

**PENERAPAN FITUR SISTEM PENGADUAN LAYANAN
TERINTEGRASI *e*-PPT UNTUK MENINGKATKAN
EFISIENSI PENANGANAN KELUHAN MAHASISWA PADA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan
Pendidikan Program Strata-1 pada Jurusan Teknik
Informatika



Oleh:

Agus Tusilawati
NIM: 09021182126024

Jurusan Teknik Informatika
FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS
SRIWIJAYA

2025

HALAMAN PENGESAHAN

SKRIPSI

**PENERAPAN FITUR SISTEM PENGADUAN LAYANAN TERINTEGRASI
e-PPT UNTUK MENINGKATKAN EFISIENSI PENANGANAN KELUHAN
MAHASISWA PADA FAKULTAS ILMU KOMPUTER UNIVERSITAS
SRIWIJAYA**

Sebagai salah satu syarat untuk penyelesaian studi di
Program Studi S1 Teknik Informatika

Oleh:
AGUS TUSILAWATI
09021182126024

Pembimbing 1 : Dr. Muhammad Fachrurrozi, M.T
NIP. 198005222008121002

Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Informatika



Hadipurnawan Satria, Ph.D
198004182020121001

TANDA LULUS UJIAN KOMPREHENSIF

Pada hari jumat tanggal 13 Juni 2025 telah dilaksanakan ujian komprehensif skripsi oleh Jurusan Teknik Informatika Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

Nama : Agus Tusilawati
Nim : 09021182126024
Judul : Penerapan Fitur Sistem Pengaduan Layanan Terintegrasi e-PPT untuk Meningkatkan Efisiensi Penanganan Keluhan Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

dan dinyatakan LULUS.

1. Ketua Penguji
Osvari Arsalan, M.T.
NIP. 198806282018031001
2. Penguji I
M. Qurhanul Rizqie, M.T., Ph.D
NIP. 198712032022031006
3. Pembimbing I
Dr. Muhammad Fachrurrozi, M.T.
NIP. 198005222008121002



Mengetahui
Ketua Jurusan Teknik Informatika

Hadipurnawan Satria, Ph.D.
NIP. 198004182020121001

HALAMAN PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Agus Tusilawati

NIM : 09021182126024

Program Studi : Teknik Informatika

Judul Skripsi : Penerapan Fitur Sistem Pengaduan Layanan Terintegrasi *e*-PPT untuk Meningkatkan Efisiensi Penanganan Keluhan Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya

Hasil Pengecekan *Software iThenticate/Turnitin* : 2%

Menyatakan bahwa laporan tugas akhir saya merupakan hasil karya sendiri dan bukan hasil penjiplakan/plagiat. Apabila ditemukan unsur penjiplakan/plagiat dalam laporan proyek ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dari Universitas Sriwijaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian, pernyataan ini saya buat dengan seenarnya dan tidak ada paksaan oleh siapapun.

Indralaya, 30 Juni 2025



Agus Tusilawati
NIM. 09021182126024

Motto :

“Harapan akan tetap ada bahkan ketika semuanya terasa menyedihkan”

- Vexana MLBB

“Kau seharusnya malu karena tidak mempercayai dirimu sendiri”

- Eudora MLBB

Saya persembahkan karya tulis ini untuk:

- Allah SWT.
- Orang tua tercinta
- Keluarga
- Sahabat
- Teknik Informatika Universitas
Sriwijaya

ABSTRACT

The study developed an integrated complaint system linked to e-PPT at Sriwijaya University's Faculty of Computer Science using the Waterfall method, CodeIgniter3, MySQL. The system supports three user roles with features like complaint submission, status tracking, and role-based management. Testing showed all features functioned well, with UAT results averaging above 4.5. The system improves complaint handling by making it faster, more structured, and transparent.

Keywords: *Complaint System, e-PPT, Student Service, CodeIgniter, Waterfall, Efficiency*

ABSTRAK

Penelitian ini mengembangkan sistem pengaduan yang terintegrasi *e-PPT* dengan menggunakan metode *Waterfall*, *CodeIgniter3*, dan *MySQL*. Sistem ini mendukung tiga peran pengguna dengan fitur-fitur seperti melakukan pengaduan, pelacakan status, dan mengubah status pengaduan. Pengujian menunjukkan semua fitur berfungsi dengan baik, dengan hasil UAT rata-rata di atas 4.5. Sistem ini meningkatkan penanganan pengaduan dengan membuatnya lebih cepat, terstruktur, dan transparan.

