



SISTEM INFORMASI PENGADUAN MAHASISWA POLITEKNIK BAJA TEGAL BERBASIS WEB

Dian Pramadhana

Teknik Informatika, dianpramadhana@gmail.com Politeknik Negeri Indramayu

ABSTRAK

Information technology is one thing that has an important role in the current era, especially during the pandemic. Complaints or submission of aspirations and student complaints are important in an institution or college, because with the delivery of these aspirations a university can easily improve and improve its quality. Building student confidence in the services and facilities and infrastructure carried out by the organizers is an activity that must be carried out with the expectations and demands of students regarding service improvement. This student complaint system is a website-based system that is useful for assisting Tegal Steel Polytechnic students in submitting complaints to universities. Services regarding receiving complaints and responding to complaints are still manual. Students must come to the secretariat to fill out the form directly. Therefore, with the development of technology, it encourages authors to create a website-based information system that can help students who want to make complaints. Therefore, researchers build a website-based system that makes it easier for students to make complaints and see how far their complaints have been processed by the university.

Keywords: Information Technology, Student Complaints, Website.

Abstrak

Teknologi informasi merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting di era saat ini terutama di masa pandemi. Pengaduan atau penyampaian aspirasi dan keluhan mahasiswa merupakan hal penting pada sebuah institusi atau perguruan tinggi, karena dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut sebuah perguruan tinggi dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya. Membangun kepercayaan mahasiswa atas pelayanan serta sarana dan prasarana yang dilakukan penyelenggara merupakan kegiatan yang harus dilakukan dengan harapan dan tuntutan mahasiswa tentang peningkatan pelayanan. Sistem pengaduan mahasiswa ini merupakan sebuah sistem berbasis website yang berguna untuk membantu mahasiswa Politeknik Baja Tegal dalam mengajukan pengaduan kepada pihak Perguruan Tinggi. Pelayanan mengenai penerimaan pengajuan aduan dan tanggapan pengaduan masih bersifat manual. Mahasiswa harus datang ke sekretariat untuk mengisi form secara langsung. Oleh karena itu dengan semakin berkembangnya teknologi, mendorong penulis untuk membuat sebuah sistem informasi berbasis website yang dapat membantu mahasiswa yang ingin membuat pengaduan. Oleh karena itu peneliti membangun sistem berbasis website yang memudahkan mahasiswa dalam membuat pengaduan dan melihat sudah sejauh mana pengaduannya di proses oleh pihak Perguruan Tinggi.

Kata Kunci: Pengaduan Mahasiswa, Teknologi Informasi, Website.

1. PENDAHULUAN

Sarana dan Prasarana merupakan hal yang berperan penting dalam mendukung aktivitas di sebuah perguruan tinggi terutama untuk menunjang kegiatan-kegiatan yang ada [1]. Semakin banyak jumlah mahasiswa maka akan semakin banyak pula beragam aktivitasnya. Peningkatan pelayanan merupakan suatu yang diharapkan oleh mahasiswa. Maka dari itu keadaan sarana dan prasarana harus baik agar mahasiswa lebih nyaman dalam beraktivitas tanpa adanya suatu masalah atau hambatan [2]. Selama ini dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan mahasiswa masih dalam kondisi yang kurang maksimal.

Di Politeknik Baja Tegal sendiri pelayanan publik yang sudah ada masih bersifat menerima pengaduan secara manual, dan penyampaian tanggapan pengaduan yang diajukan dari masyarakat pun masih bersifat manual. Untuk menyampaikan permasalahan dari mahasiswa kepada pengelola Perguruan Tinggi perlu adanya suatu fasilitas. Fasilitas ini yang nantinya diharapkan bisa membantu menghubungkan antara mahasiswa dengan pengelola perguruan tinggi dengan efektif serta efisien [3].

Terlebih lagi sekarang musim pandemi yang artinya semua kegiatan masyarakat itu dibatasi diantaranya masyarakat tidak boleh berkerumun dan tidak boleh berkontak langsung terhadap orang lain [4]. Hal ini menyebabkan mahasiswa kesulitan untuk menyampaikan keluhan mereka.

