

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN FASILITAS DAN PELAYANAN
KAMPUS BERBASIS WEB
STUDI KASUS: UKDW**

Skripsi



oleh
NABIYA ELTARANI
72180215

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2023**

**SISTEM INFORMASI PENGADUAN FASILITAS DAN PELAYANAN
KAMPUS BERBASIS WEB
STUDI KASUS: UKDW**

Skripsi



Diajukan kepada Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana
Sebagai Salah Satu Syarat dalam Memperoleh Gelar
Sarjana Komputer

Disusun oleh

NABIYA ELTARANI

72180215

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI FAKULTAS TEKNOLOGI INFORMASI
UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA
TAHUN 2023**

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
SKRIPSI/TESIS/DISERTASI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai sivitas akademika Universitas Kristen Duta Wacana, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nabiya Eltarani
NIM : 72180215
Program studi : Sistem Informasi
Fakultas : Teknologi Informasi
Jenis Karya : Skripsi/Tesis/Disertasi (tulis salah satu)

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Kristen Duta Wacana **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*None-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:


“JUDUL SKRIPSI/TESIS/DISERTASI”

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti/Noneksklusif ini Universitas Kristen Duta Wacana berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Yogyakarta
Pada Tanggal : 12 April 2020

Yang menyatakan


Nabiya Eltarani
NIM.72180215

HALAMAN PENGESAHAN

SISTEM INFORMASI PENGADUAN FASILITAS DAN PELAYANAN KAMPUS BERBASIS WEB STUDI KASUS : UKDW

Oleh: NABIYA ELTARANI / 72180215

Dipertahankan di depan Dewan Penguji Skripsi
Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi
Universitas Kristen Duta Wacana - Yogyakarta
Dan dinyatakan diterima untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar
Sarjana Komputer
pada tanggal
20 Januari 2023

Yogyakarta, 25 Januari 2023
Mengesahkan,

Dewan Penguji:

1. ARGO WIBOWO, ST., MT.
2. Gabriel Indra Widi Tamtama, SKom.,MKom.
3. Drs. WIMMIE HANDIWIDJOJO, MIT.
4. LUSSY ERNAWATI, S.Kom, M.Acc



Dekan
(RESTYANDITO, S.Kom., MSIS., Ph.D)

Ketua Program Studi
(Drs. JONG JEK SIANG, M.Sc.)

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : SISTEM INFORMASI PENGADUAN FASILITAS
DAN PELAYANAN
KAMPUS BERBASIS WEB
STUDI KASUS : UKDW

Nama Mahasiswa : NABIYA ELTARANI

N I M : 72180215

Matakuliah : Skripsi

Kode : SI4046

Semester : Gasal

Tahun Akademik : 2022/2023

Telah diperiksa dan disetujui di Yogyakarta,
Pada tanggal 23 Januari 2023

Dosen Pembimbing I



ARGO WIBOWO, ST., MT.

Dosen Pembimbing II



Gabriel Indra Widi Tamtama, SKom, MKom.

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi dengan judul:

SISTEM INFORMASI PENGADUAN FASILITAS DAN PELAYANAN KAMPUS BERBASIS WEB STUDI KASUS : UKDW

yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian persyaratan menjadi Sarjana Komputer pada pendidikan Sarjana Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana, bukan merupakan tiruan atau duplikasi dari skripsi kesarjanaan di lingkungan Universitas Kristen Duta Wacana maupun di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari skripsi lain, saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar kesarjanaan saya.

Yogyakarta, 23 Januari 2023



NABIYA ELTARANI
72180215

DUTA WACANA

KATA PENGANTAR

Sgala Pujian Syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang tidak pernah berhenti dalam memberikan berkat dan penyertaan yang sangat luar biasa, sehingga penulis berhasil menyelesaikan laporan akhir skripsi dengan judul "Sistem Informasi Pengaduan Fasilitas dan Pelayanan Kampus Studi Kasus Universitas Kristen Duta Wacana ", sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan Program Sarjana (S1) pada Program Studi Sarjana Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Kristen Duta Wacana.