Kata Kunci: Sistem Pengaduan, *e-PPT*, Layanan Mahasiswa, *CodeIgniter*, *Waterfall*, Efisiensi.

KATA PENGANTAR

Segala puji serta syukur tidak lupa penulis panjatkan kepada Allah SWT. berkat rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul **“Penerapan Fitur Sistem Pengaduan Layanan Terintegrasi e-PPT untuk Meningkatkan Efisiensi Penanganan Keluhan Mahasiswa pada Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya”**. Penyusunan penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Komputer pada Program Studi Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

Penulisan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan, arahan serta bantuan dari berbagai pihak. Sebagai bentuk penghargaan atas kontribusi tersebut, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang tulus kepada:

1. Allah SWT atas limpahan Kesehatan, kekuatan, dan kesempatan yang diberikan kepada penulis, sehingga proses penyusunan skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu.
2. Yang amat penulis cintai yaitu pintu surgaku Ibunda Nurhuda Sinaga, yang 21 tahun lalu telah sudi bertaruh nyawa agar penulis dapat terlahir di dunia ini. Dan cinta pertamaku Ayahanda Saripuddin Aruan, yang bukan hanya sekedar orang tua, tetapi juga pilar kehidupan yang selalu ikhlas dan sabar membesarkan penulis dalam doa yang tiada hentinya dipanjatkan untuk anaknya, memberikan cinta kasih, pengorbanan, dukungan, serta finansial yang membuat penulis tidak pernah merasa kekurangan. Penulis berdoa agar Ibu dan Ayah senantiasa diberikan umur yang panjang agar penulis bisa membuktikan bahwa di tangan penulis, nasib keluarga kita bisa berubah menjadi lebih baik, sejahtera, dan lebih dipandang. Setiap langkah yang penulis ambil merupakan bagian dari usaha untuk mewujudkan harapan serta impian penulis sejak dulu.
3. Bapak Prof. Dr. Erwin, S.Si, M.Si. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.

4. Bapak Dr. Muhammad Fachrurrozi, M.T. sebagai Dosen Pembimbing yang banyak memberikan arahan, bimbingan, serta semangat selama proses pengerjaan skripsi ini hingga dapat terselesaikan dengan lancar.
5. Bapak Hadipurnawan Satria, PH.D. selaku Ketua Jurusan Teknik Informatika, Fakultas Ilmu Komputer, Universitas Sriwijaya.
6. Bapak M. Husni Syahbani, M.T. selaku Dosen yang telah membantu dalam kelancaran pembuatan sistem yang telah dibuat.
7. Bapak Osvari Arsalan, M.T. dan Bapak M. Qurhanul Rizqie, M.T., Ph.D. sebagai Dosen Penguji yang telah memberikan koreksi serta masukan untuk skripsi ini.
8. Kepada Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya yang telah membekali penulis dengan ilmu dan wawasan selama menjalani masa perkuliahan.
9. Cinta kasih ketiga Saudara/I, Putra Alex Wijaya, Desembriadi Aruan, dan Meliana, serta ipar dan keponakan penulis. Segala bentuk doa, semangat, dan kasih sayang yang telah diberikan menjadi kekuatan tersendiri dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Tim RRQ Hoshi terkhusus Schevenko David Tendeau a.k.a RRQ Skylar yang telah menjadi *moodbooster* bagi peneliti, menemani dalam titik jenuh, menjadi pacuan semangat untuk lebih baik lagi, suka dan duka yang telah dilewati bersama, bukti cinta yang tak akan pernah menjadi mantan. Terimakasih untuk tetap berjuang memberikan yang terbaik, juga sebagai rumah berpulang yang sangat nyaman bagi penulis. Penulis berharap, RRQ bisa meraih piala *M Series* di masa depan.
11. Sahabat yang sudah penulis anggap sebagai adik yaitu Selfi Marshanda, sosok yang selalu hadir untuk mendengarkan cerita dan keluh kesah penulis setiap harinya, serta memberikan banyak masukan yang berarti. Meskipun jarak memisahkan dan belum pernah bertatap muka secara langsung, namun rasa kasih dan perhatian tersebut tetap hangat dan tidak akan pudar.
12. Sahabat yang sudah penulis anggap sebagai kakak yaitu Tasya Khadijah, yang telah menjadi teman terbaik penulis sejak menginjak perkuliahan.

Terima kasih untuk 3 tahun yang sangat berharga di hidup penulis, terima kasih telah menjadi teman bertukar cerita baik suka maupun duka. Penulis berharap kita tetap bisa bersahabat hingga tua.

