

## SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN UPT-TIK UPGRIS BERBASIS WEB

Muhamad Fikri Rafiudi<sup>1</sup>, Dwi Meli Fitriani<sup>2</sup>, Roni Waluyo<sup>3</sup>, Muh. Ircham  
Syadidul Wafa<sup>4</sup>, Aris Tri Jaka Harjanta<sup>5</sup>

<sup>1,2,3</sup>Program Studi Informatika, Fakultas Teknik dan Informatika, Universitas PGRI  
Semarang Gedung Pusat Lantai 3, Kampus 1 Jl. Sidodadi Timur 24, Semarang  
E-mail : [fikrapp66@gmail.com](mailto:fikrapp66@gmail.com)<sup>1</sup>, [melifitriani00@gmail.com](mailto:melifitriani00@gmail.com)<sup>2</sup>, [rwlroni@gmail.com](mailto:rwlroni@gmail.com)<sup>3</sup>,  
[irhamwafa48@gmail.com](mailto:irhamwafa48@gmail.com)<sup>4</sup>

### Abstrak

UPT-BPTIK merupakan Unit Pelaksana Teknis Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang memberikan pelayanan dan fasilitas bagi civitas akademika di Universitas PGRI Semarang. Universitas PGRI Semarang memiliki berbagai fasilitas penunjang perkuliahan diantaranya adalah pengadaan *wifi* disetiap gedung, Lab komputer, LCD disetiap ruang kelas dan memiliki Sistem Informasi perkuliahan *online* yang memudahkan mahasiswa dalam melaksanakan perkuliahan. Sistem Informasi pengaduan layanan UPT-BPTIK merupakan sebuah Sistem Informasi berbasis web yang memiliki fitur memasukkan keluhan, melihat data keluhan dan penanganan, mengelola data keluhan dan penanganan. Pada tahap pembangunan Sistem Informasi pengaduan layanan UPT-BPTIK ini terdapat beberapa tahap seperti analisis sistem, desain sistem, pemrograman sistem dan pengujian sistem. Sehingga pada Praktek Kerja Lapangan di UPT-BPTIK Universitas PGRI Semarang menghasilkan sebuah Sistem Informasi layanan pengaduan berbasis web yang akan bermanfaat bagi civitas akademika di Universitas PGRI Semarang.

**Kata Kunci:** Website pengaduan layanan, e-pengaduan, UPT BPTIK

### I. PENDAHULUAN

UPT-BPTIK merupakan Unit Pelaksana Teknis Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi yang memberikan pelayanan dan fasilitas bagi civitas akademika di Universitas PGRI Semarang. Universitas PGRI Semarang memiliki berbagai fasilitas penunjang perkuliahan diantaranya adalah pengadaan *wifi* disetiap gedung, Lab komputer, LCD disetiap ruang kelas dan memiliki Sistem Informasi perkuliahan *online* yang memudahkan mahasiswa dalam melaksanakan perkuliahan.

Seringkali adanya gangguan internet mengganggu jalannya perkuliahan ataupun kegiatan dalam Universitas. Selain internet masalah yang sering muncul adalah kerusakan LCD yang sangat menghambat proses perkuliahan dan terjadinya masalah pada Sistem Informasi perkuliahan.

Universitas PGRI Semarang memiliki beberapa Sistem Informasi perkuliahan yaitu : SIA, SIP, SIKAP, SPADA dan SIMPEG. Sistem ini memiliki peran penting dalam perkuliahan sehingga jika terjadi masalah pada Sistem Informasi akan membuat perkuliahan terganggu. Ketika keluhan terjadi belum ada jalur yang pasti untuk pengaduan, proses pengaduan manual juga memiliki beberapa kendala yaitu sulitnya melakukan perekapan data dalam bentuk *hardcopy*, sulit mencari data, sering terjadi pencatatan ganda dan kehilangan data. Oleh karena itu dibutuhkan sebuah Sistem yang dapat menghubungkan pihak terkait (civitas akademika dan UPT-BPTIK). Sistem menyediakan hak akses bagai pihak UPT BPTIK dan juga civitas akademika sehingga pengelolaan pengaduan lebih optimal.

Berdasarkan uraian dan Analisa yang telah dilakukan, pada Praktek Kerja Lapangan (PKL) ini, penulis akan membuat sebuah sistem informasi yang menampung keluhan-keluhan dari civitas akademika yang ada di Universitas PGRI Semarang, serta pihak UPT BPTIK dapat menindak lanjuti dari keluhan-keluhan yang dilaporkan. Sistem Informasi ini dibuat berbasis *web* dengan menggunakan Bahasa PHP.

## II. METODOLOGI PENELITIAN

### 1. Metode Pembangunan system

Pembuatan sistem pengaduan layanan UPT BPTIK Universitas PGRI Semarang menggunakan kaidah Web Developer. Website ini dibuat dengan menggunakan metode perancangan sistem Waterfall. Metode Waterfall dipilih karena metode ini merupakan metode yang tepat untuk pembuatan website sistem pengaduan layanan ini. Hal ini dikarenakan website yang dibangun tidak memiliki fitur yang rumit dan Batasan pengembangan yang tidak terlalu luas.