Dalam Penyusunan laporan akhir skripsi ini, cukup banyak tantangan dan hambatan yang dihadapi penulis, namun pada akhirnya dapat dilalui berkat bimbingan, bantuan, dukungan serta motivasi yang diberikan oleh beberapa pihak sehingga dapat menyelesaikan laporan akhir skripsi ini, Maka dari itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus yang selalu memberikan kekuatan yang baru dan sukacita yang baru setiap hari sehingga penulis diberikan kesanggupan dalam menyelesaikan laporan akhir di waktu yang indah.
2. Orangtua terkasih Bapa dan Mama dan semua keluarga yang telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil serta doa yang terbaik diberikan kepada penulis.
3. Bapak Argo Wibowo, ST., MT. selaku dosen pembimbing pertama penulis, yang sudah memberikan ilmu bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
4. Bapak Gabriel Indra Widi Tamtama, SKom., Mkom. selaku dosen pembimbing kedua penulis, yang sudah memberikan ilmu bimbingan dan arahan kepada penulis sehingga penulis bisa menyelesaikan skripsi dengan baik.
5. Dan semua dosen Sistem Informasi yang telah memberikan pengalaman dan ilmu yang terbaik kepada penulis selama perkuliahan.
6. Semua Teman – teman yang berjuang Bersama dalam perkuliahan dan penyusunan skripsi yang selalu memberikan dorongan dan motivasi kepada penulis sehingga bisa menyelesaikan semua proses perkuliahan dengan baik.

7. Seseorang yang selalu hadir dalam proses penyelesaian skripsi memberikan dukungan dan semangat setiap hari dalam menyelesaikan skripsi, Marcellino Elang Satria Wihajra.
8. Teman-teman komsel dan gereja yang selalu mendoakan yang terbaik untuk kelancaran skripsi.

Penulis meyakini bahwa skripsi yang telah diselesaikan penulis masih jauh dari kata sempurna karena terbatasnya kemampuan, pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki oleh penulis. Oleh sebab itu penulis mengharapkan saran, masukan serta kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak lainnya yang membutuhkan.

