

SISTEM INFORMASI PENGADUAN KERUSAKAN FASILITAS PADA KANTOR SKRETARIAT DAERAH KOTA (SETDAKO) LHOKSEUMAWE

Aji Anggara^{1*}, Rizki Suwanda²

^{1,2}Universitas Malikussaleh

aji.200170235@mhs.unimal.ac.id^{1*}, rizkisuwanda@unimal.ac.id²

Received: 26-11- 2023

Revised: 28-11-2023

Approved: 29-11-2023

ABSTRAK

Masalah yang dihadapi dalam proses pengaduan kerusakan fasilitas di Kantor Sekretariat Daerah Kota (SETDAKO) Lhokseumawe adalah proses yang masih bersifat manual dalam pengaduan dan pendataannya, dimana pengguna (Pegawai dan Pihak Administrasi) harus mensurvey langsung dan mendata kerusakan yang masih manual sehingga mengakibatkan banyaknya pemborosan material dan resiko kehilangan data, sehingga tidak berjalan secara efektif dan efisien. Tujuan dari pengembangan system yang akan dikembangkan adalah untuk mempermudah pengguna (Pegawai dan Pihak Administrasi) dalam proses perbaikan fasilitas dan mendata fasilitas yang rusak dan mencetak laporan fasilitas yang rusak perbulan jika dibutuhkan. Website ini di kembangkan menggunakan Bahasa pemograman PHP dan HTML, Framework, dan MySQL sebagai penyimpanan data. Solusi yang diterapkan dalam pengembangan aplikasi ini adalah dengan menggunakan metode perancangan Sistem UML (Unified Modeling Language). Pada proses ini, digunakan use case diagram untuk menjelaskan aktivitas yang dilakukan oleh pengguna, dan activity diagram untuk menjelaskan alur proses pengaduan kerusakan fasilitas dan pendataan fasilitas yang rusak. Hasil dari pengembangan sistem ini yang dikembangkan adalah sebuah aplikasi yang disebut Aplikasi Pengaduan Kerusakan Fasilitas Berbasis Website di Kantor Sekretariat Daerah Kota (SETDAKO) Lhokseumawe. . Pada aplikasi ini pengguna dapat mengisi data fasilitas yang rusak dan dilaporkan langsung melalui web dan petugas / pegawai dapat mencetak pendaatan perbulan pada kerusakan fasilitas kantor data secara terkomputerisasi sehingga menjadi lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci : Aplikasi, Pengaduan kerusakan Fasilitas, UML, PHP, MySQL, Framework

PENDAHULUAN

Di zaman yang serba canggih saat ini dan semakin berkembang pesatnya teknologi informasi banyak manusia yang semakin menuntut teknologi – teknologi yang praktis dan mudah di gunakan. Penerapan teknologi informasi pada organisasi dapat kita lihat pada kegiatan umum perkantoran seperti pengarsipan dokumen maupun validasi invoice. Yang hampir semuanya telah menggunakan sistem untuk pelayanan dan informasi. Dengan adanya sistem di harapkan dapat memudahkan seseorang dalam semua aspek kehidupan.

Sama halnya dengan sistem pengaduan keluhan dan kerusakan merupakan hal penting dalam sebuah organisasi, karena dengan adanya penyampaian keluhan dan kerusakan yang terjadi maka perusahaan atau organisasi dapat dengan mudah dalam memperbaiki dan meningkatkan kualitas. Pengaduan merupakan suatu bentuk partisipasi karyawan agar perusahaan atau organisasi tersebut dapat dengan cepat memperbaiki kualitas dan layanan.

Sistem yang berjalan saat ini di Kantor Setdako Lhokseumawe masih memiliki beberapa kekurangan seperti pengaduan keluhan dan kerusakan yang masih menggunakan cara manual yaitu masih di catat di buku besar saat melakukan pengaduan kerusakan, dan memerlukan waktu 1 minggu atau lebih untuk mengetahui

jawaban dari manajemen mengenai keluhan yang di ajukan oleh karyawan. Sehingga informasi yang di dapat kadang – kadang tidak sesuai. Maka dari itu pengaduan keluhan dan kerusakan yang masih manual ini dapat di kembangkan menjadi sebuah sistem informasi yang berbasis web. Untuk dapat mempermudah karyawan dan dalam pengaduan keluhan dan kerusakan sehingga penanganan dapat berjalan dengan cepat dan efisien.