13. Rekan-rekan mahasiswa terkhusus dari Jurusan Teknik Informatika Universitas Sriwijaya Angkatan 2021, terima kasih atas kerjasamanya dalam menempuh pendidikan.
14. Seluruh pihak yang telah membantu secara langsung maupun tidak langsung, yang tidak dapat disebutkan satu persatu, atas segala kontribusi, ide, dan dukungan yang sangat berarti bagi penulis.

Penulis menyadari bahwa karya tulis ini memiliki kekurangan dan belum sepenuhnya sempurna. Oleh karena itu, segala bentuk kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan di masa mendatang. Penulis berharap karya tulis ini bermanfaat bagi para pembaca dan menjadi acuan yang berguna dalam pengembangan sistem informasi, khususnya dalam pengelolaan layanan pengaduan di lingkungan perguruan tinggi.

Indralaya, Juni 2025

Penulis,

Agus Tusilawati

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
<i>ABSTRACT</i>	iii
ABSTRAK	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Pendahuluan	I-1
1.2. Latar Belakang.....	I-1
1.3. Rumusan Masalah	I-2
1.4. Tujuan Penelitian	I-2
1.5. Manfaat Penelitian.....	I-2
1.6. Batasan Masalah.....	I-3
1.7. Sistematika Penulisan	I-3
1.8. Kesimpulan.....	I-4
 BAB II KAJIAN LITERATUR	
2.1. Pendahuluan	II-1
2.2. Landasan Teori	II-1
2.2.1. Sistem Informasi	II-1
2.2.2. Bahasa Pemrograman	II-1
2.2.3. <i>Tools</i>	II-3
2.2.4. <i>Use Case Diagram</i>	II-5
2.2.5. <i>Activity Diagram</i>	II-5
2.2.6. <i>Class Diagram</i>	II-5
2.2.7. <i>Entity Relationship Diagram (ERD)</i>	II-6
2.2.8. <i>Black Box Testing</i>	II-6
2.3. Metode Pengembangan Sistem.....	II-6
2.4. Penelitian Terdahulu	II-7
2.5. Kesimpulan.....	II-7

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Pendahuluan	III-1
3.2. Jenis Penelitian	III-1
3.3. Metode Pengembangan Sistem.....	III-2
3.4. Tahapan Pengembangan Sistem	III-2
3.4.1. Analisis Kebutuhan.....	III-3
3.4.2. Perancangan Sistem	III-3
3.4.3. Implementasi.....	III-3
3.4.4. Pengujian Sistem.....	III-3
3.4.5. Pemeliharaan.....	III-4
3.5. Diagram Alur Penelitian	III-4
3.6. Lokasi dan Waktu Penelitian	III-5
3.7. Teknik Pengumpulan Data	III-5
3.7.1. Wawancara	III-5
3.7.2. Observasi	III-5
3.7.3. Studi Dokumentasi.....	III-6
3.7.4. Studi Pustaka (Literatur).....	III-6
3.8. Alat dan Bahan Penelitian	III-6
3.9. Jadwal Penelitian	III-7
3.10. Kesimpulan	III-9

BAB IV PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK

4.1. Pendahuluan	IV-1
4.2. Gambaran Umum Sistem	IV-1
4.3. <i>Use Case Diagram</i>	IV-1
4.4. <i>Activity Diagram</i>	IV-2
4.4.1. <i>Activity Diagram Login</i>	IV-2
4.4.2. <i>Activity Diagram</i> Mengirimkan Pengaduan	IV-3
4.4.3. <i>Activity Diagram</i> Melihat Detail.....	IV-5
4.4.4. <i>Activity Diagram</i> Melihat Daftar Pengaduan.....	IV-5
4.4.5. <i>Activity Diagram</i> Hapus Pengaduan	IV-6
4.4.6. <i>Activity Diagram</i> Melihat Grafik Pengaduan.....	IV-7
4.4.7. <i>Activity Diagram Update</i> Status Pengaduan.....	IV-8
4.5. Perancangan Basis Data	IV-10

