

Pengembangan dan Pelatihan Sistem Layanan Pengaduan Kerusakan Fasilitas Kantor LLDIKTI WILAYAH IX

Syahrullah Disa¹, Hiknatus Rianto Madao², Ezra Maharani³, Juli Wanda⁴,

Program Studi Teknik Informatika, Universitas Teknologi Akba Makassar, Indonesia

Email: syahrullahdisa@akba.ac.id, hiknatus20@mhs.akba.ac.id*

ABSTRAK

Info Artikel

Riwayat artikel

Dikirim: March 25, 2024

Direvisi: April 29, 2024

Diterima: April 30, 2024

Corresponding Author:

Author Name*:

Syahrullah Disa

Email*:

syahrullahdisa@akba.ac.id

Hp*:+62 813-4375-8648

Kata Kunci:

sistem

pengaduan

kerusakan

fasilitas

Kantor

ABSTRAK

Masalah yang dihadapi dalam proses pengaduan kerusakan fasilitas di Kantor LLDIKTI wilayah IX adalah proses yang masih manual, dimana petugas harus mensurvey langsung dan mendata kerusakan secara manual sehingga tidak berjalan secara efektif dan efisien. Tujuan pengembangan sistem adalah untuk memudahkan proses pengaduan fasilitas dan pencatatan kerusakan fasilitas bagi pegawai dan tamu, serta memungkinkan pencetakan laporan kerusakan fasilitas secara. Sistem layanan pengaduan dikembangkan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan HTML, serta menggunakan framework dan MySQL sebagai sistem penyimpanan data. Pengembangan aplikasi menggunakan metode pengembangan berorientasi objek. Melalui aplikasi berbasis web ini, pengguna dapat mengadukan fasilitas yang mengalami kerusakan. Petugas dapat mencetak catatan bulanan terkait kerusakan fasilitas kantor dengan memanfaatkan data yang tersimpan secara terkomputerisasi. Sehingga lebih efisien dan efektif dalam penanganan kerusakan fasilitas.

ABSTRACT

The problem faced in the process of reporting damage to facilities at the LLDIKTI Region IX Office is that the process is still manual, where officers have to survey directly and record the damage manually so that it does not run effectively and efficiently. The aim of developing the system is to facilitate the facility complaint process and record damage to facilities for employees and guests, as well as making it possible to print facility damage reports online. The complaint service system was developed using the PHP and HTML programming languages, and uses a framework and MySQL as a data storage system. Application development uses object-oriented development methods. Through this web-based application, users can complain about damaged facilities. Officers can print monthly records regarding damage to office facilities by utilizing computerized data. So that it is more efficient and effective in handling damage to facilities

PENDAHULUAN

Dalam era modern ini, di mana teknologi terus berkembang dengan pesat, banyak orang mengharapkan kemudahan dan kepraktisan dalam penggunaan teknologi (Sansena, 2021). Implementasi teknologi informasi sangat berperan aktif dalam berbagai aspek kehidupan, seperti bisnis, pengarsipan dokumen dan validasi invoice di kantor, telah menjadi hal umum (Purba et al., 2021). Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Anggara & Suwanda, 2023) terkait sistem informasi pengaduan kerusakan fasilitas pada kantor

sekretariat daerah kota (setdako) lhokseumawe mengantakan bahwa hampir semua organisasi telah beralih ke sistem untuk menyediakan layanan dan informasi. Diharapkan bahwa keberadaan sistem ini akan memberikan kemudahan bagi individu dalam berbagai segi kehidupan. Pengoperasiannya tidak lagi membutuhkan banyak tenaga manusia dan bertujuan untuk menggunakan sistem otomatis dengan sistem komputer(Wibowo et al., 2023)

Sistem pelaporan keluhan dan kerusakan juga merupakan aspek yang sangat krusial dalam sebuah organisasi, karena memungkinkan perbaikan dan peningkatan kualitas dengan lebih efisien (Muhamad Arif Fahrurrozi & Fajar Masya, 2020). Pelaporan keluhan dan kerusakan adalah bentuk partisipasi dari karyawan untuk memastikan bahwa perusahaan atau organisasi dapat segera melakukan perbaikan dan meningkatkan layanan yang diberikan.

Penelitian serupa yang dilakukan oleh (Faiqoturrohmah & Aji, 2020) dalam membuat sistem informasi layanan pengaduan kerusakan jalan berbasis *geographic information system* dengan tujuan memudahkan masyarakat dalam melaporkan kerusakan jalan yang ada di lingkup mereka.