### 2. Perancangan Metode Waterfall

Metode Waterfall dibagi menjadi 5 tahap utama. Tahap-tahap tersebut yaitu:

1. Analisis kebutuhan sistem
2. Desain sistem
3. Implementasi
4. Testing
5. Maintenance.

Sesuai dengan metode Waterfall, pada tahap pertama data-data fitur yang dibutuhkan dan diinginkan oleh mahasiswa dan dosen di kumpulkan dan di analisa. Kemudian hasil dari analisa tersebut dijadikan dasar untuk membuat desain website meliputi interface dan database. Setelah desain website didapatkan maka tahap selanjutnya adalah implementasi desain dengan coding dan juga framework Codeigniter. Setelah tahap coding selesai dapat dilakukan pengujian website. Setelah semua tahap selesai maka selanjutnya yang perlu dilakukan adalah perawatan sistem dan pengembangan atau penambahan fitur jika diperlukan.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

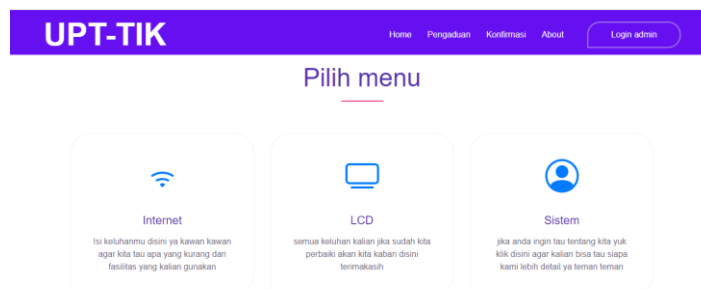
### 1. Implementasi Desain User Interface

1. Halaman Dashboard



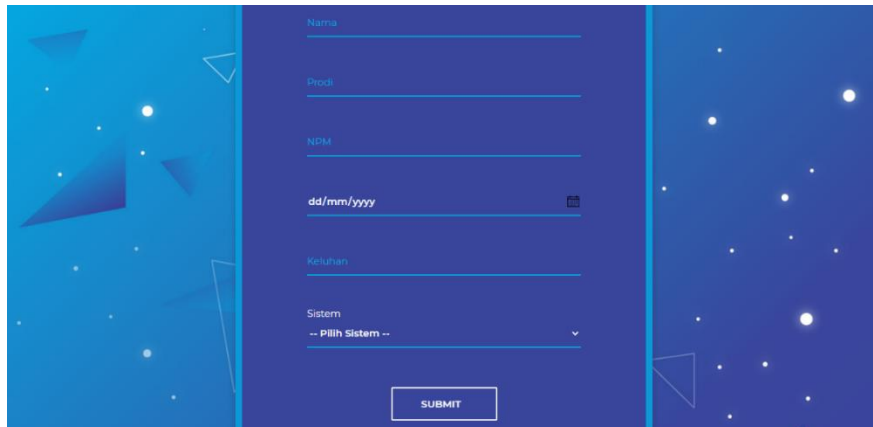
Gambar 1. Halaman Dashboard

2. Menu Pengaduan Layanan



Gambar 2. Halaman Menu

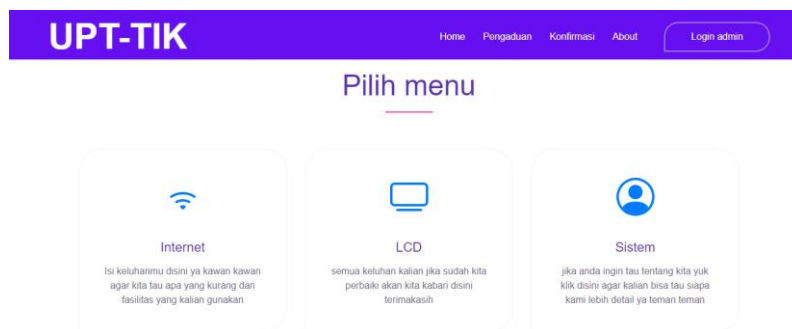
3. Input Pengaduan Layanan



The screenshot shows a web form for reporting a service issue. The form is set against a dark blue background with a starry pattern. It contains the following fields: 'Nama' (Name), 'Prodi' (Faculty), 'NPM' (Student ID), a date field labeled 'dd/mm/yyyy', 'Keluhan' (Complaint), and a dropdown menu for 'Sistem' (System) with the option '-- Pilih Sistem --'. A 'SUBMIT' button is located at the bottom of the form.