4.5.1. Struktur Tabel.....	IV-10
4.5.2. <i>Entity Relationship Diagram</i>	IV-14
4.6. Implementasi Antarmuka Sistem.....	IV-15
4.7. Kesimpulan.....	IV-16
BAB V HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN	
5.1. Pendahuluan	V-1
5.2. Hasil Implementasi Sistem	V-1
5.2.1. Halaman Utama	V-1
5.2.2. Halaman <i>Login</i>	V-2
5.2.3. Halaman Pengaduan	V-2
5.2.4. Halaman Tambah Pengaduan Mahasiswa.....	V-4
5.2.5. Halaman Detail Pengaduan Sebelum Status Pengaduan Diperbarui	V-4
5.2.6. Halaman Detail Pengaduan Sesudah Status Pengaduan Diperbarui	V-6
5.3. Pengujian Sistem	V-10
5.3.1. Pengujian <i>Black Box</i>	V-10
5.3.2. Pengujian <i>User Acceptance Testing</i> (UAT)	V-12
5.4. Analisis Efisiensi Sistem	V-15
5.5. Kelebihan dan Kekurangan Sistem	V-15
5.5.1. Kelebihan	V-15
5.5.2. Kekurangan.....	V-15
5.6. Kendala dan Solusi	V-16
5.7. Kesimpulan.....	V-16
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	VI-1
6.2. Saran	VI-1
DAFTAR PUSTAKA.....	xvi
LAMPIRAN.....	xviii

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar III- 1. Metode Waterfall.....	III-2
Gambar III- 2. Diagram Alur Penelitian	III-4
Gambar IV- 1. <i>Use Case Diagram</i>	IV-2
Gambar IV- 2. <i>Activity Diagram Login</i>	IV-3
Gambar IV- 3. <i>Activity Diagram</i> Mengirimkan Pengaduan.....	IV-4
Gambar IV- 4. <i>Activity Diagram</i> Melihat Detail Pengaduan	IV-5
Gambar IV- 5. <i>Activity Diagram</i> Melihat Daftar Pengaduan.....	IV-6
Gambar IV- 6. <i>Activity Diagram</i> Hapus Pengaduan	IV-7
Gambar IV- 7. <i>Activity Diagram</i> Melihat Grafik Pengaduan.....	IV-8
Gambar IV- 8. <i>Activity Diagram</i> Update Status Pengaduan	IV-9
Gambar IV- 9. <i>Entity Relationship Diagram</i>	IV-15
Gambar V- 1 Halaman Utama	V-1
Gambar V- 2. Halaman <i>Login</i>	V-2
Gambar V- 3. Halaman Pengaduan Mahasiswa	V-2
Gambar V- 4. Halaman Pengaduan Pimpinan.....	V-3
Gambar V- 5. Halaman Pengaduan Admin	V-4
Gambar V- 6. Halaman Tambah Pengaduan Mahasiswa	V-4
Gambar V- 7. Halaman Detail Pengaduan Mahasiswa Sebelum Diperbarui	V-5
Gambar V- 8. Halaman Detail Pengaduan Pimpinan Sebelum Diperbarui.....	V-5
Gambar V- 9. Halaman Detail Pengaduan Admin Sebelum Diperbarui	V-6
Gambar V- 10. Halaman Detail Pengaduan Mahasiswa Setelah Diperbarui	V-7
Gambar V- 11. Halaman Detail Pengaduan Pimpinan Setelah Diperbarui	V-7
Gambar V- 12. Halaman Detail Pengaduan Pimpinan Setelah Diperbarui	V-8
Gambar V- 13. Hapus Pengaduan Mahasiswa	V-9
Gambar V- 14. Halaman <i>Update</i> Status Pimpinan.....	V-9

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel III- 1. Alat dan Bahan Penelitian	III-6
Tabel III- 2. Jadwal Penelitian	III-9
Tabel IV- 1. Tabel Pengaduan	IV-11
Tabel IV- 2. Tabel Mahasiswa	IV-12
Tabel IV- 3. Tabel Admin	IV-13
Tabel IV- 4. Tabel Mahasiswa	IV-14
Tabel V- 1. <i>Black Box Testing</i>	V-11
Tabel V- 2. <i>User Acceptance Testing</i>	V-13
Tabel V- 3. Hasil Kuisioner.	V-14
Tabel V- 4. Presentase Jawaban	V-15
Tabel V-5. Kendala dan Solusi	V-16

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Pendahuluan

Bab ini memuat uraian sejumlah pokok yang menjadi fondasi dalam penyusunan skripsi. Hal-hal tersebut mencakup alasan dilakukannya penelitian (latar belakang), perumusan masalah yang ingin diselesaikan, tujuan utama dari penelitian ini, manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian, serta batasan-batasan tertentu yang diterapkan agar fokus penelitian tetap terarah dan tidak meluas.

