



Sistem Informasi Manajemen Pelayanan dan Pengaduan Siswa Berbasis Web

Khoirul Fuadi

Sistem Informasi, Universitas Teknokrat Indonesia, Indonesia

khoirulfuadd@gmail.com

Submitted	Accepted	Publish
22-March-2023	24-March-2023	1-May-2023

Abstrak: SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga dalam proses pengaduan siswa dilakukan secara manual, yaitu dengan cara siswa harus melakukan pengaduan atas perilaku siswa kepada guru BK, kemudian guru BK akan memproses tindakan yang dilaporkan siswa tersebut. Tujuan dari penelitian ini adalah menerapkan aplikasi layanan pengaduan dan layanan berbasis web yang dapat diakses oleh siswa, guru BK (admin), dan kepala sekolah, dan dapat memberikan kemudahan kepada siswa untuk mengetahui informasi pengaduan. Dari permasalahan diatas maka penulis membuat aplikasi yang dapat menampung kritik dan saran, serta dapat melakukan pengaduan tindakan siswa dilingkungan sekolah atau bahkan dilingkungan luar sekolah sesuai dengan perancangan yang telah dilakukan dengan metode *Extreme Programming* dimulai dari *planning*, *desain*, *coding*, *testing* sampai pada tahap *software increment*. Sedangkan untuk proses pembuatan aplikasi dengan menggunakan *Codeigniter 3* menggunakan bahasa Pemrograman PHP dengan *database* menggunakan *MySQL*. Setelah aplikasi berhasil dibuat maka perlu adanya pengujian sistem yakni dengan menggunakan oleh *International Organization for Standardization (ISO) 9126* dengan empat kriteria yakni *Usability* dengan nilai 92,91%, *Functional Suitability* 100%, *Security* 92%, dan *Performance Efficiency* 100%.

Kata Kunci: *CodeIgniter; Keluhan; Extreme Programming; Sistem Informasi; Layanan;*

Abstract: *SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga in the process of student complaints is done manually, namely by means of students having to make complaints about student behavior to the BK teacher, then the BK teacher will process the actions reported by the student. The purpose of this study is to implement a complaint service application and web-based service that can be accessed by students, BK teachers (admin), and school principals, and can provide convenience for students to find out complaint information. From the problems above, the author makes an application that can accommodate criticism and suggestions, and can make complaints about student actions in the school environment or even outside the school environment in accordance with the design that has been done with the Extreme Programming method starting from planning, design, coding, testing to the device stage. incremental software. As for the process of making applications using CodeIgniter 3 using the PHP programming language with a database using MySQL. After the application is successfully made, it is necessary to test the system using the International Organization for Standardization (ISO) 9126 with four criteria, namely Usability with a value of 92.91%, Functional Suitability 100%, Security 92%, and Performance Efficiency 100%.*

Keywords: *CodeIgniter; Complaints; Extreme Programming; Information Systems; Services;*

Khoirul Fuadi: *Penulis Korespondensi



Copyright © 2023, Khoirul Fuadi.



1. PENDAHULUAN

Manajemen merupakan salah satu komponen vital bagi semua aspek pendidikan. Mekanisme manajemen yang kurang bagus akan sangat berpengaruh terhadap mutu atau output pendidikan. Dengan melaksanakan manajemen tersebut secara professional diharapkan untuk dapat meningkatkan mutu pendidikan. Peneliti menyadari pentingnya sistem informasi manajemen pelayanan di sekolah untuk dapat meningkatkan kualitas pendidikan.

Pelayanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (*persepsi*) konsumen dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen. Tingkat kepuasan dari kualitas pelayanan dapat diketahui dengan tolak ukur dimana kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan. Pelayanan proses belajar mengajar yang baik adalah pelayanan proses belajar yang dapat menciptakan suasana pembelajaran kelas yang kondusif dan mendorong siswa untuk berperan aktif. Pelayanan siswa merupakan tanggung jawab sekolah dan dilaksanakan oleh guru bimbingan konseling. Pelayanan siswa salah satunya yaitu berupa pelayanan pengaduan.

