

IMPLEMENTASI APLIKASI MANAJEMEN KOMPLAIN SARANA DAN PRASARANA BERBASIS WEBSITE PADA STIKES BHAKTI MULIA HUSADA MADIUN

IMPLEMENTATION OF FACILITIES AND INFRASTRUCTURE COMPLAIN MANAGEMENT APPLICATION BASED ON WEBSITE ON STIKES BHAKTI MULIA HUSADA MADIUN

Devanda Pramudico Febryanto Putra¹, Fatim Nurgrahanti²

Teknik Informatika, Universitas PGRI Madiun
devandpramudico@gmail.com , fatim@unipma.ac.id

Abstract: Complaints are very important for the campus to see how much success it has in carrying out activities. Complaints are an important element in agencies, because complaints aim to correct deficiencies of activities that have been carried out. Complaints at the Madiun Bhm Stikes have not been fully published, so they still use the manual method. Design and build of a complaint management information system, infrastructure, to support online complaint management. This study aims to identify and analyze the management of complaints at STIKES Bhm Madiun

Keywords: maintenance of infrastructure, Website, Stikes Bhm Madiun

Abstrak: Pengaduan sangat penting bagi kampus untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan merupakan elemen penting dalam instansi, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan di stikes bhm madiun belum sepenuhnya terpublikasikan, sehingga masih menggunakan cara manual. Rancang Bangun Sistem informasi manajemen komplain sarana prasarana mendukung pengelolaan pengaduan online. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan di stikes bhm madiun

Kata kunci: pengaduan sarana prasarana, Website, Stikes Bhm Madiun

PENDAHULUAN

Pengelolaan sarana prasarana penting dalam dunia pendidikan dengan adanya pengelolaan sarana dan prasarana yang ada dilembaga pendidikan akan terpelihara dengan baik. Dalam pengelolaannya instansi ada yang bertanggung jawab terhadap sarana prasarana terutama kepala bagian yang langsung menangani bagian sarana dan prasarana.

Peranan teknologi informasi begitu sangat diperlukan di segala aspek pekerjaan manusia. Ditandai dengan aktivitas orang yang sebagian besar mulai dibantu oleh sistem komputer. Selain memberikan kemudahan dalam penggunaannya serta memberikan dampak

Lebih cepat dan tepat dalam melakukan pekerjaan.

Pengelolaan sarana prasarana penting dalam dunia pendidikan dengan adanya pengelolaan sarana dan prasarana yang ada dilembaga pendidikan akan terpelihara dengan baik. Dalam pengelolaannya instansi ada yang bertanggung jawab terhadap sarana prasarana terutama kepala bagian yang langsung menangani bagian sarana dan prasarana.

Proses komplain kerusakan secara tersendiri adalah masalah yang ada di kampus STiKES BHM MADIUN. Keamanan,waktu,keefisiensian, kerapian tata tulis, dan apabila kita berbicara kepada zaman sekarang rasanya sudah ketinggalan zaman apabila proses komplain dikampus STIKES BHM MADIUN masih menggunakan komplain dengan cara manual tersebutProses komplain kerusakan secara tersendiri adalah masalah yang ada di kampus STiKES BHM MADIUN. Keamanan,waktu,keefisiensian, kerapian tata tulis, dan apabila kita berbicara kepada zaman sekarang rasanya sudah ketinggalan zaman apabila proses komplain dikampus STIKES BHM MADIUN masih menggunakan komplain dengan cara manual tersebut

KAJIAN TEORI

Menurut (Pranata et al., 2015) MySQL merupakan software yang berbasis structure query language (SQL) tergolong sebagai DBMS (Database Management System) yang bersifat Open Source. MySQL adalah sebuah implementasi dari sistem manajemen database relasional (RDBMS) yang didistribusikan secara gratis dibawah lisensi GPL (General Public License). Setiap pengguna dapat secara bebas menggunakan MySQL, namun dengan batasan perangkat lunak tersebut tidak boleh dijadikan produk turunan yang bersifat komersial.