Berdasarkan beberapa permasalahan yang telah disebutkan sebelumnya, maka penelitian ini akan membangun sistem informasi yang dapat digunakan untuk memproses setiap permintaan pengecekan maupun perbaikan dari pengguna fasilitas yang telah diberi hak penggunaan oleh Setdako Lhokseumawe. Dengan demikian fasilitas yang ada di Kantor Setdako Lhokseumawe akan dapat diawasi dengan baik karena mendapat pengawasan dari sisi pengguna maupun si pengawas. Begitu pula dari sisi pe mbukuan atau pencatatan akan memudahkan pengawasan karena setiap informasi telah tercatat di system.

KAJIAN PUSTAKA

Pengertian Sistem Informasi

Sistem Sistem informasi dapat didefinisikan sebagai kumpulan elemen yang saling berhubungan, berkumpul bersama – sama dan membentuk satu kesatuan, saling berinteraksi dan bekerjasama antara satu dengan yang lainnya dengan cara – cara tertentu untuk melakukan fungsi pengolahan data, input, processing, output berupa informasi .

Sistem informasi adalah cara-cara yang diorganisasi untuk mengumpulkan, memasukkan, mengolah, dan menyimpan data serta untuk menyimpan, mengelola, mengendalikan, dan melaporkan informasi sedemikian rupa sehingga sebuah organisasi dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan (Triandini et al., 2019) .

Fasilitas

Fasilitas merupakan kebutuhan pokok bagi kehidupan manusia. Fasilitas bisadiartikan sebagai fasilitas bagi kehidupan dan fasilitas yang merupakan bagian dariinfrastruktur. Penelitian ini menghasilkan kesimpulan utama sebagai berikut. Karena fasilitas merupakan komponen penting bagi kehidupan, maka fasilitas harus bisa dikelola dengan baik selama masa hidupnya agar bisa selalu berfungsi dengan baik,secara ekonomis, efisien, dan efektif serta sesuai dengan prinsip green (Aryani Soemitro & Suprayitno, 2018).

Framework

Framework adalah seperangkat library yang teroganisir dalam arsitektur untuk memberikan kecepatan, akurasi, kenyamanan dan konsistensi dalam pengembangan aplikasi (Sandhika Jaya et al., 2017).

METODE PENELITIAN

Adapun metode dalam pengumpulan data dalam pelaksanaan pengembangan atau penelitian ini adalah dengan beberapa tahapan yang dilaksanakan yaitu sebagai berikut :

Metode Studi Literatur

Penulis melakukan penelitian ke perpustakaan dan media internet yang ada kaitannya dengan sitem informasi yang akan dibuat, seperti perancangan sistem informasi dan analisis kelayakan sistem informasi yaitu dengan cara membaca serta mempelajari semua hal yang berkaitan dengan sistem informasi yang akan dibuat.

Metode Observasi

Pengamatan langsung ke lapangan untuk memperoleh data yang sesungguhnya dari instansi tersebut karena penulis dapat secara langsung mengamati keadaan sebenarnya dari objek yang akan diteliti guna mendapatkan data primer ataupun data sekunder. Dengan demikian penulis akan mendapatkan kejelasan terhadap proses-proses yang terjadi seperti ruang-ruang yang terlibat didalam sistem tersebut.

Metode Interview

Melakukan wawancara secara langsung dengan narasumber tentang masalah yang akan diteliti. Hal ini berguna agar data yang diperoleh akurat dan benar. Dan juga ikut berkonsultasi kepada pembimbing KP di lapangan serta kepada pegawai Setdako Lhokseumawe yang terkait pada bagian yang pembukuan Asset.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Sistem Berjalan

Analisis sistem berjalan merupakan gambaran tentang sistem saat ini sedang berjalan di Kantor Sekretariat Daerah Kota (SETDAKO) Lhokseumawe pada bagian pelaporan kerusakan fasilitas masih sederhana dan manual yaitu dengan menunggu pengecekan langsung yang berlangsung sangat lama atau mengadu secara langsung kepada bagian umum dan ketika pihak Kabbag umum memerlukan laporan data pelaporan perbulan pihak petugas harus mengetik ulang data pelaporan yang ada di buku agenda kerusakan. Analisis sistem ini bertujuan untuk membuat sistem yang baru agar terkomputerisasi.

