

## INTISARI

Aspirasi berupa keluhan dan pengaduan dari mahasiswa pada Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta saat ini hanya disampaikan secara langsung kepada staf Fakultas atau melalui kegiatan *Public Hearing* yang dilaksanakan secara berkala dalam setiap kesempatan. Bentuk pendataan terhadap aspirasi tersebut disampaikan dalam forum sehingga waktunya tidak mencukupi untuk menampung keseluruhan aspirasi mahasiswa. Tujuan pembuatan sistem ini adalah untuk menghasilkan sistem pengaduan yang dapat memberikan kemudahan mahasiswa dalam menyampaikan keluhan serta pengaduan mereka dengan maksud untuk membantu fakultas atau prodi dalam mengawasi program studi dalam proses menanggapi aspirasi tersebut. Sistem ini dibuat dengan menggunakan metode *SDLC (Software Development Life Cycle)* model *Waterfall* yang dilakukan secara bertahap dan berurutan. Sistem pengaduan ini menghasilkan sejumlah data berupa data pengaduan yang berasal dari aspirasi mahasiswa yang kemudian dikelola lagi oleh pihak yang bersangkutan. Dari pengujian sistem pengaduan ini, dapat disimpulkan bahwa sistem bekerja dengan baik, menyediakan sarana untuk menampung keluhan, meneruskan keluhan tersebut ke pihak terkait, mencatat tindakan yang diambil oleh program studi serta memperbaharui status terhadap data aspirasi tersebut.

Kata kunci: sistem pengaduan, keluhan mahasiswa, penanganan keluhan

## **ABSTRACT**

Aspirations in the form of complaints from students at the Faculty of Engineering, University of Muhammadiyah Yogyakarta are currently only delivered directly to Faculty staff or through Public Hearing activities that are carried out regularly at every opportunity. The form of data collection on these aspirations was conveyed in the forum so that the time was not sufficient to accommodate the overall aspirations of students. The purpose of making this system is to produce a complaints system that can facilitate students in submitting complaints and complaints in order to assist faculty or study programs in supervising the study program in the process of responding to these aspirations. This system is made using the SDLC (Software Development Life Cycle) Waterfall model which is carried out in stages and sequentially. This complaints system produces a number of data in the form of complaints data derived from student aspirations which are then managed again by the parties concerned. From the testing of the complaint system, it can be concluded that the system works well, provides a means to accommodate complaints, forward the complaint to the relevant parties, record the actions taken by the study program and update the status of the aspiration data.

**Keywords:** complaints system, student complaints, handling complaints