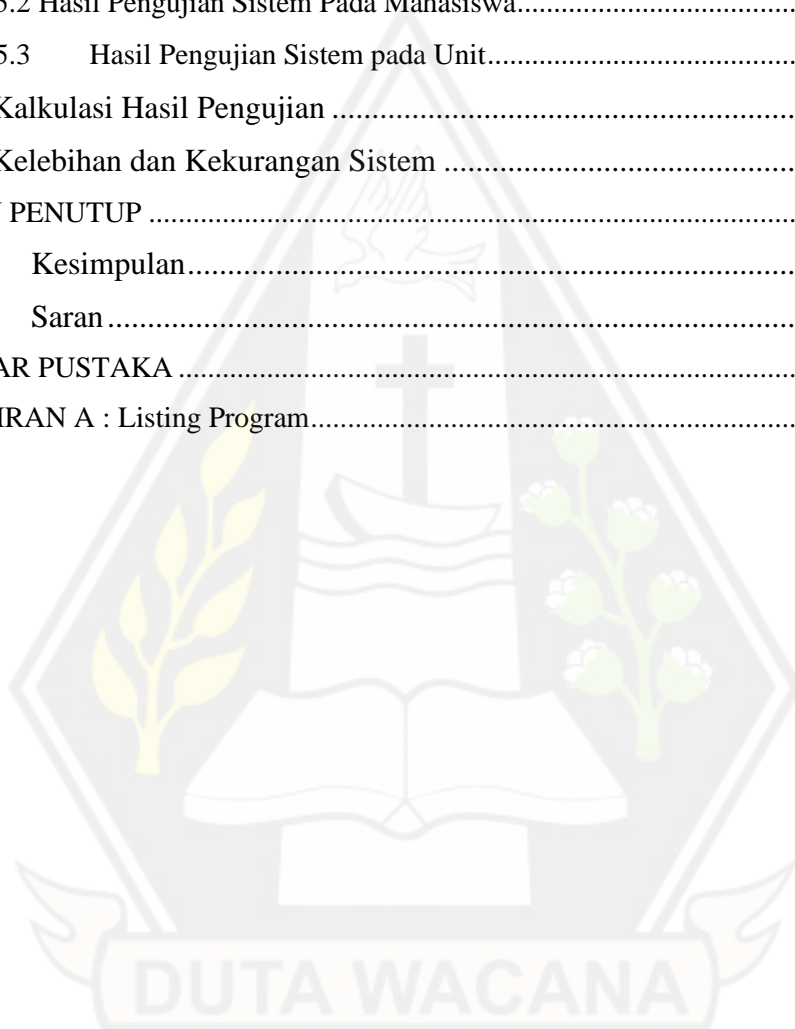


DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL LUAR.....	i
HALAMAN SAMPUL DALAM.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN.....	iv
HALAMAN KEASLIAN KARYA.....	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Spesifikasi Sistem.....	2
1.4.1 Spesifikasi Sistem	2
1.4.2 Spesifikasi Perangkat Lunak	3
1.4.3 Spesifikasi Perangkat keras.....	3
1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian.....	4
1.6.4 Data Responden	4
1.6.5 Tahapan Penelitian.....	4
1.7 Sistematika Penulisan.....	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Tinjauan Pustaka	7
2.2 Landasan Teori	8
2.2.1 Pengaduan	8
2.2.2 Database.....	8
2.2.3 My SQL	8
2.2.4 UCD (User Centered Design)	8
2.2.5 Dashboard	10
BAB III ANALISIS DAN PERANCANGAN SISTEM	11
3.1 Analisis Data Penelitian	11

3.2	SOP Pengaduan dan Pelayanan	11
3.3	Rancangan Sistem	13
3.3.1	Diagram Usecase.....	13
3.3.2	Deskripsi Usecase	14
3.4	Diagram Actifity Dan Flowchart.....	20
3.3.1	Diagram Actifity Pengguna	20
3.3.2	Diagram Actifity Unit.....	22
3.3.3	Diagram Actifity Admin	23
3.3.4	Flowchart	24
3.4	Entity Relationship Diagram (ERD).....	30
3.5	Kamus Data	30
3.6	Rancangan Antarmuka Sistem	33
BAB IV PENERAPAN DAN ANALISIS SISTEM.....		41
4.1	Koneksi Database	41
4.2	Halaman User	41
4.2.1	Halaman Login User	41
4.2.2	Beranda User.....	42
4.2.3	Formulir pengaduan fasilitas.....	42
4.2.4	Formulir pengaduan pelayanan	43
4.2.5	Laporan Pengaduan.....	43
4.2.6	Laporan Pelayanan.....	44
4.3	Halaman Unit	44
4.3.1	Login Unit.....	44
4.3.2	Beranda Unit	45
4.3.3	Daftar Pengaduan.....	45
4.3.4	Daftar Pelayanan.....	46
4.4	Halaman Admin	46
4.4.1	Login Admin.....	46
4.4.2	Beranda Admin	46
4.4.3	Daftar Pengaduan.....	47
4.4.4	Daftar Pelayanan.....	48
4.4.5	Jumlah Satuan Unit	48
4.4.6	Tambah Akun Unit.....	49
4.4.7	Tambah Unit	49

4.4.8	Jumlah Pengguna	49
4.4.9	Daftar Fasilitas	50
4.4.10	Tambah Fasilitas	50
4.4.11	Dashboard Pengaduan yang sudah dikerjakan.....	50
4.4.12	Kategori Fasilitas	51
4.5	Pengujian Sistem	51
4.5.1	Hasil Pengujian Sistem Pada Staff.....	51
4.5.2	Hasil Pengujian Sistem Pada Mahasiswa.....	52
4.5.3	Hasil Pengujian Sistem pada Unit.....	56
4.6	Kalkulasi Hasil Pengujian	57
4.7	Kelebihan dan Kekurangan Sistem	58
BAB V PENUTUP		61
5.1	Kesimpulan.....	61
5.2	Saran	61
DAFTAR PUSTAKA		62
LAMPIRAN A : Listing Program.....		64



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4 1 Koneksi Database	41
Gambar 4 2 Halaman Login	42
Gambar 4 3 Beranda User	42
Gambar 4 4 Formulir Pengaduan Fasilitas	43
Gambar 4 5 Formulir Pengaduan Pelayanan	43
Gambar 4 6 Laporan Pengaduan	43
Gambar 4 7 Laporan Pengaduan Pelayanan User	44
Gambar 4 8 Login Unit	44
Gambar 4 9 Beranda Unit	45
Gambar 4 10 Daftar Pengaduan Unit	45
Gambar 4 11 Daftar Pelayanan Unit	46
Gambar 4 12 Login Admin	46
Gambar 4 13 Beranda Admin	47
Gambar 4 14 Daftar Pengaduan	47
Gambar 4 15 Daftar Pelayanan Admin	48
Gambar 4 16 Jumlah Satuan Unit	48
Gambar 4 17 Tambah Akun Unit	49
Gambar 4 18 Tambah Unit	49
Gambar 4 19 Jumlah Pengguna	49
Gambar 4 20 Daftar Fasilitas	50
Gambar 4 21 Tambah Fasilitas	50
Gambar 4 22 Dashboard	50