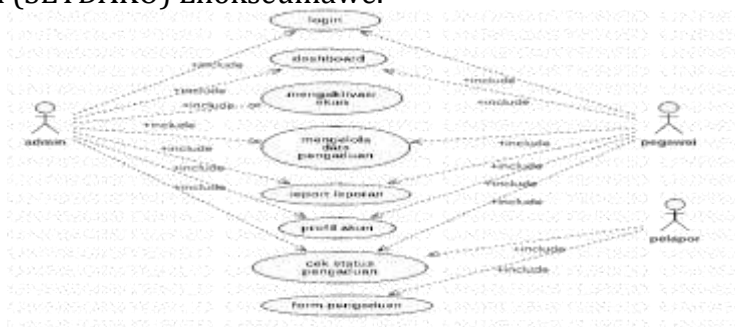
Analisis Sistem Diusulkan

Analisis sistem yang diusulkan merupakan penguraian dari suatu sistem yang sedang diusulkan. Aplikasi Pengaduan Kerusakan Fasilitas Berbasis Website di Kantor Sekretariat Daerah Kota Lhokseumawe (SETDAKO) Lhokseumawe merupakan sebuah aplikasi yang bisa digunakan untuk mempermudah pengaduan pegawai tentang kerusakan fasilitas di instansi. Dimana setiap ada kerusakan yang di alami setiap divisi/bagian dapat cepat terdata oleh petugas menggunakan aplikasi ini dengan aman dan praktis tanpa harus melapor langsung, dan dapat mempermudah atau mengurangi resiko kehilangan data kerusakan fasilitas yang di catat di agenda kerusakan dan mempermudah dalam mencetak laporan pengaduan perbulannya.

a. Perancangan Sistem

1. Use Case Diagram

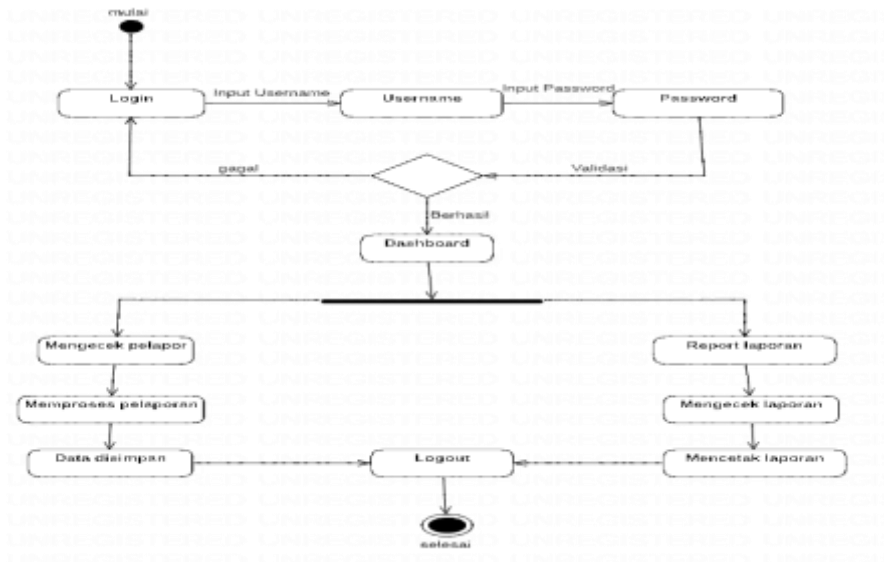
Use case Diagram adalah sebuah alat bantu guna menstimulasi pengguna untuk menggambarkan suatu sistem dari sudut pandangnya. Berikut adalah use case diagram untuk Aplikasi Pengaduan Kerusakan Fasilitas Berbasis Website di Kantor Sekretariat Daerah Kota (SETDAKO) Lhokseumawe.



Gambar 1 Use Case Diagram Pengaduan Kerusakan

2. Activity Diagram

Activity Diagram adalah diagram yang menggambarkan workflow (aliran kerja) atau aktivasi dari sebuah sistem. Berikut adalah activity diagram yang digunakan untuk membangun sistem.



Gambar 2 Activity Diagram Pengaduan Kerusakan

Hasil Penelitian

Berikut hasil implementasi sistem berdasarkan penelitian dan pengujian dari Aplikasi Pengaduan Kerusakan Fasilitas Pada Kantor Sekretariat Daerah kota Lhokseumawe (Setdako).

1. Halaman Pengaduan

Halaman pengaduan adalah yang pertama kali muncul saat pegawai kantor hendak membuat pengaduan. Pegawai kantor cukup memasukkan nama, jabatan, divisi, nama fasilitas yang rusak, dan keterangan kerusakan, dan selanjutnya pegawai bisa menghapus form yang salah dengan meng-klik tombol di bawah kanan atau berwarna merah atau pegawai bisa melanjutkan dengan meng-klik tombol kirim yang dibawah kiri.