Menurut (Sagirani, 2004) Sistem informasi adalah kerangka kerja yang mengkoordinasikan sumberdaya (manusia, komputer) untuk mengubah masukan (input) menjadi keluaran (informasi), guna mencapai sasaran-sasaran perusahaan.

Menurut (Moh. Sony Wicaksono, 2016) Menurut Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013, pengaduan adalah penyampaian keluhan yang disampaikan oleh pengadu kepada pengelola pengaduan pelayanan publik atas pelayanan publik pelaksana yang tidak/ belum sesuai dengan standar pelayanan, atau pengabaian kewajiban dan/atau pelanggaran larangan oleh penyelenggara layanan

Menurut (Indriyani & Mardiana, 2016) Pelayanan dalam dunia pendidikan merupakan unsur penting untuk terciptanya suasana akademik yang kondusif untuk terlaksananya proses belajar mengajar yang sukses. Pada institusi pendidikan pelayanan prima kepada mahasiswa merupakan salah satu faktor yang perlu diperhatikan dengan baik untuk menjaga kelancaran studi mahasiswa.

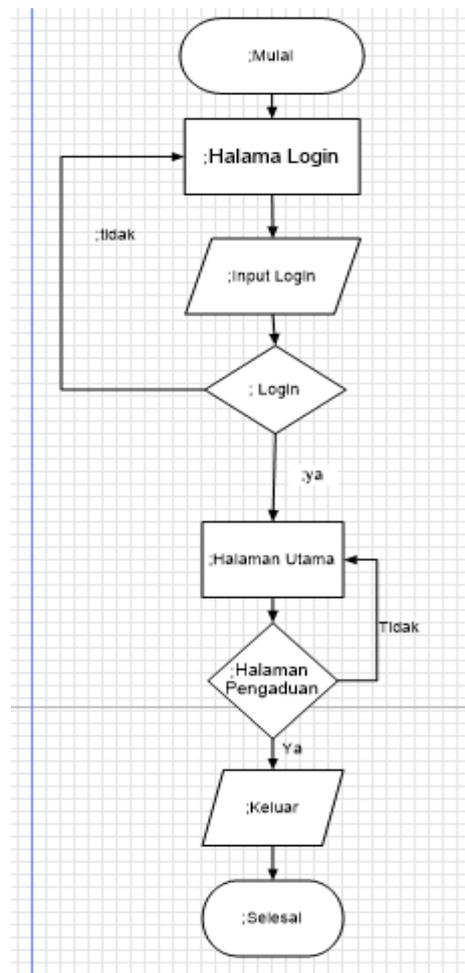
Menurut (Subekti, 2013) Secara umum yang dimaksud dengan manajemen komplain menurut Tjiptono adalah suatu sistem yang digunakan untuk memonitor sikap dan kepuasan para pelanggan, penyalur, dan partisipan lain dalam sistem pemasaran sehingga manajemen dapat mengambil langkah yang lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.5 Manajemen keluhan muncul karena adanya masalah-masalah yang ditimbulkan oleh pelayanan publik, baik yang diselenggarakan oleh pemerintah ataupun swasta

METODE

Peneliti menggunakan metode *waterfall* dalam perancangan perangkat lunak yang akan dibuat. Menurut (Solehatin; & Anam, 2019) menjelaskan bahwa *waterfall* adalah tahapan dari fase yang urut. Artinya, satu per satu tahapan yang dilakukan diselesaikan dahulu kemudian lanjut ke tahapan berikutnya. Karena itu, metode *waterfall* rekursif pada tiap fase yang diulangi tanpa berhenti sampai tahapan tersebut sempurna. Mulai dari identifikasi masalah, desain sistem, implementasi, pengujian, uji coba, dan pemeliharaan. Jika saat uji coba tidak sesuai hasil yang diharapkan, maka dilakukan evaluasi mulai dari identifikasi masalah