Pengaduan atau penyampaian aspirasi dan keluhan siswa merupakan hal penting pada sebuah institusi atau sekolah, karena dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut sebuah sekolah dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya. SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga merupakan salah satu SMK yang berada di Kabupaten Lampung Timur, Lampung mempunyai 319 siswa. Sehingga wajar saja jika SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga mendapatkan banyak aspirasi atau keluhan tentang proses pelayanan belajar mengajar. Saat ini, SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga menerima complain serta pengaduan melalui komunikasi antara siswa dan guru bimbingan konseling. Tentu informasi yang diterima kurang detail misalnya lokasi laporan tidak jelas atau sulit dipahami, padahal informasi tersebut penting dan harus segera ditindak lanjuti.

Pengaduan siswa merupakan suatu bentuk partisipasi siswa agar penyedia layanan siswa di SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga yang ditugaskan guru bimbingan konseling dapat menampung keluhan dari siswa, karena dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya. Pengaduan yang di sampaikan siswa dapat berupa pengaduan tindakan intimidasi dan pelanggaran tata tertib sekolah. Pelayanan pengaduan tersebut dilakukan dengan tujuan agar pihak terkait dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan siswa sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik.

SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga telah melakukan berbagai langkah pencegahan tindakan intimidasi dan pelanggaran sekolah, seperti sudah adanya guru Bimbingan Konseling (BK) yang memberikan pendidikan tingkah laku sosial yang baik dan melayani jika ada keluhan dari siswa. Akan tetapi seperti diketahui kebanyakan siswa akan takut melaporkan kejadian tersebut secara langsung, atau bahkan orang tua siswa baru mengetahui kejadian tersebut setelah siswa berada dirumah.

Kritikan, keluhan, masukan, atau saran yang disampaikan bisa ditanggapi dengan penjelasan atau ditampung karena membutuhkan banyak langkah untuk menyelesaikan. Jika hal-hal yang disampaikan siswa harus ditampung terlebih dahulu perlu adanya sistem yang sesuai, sistem ini harus mampu menampung kritikan, keluhan, masukan, atau saran dari siswa secara mudah. Selain itu, sistem juga harus dapat menyampaikan informasi dalam bentuk laporan untuk pengelola sistem pengaduan ini[1]-[4].

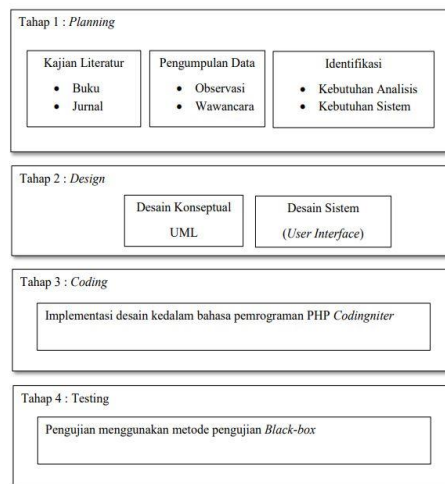
Aplikasi ini akan digunakan untuk melakukan pengaduan dengan lebih cepat dan tepat karena siapapun khususnya siswa akan segera dapat melakukan pengaduan dengan menggunakan ponsel yang dimilikinya. Aplikasi yang disusun adalah dalam bentuk website karena saat ini sebagian besar masyarakat khususnya siswa sudah memiliki ponsel untuk mengakses situs website. Tujuan sistem ini yaitu memenuhi kebutuhan pengguna agar dapat memperoleh pelayanan yang diinginkan. Aplikasi ini diharapkan dapat memudahkan



proses pencatatan, pengelolaan, serta pelaporan pengaduan siswa siswi SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga.

