

PENGEMBANGAN SISTEM INFORMASI PENGAJUAN DAN PENGADUAN KERUSAKAN FASILITAS KAMPUS UIN SAIZU PURBALINGGA BERBASIS WEBSITE

Dendi Romadhon^[1], M. Najib Wildan Arif Yandi^[2], Melinda Yulistiana^[3], Nafiz Zaki Ramadhan^[4], Octavia Riyanie Maulana^[5], Adi Wahyu Candra Kusuma^[*6]

123456 Program Studi Informatika, Fakultas Dakwah dan Saintek, UIN SAIZU, Purwokerto, Indonesia.

Abstrak (Indonesia)

Teknologi informasi merupakan salah satu hal yang memiliki peranan penting di era saat ini. Perkembangan teknologi semakin pesat setiap tahunnya menciptakan fasilitas-fasilitas sehingga memberikan kemudahan bagi penggunanya. Teknologi informasi secara langsung berdampak pada kehidupan individu dan sosial seperti instansi dikampus. Pengalaman mahasiswa selama perkuliahan memiliki dampak signifikan terhadap pencapaian visi dan misi fakultas. Namun, dalam konteks ini, terdapat ketidakjelasan mengenai sistem pengaduan yang ada, yang dapat menghambat mahasiswa dalam menyampaikan masalah yang mereka hadapi di lingkungan kampus. Survei yang dilakukan di UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri mengungkapkan bahwa Salah satu hal yang melibatkan teknologi informasi adalah layanan pengaduan. Layanan pengaduan di Kampus UIN SAIZU saat ini masih menerapkan sistem manual dengan menyalurkan aspirasi lewat himpunan mahasiswa program studi masing-masing jurusan dan sebagian besar mahasiswa mengalami kebingungan terkait keberadaan sistem pengaduan. Oleh karena itu, diperlukan wadah yang terstruktur dan efektif untuk menampung aduan mahasiswa. peneliti membuat sebuah rancangan sistem informasi pengaduan mahasiswa di Kampus berbasis web. Sistem informasi ini dirancang menggunakan metode waterfall yang dilakukan secara sistematis. Sistem yang dibuat akan menampilkan fitur-fitur terkait apa yang akan di ajukan dan halaman form pengaduan terkait fasilitas yang rusak. Tujuannya diharapkan agar mahasiswa dan sivitas akademik mampu bekerjasama dalam menjaga fasilitas di lingkungan UIN SAIZU.

Sejarah Artikel

Submitted: 9 November 2025

Accepted: 12 November 2025

Published: 13 November 2025

Kata Kunci

Sistem Informasi, Pengaduan Mahasiswa, Website, UIN SAIZU purbalingga.

1. Pendahuluan

Lembaga pendidikan yang memberikan layanan pembelajaran kepada masyarakat untuk membantu mereka memperoleh informasi pada tingkat yang lebih tinggi disebut lembaga pendidikan tinggi. Pendidikan tinggi memiliki peran krusial dalam meningkatkan kualitas sumber daya manusia. Tujuan pendidikan tinggi adalah menciptakan agen perubahan yang dapat mendukung dan mempelopori reformasi di berbagai bidang menuju masyarakat modern. Universitas perlu terus meningkatkan diri untuk memenuhi ekspektasi yang berubah ini dengan mempertahankan fokus yang berorientasi pada

kualitas tentu saja, universitas akan menawarkan mahasiswanya sumber daya terbaik dalam hal fasilitas dan layanan. Namun tidak menutup kemungkinan masih banyak kendala pada fasilitas yang ditawarkan. Bagi mahasiswa, kekurangan tersebut dapat berpengaruh dalam proses pendidikan mereka. Apa yang seharusnya mereka dapatkan justru tidak mereka terima, seperti contoh fasilitas kelas, layanan, dll. Hal inilah yang kerap kali menimbulkan banyak pertanyaan dan pengaduan mahasiswa bagi pihak kampus. Mahasiswa tidak hanya berperan sebagai penerima ilmu, tetapi juga sebagai mitra aktif dalam merajut visi dan misi universitas itu sendiri. Pengalaman mahasiswa selama masa perkuliahan sangat mempengaruhi pencapaian visi dan misi tersebut, sehingga penting bagi kampus untuk terus melakukan evaluasi dan peningkatan berkelanjutan guna mencapai hasil yang optimal.

salah satu langkah penting dalam proses perbaikan adalah meningkatkan mekanisme penerimaan aduan mahasiswa. Dengan adanya system yang responsif dan efektif, kampus dapat lebih baik dalam memenuhi kebutuhan dan harapan mahasiswa serta meningkatkan pengalaman belajar mereka. System ini menyediakan beberapa opsi untuk pengiriman aduan, seperti formulir, penampungan aduan melalui website. Tujuannya adalah memberikan wadah bagi mahasiswa untuk menyampaikan masalah yang mereka hadapi, sehingga solusi dan perbaikan yang diperlukan dapat dilakukan di lingkungan kampus.

Aplikasi pengaduan yang dikembangkan ini akan menjadi wadah bagi mahasiswa untuk menyampaikan aduan terkait fasilitas yang rusak, ketidaknyamanan di ruang kuliah, kendala teknis, atau hal-hal lain yang mempengaruhi proses pembelajaran[1]. Dengan sistem yang terstruktur, mahasiswa dapat dengan mudah melaporkan masalah dan mendapatkan tanggapan yang cepat dari pihak terkait. Ini akan meningkatkan efisiensi dalam penanganan keluhan dan pada akhirnya memperbaiki kualitas pengalaman belajar mahasiswa di kampus.