Dari permasalahan diatas perlu adanya suatu fasilitas untuk membantu penyelesaian permasalahan tersebut. Fasilitas ini diharapkan bisa membantu menghubungkan antara mahasiswa dengan perguruan tinggi agar efektif dan efisien yaitu dengan membuat sistem informasi pengaduan mahasiswa berbasis website dengan harapan akan mengatasi permasalahan yang ada saat ini.

Beberapa penelitian mengenai sistem informasi pengaduan berbasis website telah dilakukan oleh para peneliti diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh Nurlela Wati yaitu membuat sebuah Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kabupaten Indragiri Hilir Berbasis Web, hal ini bertujuan agar pelayanan menjadi lebih baik lagi karena dengan adanya indeks kepuasan masyarakat menjadikan instansi terkait mengetahui apakah pelayanan yang diberikan pada masyarakat sudah tergolong baik atau harus ada yang dibenahi kembali [5]. Selanjutnya Penelitian yang dilakukan oleh Yoki Firmansyah yaitu membuat Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website (Studi Kasus: Kelurahan Siantan Tengah, Pontianak Utara) diharapkan dengan adanya sistem informasi pengaduan warga ini maka pelayanan di kelurahan siantan tengah menjadi lebih baik, dan masyarakat menjadi lebih puas dengan pelayanan yang ada [6].

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Sistem

Menurut Herliana & Rasyid, pengertian sistem informasi dapat didefinisikan sebagai seperangkat entitas yang terdiri dari hardware, software dan brainware yang saling bekerjasama untuk menyediakan data yang diolah sehingga berguna dan bermanfaat bagi penerima data tersebut [7].

2.2. Informasi

Menurut Romney & Steinbart, informasi adalah data yang telah dikelola dan diproses untuk memberika arti dan memperbaiki proses pengambilan keputusan [8].

2.3. Pengaduan Masyarakat

Menurut Suryadi, pengaduan masyarakat merupakan suatu bentuk partisipasi untuk ikut berperan dalam membangun lingkungannya serta sebagai bentuk pengawasan terhadap kinerja instansi pemerintahan atau suatu organisasi [9].

3. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini adalah:

1. Observasi

Metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan terhadap objek penelitian secara langsung dan kemudian menarik kesimpulan dari seluruh kegiatan pada objek tersebut.

2. Wawancara

Metode pengumpulan data melalui tatap muka secara langsung dengan beberapa mahasiswa Politeknik Baja Tegal.

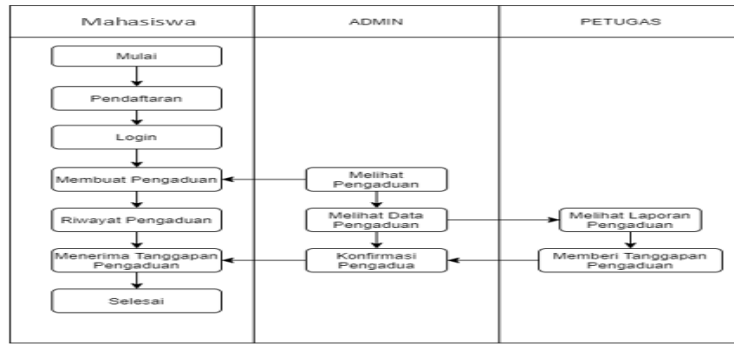
3.2 Analisis Sistem Yang Sudah Berjalan

Proses pelayanan pengaduan di Politeknik Baja Tegal yang berjalan saat ini yaitu mahasiswa mendatangi kantor sekertariat politeknik baja tegal, selanjutnya akan di proses oleh petugas sesuai dengan pengaduannya. Laporan yang disampaikan selanjutnya akan diproses oleh pihak Politeknik Baja Tegal.

3.3 Analisis Sistem Yang Disarankan

Mahasiswa dapat melaporkan permasalahan yang ditemui di lingkungan Politeknik Baja Tegal melalui Website pengaduan mahasiswa. Laporan yang disampaikan selanjutnya akan diproses oleh pihak Politeknik Baja Tegal dan petugas akan menindaklanjuti laporan tersebut secara langsung dengan berkordinasi dengan pihak-pihak yang bersangkutan.