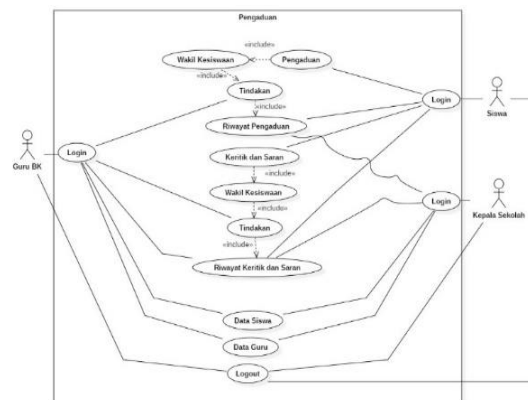
2. METODE PENELITIAN

Tahapan penelitian mencakup langkah-langkah pelaksanaan penelitian dari awal sampai akhir sehingga dapat memperjelas jalannya penelitian yang peneliti lakukan[5]–[8]. Peneliti menggunakan metode *extreme programming* yang dapat dilihat pada gambar 3.



Gambar 1. Tahapan Penelitian

Use Case atau diagram *Use Case* menggambarkan sistem yang akan dibuat dan mendeskripsikan sebuah interaksi antara *actor* dengan sistem yang akan dibuat[9]–[11]. Adapun *Use Case* diagram pada Sistem Informasi Manajemen Pelayanan dan Pengaduan Siswa (Studi Kasus SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga), dapat dilihat pada gambar 2.

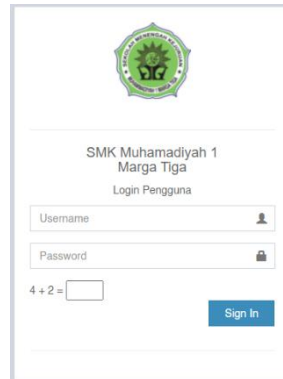


Gambar 2. Usecase Diagram

Pengujian merupakan hasil dari sistem yang telah dibangun yang kemudian dilakukan pengujian untuk mendapatkan hasil yang sesuai dan menentukan kualitas sistem yang dibangun, pengujian yang dilakukan pada penelitian ini yaitu menggunakan ISO 9126 dengan konsep kriteria *Functional Suitability*, *Usability*.

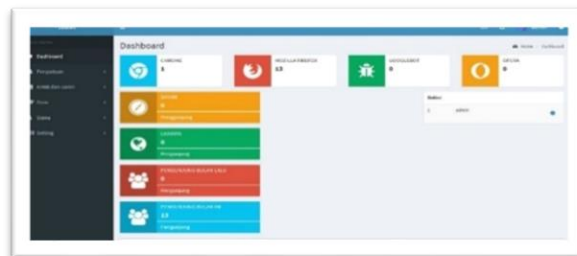
3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Halaman login pada website pengaduan siswa yang berfungsi untuk melakukan validasi ke website, dengan mengisikan username dan password lalu memilih button Login. Jika username dan password salah maka pengguna tidak dapat masuk kedalam website pengaduan siswa pada SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga. Berikut ini adalah halaman login dapat dilihat pada gambar 3.



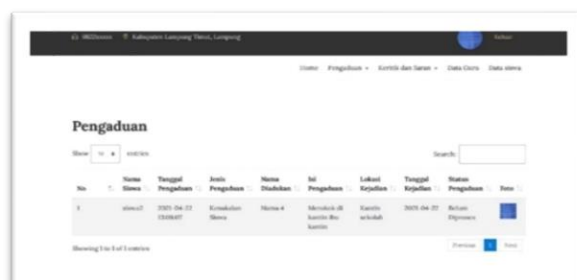
Gambar 3. Implementasi Login Sistem

Implementasi halaman menu dashboard adalah tampilan utama yang terdapat pada website pengaduan siswa pada SMK Muhammadiyah 1 Marga Tiga. Berikut ini adalah halaman dashboard pada gambar 4.