The screenshot shows the 'Form Pengaduan Kerusakan Fasilitas' on the SETDAKO LHOXSEUMAWE website. The form includes fields for 'Nama Pengaduan' (Complaint Name), 'Nama Pelapor' (Reporter Name), 'Jabatan Pelapor' (Reporter Position), 'Nama Ruang' (Room Name), 'Divisi' (Division), 'Nama Fasilitas' (Facility Name), and 'Keterangan' (Description). There are also buttons for 'Kirim' (Send) and 'Batal Form' (Cancel Form). An illustration of two people at a desk is shown on the right side of the form.

Gambar 3 Halaman Pengaduan

2. Halaman Pengecekan Pengaduan

Pada halaman pengecekan status pengaduan ini pegawai yang sudah membuat laporan kerusakan fasilitas bisa langsung mengecek status pengaduan di tampilan awal aplikasi dengan meng input nomor pengaduan yang telah di dibuat system dan pegawai langsung bisa melihat status perkembangan pengaduan.



Gambar 4 Halaman Pengecekan Pengaduan

3. Halaman Login

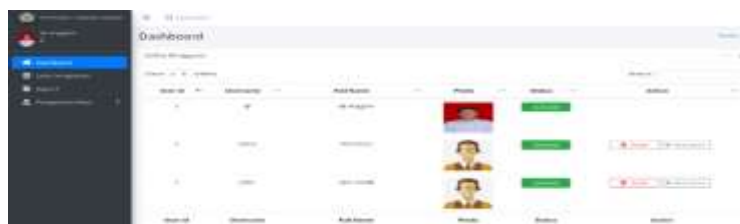
Halaman login adalah yang pertama kali muncul saat user menjalankan sistem ini. User cukup memasukkan username dan password kemudian klik tombol login. Jika user memasukkan username dan password dengan benar maka login berhasil dan akan beralih ke halaman selanjutnya namun jika gagal atau salah maka akan ada pemberitahuan bahwa username dan password yang di isi tidak sesuai maka login gagal dan kembali ke halaman awal yaitu halaman login.



Gambar 5 Halaman Login

4. Halaman Dashboard Admin

Pada halaman ini menampilkan dashboard dari user admin, dimana dashboard admin hanya menampilkan pengaktifasian akun dari pegawai yang daftar, dan admin juga bisa me-nonaktifkan akun dan juga admin bisa menghapus akun pegawai, dan juga ada admin juga bisa melihat data pengaduan dan report laporan tetapi admin ini tugasnya hanya untuk mengaktifasi akun pegawai yang baru mendaftar.



Gambar 6 Halaman Dashboard Admin

5. Halaman Dashboard Pegawai

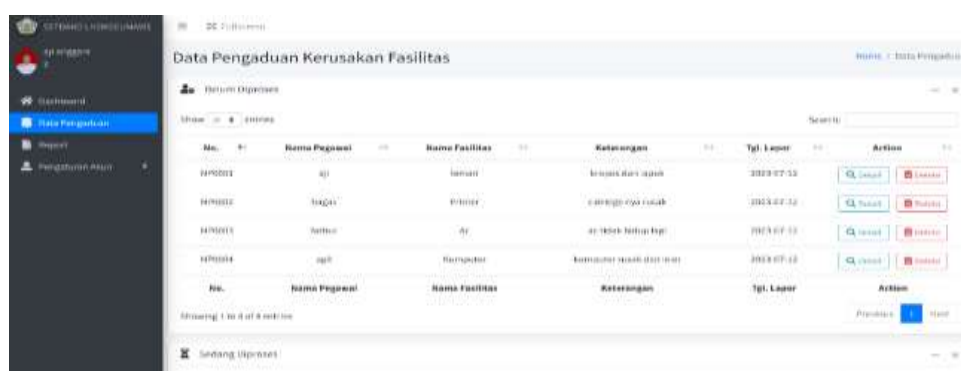
Pada halaman ini menampilkan dashboard dari user pegawai, dimana dashboard pegawai hampir sama dengan tampilan dashboard admin hanya saja berbeda di pengaktifan akun tidak bisa di akses oleh pegawai, pegawai tugasnya hanya memproses data pengaduan dan data report laporan perbulan atau / tahun.



