

**PENGEMBANGAN SISTEM PENANGANAN KELUHAN BERBASIS WEB DENGAN FRAMEWORK  
CODEIGNITER (STUDI KASUS : FAKULTAS TEKNIK UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA)**

**Risna Wati Sainudin**

Teknik Informatika Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

**ABSTRACT**

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

## **1. Pendahuluan**

### **1.1 Latar Belakang**

Pengaduan atau penyampaian aspirasi yang berupa kritikan, keluhan ataupun saran mahasiswa merupakan hal penting pada sebuah institusi atau universitas. Hal tersebut merupakan hal penting karena dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut, maka sebuah universitas dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya.

Pengaduan atau penyampaian aspirasi mahasiswa merupakan suatu bentuk partisipasi mahasiswa terhadap penyedia layanan universitas yang dapat menampung keluhan berupa pengaduan-pengaduan dari mahasiswa. Hal tersebut dilakukan dengan tujuan agar pihak terkait dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan mahasiswa sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik.

Selain itu, sistem ini harus mampu mencatat keluhan, dapat menghasilkan informasi berupa data pengaduan tersebut dalam bentuk laporan untuk dikelola oleh pengelola program studi atau fakultas serta mampu menampilkan kemajuan terhadap tindakan yang telah dilakukan oleh pengelola program studi atau fakultas tersebut.

Untuk membuat sistem ini berfungsi secara menyeluruh, maka perlu adanya tindakan atau respon balik dari admin terhadap data pengaduan yang sebelumnya telah diajukan oleh mahasiswa. Tindakan atau respon tersebut yang diberikan oleh admin kepada mahasiswa yaitu berupa pemberian kondisi status pada laporan pengaduan yang diajukan oleh mahasiswa bersangkutan. Hal ini dilakukan agar nantinya pengaduan yang telah ditindaklanjuti tersebut mampu menampilkan kemajuan yang baik.

## **2. TINJAUAN PUSTAKA DAN LANDASAN TEORI**

### **2.1 Tinjauan Pustaka**

Menurut penelitian Yohanitas & Prayitno (2014) yang berjudul "Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Kota Bekasi (Bekasi City Public Complaints Management)", membahas mengenai pola yang diterapkan oleh kota Bekasi atas pengelolaan pengaduan yang diajukan masyarakatnya serta memaparkan beberapa contoh yang ditempuh dengan tujuan pengelolaan pengaduan kota Bekasi dapat menjadi pembanding yang baik terhadap instansi lain. Pengelolaan Pengaduan Masyarakat di kota Bekasi menggunakan metode deskriptif eksploratif terhadap peraturan yang telah ada. Metode tersebut digunakan untuk menjelaskan secara lugas dan terstruktur terhadap pengaduan yang disampaikan masyarakat kota Bekasi. Untuk merealisasikan metode tersebut, kota Bekasi telah mengemasnya dalam sebuah sistem pelayanan penyediaan informasi dan pengaduan masyarakat menggunakan sarana teknologi website dan sms center. Untuk menunjang keberhasilan pelayanannya, kota Bekasi telah memberikan aturan yang jelas mengenai pemberian informasi pengaduan masyarakat dan melakukan transparansi data pengaduan masyarakat serta manajemen yang sederhana.

Menurut penelitian Lestari, dkk. (2015) yang berjudul "Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Berbasis E-Government (Studi Kasus Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online Denpasar Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Denpasar Tahun 2014)". Penelitian tersebut bertujuan untuk mengetahui Pengelolaan Pengaduan Rakyat Online (PRO) dengan penerapannya di beberapa SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) dan sejauh mana feedback yang diperoleh masyarakat dari adanya PRO tersebut. Dalam penelitian Lestari, dkk. (2015) konteks penerapan E-Government dalam pengelolaan Pengaduan Rakyat Online

### 1.2 Tujuan Penelitian

Membuat sebuah sistem yang dapat mengelola semua pengaduan mahasiswa, serta memberikan respon antara mahasiswa dan pengelola program studi mengenai pengaduan yang dibuat mahasiswa.