Berikut adalah tahapan alur proses sistem yang di usulkan.



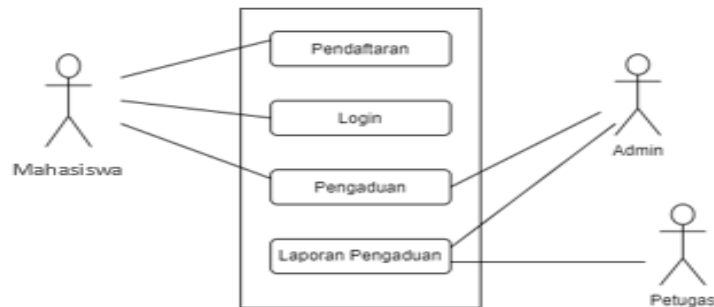
Gambar 1. Tahapan Alur Proses Sistem

3.4 Perancangan Sistem

Perancangan sistem adalah merancang atau mendesain sistem yang baik, isinya adalah langkah-langkah operasi dalam pengolahan data dan prosedur untuk operasi sistem. Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini yaitu merancang sistem yang baik, mengenali dan mendefinisikan masalah [10].

3.4.1 Use Case Diagram

Use case diagram adalah gambaran fungsionalitas dari sistem, sehingga user pengguna sistem paham dan mengerti mengenai kegunaan sistem yang akan dibangun.

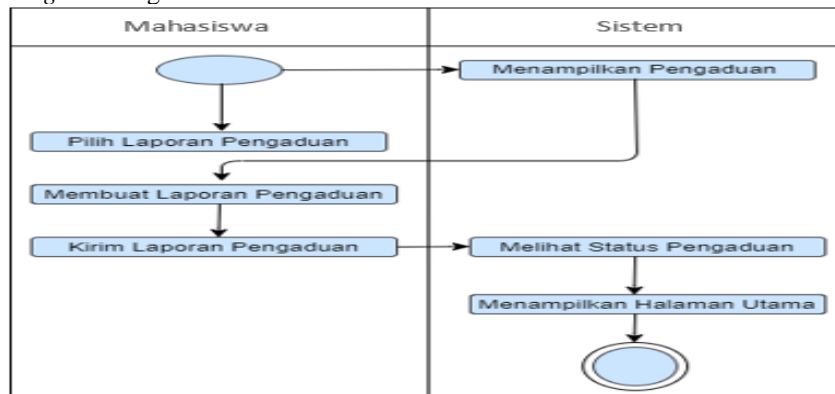


Gambar 2. Use Case Diagram

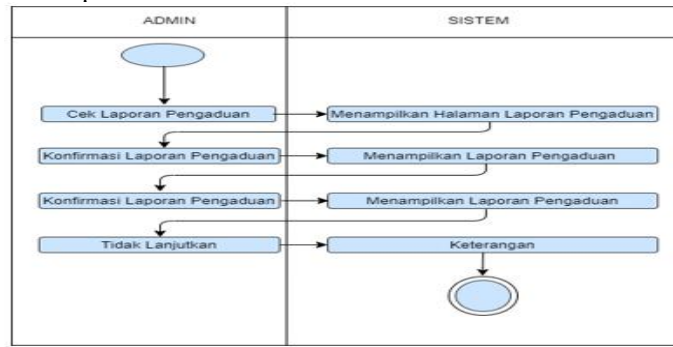
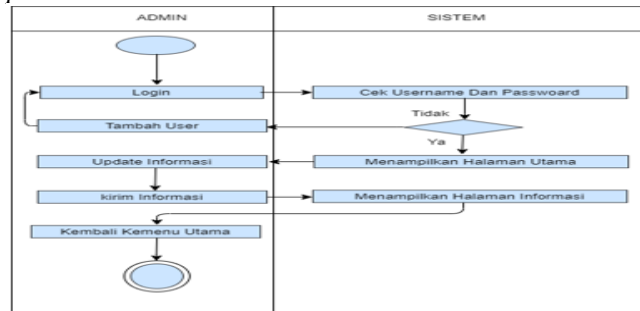
3.4.2 Activity Diagram