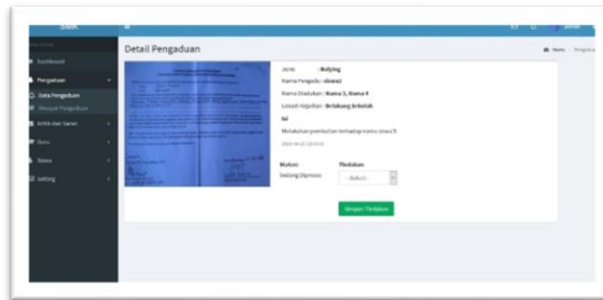
Gambar 4. Impementasi *dashboard*

Tampilan halaman pengaduan adalah tampilan yang berisi data pengaduan siswa. Halaman tersebut berisikan hasil pengaduan siswa yang belum diproses ataupun sedang diproses, terdapat menu aksi yang nantinya digunakan untuk menuju menu detail pengaduan. Berikut ini adalah halaman pengaduan admin yang dapat dilihat pada gambar 5.



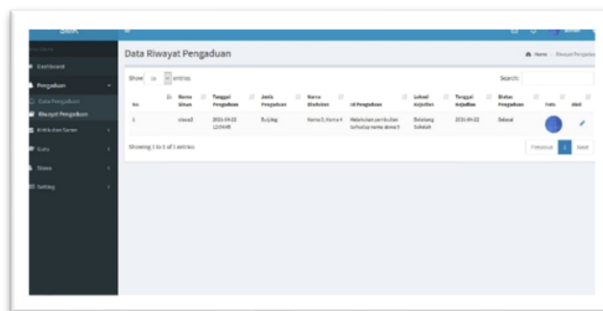
Gambar 5. Impementasi Pengaduan Admin

Tampilan halaman detail pengaduan adalah tampilan yang berisi detail data pengaduan siswa. Halaman tersebut digunakan untuk melihat data pengaduan lebih detail dan digunakan untuk memberikan tindakan terhadap pengaduan tersebut. Berikut ini adalah halaman pengaduan admin yang dapat dilihat pada gambar 6.



Gambar 6. Tampilan Detail Pengaduan Admin

Berikut merupakan tampilan riwayat pengaduan, tampilan ini adalah tampilan dari data pengaduan yang sudah ditangani. Berikut ini adalah tampilan halaman riwayat pengaduan admin yang dapat dilihat pada gambar 7.



Gambar 7. Tampilan Riwayat Pengaduan

Implementasi halaman menu kritik dan saran, tampilan ini adalah tampilan data kritik dan saran yang dibuat oleh siswa guna memberitahu kepihak sekolah, pada halaman ini terdapat informasi apakah kritik atau saran sudah ditanggapi. Berikut ini adalah tampilan halaman kritik dan saran admin yang dapat dilihat pada gambar 8.



Gambar 8. Tampilan Kritik Dan Saran

Pengujian ISO 9126 dengan aspek *Functionality Suitability* telah diuji kepada satu orang responden yang bekerja sebagai dosen di Universitas XYZ dengan jumlah pertanyaan sebanyak delapan belas pertanyaan menghasilkan *persentase* nilai sejumlah 100 %.



Berdasarkan dari tabel hasil perhitungan dan kriteria diatas pengujian kedua aspek yaitu *usability* dan *Functional Suitability* masuk dalam kategori kriteria Sangat Baik, sehingga Sistem ini layak untuk di implementasikan.