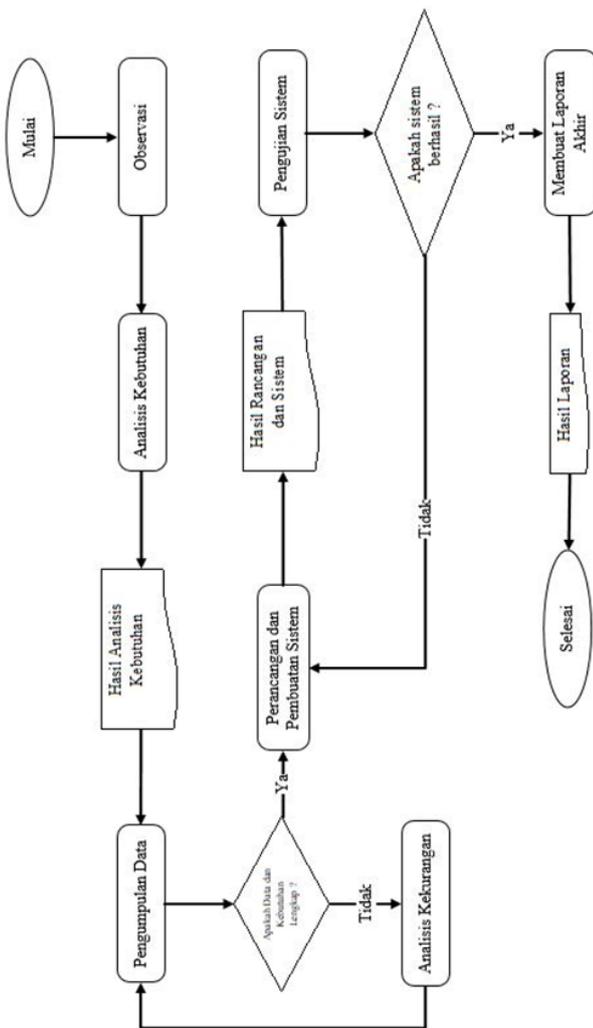
### 2.2 Landasan Teori

Sistem adalah sekumpulan subsistem yang saling berhubungan, berkumpul bersama, saling bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu. Suatu sistem dapat terdiri dari sub-sistem. Subsistem tersebut dapat pula terdiri dari beberapa subsistem yang lebih kecil. (Bahra, Al, 2005)

Informasi adalah sekumpulan data yang telah diolah, dibentuk atau dimanipulasi sesuai dengan kebutuhan tertentu. (Amsyah, Drs Zulfikar, 2003:2) Informasi artinya data telah dibentuk menjadi suatu yang mempunyai arti dan berguna bagi manusia. (Laudon, Kenneth C, 2008:16, Laudon, Jane P, 2008:16)