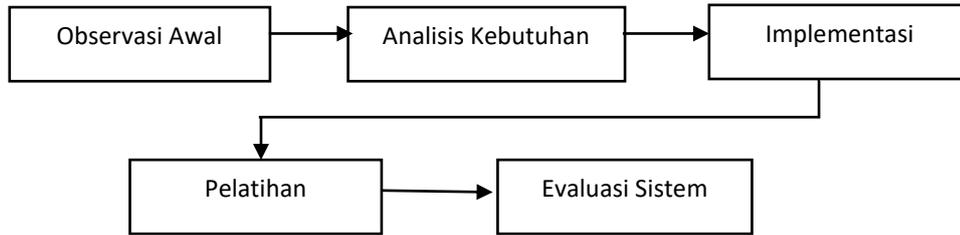
Faktor keberhasilan penerapan layanan pengaduan adalah tersedianya aplikasi, tersedianya kanal-kanal pengaduan seperti email, SMS, WhatsApp, telpon, website dan sebagainya. Aapes lain yang tidak kalan pentingnya yaitu tersedianya petugas yang pengelolah layanan pengaduan yang responsif(Septiani, 2023). Di Kantor LLDIKTI wilayah IX, sistem saat ini masih memiliki beberapa kelemahan, terutama dalam hal pengaduan keluhan dan kerusakan yang masih menggunakan metode manual dengan menggunakan google form. Proses ini membutuhkan banyak waktu, kadang-kadang lebih dari satu minggu, untuk mendapatkan respons dari manajemen terkait keluhan yang diajukan oleh karyawan. Hal ini menyebabkan informasi yang diperoleh tidak selalu akurat. Oleh karena itu, pengaduan keluhan dan kerusakan yang masih dilakukan secara manual ini dapat ditingkatkan menjadi sebuah sistem informasi berbasis web. Langkah ini akan mempermudah karyawan dalam melaporkan keluhan dan kerusakan, sehingga penanganannya dapat dilakukan dengan lebih cepat dan efisien.

Berdasarkan masalah-masalah yang telah diuraikan sebelumnya, penelitian ini akan merancang sebuah sistem Layanan Pengaduan Kerusakan Fasilitas yang mampu memproses setiap permintaan pemeriksaan dan perbaikan dari pengguna fasilitas yang telah diberi hak penggunaan oleh LLDIKTI. Dengan adanya sistem ini, fasilitas di Kantor LLDIKTI akan mendapatkan pengawasan yang lebih baik, baik dari pengguna maupun pengawas. Selain itu, dari segi pencatatan, sistem ini akan memudahkan pengawasan karena semua informasi akan tercatat dalam sistem.

METODE

Metode yang digunakan oleh peneliti untuk melaksanakan pengabdian masyarakat terdiri dari 5 tahap: observasi Awal, analisis kebutuhan, implementasi Sistem, pelatihan dan evaluasi Sistem(Komarudin & Nurmiati, 2022)(Juarsyah et al., 2021). Diagram alir yang terdapat dalam Gambar 1 menggambarkan proses ini secara visual. Penelitian ini dilakukan di Kantor LLDIKTI WILAYAH IX SULTAN BATARA selama kurang lebih dua bulan dengan dua kegiatan inti yaitu; Pengembangan sistem yang dilakukan selama 40 hari dan

kegiatan pendampingan implementasi 3 hari dengan jumlah peserta yang ikut sebanyak 35 orang yang terdiri dari security, cleaning servis dan staff kantor.



Gambar 1. Tahap Perancangan Sistem

1. Observasi Awal

Observasi awal dilakukan terhadap sistem pengaduan kerusakan fasilitas kantor LLDIKTI. Proses pelaporan kerusakan fasilitas, penanganan pengaduan, dan pemeliharaan infrastruktur masih mengandalkan metode manual dengan catatan fisik, yang berpotensi mengalami kerusakan dan kehilangan data. Oleh karena itu, diperlukan implementasi sistem pengaduan kerusakan fasilitas kantor LLDIKTI yang dapat memudahkan manajemen dan penanganan pengaduan dengan efisien.