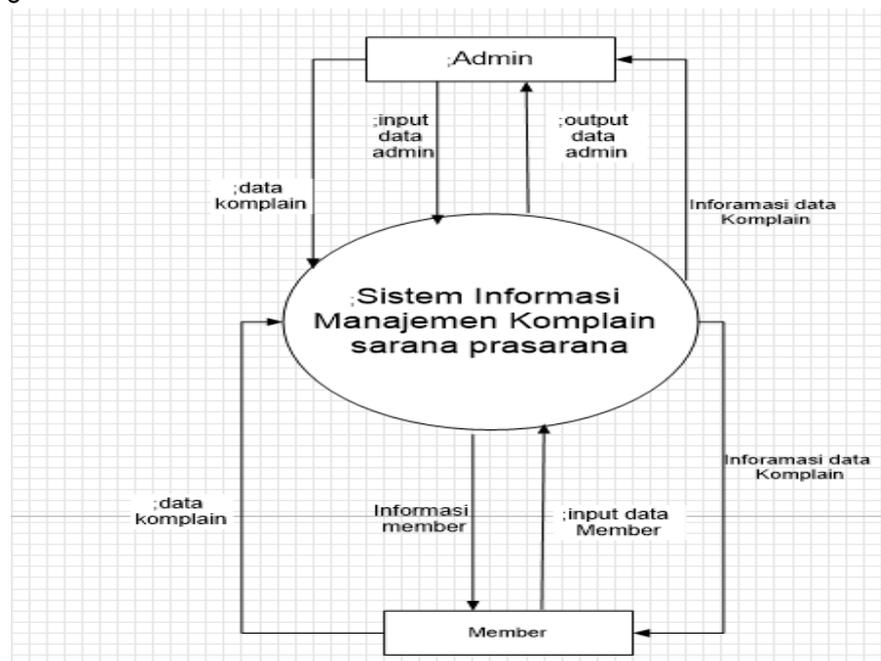
HASIL

1. Flowchart Sistem



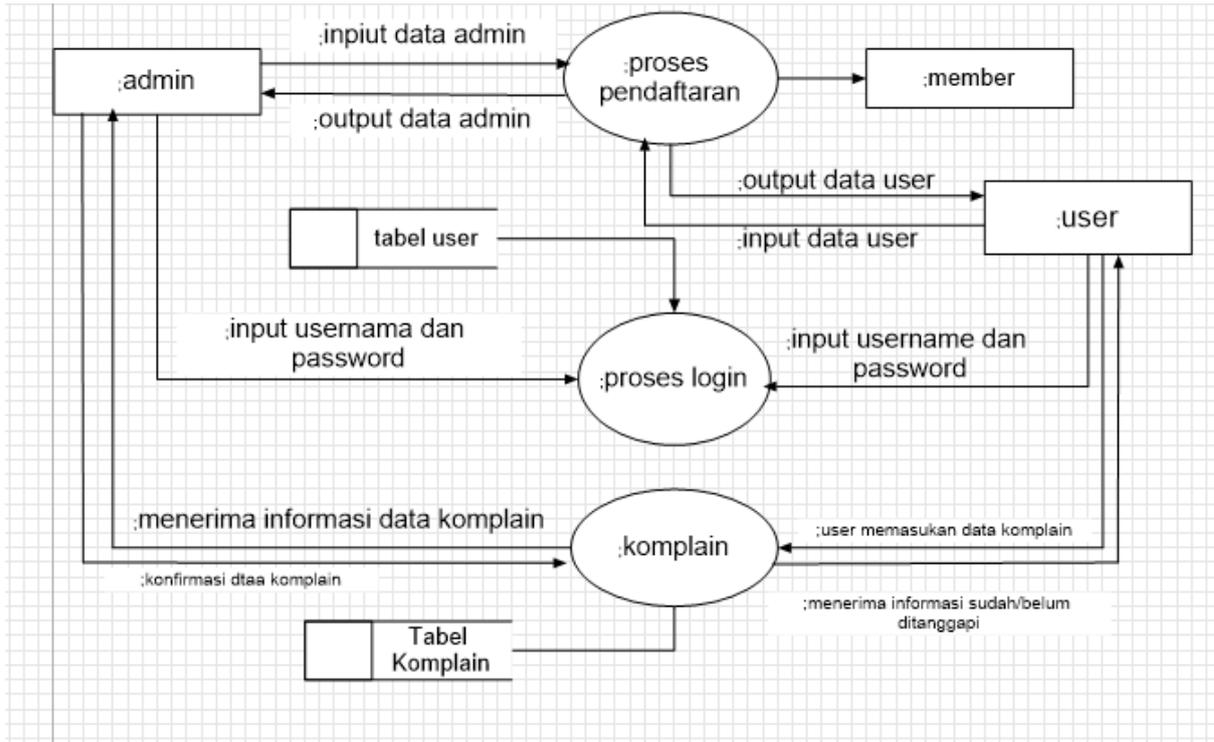
Gambar 1. Flowchart sistem

2. DFD level 0



Gambar 2. DFD Level 0

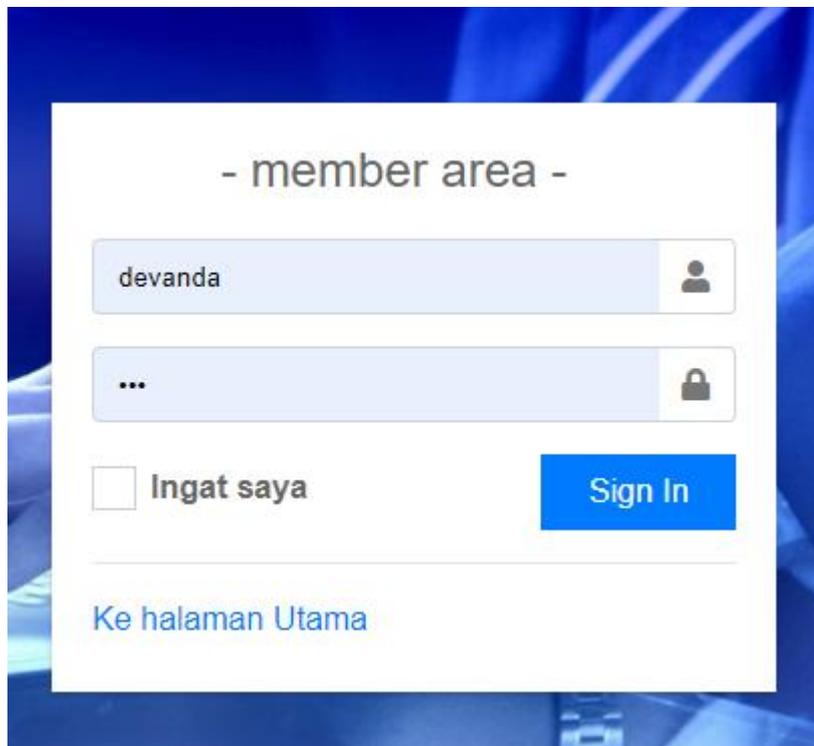
3. DFDLevel1



Gambar 3. DFD Level 1

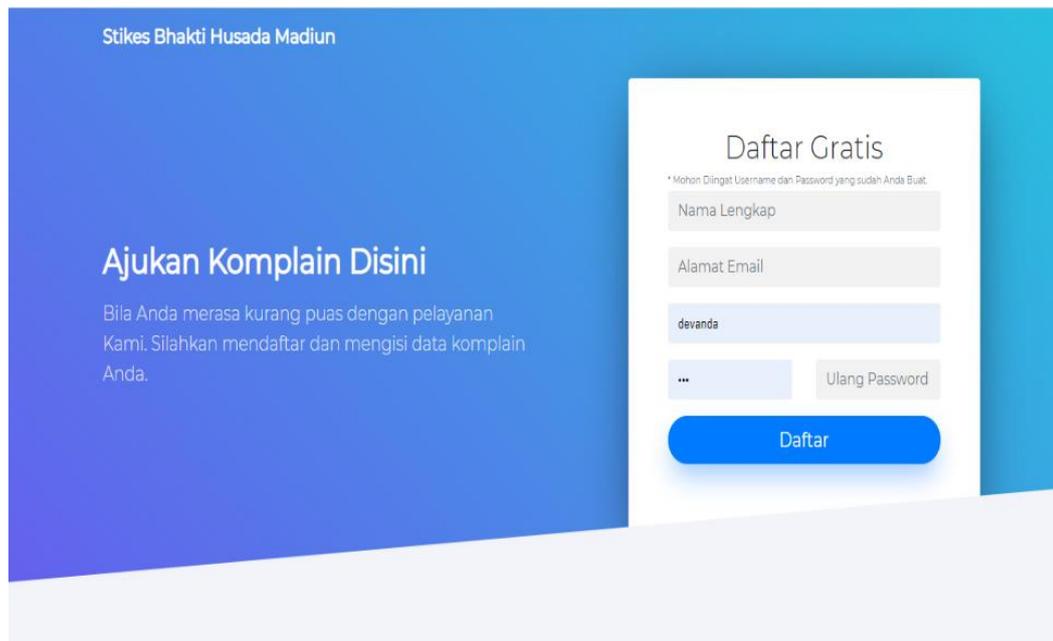
4. Implementasi Program

a) Halaman Login



Gambar 4. Halaman Login

b) Halaman Menu Utama



Gambar 5. Halaman Menu Utama

PEMBAHASAN

Pada tahap perancangan, peneliti menggunakan metode *waterfall*. Peneliti tidak mengalami kendala yang berarti. Mulai dari perancangan antarmuka dan basis data. Namun saat implementasi, peneliti mengalami kendala dalam membangun sistem dan basis data. Karena pada perancangan awal, peneliti menggunakan MySQL untuk basis data dan PHP. Saat diimplementasi dalam pengkodean, terdapat