System informasi berbasis website ini dibuat dengan harapan dapat menjadi wadah penyampaian aspirasi mahasiswa di lingkungan kampus, yang berguna untuk memudahkan mahasiswa dalam pengaduan maupun pengajuan[2].

2. Penelitian Terkait

Perancangan sistem pengaduan dan pengajuan fasilitas mengacu pada beberapa penelitian sebelumnya. Penelitian di Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta menunjukkan bahwa fasilitas kampus mempengaruhi kepuasan mahasiswa melalui kualitas pelayanan. Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya mengembangkan aplikasi sistem informasi untuk pelaporan kerusakan ruang kelas secara real-time, meskipun dengan beberapa keterbatasan[3]. Universitas Muria Kudus mengembangkan aplikasi PETIR berbasis digital untuk pengaduan mahasiswa Teknik Industri. Penelitian-penelitian ini memberikan pendekatan dan metodologi yang berguna untuk perancangan sistem pengaduan di Fakultas Teknik Universitas Mataram.

2.1 Sistem Informasi

Sistem informasi adalah gabungan elemen yang berinteraksi untuk memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi. Dalam organisasi, sistem ini mendukung operasi dan pengambilan keputusan dengan menyediakan akses informasi. Keberhasilannya tergantung pada organisasi dan penggunaannya, serta integrasi data dari berbagai sumber[2][3].

2.2 Pengaduan

Dalam konteks pengaduan, "adu" merujuk pada konfrontasi antara pengadu dan pihak yang diadukan, serta tindakan mengajukan pengaduan. "Aduan" adalah hasilnya, berisi keluhan yang diajukan kepada pihak berwenang. Konsep ini penting dalam mengelola pengaduan mahasiswa di perguruan tinggi[1].

3. Metode Penelitian

3.1 Metode Pengumpulan Data

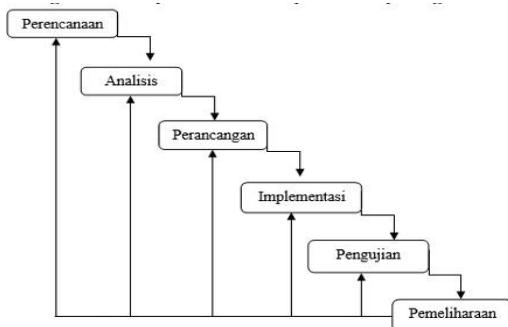
Teknik dalam mengumpulkan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

- Observasi

Dengan Metode ini, peneliti melakukan observasi langsung di kampus UIN Prof. K.H. Saifuddin Zuhri Purwokerto dan melakukan pencatatan data hasil observasi memperlihatkan bahwa jalannya layanan pengaduan di kampus kurang efisien dan memerlukan waktu yang lama untuk proses tindak lanjutnya, karena kurangnya komunikasi saat pengajuan [4].

3.2 Metode Pengembangan Sistem

Model perancangan sistem pada website ini adalah model Waterfall. Metode Waterfall atau bisa disebut juga SDLC (Systems Development Life Cycle) dalam metode ini menjelaskan bahwa suatu proses dalam mengembangkan sebuah perangkat lunak dilakukan secara berurutan dan sistematis, dimana setiap tahapan terus mengalir ke bawah (seperti air terjun) melalui fase-fase seperti perencanaan, pemodelan, implementasi (konstruksi) hingga pemeliharaan [4][5].



Gambar 1. Metode Waterfall

Uraian tahapan-tahapan penelitian:

1. Perencanaan

Fase ini adalah fase perencanaan sistem yaitu proses merencanakan tentang project apa yang akan dibuat atau dengan kata lain kita harus mendefinisikan masalah yang akan dipecahkan, bagaimana cara membuat Sistem Pengaduan yang tepat guna, bagaimana mengefisiensikan waktu sehingga diharapkan dapat membantu dan memudahkan sivitas akademik UIN SAIZU dan mahasiswa dalam mengolah dan menginput data di sistem [1][6].

2. Analisis

Pada fase analisis, kita harus mengetahui kebutuhan-kebutuhan apa saja yang akan kita gunakan dalam pembuatan sistem, dan menentukan software yang tepat untuk penggunaannya nanti. Terdapat analisis kebutuhan yang digunakan dalam pengembangan sistem ini yaitu berupa perangkat keras serta perangkat lunak atau software. Perangkat keras yang akan digunakan nantinya adalah Processor intel i5, Ram 8gb, Hardisk 1tb, Lcd 19", Vga 2gb, Usb 2.0, PC, Mouse dan keyboard, sedangkan perangkat lunak yang akan digunakan adalah Visual Studio Code, Netbeans, PHP My Admin [3][6].

3. Perancangan

Fase ini adalah fase merancang sistem, tahap yang dilakukan sebelum melakukan pengkodean. Tujuannya untuk memberikan gambaran apa yang harus dikerjakan dan bagaimana tampilannya.

Sistem akan dirancang menggunakan model UML (Unified Modeling Language) dan metode waterfall agar proses perancangan sistem informasi pengaduan ini berjalan secara sistematis [7][8].