2. Analisis Kebutuhan

Setelah melakukan observasi awal, beberapa permasalahan telah diidentifikasi yang nantinya akan diintegrasikan dalam Sistem Layanan Pengaduan Kerusakan Fasilitas Kantor LLDIKTI, termasuk sistem pengaduan kerusakan fasilitas. Berdasarkan permasalahan tersebut, kebutuhan sistem untuk penggunaan pada sistem, serta kebutuhan pengguna saat menggunakan sistem Sistem Layanan Pengaduan Kerusakan Fasilitas Kantor LLDIKTI, telah diidentifikasi.

3. Implementasi sistem

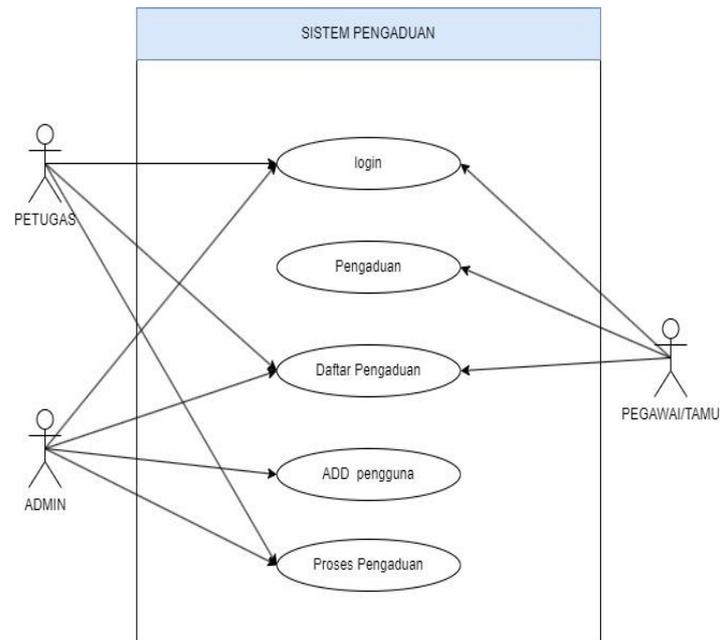
Langkah selanjutnya adalah implementasi sistem di mana pada tahap ini adalah tahap yang paling penting dari rangkain penerapan sistem. Dimana pada tahap ini sistem yang kita telah rancang akan di uji coba serta di terapkan pada kantor.

4. Pelatihan

Pada saat sistem telah di implementasikan langkah selanjutnya adalah melakukan pelatihan terkait cara menggunakan sistem layanan pengaduan kerusakan fasilitas.dalam tahap ini peneliti akan melakukan pendampingan terkait cara penggunaan sistem.

5. Evaluasi sistem

Evaluasi dan monitoring dilakukan untuk memantau perkembangan pada sistem layanan pengaduan kerusakan fasilitas kantor, sehingga jika terjadi masalah dapat segera diperbaiki dan mudah dalam peningkatan versi aplikasi untuk penggunaan sistem yang lebih baik.



Gambar 2. use case

Pada Gambar 2 merupakan sebuah penjelasan tentang fitur-fitur yang dapat diakses dalam sistem Layanan Pengaduan Kerusakan Fasilitas Kantor LLDIKTI wilayah IX yang terdiri dari 3 aktor yaitu admin, petugas, dan pegawai/tamu

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelaksanaan pelatihan dan pendampingan dalam penggunaan sistem layanan pengaduan kerusakan fasilitas kantor kepada pegawai LLDIKTI IX dilakukan pada bulan februari sampai maret dengan metode pelatihan dan pendampingan langsung di auditorium LLDIKTI IX.



(a)



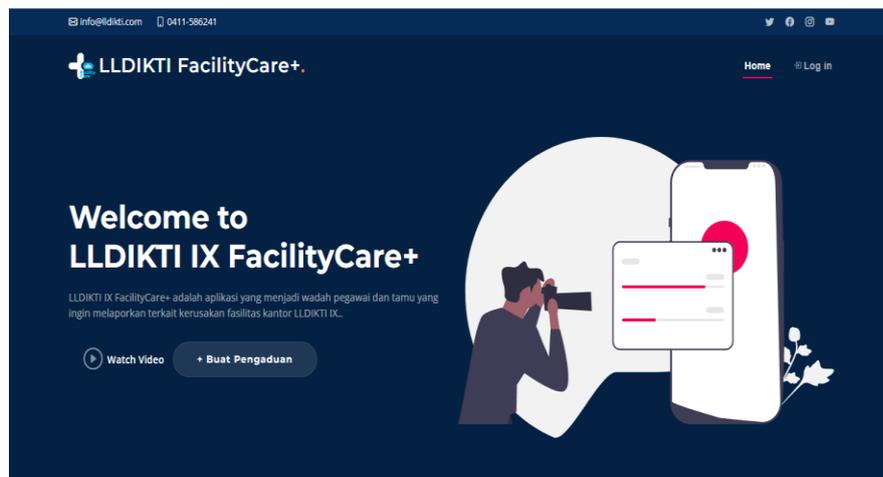
(b)

