

ABSTRAK

PT. AETRA Air Jakarta adalah Perusahaan Daerah Air Minum yang bertanggung jawab dalam upaya memberikan pelayanan kepada masyarakat pada sektor pelayanan air bersih, yaitu air bersih yang layak untuk dikonsumsi dan layak digunakan untuk keperluan lain dari masyarakat. Pelayanan keluhan pelanggan yang masih manual sering sekali membuat pelanggan yang harus datang untuk melaporkan keluhan tersebut sehingga harus datang ke tempat langsung, aplikasi pelayanan keluhan air bagi pelanggan berbasis web di PT. Aetra Air Jakarta diharapkan menjadi solusi bagi permasalahan tersebut, dengan adanya fitur seperti tambah data pengajuan keluhan, monitoring status pengajuan keluhan pelanggan diharapkan mampu mempermudah proses dari pelayanan keluhan air bagi pelanggan tersebut. Dalam pembangunan aplikasi ini menggunakan metode *waterfall* dan menggunakan *Framework CodeIgniter* dan basis data MySQL. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan proses pelayanan keluhan air bagi pelanggan ini dapat digunakan dengan maksimal.

Kata Kunci: Aplikasi, Keluhan, Pelanggan