Gambar 7 Menu Rekapitulasi

6. Halaman Data Pengaduan

Pada halaman data pengaduan ini menampilkan data yang belum di proses, sedang diproses, telah diproses pegawai dapat memproses data ini dari data yang belum diproses menjadi data yang sedang di proses dengan cara klik detail dan input pemrosesan dari pegawai dan setelah itu save, dan pegawai dapat memproses data ini dari data yang sedang di proses ke data yang telah di proses dengan cara klik detail dan input pemrosesan dari pegawai dan setelah itu save.



7. Halaman Proses Data Pengaduan

Pada halaman ini menampilkan proses tanggapan pengaduan oleh petugas ke pelapor, pegawai dapat memberi tanggapan setelah adanya pelaporan kerusakan dan pegawai bisa memberi tanggapan sedang diproses atau selesai diproses dan ada catatan dari petugas untuk pelapor bila membutuhkan waktu lama atau sedang dalam perbaikan.



Gambar 9 Halaman Proses Data Pengaduan

8. Halaman Report Laporan

Pada halaman ini menampilkan data report laporan report harian, report bulanan, report tahunan pegawai bisa melihat laporan ini dengan klik search bisa liat data perdatanya dan jika pegawai ingin mencetak juga bisa mengekspor langsung ke pdf atau yang lainnya dan bisa langsung mencetak.



Gambar 10 Halaman Report Laporan

9. Halaman Output Laporan

Pada halaman ini menampilkan data yang telah di export ke PDF kemudian di download dan bentuk file nya adalah PDF, hasil laporan data laporan yang dicetak adalah berdasarkan waktu yang dipilih oleh admin. Apabila admin ingin menyimpan saja data maka tidak perlu di cetak namun jika admin ingin mencetak laporan maka admin bisa langsung mencetak laporan tersebut.

Report Data Pengaduan Kerusakan Fasilitas

No.	Nama Pegawai	Jabatan/ Pangkat	Divisi	Nama Barang	Keterangan	Status	Catatan	Tgl
NP0001	aji	kabbag	Umum	lemari	kropos dan lapuk	Sedang diajukan	-	2023-07-12
NP0002	bagas	pegawai	Ekonomi	Printer	catridge nya rusak	Sedang diajukan	-	2023-07-12
NP0003	fathur	honorer	Hukum	Ac	ac tidak hidup lagi	Sedang diajukan	-	2023-07-12
NP0004	agil	pegawai	Kesra	Komputer	komputer rusak dan lelet	Sedang diajukan	-	2023-07-12

Gambar 11 Halaman Output Laporan

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dari pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka penulis mengambil beberapa kesimpulan dari penyusunan laporan ini, sebagai berikut :

1. Aplikasi Pengaduan Kerusakan Fasilitas Berbasis Website di Kantor Sekretariat Daerah Kota (SETDAKO) Lhokseumawe dikembangkan dengan menggunakan bahasa pemrograman PHP dan HTML.
2. Sistem ini dikembangkan berdasarkan rancangan yang sudah peneliti gambarkan pada bab sebelumnya.
3. Sistem ini dibuat dengan tujuan dapat mengurangi material dan resiko kehilangan data kerusakan fasilitas kantor.
4. Sistem ini juga mempermudah seluruh pegawai dalam melaporkan kerusakan fasilitas kantor mempercepat mendapatkan info kerusakan dari pegawai pegawai untuk secepatnya di proses.

DAFTAR PUSTAKA

- Aryani Soemitro, R. A., & Suprayitno, H. (2018). Pemikiran Awal tentang Konsep Dasar Manajemen Aset Fasilitas. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas*, 2(0), 1–14. <https://doi.org/10.12962/j26151847.v2i0.4225>
- Sandhika Jaya, T., Sahlinal, D., Manajemen Informatika, J., & Negeri Lampung, P. (2017). Perancangan Kantor Digital Berbasis Framework dengan Metode Waterfall pada Politeknik Negeri Lampung. *Jurnal Informatika: Jurnal Pengembangan IT*, 2(2), 14–17. <http://ejournal.poltektegal.ac.id/index.php/informatika/article/view/518>
- Triandini, E., Jayanatha, S., Indrawan, A., Werla Putra, G., & Iswara, B. (2019). Metode Systematic Literature Review untuk Identifikasi Platform dan Metode Pengembangan Sistem Informasi di Indonesia. *Indonesian Journal of Information Systems*, 1(2), 63. <https://doi.org/10.24002/ijis.v1i2.1916>