4. Implementasi

Pada fase implementasi ini akan dimulai untuk melakukan pengkodingan dengan bahasa pemrograman yang telah kita tentukan sebelumnya, yaitu menggunakan Dasar dari website HTML, CSS, JS dan bahasa pemrograman php. Implementasi sistem merupakan sebuah website pengaduan oleh mahasiswa kepada pihak kampus sebagai wadah aspirasi[9].

5. Pengujian

Metode pengujian sistem yang digunakan yaitu menggunakan metode blackbox testing dimana user akan menguji coba sistem apakah sudah berjalan sesuai fungsinya atau belum, jika sudah tidak ada kesalahan langsung masuk ke fase pemeliharaan.

6. Pemeliharaan

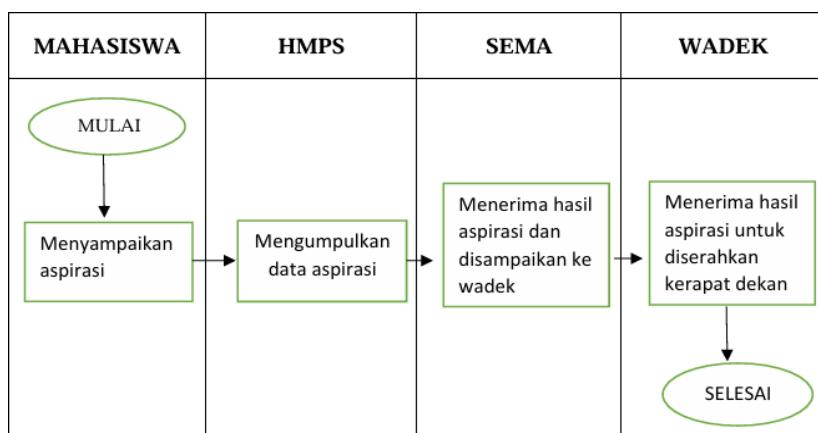
Pada fase pemeliharaan, software yang telah berhasil dijalankan akan dilakukan pemeliharaan. Pemeliharaan termasuk dalam memperbaiki kesalahan yang tidak ditemukan pada langkah sebelumnya, perbaikan implementasi unit sistem, dan peningkatan jasa sistem sebagai kebutuhan baru.

3.3 Tahap Perancangan

Tahap Perancangan sistem adalah fondasi dari keseluruhan proyek dan memastikan agar memiliki pemahaman yang jelas tentang apa yang ingin dicapai dan bagaimana cara mencapainya. Semakin detail dan terperinci perancangan sistem, maka akan semakin lancar dan efisien proses pengembangan aplikasi web yang akan berjalan [2][5][10].

3.3.1 Pemodelan Sistem yang Berjalan

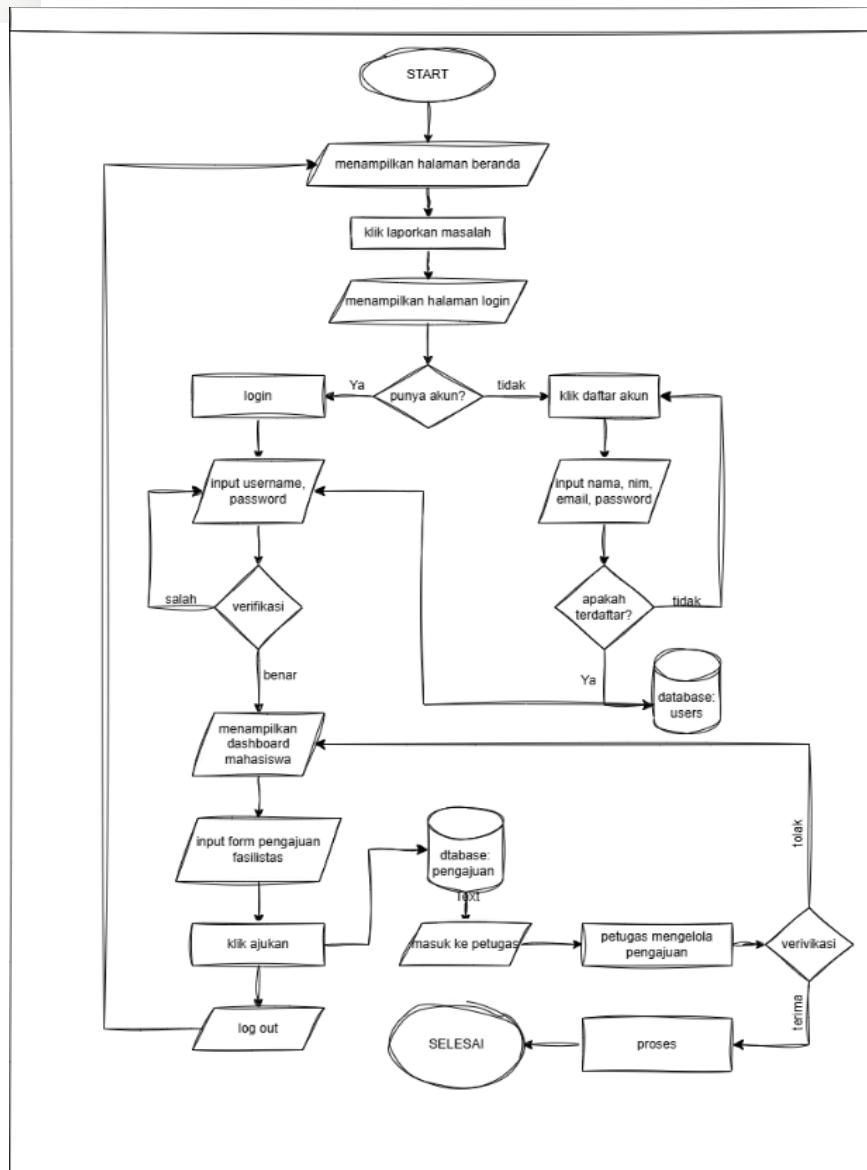
Proses Penyampaian aspirasi yang dilakukan dikampus UIN SAIZU saat ini masih berjalan manual, yaitu mahasiswa/I di kampus UIN SAIZU akan menyampaikan aspirasinya ke HMPS, kemudian dikumpulkan semua aspirasinya dan disampaikan lewat sema, wadek, hingga disampaikan ke dekan. Adapun workflow (aliran kerja) sistem pengaduan manual yaitu seperti gambar dibawah ini:



Gambar 2. Sistem Pengaduan Manual di UIN SAIZU

3.3.2 Flowchart

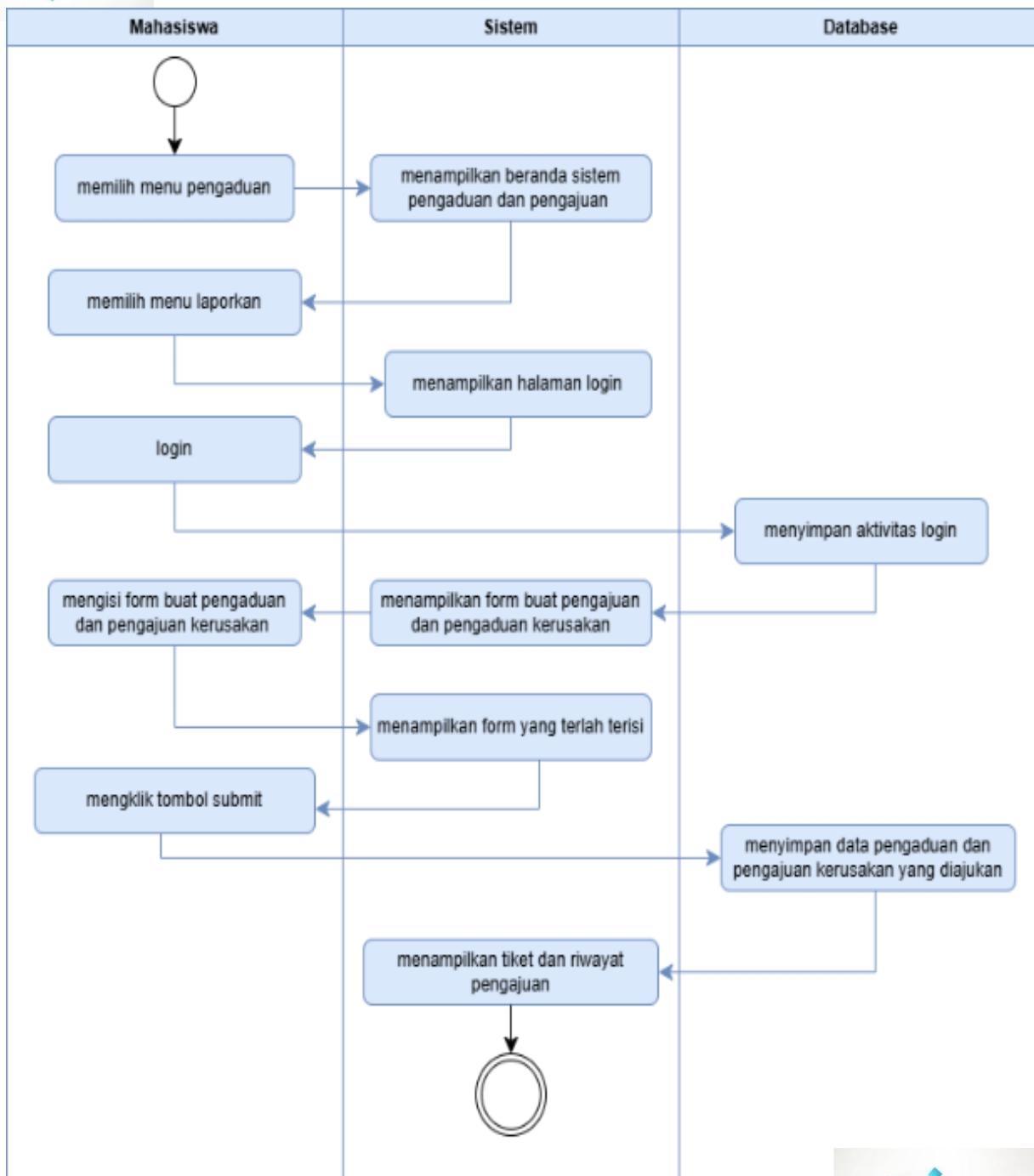
Flowchart adalah diagram yang menampilkan langkah-langkah dan keputusan untuk melakukan sebuah proses dari suatu program. Berikut adalah bagan alur dari sistem informasi pengajuan dan pengaduan fasilitas :



