operates in the field of public services and is responsible for the production and distribution of clean water. Currently, PDAM Tirta Taman Sari has 41,484 customers with 157 customer complaints received per month. This research aims to develop a website-based customer complaint service system that will facilitate customers in expressing their issues and complaints. PIECES analysis was selected as the method for system analysis, and the waterfall method was chosen for system design. The system architecture will be modeled using UML diagrams. The result of this research is a customer complaint service system for PDAM Tirta Taman Sari Kota Madiun.

Keywords : Sistem Layanan, Website, PIECES, Waterfall, UML