DAFTAR TABEL

Table 3 1 Deskripsi Use Case Login.....	15
Table 3 2 Deskripsi Usecase Input Pengaduan	15
Table 3 3 Deskripsi Use Case Input Pelayanan	15
Table 3 4 Input Keterangan Pengaduan	16
Table 3 5 Input Keterangan Pelayanan	16
Table 3 6 Melihat Daftar Laporan Pengaduan Fasilitas.....	16
Table 3 7 Melihat Daftar Laporan Pengaduan Pelayanan.....	17
Table 3 8 Deskripsi Use Case Memeriksa Pemberitahuan	17
Table 3 9 Deskripsi Use Case Menangani Pengaduan.....	18
Table 3 10 Deskripsi Use Case Memproses Pengaduan	18
Table 3 11 Deskripsi Use Case Mengubah Status Pengaduan.....	18
Table 3 12 Deskripsi CRUD Fasilitas dan Unit	19
Table 3 13 Deskripsi Lihat Dashboard Pelayanan	19
Table 3 14 Deskripsi Lihat Dashboard Unit	20
Table 3 15 Table User	30
Table 3 16 Table Fasilitas	31
Table 3 17 Table Laporan	31
Table 3 18 Table Pelayanan	32
Table 3 19 Table Unit	33

ABSTRAK

Universitas Kristen Duta Wacana merupakan tempat mahasiswa dan staff dalam melakukan kegiatan atau proses belajar mengajar. Universitas Kristen Duta Wacana memiliki fasilitas dan unit pelayanan untuk mendukung kelancaran kegiatan didalam universitas tersebut dan sebagai modal utama dalam memuaskan pengguna, terlepas dari kualitas pemberian layanan itu sendiri.

Fasilitas merupakan objek yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti kemudahan pengguna, memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Jika fasilitas yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan. Sama dengan pelayanan yang memiliki peran yang sangat penting untuk memuaskan pengguna yang memakai layanan tersebut. Pelayanan dalam sebuah kampus adalah salah satu faktor pendorong terbentuknya kampus yang unggul dan memiliki nilai jual yang tinggi. Perkembangan teknologi yang tinggi mengakibatkan terbentuk kebutuhan pelayanan akademik yang tinggi pula sehingga perlunya sebuah sistem informasi yang dapat berguna bagi para mahasiswa.

Untuk menanggulangi permasalahan yang dihadapi Mahasiswa bagian akademik memerlukan sebuah sistem informasi yang baik dan benar. Oleh karena itu diperlukannya sistem berbasis web untuk memberikan kemudahan dalam mengelola, memfasilitasi dan menampung masalah Mahasiswa yang ada terhadap kampus. Dengan adanya sistem tersebut bisa mempercepat perbaikan atau langsung ditindaklanjuti oleh pihak yang dituju sehingga pengadu tidak menunggu terlalu lama. Sistem ini di buat dengan menggunakan Metode UCD (*User Centered Design*). Dan dalam penelitian ini melakukan pengujian dengan menggunakan Metode Black Box Testing dengan nilai keberhasilan 97%.

Kata Kunci: Fasilitas, Pelayanan, Sistem, *User Centered Design*, *Black Box Testing*

ABSTRACT

Duta Wacana Christian University is a place for students and staff to carry out teaching and learning activities or processes. Duta Wacana Christian University has facilities and service units to support the smooth running of activities within the university and as the main capital in satisfying users, regardless of the quality of service delivery itself.

Facilities are objects that are very important to increase satisfaction, such as user convenience, meeting the needs and convenience of service users. If the facilities provided can meet the needs of the user, the user will be satisfied with the facilities provided. Same with services that have a very important role to satisfy users who use these services. High technological developments result in the formation of high academic service needs as well so that the need for an information system that can be useful for students.

To overcome the problems faced by students in the academic section, they need a good and correct information system. Therefore a web-based system is needed to provide convenience in managing, facilitating and responding to student problems on campus. The existence of this system can speed up repairs or be directly followed up by the intended party so that the complainant does not wait too long. This system was created using the UCD (User Centered Design) method. And in this study testing using the Black Box Testing Method with a success rate of 97%.