Gambar 3.Flowchat

3.3.3Activity Diagram

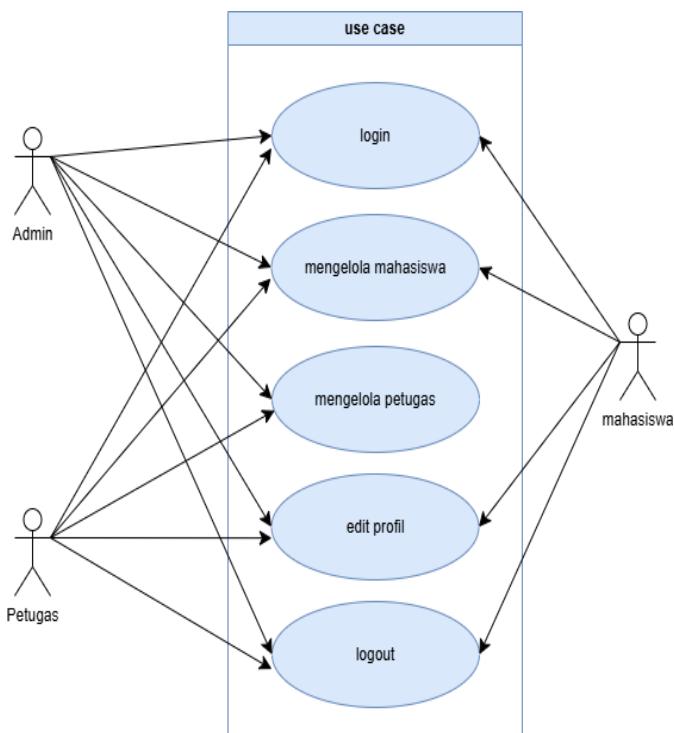
Diagram aktivitas adalah proses yang menggambarkan aliran aktivitas dalam suatu sistem dalam pemodelan. Berikut ini adalah diagram aktivitas dari sistem informasi pengajuan dan pengaduan fasilitas:



Gambar 4. Activity Diagram

3.3.4 Use Case Diagram

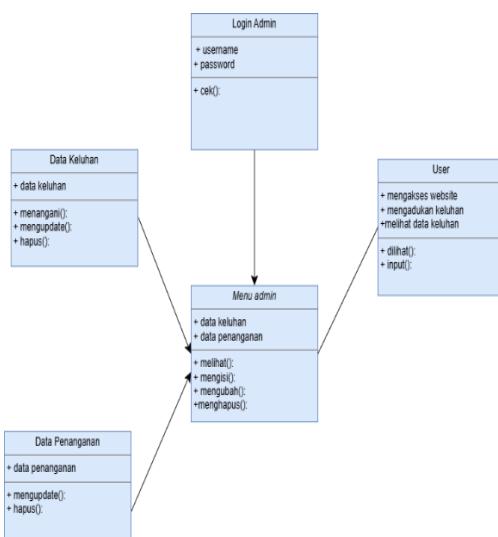
Use case diagram adalah suatu diagram yang digunakan untuk mendefinisikan kegiatan yang dapat dilakukan oleh sistem. Use case diagram pada sistem ini akan diidentifikasi dengan kegiatan admin, petugas dan masyarakat. Berikut adalah gambaran use case diagram sistem [6][9].



Gambar 5. Use Case Diagram

3.3.5 Class Diagram

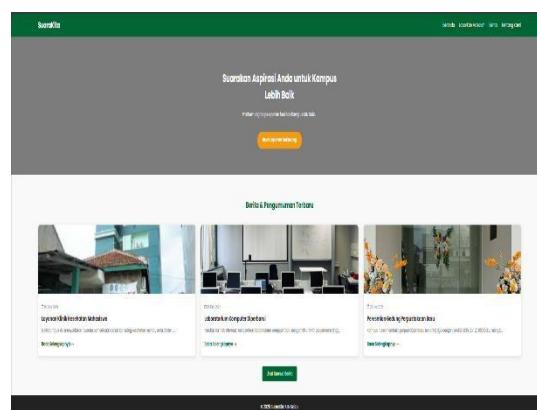
Berikut ini class diagram sistem pengaduan mahasiswa:



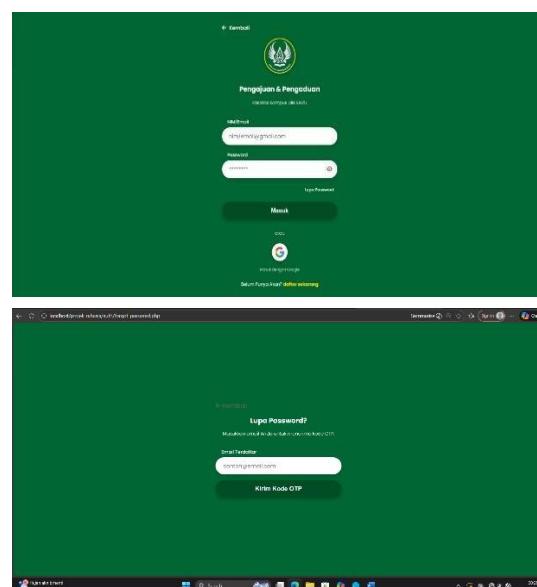
Gambar 6. Class Diagram

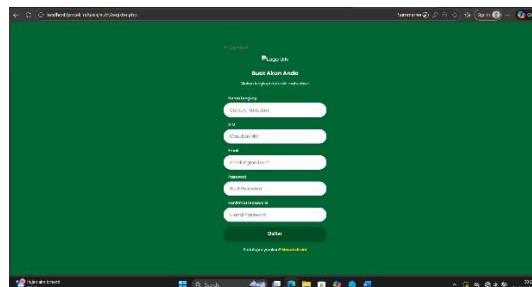
4. Hasil dan Analisis

Berdasarkan Metode penelitian diatas, Analisis Kebutuhan Perangkat Lunak menghasilkan data atau informasi sebagai kebutuhan website pengajuan dan pengaduan fasilitas. Data atau informasi peneliti dapatkan dengan observasi langsung di kampus UIN SAIZU Purbalingga. Peneliti mendapatkan informasi mengenai pengalaman yang belum tepat sasaran saat menyampaikan aspirasi. Kebutuhan fungsional dari website pengaduan mahasiswa adalah menampilkan Splash screen. Form login terdiri dari input username dan password. Tombol login untuk masuk aplikasi dan menampilkan halaman utama. Tombol lupa kata sandi digunakan untuk mereset kata sandi baru bagi user yang lupa dengan kata sandi sebelumnya. Website memiliki 6 tombol utama yaitu beranda, laporkan masalah, tentang kita, berita, menu, dan profile. Pada halaman utama/ home terbagi menjadi dua bagian, yaitu berita terkini dan berita aduan. Pada menu terdapat form aduan untuk mengajukan aduan mahasiswa. Pada profile untuk mengedit biodata user. Kemudian tahap desain merupakan translasi dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada tahap selanjutnya. Pada tahap ini menghasilkan desain sistem berupa flowchart, use case diagram, activity diagram, dan class diagram dari bahasa pemodelan UML (Unified Modelling Language). Sedangkan tahap Coding (pengkodean/ penulisan program) merupakan implementasi code dari desain sistem yang telah dibuat. Hasil tampilan antarmuka dari sistem website pengaduan.



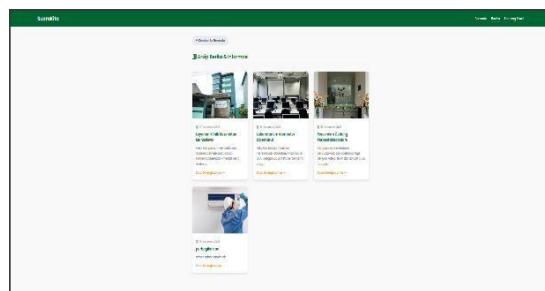
Gambar 7. Beranda



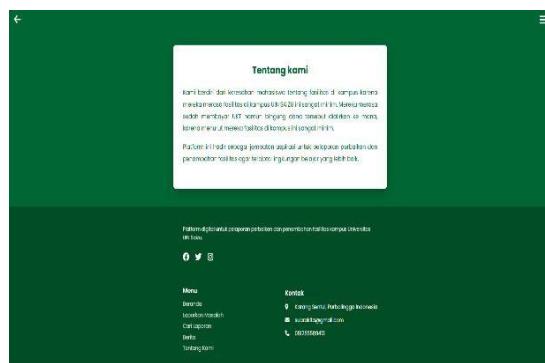
**Gambar 8. Form Login, lupa password, registrasi**

Gambar 7. Beranda halaman utama menampilkan berita dan beberapa menu laporan masalah, berita, tentang kami. Pada halaman ini menampilkan beberapa berita, seputar tentang Pendidikan.

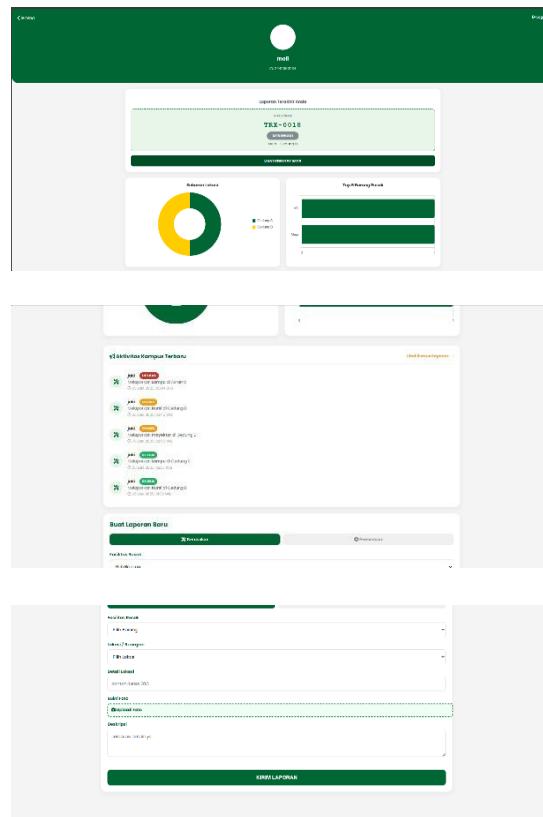
Gambar 8. Form Login, lupa password, registrasi menunjukkan tampilan login dari website pengaduan dan pengajuan fasilitas. Sebelum user melakukan login, user harus punya akun terlebih dahulu bisa melalui daftar akun yang berada dibawah tampilan login, bila mana user lupa password, user cukup ke lupa password dan menginputkan email maka user akan mendapatkan kode otp untuk password baru.