Activity diagram berfokus pada aktifitas yang terjadi yang terkait dalam suatu proses tunggal. Jadi dengan kata lain, diagram ini menunjukkan bagaimana aktifitas-aktifitas tersebut bergantung satu sama lain.

a. Activity Diagram Pengaduan



Gambar 3. Activity Diagram Pengaduan

b. *Activity Diagram* cek laporanGambar 4. *Activity Diagram* cek laporanc. *Activity Diagram* update informasiGambar 5. *Activity Diagram* Update Informasi

3.5 Implementasi Program

Sistem Informasi Pengaduan dibuat dengan Bahasa pemrograman PHP, arsitektur yang dirancang menggunakan UML, dan menggunakan database MySQL.

Pengguna dalam sistem pengaduan mahasiswa ini dibagi menjadi 3 yaitu admin, petugas dan Mahasiswa. Untuk penjelasannya adalah sebagai berikut :

- Admin adalah pengendali utama dalam sistem, admin dapat mengendalikan seluruh sistem pada sistem informasi pengaduan.
- Petugas adalah orang yang memberikan tanggapan kepada pengadu/mahasiswa dan segera menindaklanjuti.
- Mahasiswa adalah orang memberikan tanggapan atau usulan kepada pengelola perguruan tinggi mengenai permasalahan di lingkungan politeknik baja tegal.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

1. Halaman daftar akun Mahasiswa

Berikut ini merupakan implementasi tampilan halaman daftar akun mahasiswa

Gambar 6. Tampilan Daftar Akun Mahasiswa

Tampilan daftar akun adalah halaman dimana kita membuat akun sebelum melakukan pengaduan. Pada halaman ini kita mengisi form data diri seperti NIM, nama, username, password dan nomor telepon.

2. Halaman Daftar Akun Admin

Berikut ini merupakan implementasi tampilan halaman daftar akun Admin

Gambar 7. Tampilan Daftar Akun Admin

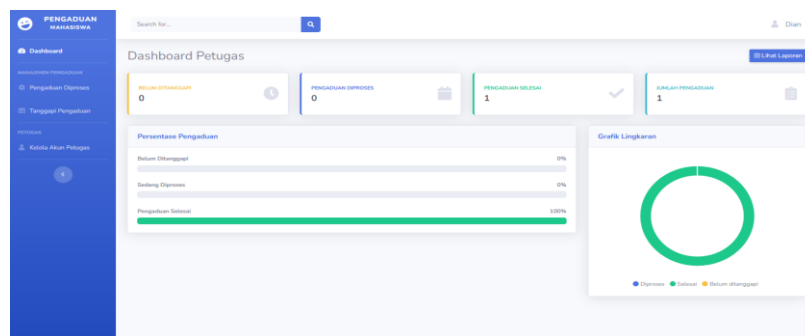
3. Halaman Tampilan Login

Berikut ini merupakan implementasi Tampilan Halaman Login

Gambar 8. Tampilan Halaman Login

4. Tampilan Dashboard Petugas

Berikut ini merupakan Implementasi Tampilan Halaman Dashboard Petugas



Gambar 9. Tampilan Halaman Dashboard Petugas

5. Tampilan Tabel Pengaduan Di Proses

Berikut ini merupakan implementasi Tampilan Tabel Pengaduan yang di proses

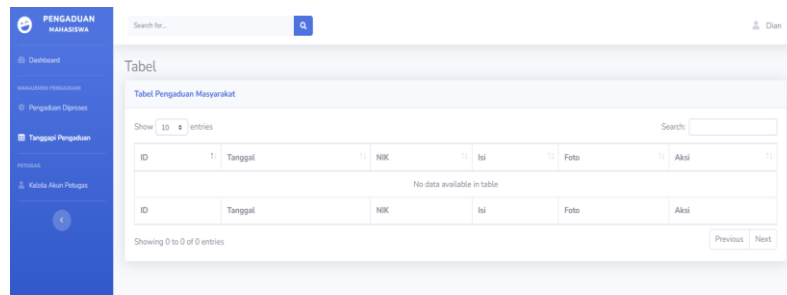
ID	Tanggal	NIK	Isi	Foto	Aksi
No data available in table					