## 3. Metodologi Penelitian

### 3.1 Prosedur Penelitian

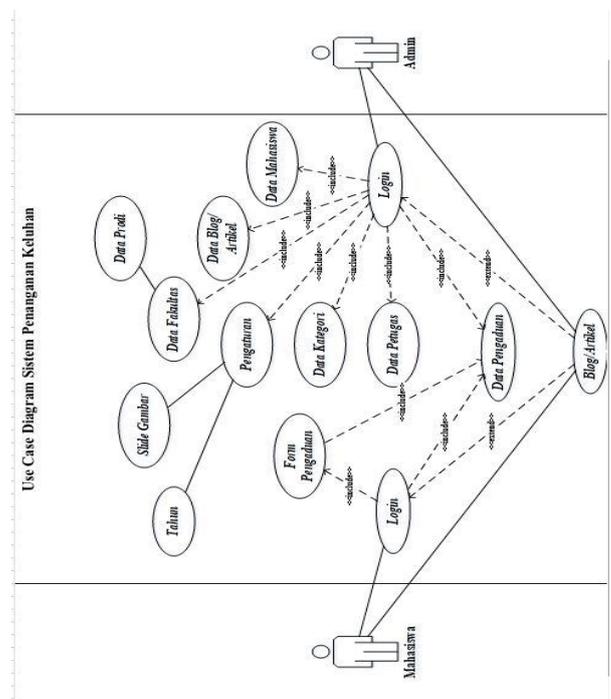


Gambar 1 Diagram Alur Penelitian

(PRO) Denpasar termasuk dalam lingkup Government to Citizens (Pemerintah ke Masyarakat), karena Pemerintah Kota Denpasar dalam hal ini Dinas Komunikasi dan Informatika membangun dan menerapkan aplikasi teknologi informasi berupa Pengaduan Rakyat Online Denpasar yaitu aplikasi berbasis website yang melibatkan partisipasi publik dan bersifat dua arah, yang digunakan sebagai alat bantu untuk melakukan monitoring dan verifikasi pencapaian program pembangunan maupun pengaduan masyarakat terkait pelaksanaan program pembangunan dan pelayanan publik di Kota Denpasar. Menurut penelitian Prasetya, dkk. (2013) yang berjudul “Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)”. Dalam penelitian tersebut, proses pengaduan dilakukan masyarakat melalui *website* yang ada di Pemerintah Kota Malang atau melalui *Telpon* ke instansi yang berkaitan, serta masyarakat juga bisa langsung datang ke instansi yang terkait untuk melakukan pengaduan. Selain itu, masyarakat juga bisa mengecek sampai dimana proses pengaduan mereka telah ditindak lanjuti oleh pemerintah yaitu dengan tiket atau kode yang telah didapatkan masyarakat saat melakukan pengaduan melalui *website* yang telah disediakan pemerintah. Namun, terdapat faktor penghambat birokrasi pemerintah di Kota Malang yaitu rumitnya proses tindak lanjut pengaduan tersebut dan tidak adanya petugas informasi yang bertugas untuk mempermudah kinerja antar SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) berikutnya.