4. KESIMPULAN

Dengan diterapkan sistem pengaduan siswa ini, harapannya siswa maupun guru dapat melaporkan aktivitas pelanggaran seperti berkelahi, merokok, aksi tawuran dan sebagainya yang dilakukan siswa dilingkungan sekolah maupun diluar sekolah. Dengan adanya sistem ini diharapkan dapat memudahkan proses pelaporan aktivitas siswa yang salah. Pihak administrator adalah guru BK, sistem ini dapat menampilkan data pengaduan, kritik dan saran, data guru dan data siswa. Sedangkan siswa dapat melihat informasi jenis pengaduan yang telah di proses oleh pihak admin dan dapat melakukan pengaduan di sistem, dan juga siswa juga dapat melakukan kritik dan saran dan melihat riwayat kritik dan saran yang telah diajukan. Pada penelitian ini menggunakan metode *extreme programming* dalam melakukan proses pengembangan sistem. Dalam proses pembuatan sistem ini menggunakan *framework codeigniter 3* dengan *server database MySQL*. Sistem ini telah diuji dengan ISO 25010 dengan dua aspek pengujian yakni *usability* dengan nilai 91,92 % dan *functional suitability* dengan nilai 100 %, dengan demikian sistem ini dapat dikategorikan sangat baik atau layak diimplementasikan

5. REFERENCES

- [1] A. F. O. Pasaribu and A. D. Wahyudi, "Used Car Sale Application Design in Car Showroom Using Extreme Programming," *Chain J. Comput. Technol. Comput. Eng. Informatics*, vol. 1, no. 1, pp. 21–26, 2023.
- [2] F. S. Amalia, "Application of SAW Method in Decision Support System for Determination of Exemplary Students," *J. Inf. Technol. Softw. Eng. Comput. Sci.*, vol. 1, no. 1, pp. 14–21, 2023.
- [3] D. Pasha, A. S. Puspaningrum, and D. I. E. Eritiana, "Permodelan E-Posyandu Untuk Perkembangan Balita Menggunakan Extreme Programming," *J. Data Sci. Inf. Syst.*, vol. 1, no. 1, pp. 1–8, 2023.
- [4] M. N. D. Satria, "Sistem Pendukung Keputusan Penerimaan Staff Administrasi Menggunakan Metode VIKOR," *J. Artif. Intell. Technol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 39–49, 2023.
- [5] M. P. Sari, S. Setiawansyah, and A. Budiman, "Perancangan Sistem Informasi Manajemen Perpustakaan Menggunakan Metode FAST (Framework for the Application System Thinking)(STUDI KASUS: SMAN 1 NEGERI KATON)," *J. Teknol. dan Sist. Inf.*, vol. 2, no. 2, pp. 69–77, 2021.
- [6] S. Setiawansyah, Q. J. Adrian, and R. N. Devija, "Penerapan Sistem Informasi Administrasi Perpustakaan Menggunakan Model Desain User Experience," *J. Manaj. Inform.*, vol. 11, no. 1, pp. 24–36, 2021.
- [7] D. Darwis and A. Junaidi, "A New Approach of Steganography Using Center Sequential Technique," in *Journal of Physics: Conference Series*, 2019, vol. 1338, no. 1, p. 12063.
- [8] D. Damayanti and H. Sulistiani, "Sistem Informasi Pembayaran Biaya Sekolah Pada SD Ar-Raudah Bandar Lampung," *J. Teknoinfo*, vol. 11, no. 2, pp. 25–29, 2017.
- [9] H. Sulistiani and A. Tjahyanto, "Comparative Analysis of Feature Selection Method to Predict Customer Loyalty," *IPTEK J. Eng.*, vol. 3, no. 1, pp. 1–5, 2017.
- [10] A. F. Pasaribu, A. Surahman, A. T. Priandika, S. Sintaro, and Y. T. Utami, "Sistem Pendukung Keputusan Seleksi Penerimaan Guru Menggunakan SAW," *J. Artif. Intell. Technol. Inf.*, vol. 1, no. 1, pp. 13–19, 2023.
- [11] A. A. Aldino, D. Darwis, A. T. Prastowo, and C. Sujana, "Implementation of K-Means Algorithm for Clustering Corn Planting Feasibility Area in South Lampung Regency," in *Journal of Physics: Conference Series*, 2021, vol. 1751, no. 1, p. 12038.