ID	Tanggal	NIK	Isi	Foto	Status	Aksi
ID	Tanggal	NIK	Isi	Foto	Status	Aksi

Gambar 10. Tampilan Form Pengaduan di Proses

6. Tampilan Tanggapi Pengaduan

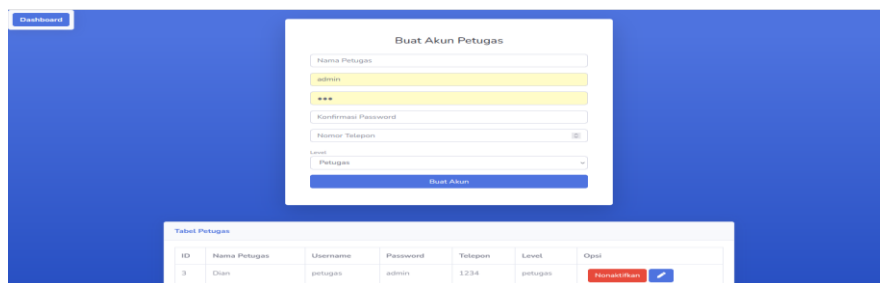
Berikut ini merupakan Implementasi tampilan halaman tanggapi pengaduan



Gambar 11. Tampilan Tanggapi Pengaduan

7. Tampilan Kelola Akun Petugas

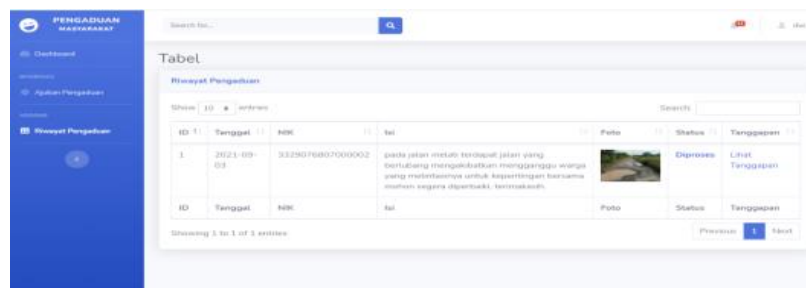
Berikut ini merupakan tampilan halaman kelola Akun Petugas



Gambar 12. Tampilan Kelola Akun Petugas

8. Tampilan Riwayat pengaduan

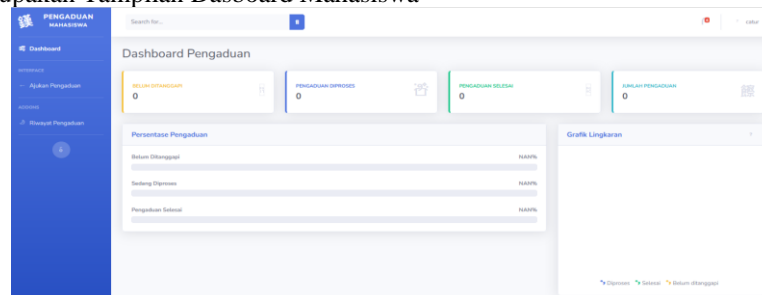
Berikut ini merupakan Tampilan Riwayat Pengaduan



Gambar 13. Tampilan Riwayat Pengaduan

9. Tampilan Dashboard Mahasiswa

Berikut ini merupakan Tampilan Dashboard Mahasiswa



Gambar 14. Tampilan Dashboard Mahasiswa

10. Tampilan Ajukan Pengaduan

Berikut ini merupakan Tampilan Halaman Ajukan Pengaduan

Gambar 15. Tampilan Ajukan Pengaduan

11. Tampilan Riwayat Pengaduan

Berikut ini merupakan tampilan halaman Riwayat Pengaduan

ID	Tanggal	NIK	Isi	Foto	Status	Tanggapan
ID	Tanggal	NIK	Isi	Foto	Status	Tanggapan

Gambar 16. Tampilan Riwayat Pengaduan

4.2 Pengujian Program

Pengujian sistem menggunakan metode pengujian black-box, yang berfokus pada persyaratan fungsional perangkat lunak. Berikut hasil uji *black box* yang ditunjukkan pada Table 1.