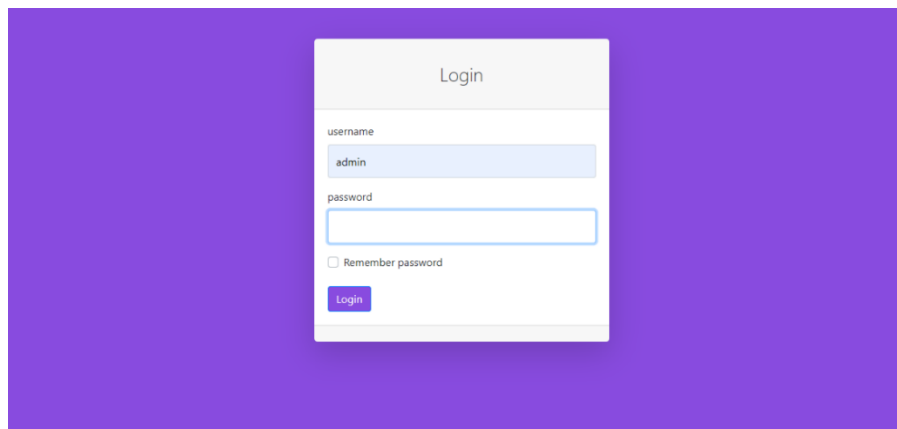
Gambar 3. Halaman Input Pengaduan

4. Menu Konfirmasi Pengaduan layanan



Gambar 4. Halaman Konfirmasi Pengaduan

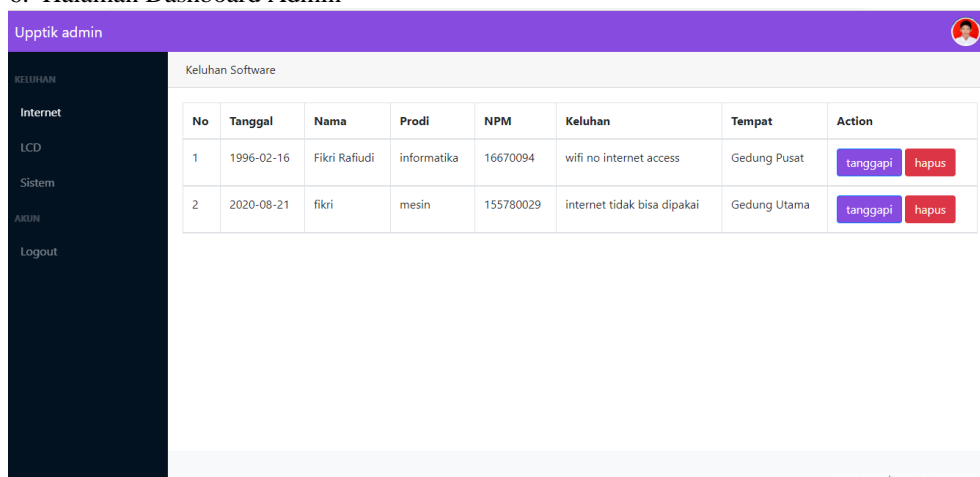
5. Halaman Login Admin



The screenshot shows an admin login page with a purple background. A white login form is centered, titled 'Login'. It includes a 'username' field with the text 'admin' entered, a 'password' field, a 'Remember password' checkbox, and a 'Login' button.

Gambar 5. Halaman Login Admin

6. Halaman Dashboard Admin



Gambar 6. Halaman Konfirmasi Pengaduan

**IV. KESIMPULAN**

Dapat disimpulkan dengan adanya perancangan website dengan metode *waterfall* dapat memudahkan dan mempercepat pembuatan atau pengembangan suatu aplikasi dan website, dengan adanya UI dan UX dalam pembuatan suatu product digital dapat memudahkan developer dalam membangun productnya sebelum dilakukan coding dan publish ke user. Hasil yang didapat setelah melakukan pengujian langsung kepada user adalah user sudah cukup paham dengan tampilan website yang dibuat dan user juga sudah merasa cukup mudah dalam menggunakannya.

Selain itu pengembangan website yang dibuat dengan metode *waterfall* lebih mudah dilakukan karena menggunakan Langkah-langkah yang terstruktur.

**V. REFERENSI**

- [1] Sasmito, G. W. (2017). Penerapan Metode Waterfall Pada Desain Sistem Informasi Geografis Industri Kabupaten Tegal. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT (JPIT)*, 2(1), 6–12
- [2] Rupilele, F. G. John, & Palilu, A. (2019). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Masyarakat Dan Monitoring Kinerja Akademik Perguruan Tinggi. *Jurnal Sisfokom (Sistem Informasi Dan Komputer)*, 8(2), 141. <https://doi.org/10.32736/sisfokom.v8i2.672>
- [3] Amara, M., Studi, P., Informatika, T., Teknik, F., & Mataram, U. (2020). *LAYANAN BPKAD PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT*.
- [4] Wiwin Kuswinardi, M. R. L. (2014). Pembanguna Sistem Informasi Manajemen Keluhan Siswa Berbasi Web pada SMA PGRI 6 Malang Menggunakan Metode Waterfall. *Bimasakti*, 108–116.
- [5] FM Dewanto, BA Herlambang, AT Jaka Harjanta.(2017). Pengembangan Sistem Informasi Absensi Berbasis Radio Frequency Identification (RFID) Terintegrasi dengan Sistem Informasi Akademik. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT* 2 (2), 90-95.