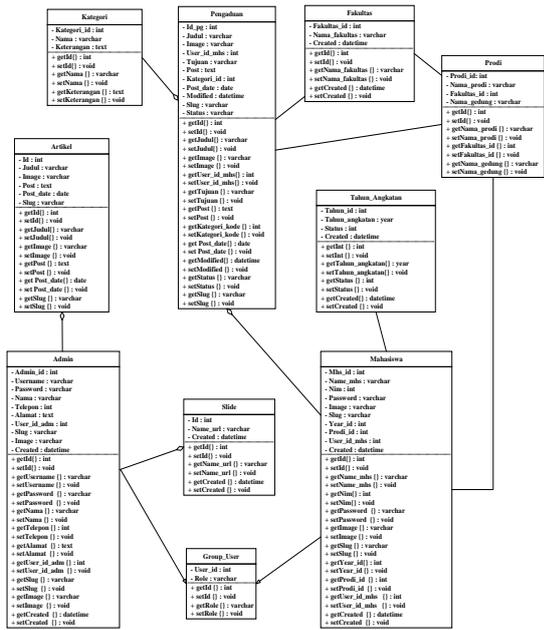
## 4. Rancangan

### 4.1. Use Case Diagram



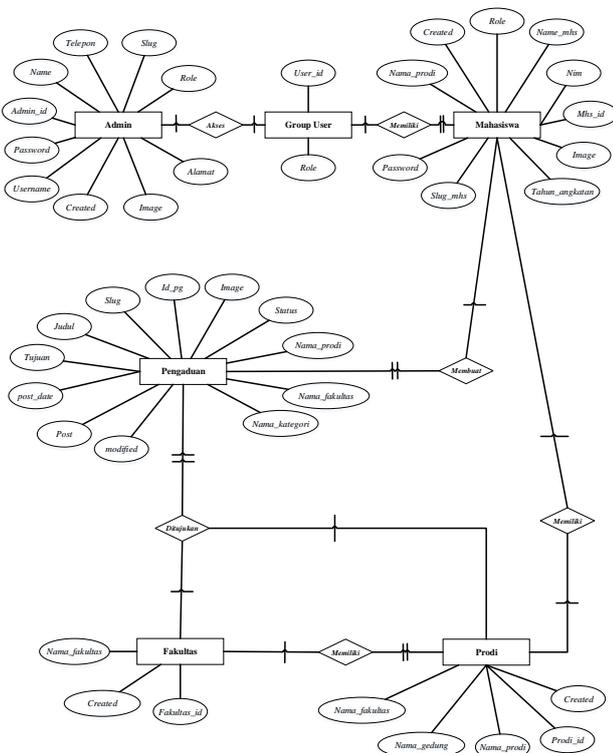
Gambar 2 Use Case Diagram

#### 4.2. Class Diagram



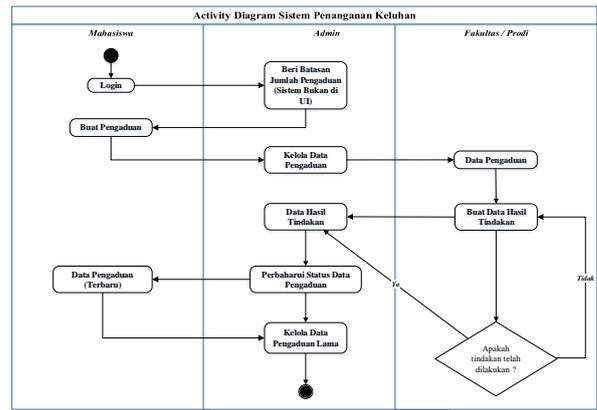
Gambar 3 Class Diagram

#### 4.3. Class Diagram



Gambar 4 ER Diagram

#### 4.4. Activity Diagram



Gambar 5 Activity Diagram

### 5. Kesimpulan Dan Saran

#### 5.1. Kesimpulan

Dari hasil dan pembahasan yang telah dilakukan dalam Pengembangan Sistem Penanganan Keluhan Berbasis Web Dengan Framework Codeigniter (Studi Kasus : Fakultas Teknik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta), maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Sistem Penanganan Keluhan mampu mengelola semua aspirasi mahasiswa yang berupa keluhan dan data-data pengaduan secara otomatis atau tanpa melalui media public hearing. Sistem ini mudah digunakan oleh mahasiswa dalam menyampaikan aspirasi mereka. Data pengaduan yang dibuat mahasiswa disampaikan kepada pihak-pihak yang berkaitan secara langsung.
2. Admin atau petugas yang terkait dapat mengelola data pengaduan mahasiswa dengan rapi dan cepat, dan bisa langsung mengubah status pada masing-masing data pengaduan tersebut agar bisa dilihat mahasiswa sejauh mana pengaduan mahasiswa telah ditindaklanjuti.
4. Pengelolaan data pengaduan dipermudah dengan pemberian fitur export data pengaduan ke dalam bentuk pdf agar bisa diunduh langsung oleh admin atau petugas terkait.

#### 5.2. Kesimpulan

Sistem penanganan keluhan ini masih membutuhkan beberapa pengembangan agar lebih nyaman lagi digunakan oleh Admin atau petugas maupun mahasiswa. Berdasarkan hasil pengembangan sistem yang telah dibuat, diperlukan pengembangan sistem dalam bentuk mobile. Pengembangan sistem dalam bentuk mobile bertujuan guna membuat mahasiswa lebih mudah dan nyaman dalam menyampaikan aspirasi mereka.