Gambar 3. Proses pelatihan dan pendampingan mitra

Pada gambar 3 bagian (a) menunjukkan proses pelaksanaan sosialisasi terkait cara penggunaan dan manfaat sistem layanan pengaduan kerusakan fasilitas kantor, dan pada gambar 3 bagian (b) merupakan kegiatan pelatihan secara langsung kepada pegawai .

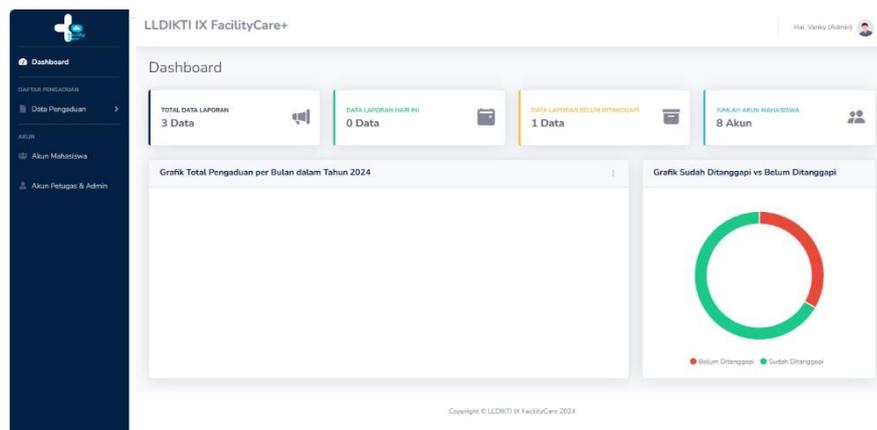
Hasil implementasi penerapan sistem berdasarkan temuan dari penelitian dan uji coba yang dilakukan pada Aplikasi Pengaduan Kerusakan Fasilitas di Kantor LLDIKTI wilayah IX. Proses implementasi ini melibatkan berbagai tahapan mulai dari perancangan, pengembangan, hingga pengujian yang teliti dan menyeluruh guna memastikan kualitas serta kinerja aplikasi yang optimal dalam menangani pengaduan terkait kerusakan fasilitas di kantor tersebut.

Di bawah ini merupakan penjelasan terkait interface dari setiap menu-menu yang ada pada sistem Layanan Pengaduan Kerusakan Fasilitas Kantor LLDIKTI wilayah IX antara lain sebagai berikut:



Gambar 4 Halaman Utama

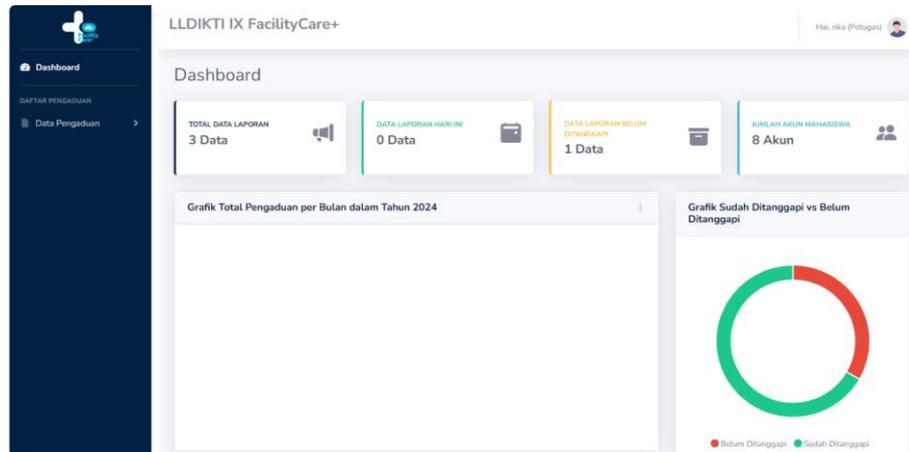
Pada gambar 3 merupakan tampilan dashboard dari sistem Layanan Pengaduan Kerusakan Fasilitas Kantor LLDIKTI wilayah IX dimana pada halaman ini dapat diakses oleh admin, petugas dan juga pegawai/tamu sebelum login ke sistem.