Keywords: Facilities, Services, Systems, User Centered Design, Black Box Testing.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Universitas merupakan tempat mahasiswa dan staff dalam melakukan kegiatan atau proses belajar mengajar. Universitas memiliki fasilitas dan unit pelayanan untuk mendukung kelancaran kegiatan didalam universitas tersebut dan sebagai modal utama dalam memuaskan pengguna, terlepas dari kualitas pemberian layanan itu sendiri, fasilitas yang disediakan selalu digunakan oleh banyak mahasiswa dan staff selama proses perkuliahan berlangsung sehingga fasilitas pendukung kegiatan pembelajaran tersebut menurun performanya bahkan hingga menjadi rusak atau tidak bisa berfungsi dengan baik, sehingga mahasiswa dan staff yang menggunakan fasilitas tersebut menjadi terganggu karena beberapa peralatan rusak.

Fasilitas merupakan objek yang sangat penting untuk meningkatkan kepuasan, seperti memenuhi kebutuhan dan kenyamanan pengguna layanan. Jika fasilitas yang diberikan bisa memenuhi kebutuhan pengguna maka pengguna akan merasa puas dengan fasilitas yang diberikan (Oetama & Sari, 2017).

Pelayanan merupakan suatu bentuk kegiatan yang diberikan oleh satu individu atau lebih kepada individu yang lain yang mempunyai hubungan yang bertujuan untuk bisa memberikan kepuasan kepada kedua pihak yang bersangkutan atas barang dan jasa yang diberikan (Emmywati, 2016). Dalam suatu lingkungan pendidikan tinggi pelayanan sangat penting untuk mahasiswa agar mahasiswa nyaman dan leluasa dalam melakukan pembelajaran atau aktivitas di dalam kampus, Ketika pelayanan dan fasilitas yang diberikan mampu memuaskan Mahasiswa, maka Mahasiswa akan mempunyai semangat yang tinggi dalam melakukan aktivitas di dalam kampus.

Pelayanan dalam kampus merupakan salah satu faktor terbentuknya kampus yang unggul dan memiliki nilai jual yang tinggi. Perkembangan teknologi yang tinggi dapat mengakibatkan terbentuknya kebutuhan pelayanan akademik yang tinggi oleh karena itu sangat diperlukannya sebuah sistem informasi yang dapat berguna bagi para Mahasiswa. Karena ketika Mahasiswa terganggu dengan fasilitas

yang rusak atau pelayanan yang kurang baik Mahasiswa tidak mempunyai platform untuk mengadukan fasilitas dan pelayanan kampus tersebut sehingga membuat fasilitas tersebut tidak langsung diperbaiki. permasalahan seperti ini sangat mengganggu Mahasiswa dalam melakukan pembelajaran atau aktivitas. Untuk menanggulangi permasalahan yang dihadapi Mahasiswa bagian akademik memerlukan sebuah sistem informasi yang baik.

Oleh karena itu diperlukannya sistem berbasis web yang dapat memberikan kemudahan dalam mengelola, memfasilitasi dan menampung pengaduan Mahasiswa dan staff terhadap kampus. Dengan tersedianya sistem tersebut bisa mempercepat perbaikan atau langsung ditindaklanjuti oleh pihak yang dituju sehingga pengadu tidak menunggu terlalu lama. Maka diharapkan pelayanan akademik di dalam kampus bisa lebih efektif dan efisien dan dapat membuat Pengguna nyaman dalam menggunakan fasilitas.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, permasalahan yang akan diselesaikan dalam laporan akhir ini yaitu:

Pengelolaan keluhan tentang fasilitas dan pelayanan belum terdata dengan baik dan masih manual dalam proses pengaduannya.

1.3 Batasan Masalah

1. Pengguna meliputi mahasiswa dan karyawan Universitas Kristen Duta Wacana dan kepala unit.
2. Fasilitas yang dimaksud adalah fasilitas kampus Ruangan, Lift, WC, Lab.
3. Dalam studi kasus ini hanya memakai 8 unit Perpustakaan, PPLK, Puspindika, KRT, BIRO I, BIRO II, BIRO III Dan BIRO IV.