Tabel 1. *Black Box Testing*

No	Item Ujian	Scenario Pengujian	Hasil Yang Diharapkan	Keterangan
1	Buat Akun	Masukan NIM/NIK, nama sesuai KTP, username, masukkan password.	Muncul pesan Pendaftaran Berhasil, Silahkan Masuk !	Berhasil
2	Proses Login	Masukan username dan password	Menampilkan Dashboard halaman utama	Berhasil
3	Halaman Utama	Memilih Dashboard	Menampilkan Halaman utama pada pengaduan	Berhasil
4	Profil	Memilih profil	Menampilkan halaman profil	Berhasil
5	Form Ajukan Pengaduan	Memilih form aduan, lampiran gambar, berikan pengaduan, kemudian klik kirim	Memampilkan pemberitahuan bahwa pengaduan telah terkirim	Berhasil
6	Riwayat Pengaduan	Memilih form riwayat pengaduan	Menampilkan riwayat pengaduan yang telah terkirim meliputi ID, tanggal, NIM, isi pengaduan, bukti foto, status pengaduan	Berhasil

Pada Table 1 menunjukkan hasil pengujian Black Box sesuai yang diharapkan, hasil pengujian berfungsi dengan baik. Dengan adanya sistem layanan pengaduan mahasiswa Politeknik Baja Tegal ini dapat membantu mahasiswa dalam melaporkan permasalahan yang terjadi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan dapat disimpulkan bahwa dengan adanya Sistem Informasi Pengaduan yang telah dirancang dan dibangun dapat memberikan respon lebih cepat dan efektif oleh pengguna dan dapat memberikan kemudahan kepada mahasiswa Politeknik Baja Tegal dalam penyampaian keluhan atau permasalahan pelayanan melalui situs website. Selain itu, staf pengelola pengaduan pelayanan mahasiswa di Politeknik Baja Tegal mendapatkan kemudahan dalam mengolah data pengaduan serta dapat mencetak laporan data pengaduan.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Gammayani, D. A., Nabawi, I. H., & Alfatih, M. I. (2016). Utilization of Information and Communication Technology in Coordination Between the National Library with the Provincial Library. *Record and Library Journal*, 1(2), 120. <https://doi.org/10.20473/rlj.v1i2.1175>
- [2] Herfandi. (2021). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENGADUAN LAYANAN SARPRAS DI UNIVERSITAS TEKNOLOGI SUMBAWA BERBASIS WEB. *JINTEKS (Jurnal Informatika Teknologi Dan Sains)*, 3(1), 1–4.
- [3] Melani, Y. I. (2019). Sistem Pengaduan Layanan Akademik Menggunakan Responsive Web Design. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 8(1), 39–45. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v8i1.597>
- [4] Mulyani, S. . (2017). *Metode Analisis dan Perancangan Sistem*. Abdi Sistematika.
- [5] Nurlela Wati. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Indragiri Hilir Berbasis Web. *Jurnal Perangkat Lunak*, 2(2), 72–76. <https://doi.org/10.32520/jupel.v2i3.1122>
- [6] Supriatna, U. (2021). Flipped Classroom: Metode Pembelajaran Tatap Muka Terbatas pada Masa Pandemi Covid-19. *Ideas: Jurnal Pendidikan, Sosial, Dan Budaya*, 7(3), 57. <https://doi.org/10.32884/ideas.v7i3.408>
- [7] Yoki Firmansyah, Maulana, R., & Fatin, N. (2020). Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website (Studi Kasus : Kelurahan Siantan Tengah , Pontianak Utara). *Jurnal Cendikia*, XIX(April), 397–404. <https://jurnal.dcc.ac.id/index.php/JC/article/view/328>
- [8] Asti Herliana. (2016). Sistem Informasi Monitoring Pengembangan Software Pada Tahap Development Berbasis Web. *Jurnal Informatika*. Jurnal Informatika, Vol.III No.1.
- [9] B. Romney, S. & Steinbart, P. J., 2015. Sistem Informasi Akuntansi. jakarta selatan: Salemba Empat.
- [10] Edi Suryadi (2019). Metode Penelitian Komunikasi (dengan pendekatan Kuantitatif). Bandung : PT Remaja Rosdakarya.