Gambar 5. Halaman Dashboard Admin

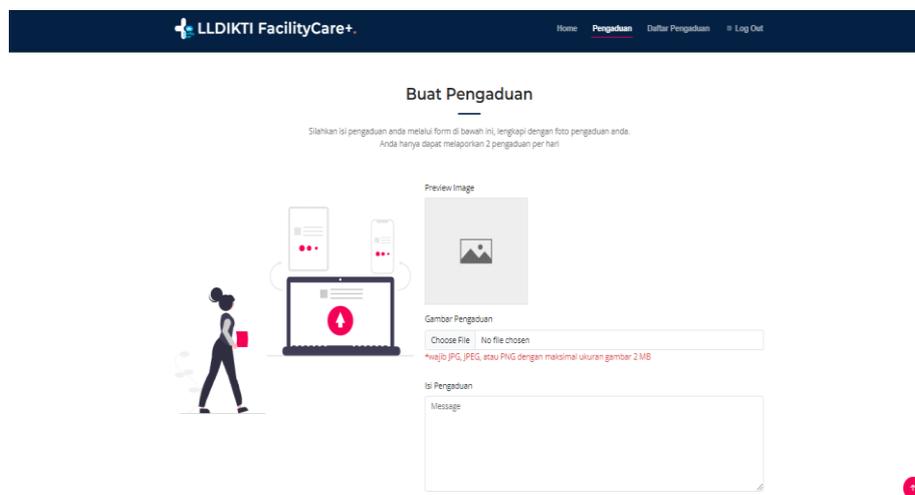
Gambar di atas merupakan tampilan yang akan muncul ketika admin telah berhasil login. Dimana pada halaman ini terdapat beberapa fitur seperti; data pengaduan yang di dalamnya admin dapat melihat daftar pengaduan yang sudah diproses dan belum

diproses, selain itu pada halaman ini juga admin dapat menambah data user, data pegawai dan data petugas.



Gambar 6. Halaman Dasboard Petugas

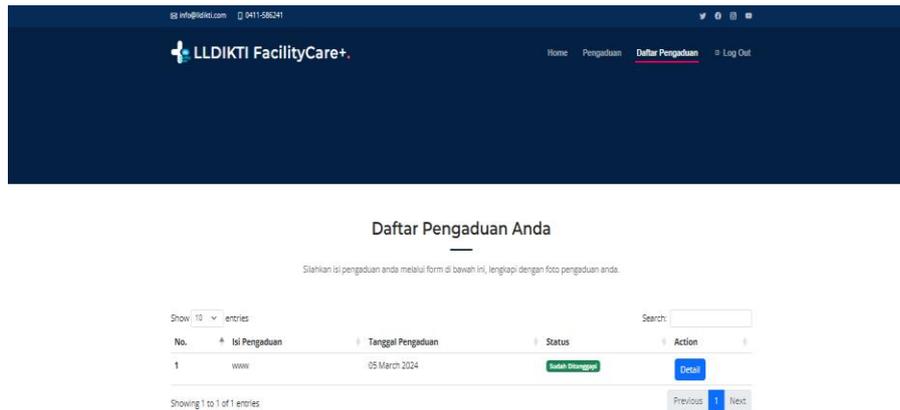
Pada gambar 6 merupakan tampilan dashboard petugas dari sistem layanan pengaduan kerusakan fasilitas kantor LLDIKTI wilayah IX di mana pada halaman ini terdapat beberapa fitur yang bisa diakses oleh petugas yaitu data pengaduan yang digunakan untuk memproses laporan pengaduan yang masuk.



Gambar 7 Halaman Pengaduan

Pada gambar di atas merupakan tampilan dari halaman pengaduan yang dapat diakses oleh pegawai/tamu yang ingin melaporkan terkait kerusakan fasilitas yang ada pada kantor LLDIKTI wilayah IX dimana pada proses pengaduan pegawai harus melampirkan gambar dan deskripsi singkat terkait fasilitas yang rusak sebelum dilaporkan.