1.4 Spesifikasi Sistem

1.4.1 Spesifikasi Sistem

- a. Aplikasi mampu mengelola masukan dan aduan dari Mahasiswa dan staff

- b. Aplikasi mampu menampilkan tabel yang berisi data masukkan Mahasiswa yang sudah di kelompokkan
- c. Aplikasi mampu menampilkan dashboard yang berisi aktivitas atau pekerjaan yang sudah selesai dikerjakan.
- d. Aplikasi mampu merespon keluhan dari user

1.4.2 Spesifikasi Perangkat Lunak

Berikut adalah perangkat lunak yang digunakan dalam penelitian:

- a. Sistem operasi Windows 10 Education
- b. Browser (Chrome)
- c. XAMPP
- d. Tools (Visual Studio Code)
- e. Database (phpMyAdmin)

1.4.3 Spesifikasi Perangkat Keras

Berikut adalah perangkat keras yang digunakan dalam penelitian:

- a. Laptop ACER Intel(R) Core (TM) i5-8250U CPU @
- b. 1.60GHz (8 CPUs)
- c. NVIDIA Geforce MC 130
- d. 8 GB RAM DDR4
- e. SSD M.2 265GB

1.4.4 Spesifikasi Kecerdasan Pengguna Aplikasi

- a. Mahasiswa
 - Mampu Mengoperasikan Komputer
 - Mampu Mengoperasikan Web Browser
 - Terbiasa dengan Pengoperasian Sistem yang dibuat
- b. Karyawan
 - Mampu Mengoperasikan Komputer
 - Mampu Mengoperasikan Web Browser
 - Terbiasa dengan Pengoperasian Sistem yang dibuat

1.5 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Penelitian yang dilakukan bertujuan untuk membuat sistem yang dapat membantu Mahasiswa dan Karyawan dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan terhadap fasilitas yang rusak dan pelayanan kampus yang tidak nyaman serta membantu kepala unit dalam mengelola masukan dan aduan dari Pengguna serta menangani setiap pengaduan yang masuk dengan cepat.

1.6 Metodologi Penelitian

1.6.3 Data Penelitian

Data yang digunakan dalam penelitian adalah:

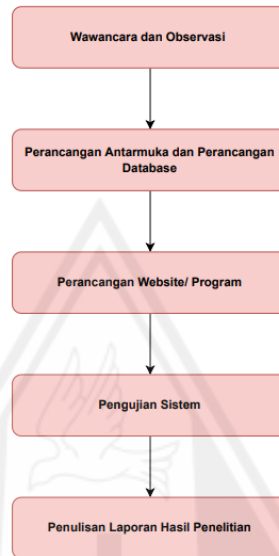
- a. Data Pengaduan, data yang berperan penting dalam pembuatan sistem karena data ini yang akan diolah menjadi suatu informasi
- b. Data Admin Tiap Unit, yaitu sebagai pihak yang akan menerima pengaduan yang dikirimkan oleh user.
- c. Data Mahasiswa, yaitu sebagai pihak yang mengirim pengaduan untuk.
- d. Data Karyawan, yaitu sebagai pihak yang mengirim pengaduan untuk segera dikerjakan oleh Admin tiap unit.
- e. Data Fasilitas, adalah daftar fasilitas yang ada di Universitas Kristen Duta Wacana
- f. Data Unit, dalam penelitian ini hanya ada 4 unit yang di pakai yaitu KRT, PPLK, Puspindika dan Perpustakaan
- g. Data Pelayanan, data yang digunakan dalam penelitian ini hanya Biro I, Biro II, Biro III, Biro IV.

1.6.4 Data Responden

- a. Mahasiswa dan Karyawan.
- b. Admin tiap unit sebagai penerima pengaduan / yang bertugas menyelesaikan setiap pengaduan.

1.6.5 Tahapan Penelitian

Ada beberapa Langkah Tahap penelitian yang akan dilakukan untuk menemukan dan memecahkan masalah yang ada. Berikut Langkah-langkah yang dilakukan peneliti:



Gambar 1.1 Tahapan Penelitian

a. Wawancara dan Observasi

Tahap Wawancara dan Observasi, peneliti melakukan wawancara ada secara langsung dan tidak langsung dengan pihak yang terkait dengan kasus yang ada, yaitu mewawancarai beberapa unit diantaranya (KRT, PPLK, Puspindika dan Perpustakaan) mengenai fasilitas apa yang ada pada setiap unit tersebut dan bagaimana selama ini cara kerja setiap unit ketika mendapat pengaduan. Selain itu pengambilan data dilakukan juga dengan observasi secara mandiri untuk mengumpulkan data yang akan diolah untuk penelitian.

