

Graphical abstract



SISTEM PENGADUAN PADA UNIVERSITAS AL ASYARIAH MANDAR BERBASIS HELPDESK

¹*Rusli Said, ¹Rahmadani, ¹A.Akhmad Qashlim, ¹Muhammad Assidiq. ¹Program Studi Sistem Informasi, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Al Asyariah Mandar.

*Corresponding author
rahma.dani850@yahoo.com

Abstract

In this research the author tries to create a web-based complaints system that is useful to help students at Al Asyariah Mandar University in filing complaints with the campus. The complaint process that is currently running is still manual. Therefore, with the development of technology, we need a system that is able to provide convenience to students who want to file complaints, thereby encouraging writers to create a web-based system design that can help students who want to make complaints. The data collection system design process uses the waterfall method which uses a classical approach to development that illustrates linear and sequential development. The results of the research are web-based system design that makes it easy for students to make complaints and see the extent to which complaints are processed by the campus.

Keywords: Complaints, Students, Al Asyariah Mandar University, Web.

Abstrak

Dalam penelitian ini penulis mencoba membuat sebuah sistem pengaduan berbasis web yang berguna untuk membantu mahasiswa Universitas Al Asyariah Mandar dalam mengajukan pengaduan kepada pihak kampus. Proses pengaduan yang berjalan saat ini masih manual. Oleh karena itu dengan semakin berkembangnya teknologi, maka di perlukan sebuah system yang mampu memberi kemudahan kepada mahasiswa yang ingin mengajukan pengaduan, dengan itu mendorong penulis untuk membuat rancangan sistem berbasis web yang dapat membantu mahasiswa yang ingin membuat pengaduan. Proses pengumpulan data perancangan sistem ini menggunakan metode waterfall dimana menggunakan pendekatan klasik dalam pengembangan yang menggambarkan pengembangan linier dan berurutan. Hasil penelitian berupa rancangan sistem berbasis web yang memudahkan mahasiswa dalam membuat pengaduan dan melihat sudah sejauh mana pengaduannya di proses oleh pihak kampus.

Kata Kunci : Pengaduan, Mahasiswa, Universitas Al Asyariah Mandar, Web.

Article history

DOI: <http://dx.doi.org/10.35329/jp.v4i1.1202>

Received : 22 Juli 2020 | Received in revised form : 15 Oktober 2022 | Accepted : 20 November 2022

1. PENDAHULUAN

Dalam mengembangkan dan meningkatkan kualitas layanan akademik dengan cepat dan terus menerus serta kepuasan layanan senantiasa terpenuhi sistem pengaduan layanan akademik menjadi salah satu sarana yang wajib untuk diterapkan. Sistem pengaduan layanan akademik menjadi sarana untuk memfasilitasi semua keluhan dari pengguna layanan. Sistem pengaduan layanan akademik ini harus mudah diakses serta tidak terbatas pada jam kerja sehingga setiap keluhan dari civitas akademika bisa ditindaklanjuti dengan cepat guna memberikan layanan yang terbaik kepada mahasiswa sebagai pengguna layanan. (Yulanda Ratih Lestari, 2016).

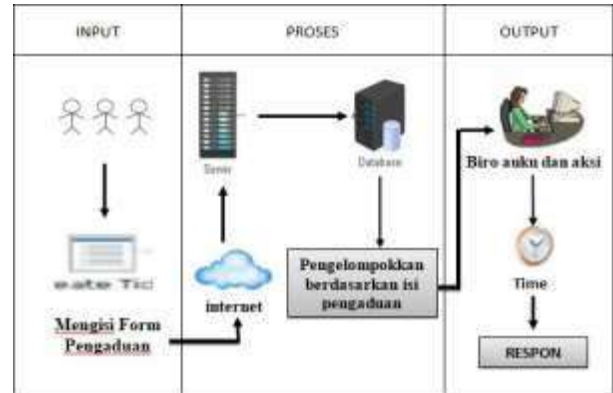
Universitas Al Asyariah Mandar merupakan salah satu universitas terbesar di Sulawesi barat terkhusus pada daerah polewali mandar, Universitas Al Asyariah Mandar memiliki 12 prodi, dan setiap prodi memiliki ratusan mahasiswa, sehingga dalam penyampaian sebuah aspirasi atau pengaduan masalah yang di alami mahasiswa pada tingkatan akademik menjadi sebuah persoalan yang masih membingungkan di kalangan mahasiswa karena di universitas al asyariah mandar belum terdapat sarana yang tepat dalam menyampaikan suatu keluhan dan pertanyaan, sehingga sangat di butuhkan suatu sarana dimana mahasiswa dapat dengan mudah menyampaikan suatu masalah atau pengaduan pada tingkatan akademik salah satunya adalah menggunakan teknologi berbasis web.