**Gambar 9. Berita**

Gambar 9. Berita Halaman ini menampilkan halaman berita seputar Pendidikan yang bersangkutan tentang dunia Pendidikan.

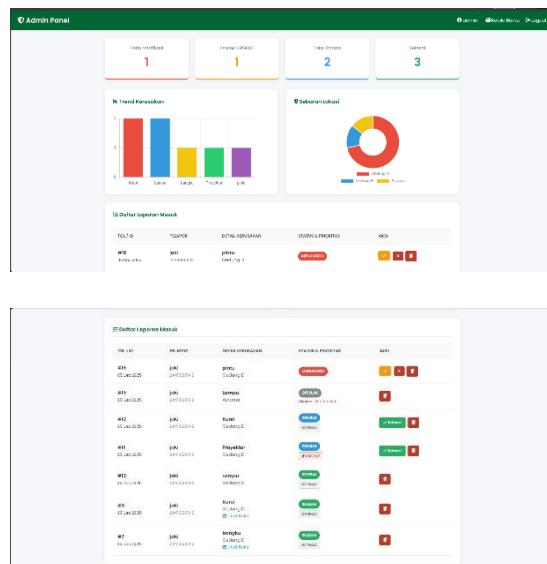
**Gambar 10. Terntang Kami**

Gambar 10. Halaman ini menampilkan halaman tentang website ini berupa deskripsi singkat.



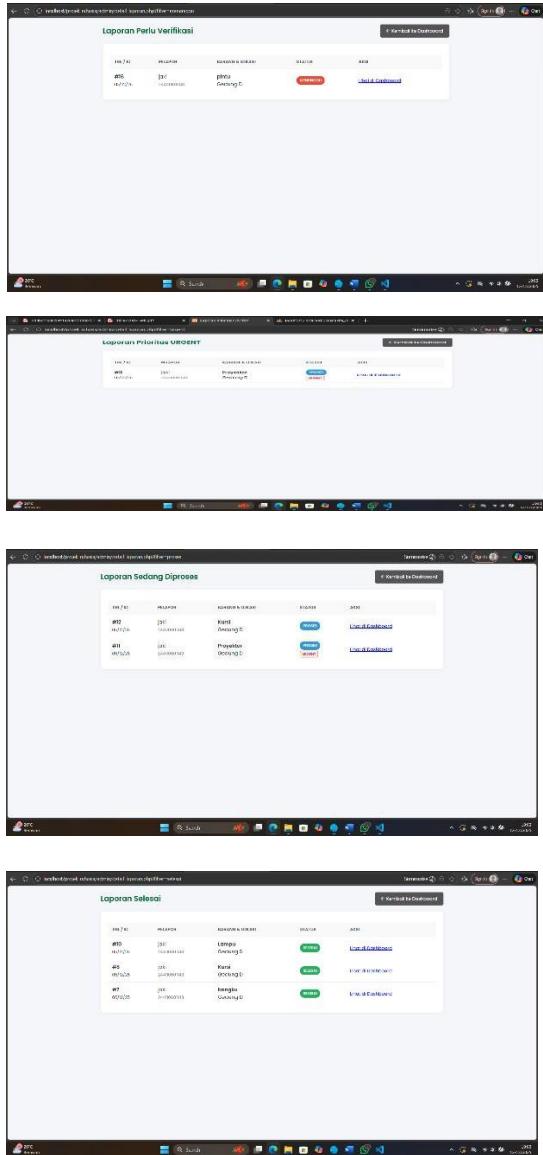
Gambar 11. Dashboard Mahasiswa

Gambar 11. Dashboard mahasiswa halaman ini menampilkan halaman form pengajuan dan pengaduan fasilitas, serta berisikan grafik dan Riwayat pengajuan.



Gambar 12. Dashboard admin

Gambar 12. dashboard admin halaman ini menampilkan halaman notifikasi pengajuan, grafik dan Riwayat pengajuan dimana dalam halaman ini admin bisa mengelola pengajuan yang masuk.



Gambar 13. Tabel pengajuan berdasarkan kategori

Gambar 13. tabel menampilkan data pengajuan berdasarkan kategori halaman ini menampilkan bagaimana pengajuan dikelola urgen, normal, proses, dan selesai.

No	Jenis pengujian	Berhasil/tidak
1.	Halaman Login	Berhasil
2.	Halaman admin	Berhasil
3.	Halaman mahasiswa	Berhasil
4.	Dashboard	berhasil

Tabel 1. Hasil uji

Analisa Hasil Uji Hasil sistem pada penelitian ini yaitu sistem informasi pengaduan mahasiswa berbasis website di Kampus. Terdapat beberapa kelebihan pada sistem informasi pengaduan ini yaitu dapat memperoleh informasi layanan fasilitas yang tersedia di kampus, mengefisienkan prosedur pengaduan, dan dapat menjadi bahan evaluasi pihak kampus. Pengujian pada website ini dilakukan dengan memeriksa setiap fitur-fitur yang terdapat pada website yang disesuaikan dengan kebutuhan pengguna. Pengujian dilakukan dengan menjalankan program menggunakan software pendukung localhost dan Laragon, sehingga memuat dimana letak kekurangan – kekurangan pada website. Pengujian dilakukan untuk menjamin kualitas dan juga mengetahui kelemahan dari perangkat lunak sehingga tujuan terciptanya website ini dapat sesuai dengan fungsinya memudahkan dalam hal pelayanan pengaduan di kampus [3][4][9].

5. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan dalam sistem informasi pengajuan dan pengaduan kerusakan fasilitas di kampus berbasis website, dapat ditarik kesimpulan di antaranya:

1. Sistem informasi pengaduan mahasiswa UIN SAIZU dapat memberikan informasi-informasi terkait aduan yang masuk dan dapat membantu pegawai maupun staf dalam proses aduan serta pendataan dengan pencetakan laporan. Dibuktikan juga dengan pengujian yang telah dilakukan dan mendapatkan hasil sesuai dengan kebutuhan Fakultas.
2. Pengembangan Sistem Pengaduan Mahasiswa: sistem ini menyoroti pentingnya pengembangan sistem informasi untuk mengelola pengaduan mahasiswa. Dalam konteks ini, sebuah sistem berbasis website telah dikembangkan sebagai platform untuk mahasiswa mengajukan dan melacak pengaduan mereka dengan lebih efisien dan transparan.
3. Kemudahan Akses dan Keterbukaan: Implementasi sistem pengaduan berbasis website memungkinkan akses yang lebih mudah bagi mahasiswa. Dengan menggunakan perangkat yang terhubung ke internet, mahasiswa dapat mengajukan pengaduan mereka kapan saja dan di mana saja. Hal ini meningkatkan keterbukaan dan kemudahan dalam proses pengaduan.

6. Ucapan Terima Kasih

Mengucapkan terima kasih kepada semua anggota kelompok yang telah menyelesaikan *“Pengembangan Sistem Informasi Pengajuan Dan Pengaduan Kerusakan Fasilitas Kampus UIN*

SAIZU Purbalingga Berbasis Website ini dalam bentuk dukungan Bersama, waktu, motivasi dan pengetahuan.

7. Referensi

- [1] D. Larasati, L. S. Pratignyo, and A. I. Sofiyat, “Pengaruh Fasilitas Kampus dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Mahasiswa dengan Metode SEM The Effect of Campus Facilities and Service Quality on Student Satisfaction with SEM Method,” 2022.
- [2] D. E. Febriyanti, N. Mukarromah, and D. Tauhida, “Perancangan Sistem Informasi Aplikasi Petir (Pengaduan, Kritik dan Saran) mahasiswa berbasis digital Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Industri Universitas Muria Kudus,” vol. 1, no. 1, pp. 36–46, 2020,[Online].Available:<http://journal.UMK.ac.id/index.php/jointech>
- [3] Y. Puspita sari, R. Ali, Y. Puspita Sari, J. Z. Pagar Alam No, and B. Lampung -Indonesia, “Implementasi Sistem Pelaporan Sarana dan Prasarana Kegiatan Belajar Mengajar Berbasis Android (Studi Kasus : Institut Informatika dan Bisnis Darmajaya),” 2019.
- [4] B. L. Prandawa and A. Muliawati, “Rancang Bangun Sistem Informasi Pengelolaan Pengaduan Sarana dan Prasarana Berbasis Web (Studi Kasus : Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta),” Semin. Nas. Mhs. Ilmu Komput. dan Apl., no. November, pp. 123– 135, 2020.
- [5] H. Sabeni and E. D. Setiamandani, “Pengolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik” vol. 9, no. 1, p. 43, 2020, [Online]. Available: www.publikasi.unitri.ac.id
- [6] Agustiansyah, I. & Solikin, M. Informatika, F. Vokasi, and U. Bina Darma, “Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kelurahan 3-4 Ulu,” Semin. Has. Penelit. Vokasi, pp. 89–98, 2022.
- [7] N., A. Ibrahim, and A. Ambarita, “Sistem Informasi Pengaduan Pelanggan Air Berbasis Website Pada Pdam Kota Ternate,” IJIS - Indones. J. Inf. Syst., vol. 3, no. 1, p. 10, 2018, doi: 10.36549/ijis.v3i1.37.
- [8] N. M. Dian Erlina Febriyanti, “PERANCANGAN SISTEM INFORMASI APLIKASI PETIR(PENGADUAN, KRITIK DAN SARAN) MAHASISWA BERBASIS DIGITAL Studi Kasus: Mahasiswa Teknik Industri Universitas Muria Kudus,” Jointech Umk, vol. 1, no. 1, pp. 11–17, 2020.
- [9] Kusuma, A. W. C., Nurwarsito, H., & Suprayogo, D. (2021). Monitoring system for water level and soil moisture for rice fields with LoRa communication on a wireless sensor network. Journal of Science and Agricultural Technology, 2(1), 28–37. <https://doi.org/10.14456/jsat.2020.6>
- [10] Suryani, Y. Ikhsani, S. K. P. Loka, V. Kurniawan, and S. Badriah, “Perancangan sistem informasi media pembelajaran berbasis website menggunakan metode Waterfall,” in *Proc. Seminar Nasional Penelitian dan Pengabdian Masyarakat (SENTIMAS)*, Institut Riset dan Publikasi Indonesia (IRPI), 25 Aug. 2022, pp. 316–323