

ABSTRAK

Abstrak – Pengaduan merupakan tindakan menyampaikan saran, keluhan, atau laporan mengenai kejadian, kondisi, atau situasi yang tidak sesuai dengan standar atau peraturan yang berlaku. Pada titik ini, kepuasan dan kepentingan pengguna sistem, yaitu masyarakat, menjadi fokus utama untuk meningkatkan pelayanan di masa mendatang. Kepuasan pengguna sistem merupakan aspek penting bagi instansi atau perusahaan terkait dalam menyediakan pelayanan yang optimal. Sistem ini dibuat untuk mempermudah pengguna dalam menyampaikan pengaduan atau laporan terkait kejadian yang mereka alami, melalui desain sistem layanan pengaduan yang menggunakan penerapan *Waterfall*. dapat dengan cepat dan mudah melaporkan masalah tanpa perlu datang langsung ke instansi atau perusahaan tersebut. Dengan melakukan testing *WAPT* dan *Blackbox Testing* yang menghasilkan hasil yang baik.

Kata Kunci : *Pengaduan, Testing, Waterfall, Website.*

ABSTRACT

A complaint is an action of submitting suggestions, grievances, or reports regarding events, conditions, or situations that do not comply with applicable standards or regulations. At this point, the satisfaction and interests of system users, namely the public, become the primary focus to improve services in the future. User satisfaction is a crucial aspect for institutions or companies in providing optimal services. This system is designed to facilitate users in submitting complaints or reports related to incidents they experience through the design of a complaint service system that implements the Waterfall model. Users can quickly and easily report issues without having to visit the institution or company directly. By conducting WAPT and Blackbox Testing, positive results have been achieved.

Keywords: *Complaint, Testing, Waterfall, Website.*