Penelitian terkait sebagaimana dilakukan oleh Jacky Po, Dkk tahun 2014 menerbitkan jurnal yaitu Sistem Informasi Helpdesk Pengaduan Masalah dan Permintaan Software dan Hardware Berbasis Web. Dalam penelitian ini dijelaskan Bentuk sistem berjalan selama ini masih berjalan secara manual pada bagian balai pengkajian bioteknologi seperti mendatangi petugas IT untuk memberitahukan bahwa ada kerusakan dan permintaan pada karyawan

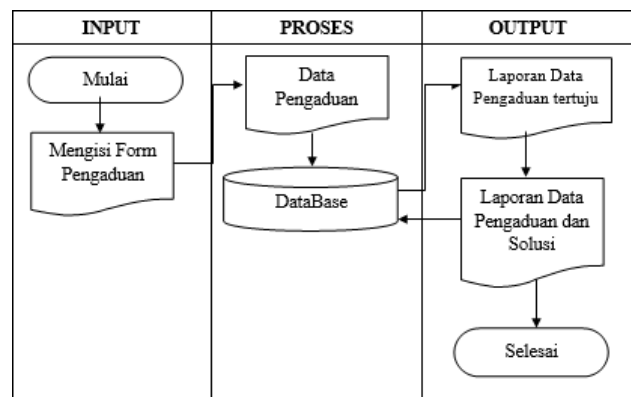
Oleh karena itu, penulis memandang pentingnya suatu sistem pengaduan berbasis helpdesk di ruang lingkup Universitas Al Asyariah Mandar untuk membantu mahasiswa dalam menyampaikan suatu pengaduan mengenai masalah pada tingkatan akademik, karena itu dalam rencana penelitian ini penulis mengambil judul "Sistem Pengaduan pada Universitas Al Asyariah Mandar berbasis Helpdesk".

2. METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan dengan mengembangkan model kerangka sistem sebagaimana kerangka sistem yang ditunjukkan pada gambar 1, serta Sistem Yang Di Usulkan sebagaimana ditunjukkan pada gambar 2.



Gambar 1. Kerangka Sistem



Gambar 2. Sistem Yang Di Usulkan Implementasi Helpdesk System

Proses helpdesk system akan bekerja ketika layanan permintaan email dikirim oleh pemohon atau pelanggan maka Web Helpdesk otomatis mengkonversi email tersebut ke dalam layanan tiket atau layanan surat perintah kerja. Selanjutnya permohonan atau permintaan tersebut akan diproses sesuai dengan aturan dalam perusahaan dan diperiksa pada bagian Service Level Agreement (SLA) untuk diketahui pada staf bagian mana permintaan ini akan diserahkan setelah itu pelanggan hanya perlu menunggu sampai proses permintaan, permohonan atau keluhan direspon oleh tim helpdesk atau place is group, setelah solusi telah ada maka akan diserahkan kepada tehnician untuk diteruskan ke pelanggan dan pelanggan akan menerima sebagai hasil respon system.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pembuatan Sistem
a. *Form* Halaman Utama



Gambar 3. Form Utama

Form ini merupakan tampilan awal saat program Sistem pengaduan ini mulai dijalankan. Melalui menu-menu di dalam Form ini, user dapat masuk ke dalam Form lainnya.

b. Form Ticket Pengaduan



Gambar 4. Form Tiket

Nomor tiket oleh user untuk mengecek nanti sejauh mana progress tindak lanjut pengaduan yang dikirimkan, jadi user hanya memasukkan nomor tiket saja di web tanpa harus login. Nomor tiket otomatis ada setelah melakukan pengaduan dan hanya muncul di mahasiswa ataupun eksternal kampus.