b. Perancangan Alur Proses Bisnis

Dalam merancang alur proses bisnis, penulis menggunakan Unified Modeling Language (UML) untuk memodelkan perancangan pembuatan software yang didalamnya berisi alur proses bisnis, dan gambaran jalannya suatu sistem.

c. Perancangan Pembuatan Website

Tahap perancangan Website ini peneliti melakukan pembangunan sistem sesuai UML yang sebelumnya telah dibuat dan di terapkan dalam Bahasa Pemrograman sesuai dengan alur proses bisnis yang sudah di buat.

d. Pengujian Sistem

Tahap Pengujian, Setelah dilakukan tahapan-tahapannya sebelumnya dalam pembuatan aplikasi pengaduan fasilitas dan pelayanan kampus, maka tahapan berikutnya adalah mengimplementasikan sistem yang sudah di rancang. Dalam implementasi sistem ini menggunakan Bahasa pemograman PHP, sehingga menghasilkan sebuah aplikasi pengaduan fasilitas dan pelayanan kampus berbasis web.

e. Penulisan Laporan

Pada penulisan laporan, penulis menuliskan hasil penelitian dan pengujian yang dilakukan secara bertahap.

1.7 Sistematika Penulisan

Dalam laporan yang sudah dibuat ini semua materi laporan skripsi dibagi menjadi beberapa sub bab adapun diantaranya Bab 1 yang berisi pendahuluan yang membahas tentang latar belakang dari penelitian atau studi kasus yang di ambil, rumusan masalah yang berisi permasalahan yang ingin di teliti, batasan masalah, spesifikasi sistem, tujuan penelitiab dan sistematika penulisan. Dalam Bab 2 membahas pengertian dan definisi landasan teori dari kutipan-kutipan yang digunakan dalam melakukan penelitian. Bab 3 berisi tentang perancangan sistem yang akan dibuat dan analisis yang meliputi analisis data penelitian rancangan sistem dan rancangan desain sistem.

Dan Pada Bab 4 berisikan penerapan sistem dan pengujian terhadap sistem yang sudah dibuat. dan dalam Bab 5 tentang kesimpulan dari laporan skripsi dan penelitian yang dibuat dan saran.