Pada gambar 8 merupakan tampilan dari halaman progres pengaduan yang dapat dilihat oleh pegawai/tamu yang sebelumnya telah melakukan pelaporan terkait status dari laporan yang dibuat.



Gambar 8. Halaman Progres Pengaduan

SIMPULAN

Berdasarkan uraian dari pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan dari penyusunan laporan ini antara lain; sistem layanan pengaduan kerusakan fasilitas kantor LLDIKTI wilayah IX dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan HTML. Sistem ini dibuat dengan tujuan dapat mengurangi material dan resiko kehilangan data kerusakan fasilitas kantor. serta Sistem ini juga mempermudah seluruh pegawai dalam melaporkan kerusakan fasilitas kantor mempercepat mendapatkan info kerusakan dari pegawai untuk secepatnya di proses.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah dijabarkan, sistem layanan pengaduan kerusakan fasilitas kantor LLDIKTI wilayah IX masih perlu diadakan tahap pengembangan. Oleh sebab itu, untuk penelitian selanjutnya disarankan untuk melakukan pengembangan seperti sistem dibuat dengan berbasis Android.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penelitian ini penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak kantor LLDIKTI Wilayah IX yang telah memberikan kami wadah untuk melaksanakan penelitian dalam pembuatan sistem layanan pengaduan kerusakan fasilitas kantor. Serta penulis juga mengucapkan banyak terima kasih kepada dosen pembimbing yang senantiasa memberikan arahan kepada penulis.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, A., & Suwanda, R. (2023). e-ISSN: 3025-888X sistem informasi pengaduan kerusakan fasilitas pada kantor skretariat daerah kota (setdako) lhokseumawe. In *Jurnal Rekayasa Sistem Informasi dan Teknologi* (Vol. 1, Issue 2).
- Faiqoturrohmah, H., & Aji, S. (2020). *Sistem Informasi Layanan Pengaduan Kerusakan Jalan Berbasis Geographic Information System* (Issue 1).

- Juarsyah, I., Mulyono, H., Sistem Informasi, M., Dinamika Bangsa, U., & Jl Jend Sudirman Thehok-Jambi, J. (2021). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi. *Manajemen Sistem Informasi*, 6(1), 142-152. <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/view/1122>
- Komarudin, K., & Nurmiati, E. (2022). Perancangan Aplikasi Pengaduan Layanan Publik pada Kota Serang. *Infomatek*, 24(2), 103-112. <https://doi.org/10.23969/infomatek.v24i2.5533>
- Muhamad Arif Fahrurrozi, & Fajar Masya. (2020). Analisa Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Keluhan Dan Kerusakan Berbasis Web Pada Pt Mitra Bakti Ut. *Journal of Computer Engineering System and Science*, 5, 78-83.
- Purba, N., Yahya, M., & Nurbaiti. (2021). Revolusi Industri 4.0 : Peran Teknologi Dalam Eksistensi Penguasaan Bisnis Dan Implementasinya. *Jurnal Perilaku Dan Strategi Bisnis*, 9(2), 91-98.
- Sansena, Y. (2021). Implementasi Sistem Layanan Pengaduan Masyarakat Kecamatan Medan Amplas Berbasis Website. *Jurnal Ilmiah Teknologi*
- Juarsyah, I., Mulyono, H., Sistem Informasi, M., Dinamika Bangsa, U., & Jl Jend Sudirman Thehok-Jambi, J. (2021). Analisis Dan Perancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Android Pada Dinas Komunikasi Dan Informatika Kota Jambi. *Manajemen Sistem Informasi*, 6(1), 142-152. <https://ejournal.unama.ac.id/index.php/jurnalmsi/article/view/1122>
- Septiani, M. (2023). Pentingnya Pengelolaan Pengaduan Berbasis e-Government. <https://Ombudsman.Go.Id/Artikel/R/Pwkinternal--Pentingnya-Pengelolaan-Pengaduan-Berbasis-E-Government>.
- Wibowo, S. H., Wahyuddin, S., Permana, A. A., Sembiring, S., & ... (2023). *Teknologi Digital Di Era Modern*. <https://books.google.com/books?hl=en&lr=&id=j0m5EAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA101&dq=%22e+learning%22+kepuasan+pengguna+association+rule&ots=XsIzb2H3x7&sig=-rmBBRLKBBs7lb9XxxnJpCmfojs%0Ahttps://repository.bsi.ac.id/repo/files/355053/download/Buku---Teknologi-Digit>