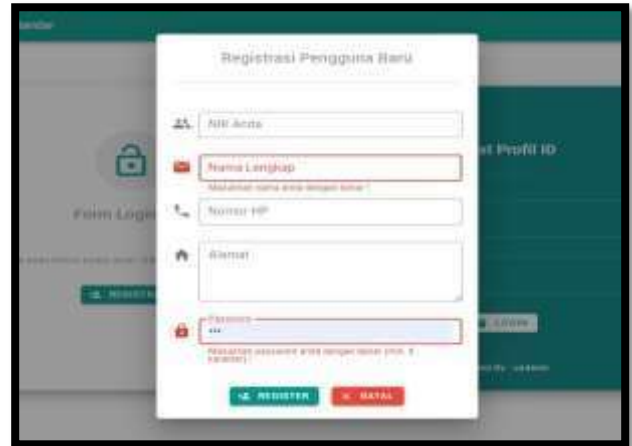
c. Form FAQ



Gambar 5. Form Faq

fungsi utama halaman FAQ adalah untuk menampung pertanyaan serta jawaban yang di berikan oleh pihak pengguna.

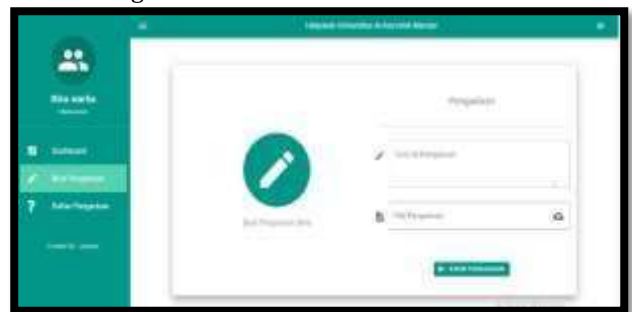
d. Form Registrasi



Gambar 6. Form Register

Form yang digunakan untuk membuat sebuah akun eksternal / masyarakat.

e. Form Pengaduan mahasiswa



Gambar 7. form pengaduan mahasiswa

Form pengaduan mahasiswa adalah form yang digunakan untuk membuat sebuah pengaduan kepada pihak kampus.

f. Form Daftar Pengaduan Saya



Gambar 8. form Daftar Pengaduan Saya

Form Daftar Pengaduan Saya adalah form yang merekap semua pengaduan yang pernah di buat mahasiswa.

Form Grafik Pengaduan



Gambar 9. form Grafik Pengaduan

Form ini menampilkan tampilan Super Admin.

g. Form Rekapitulasi Aduan

Gambar 10. Form Rekapitulasi Aduan

Pada tampilan dibawah ini adalah tampilan Rekapitulasi aduan berupa pengaduan, respon, status, tipe, urgensi level dan biro tujuan tentang pelayanan akademik dan pelayanan keuangan.

Uji Coba Sistem dan Program

Dalam uji coba sistem digunakan teknik pengujian dengan menggunakan pengujian blackbox. Berikut disajikan hasil pengujian dengan menggunakan pengujian blackbox.

Tabel 1. Hasil Pengujian BlackBox

No	pengujian	Hasil yang diharapkan	Hasil Pengujian	Ket.
1.	Form Login Admin			

		Dari hasil registrasi tersebut kita hanya mengambil nama Mahasiswa, NPM mahasiswa, Email, Jurusan, Kelas, username dan password yang sudah di konfirmasi. Setelah itu akan muncul kotak untuk login ke system dengan mengisi username dan password tersebut.		
	Button Login	Jika button login diklik maka system akan mengecek username dan password sudah cocok, jika ia maka form menu utama admin akan tampil, dan jika tidak valid maka textbox username dan password akan kosong dan login tidak berhasil.	Sesuai yang diharapkan	OK
2.	Form Menu Utama Admin			
	Menu daftar pengaduan saya	Jika menu utama diklik maka akan tampil tampilan semua pengaduan yang dibuat mahasiswa.	Sesuai yang diharapkan	OK
	Menu Notifikasi	Jika menu Notifikasi diklik maka akan tampil notifikasi dari pihak	Sesuai yang diharapkan	OK

	<i>Button Register</i>	Jika ingin login ke sistem sebagai admin tentunya terlebih dahulu melakukan registrasi akun guna untuk mengakses sistem. Jika button registrasi diklik maka muncul kotak untuk melakukan registrasi kampus.	Sesuai yang diharapkan	OK
--	------------------------	---	------------------------	----

	Menu Buat Pengaduan	Jika menu buat pengaduan diklik maka akan tampil form untuk membuat pengaduan.	Sesuai yang diharapkan	OK
	Menu Faq	Jika menu faq diklik maka akan tampil data pertanyaan yang sering muncul	Sesuai yang diharapkan	OK

4. SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mulai dari awal hingga proses pengujian terhadap aplikasi HelpDesk maka dapat diberikan kesimpulan yaitu:

1. Perancangan sistem pengaduan berbasis web ini memudahkan mahasiswa universitas al asyariah mandar dalam membuat pengaduan terhadap pihak kampus dan meminimalisir waktu bagi mahasiswa tanpa harus ke ruang Biro
2. Aplikasi yang dirancang ini bisa menjadi solusi untuk pihak kampus supaya bisa merubah proses pengaduan yang dijalankan manual menjadi terkomputerisasi
3. Rancangan sistem ini bisa digunakan untuk mahasiswa dan masyarakat yang ingin membuat pengaduan, melihat proses pengaduan yang sudah di tindaklanjuti, memberi tanggapan terhadap respon pihak kampus.
4. Adapun saran untuk pengembangan sistem ini yaitu aplikasi dapat dikembangkan kembali sehingga kompatibel dengan platform selain Web seperti Android,iOS, Windows Phone, dan Blackberry.

DAFTAR PUSTAKA

- Ade, M. Boyle, and W. Arninputranto, "SISTEM INFORMASI PENGADUAN DENGAN WEB RESPONSIVE di PT PELABUHAN INDONESIA III," *Sist. Inf. PENGADUAN DENGAN WEB RESPONSIVE di PT PELABUHAN Indones. III*, vol. 12, pp. 53-64, 2014
- Azelia S. Yusufa, "Internal Pegawai Pusat Pelaporan Dan Analisis Transaksi Keuangan (Ppatk) Berbasis Web," *UG J. Vol. 7 No. 08 Tahun 2013*, vol. 7, no. 08, 2013
- A. Darmanto and R. Fauzan, "Sistem Informas
- Hendro, "Pengembangan Sistem Pengaduan Konsumen Terkait Bisnis Online Berbasis Facebook Open Graph Protocol Dan Sms Gateway," *J. Tek. Elektro*, vol. 1, no. 1, p. 6, 2012.
- Mediana and A. Nurhidayat, "Rancang Bangun Aplikasi Helpdesk (a-Desk) Berbasis Web Menggunakan Framework Laravel (Studi Kasus Di Pdam Surya Sembada Kota Surabaya)," *J. Manaj. Inform.*, vol. 8, no. 02, pp. 75-81, 2018.
- Masya, Elvina, and F. M. Simanjuntak, "Sistem Pelayanan Pengaduan Masyarakat pada Divisi Humas Polri Berbasis Web," *Semin. Nas. Apl. Teknol. Inf. 2012 (SNATI 2012)*, vol. 2012, no. Snati, pp. 1-6, 2012.
- Po, J. D. Putranto, and E. Born, "Masalah Dan Permintaan Software Dan Hardware Berbasis Web."
- Qashlim, "Aplikasi Help Deks System Untuk Module Customer Relationship Management," *Semin. Nas. Ris. Ilmu Komput.*, 2015.
- Ristati Jadwal Kegiatan Masjid Di Banjarmasin Berbasis Web," *Phasti*, vol. 04, pp. 36-46, 2018.
- sinen, "penerapan sistem informasi manajemen pendidikan dalam proses pembelajaran di smp negeri 21 makassar. 3. 2017.
- T. Suryawan and I. P. S. Handika, "Rancang Bangun Sistem Pengaduan Layanan Akademik Stmik Stikom Indonesia," *SINTECH (Science Inf. Technol. J.*, vol. 1, no. 2, pp. 121-133, 2018, doi: 10.31598/sintechjournal.v1i2.279.
- Utomo, "Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik," *J. Ilmu Adm. dan Organ.*, vol.

15, pp. 161–167, 2008.

Wahyu Hidayat Ibrahim, “Sistem Informasi Pelayanan Publikberbasis Web Pada Dinas Pekerjaan Umum Kabupaten Kampar,” *J. Ilm. Rekayasa dan Manaj. Sist. Inf.*, vol. 3, no. 2, pp. 17–22, 2017.

Y. R. LESTARI, “Perancangan Aplikasi Pengaduan Online Pada Masyarakat Di Desa Bandar Lor Kecamatan Mojoroto Kota Kediri,” *Artik. Skripsi Univ. Nisant. PGRI Kediri*, pp. 1–10, 2016.