BAB V

PENUTUP

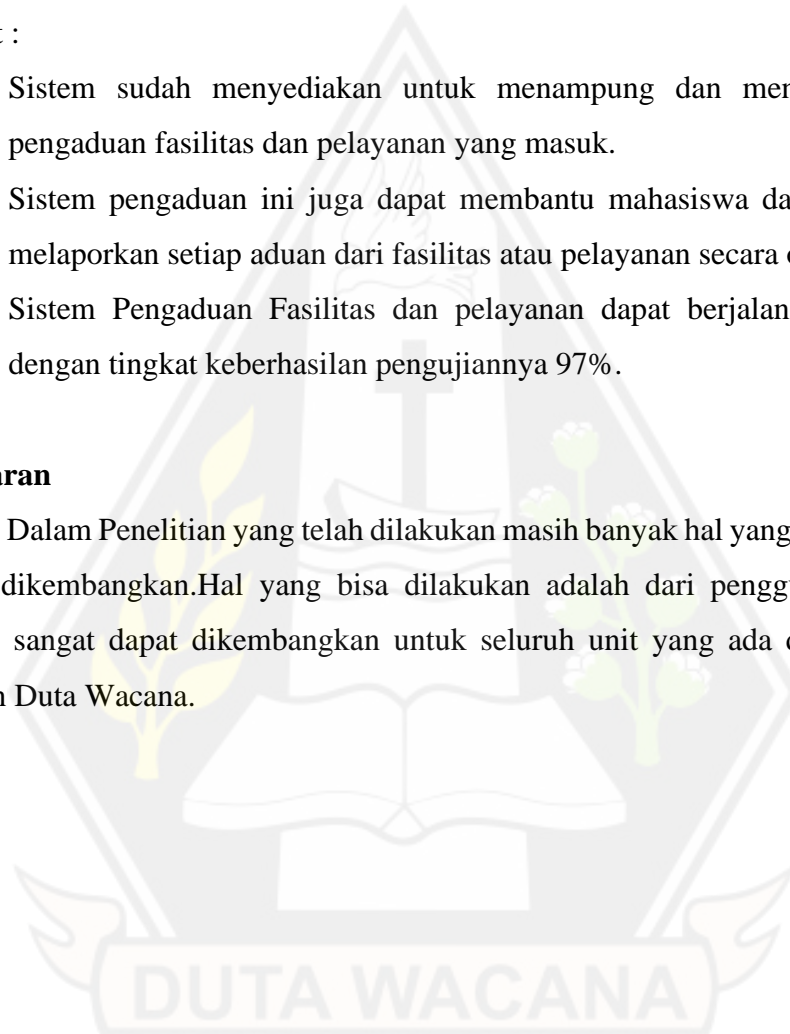
5.1 Kesimpulan

Kesimpulan yang bisa diambil dari Sistem Informasi Pengaduan Fasilitas dan pelayanan kampus Studi kasus : Universitas Kristen Duta Wacana sebagai berikut :

1. Sistem sudah menyediakan untuk menampung dan mengelola setiap pengaduan fasilitas dan pelayanan yang masuk.
2. Sistem pengaduan ini juga dapat membantu mahasiswa dan staff dalam melaporkan setiap aduan dari fasilitas atau pelayanan secara online.
3. Sistem Pengaduan Fasilitas dan pelayanan dapat berjalan dengan baik dengan tingkat keberhasilan pengujiannya 97%.

5.2 Saran

Dalam Penelitian yang telah dilakukan masih banyak hal yang mungkin bisa untuk dikembangkan. Hal yang bisa dilakukan adalah dari penggunaan sistem. Sistem sangat dapat dikembangkan untuk seluruh unit yang ada di Universitas Kristen Duta Wacana.



DAFTAR PUSTAKA

- Andaru, A. (2020). PENGERTIAN DATABASE SECARA UMUUM. *Jurnal Pengertian Database*, 1.
- Anjarwati, D. A., & Asri, S. D. (2019). SISTEM INFORMASI PELAPORAN KERUSAKAN FASILITAS UMUM DI TERMINAL BERBASIS WEB. *CESS (Journal of Computer Engineering System and Science)*, 152.
- Arni, U. D. (2019, January 14). *GARUDA Cyber Indonesia*. Retrieved from garudacyber.co.id: <https://garudacyber.co.id/artikel/1540-pengertian-dan-penerapan-metode-user-centered-design-ucd>
- Emmywati. (2016). PENGARUH KUALITAS LAYANAN YANG TERDIRI DARI KENYAMANAN, KEAMANAN , KEMUDAHAN, DAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA GALERI SENI DAN PUSAT MEDITATION PONOROGO JAWA TIMUR. *Jurnal Penelitian Ilmu Manajemen*, 186.
- Lutfi, A. (2017). SISTEM INFORMASI AKADEMIK MADRASAH ALIYAH SALAFIYAH SYAFI'YAH MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL. *Jurnal Sistem Informasi Menggunakan PHP Dan MYSQL*, 106.
- Nurnawati, E. K., & Hibahtullah, M. (2018). Sistem Pengaduan Masyarakat Untuk Melaporkan Kerusakan Fasilitas Umum Berbasis Perangkat Bergerak. *Jurnal Teknologi Informasi*.
- Oetama, S., & Sari, D. H. (2017). PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN NASABAH PADA PT.BANK MANDIRI (PERSERO) TBK DI SAMPIT. *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis*, 60.
- Ong, H. (2017, January 26). *School Of Information System*. Retrieved from sis.binus.ac.id: <https://sis.binus.ac.id/2017/01/26/digital-dashboard/>
- Purnama, F. (2015, Juny 26). *Kompasiana*. Retrieved from www.kompasiana.com: <https://www.kompasiana.com/fitrahmp/54ffd324813311046efa7077/penggunaan-dashboard-sebagai-alat-pembantu-pengambilan-keputusan>
- Septian , F., & Anwar, S. (2020). E-Lapdu Fasilitas kampus Universitas Pamulangpada platform Android. *Sistem Komputer dan Kecerdasan buatan* .
- Sudrajat, B. (2020). Sistem Informasi Permintaan Fasilitas Teknologi Informasi Berbasis Web. *Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 8.
- Wijaya, A. S. (2019, May 31). *School Of Information System*. Retrieved from sis.binus.ac.id: <https://sis.binus.ac.id/2019/05/31/user-centered-design/>