fungsi yang tidak dapat dieksekusi oleh MySQL sebagai basis data luar (*external database*) dan PHP *server side*. Kendala tersebutlah yang menghambat peneliti dalam membangun atau mengimplementasikan aplikasi manajemen komplain sarpras *berbasis website*

KESIMPULAN

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa aplikasi manajemen komplain sarpras dirancang menggunakan metode *waterfall* dan dibuat menggunakan bahasa pemrograman Java dan XML. Namun, sistem yang ada belum sepenuhnya berjalan dengan optimal karena terdapat beberapa kekurangan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Indriyani, S., & Mardiana, S. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) Terhadap Kepercayaan Dan Komitmen Mahasiswa Pada Perguruan Tinggi Swasta Di Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1–13.
- Moh. Sony Wicaksono. (2016). Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 2(1), 58–67.
- Pranata, D., Hamdani, H., & Khairina, D. M. (2015). Rancang Bangun Website Jurnal Ilmiah Bidang Komputer (Studi Kasus : Program Studi Ilmu Komputer Universitas Mulawarman). *Informatika Mulawarman : Jurnal Ilmiah Ilmu Komputer*, 10(2), 25. <https://doi.org/10.30872/jim.v10i2.187>

Sagirani, T. (2004). *Sistem Informasi Manajemen : Konsep Pengembangan*.

Subekti, D. (2013). Manajemen Komplain Pelanggan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan di RSUD Dr. Iskak Tulungagung. *Journal.Unair.Ac.Id*, 1, 47–55.
[http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/Dera Sri Mega Putri Subekti.pdf](http://www.journal.unair.ac.id/filerPDF/Dera%20Sri%20Mega%20Putri%20Subekti.pdf)