1.2. Latar Belakang

Sistem pengaduan layanan yang terintegrasi sangat penting untuk meningkatkan respon terhadap keluhan mahasiswa di perguruan tinggi. Penggunaan teknologi informasi sangat meningkat dari tahun-tahun sebelumnya, yang memungkinkan pengembangan sistem pengaduan yang lebih efektif dan transparan. **Dr. G. Yedukondalu, Sravya Reddy, Akhil Reddy, dan Sai Priyatham Reddy (2024)** menunjukkan bahwa sistem pengaduan terintegrasi dengan antarmuka yang mudah digunakan dan proses yang transparan dapat mempercepat penanganan keluhan dan meningkatkan efisiensi pengelolaan data pengaduan mahasiswa.

Namun, sistem pengaduan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya belum sepenuhnya terintegrasi dan efektif. Maka, penelitian ini bertujuan untuk merancang dan membangun sistem pengaduan layanan berbasis web yang terintegrasi, guna meningkatkan efisiensi dalam proses penanganan keluhan mahasiswa.

Selain itu, penanganan keluhan mahasiswa juga penting untuk meningkatkan layanan dan kepuasan mahasiswa. **Ombudsman Australia (2016)** menyatakan bahwa informasi dari keluhan dapat digunakan untuk menemukan kekurangan dalam layanan universitas dan memperbaiki program

dan pelayanan yang sudah ada. Oleh karena itu, sistem pengaduan yang berfungsi dengan baik tidak hanya mempercepat penyelesaian keluhan tetapi juga membantu lembaga memperbaiki kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Penggunaan teknologi dalam penanganan keluhan telah menjadi tren di berbagai institusi pendidikan. Menurut **Shahbaz Riaz (2023)**, teknologi seperti chatbot yang didukung AI dan sistem CRM dapat meningkatkan efisiensi dan kualitas penanganan keluhan di sekolah-sekolah Pakistan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengintegrasikan teknologi serupa ke dalam sistem pengaduan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

1.3. Rumusan Masalah

Merujuk pada uraian latar belakang sebelumnya, maka rumusan masalah yang menjadi fokus pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana cara meningkatkan efisiensi penanganan keluhan mahasiswa dengan merancang dan mengembangkan sistem pengaduan layanan terintegrasi *e*-PPT?
2. Seberapa efektif sistem *e*-PPT dalam menangani keluhan mahasiswa?

1.4. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah:

1. Merancang sistem pengaduan layanan terintegrasi *e*-PPT untuk menangani keluhan mahasiswa dengan lebih efisien.
2. Meneliti seberapa efektif sistem *e*-PPT dalam menangani keluhan mahasiswa di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.

1.5. Manfaat Penelitian

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi sebagai berikut:

1. **Bagi Fakultas:** Melalui sistem pengaduan yang lebih efektif dan terintegrasi, membantu meningkatkan kualitas pelayanan akademik dan administratif.
2. **Bagi Mahasiswa:** Membantu mereka menyampaikan keluhan dan mendapatkan solusi yang jelas dan cepat.
3. **Bagi Peneliti Lain:** Menjadi referensi dalam pengembangan sistem pengaduan layanan yang serupa di institusi pendidikan lainnya.

1.6. Batasan Masalah

Beberapa ruang lingkup permasalahan ditentukan dalam penelitian ini agar fokus pembahasan tetap terarah:

1. Sistem pengaduan ini hanya mencakup lingkup Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya.
2. Pengguna sistem terdiri dari mahasiswa yang bertindak sebagai pelapor dan pihak pimpinan dan admin yang menerima dan menangani keluhan.
3. Pengujian sistem dilakukan di fakultas untuk mengevaluasi efektivitasnya dalam menangani keluhan mahasiswa dengan lebih efisien.

1.7. Sistematika Penulisan

Penelitian ini tersusun secara sistematis dalam beberapa bab sebagai berikut:

BAB I. PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan. Bab ini juga memberikan gambaran umum mengapa penelitian ini dilakukan.

BAB II. TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini membahas tentang kajian literatur yang berkaitan dengan penelitian, seperti teori-teori yang mendukung penelitian, penelitian terdahulu, serta landasan konseptual.

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini membahas berbagai teknik yang digunakan dalam penelitian ini. Teknik-teknik tersebut mencakup metode penelitian dan pengumpulan data; selain itu, tahapan pengembangan sistem menggunakan metode *Waterfall* yang disesuaikan untuk mendukung implementasi sistem *e-PPT*.

BAB IV. PENGEMBANGAN PERANGKAT LUNAK

Pembahasan dari bab ini adalah proses pengembangan perangkat lunak sistem pengaduan terintegrasi yang terdiri dari analisis kebutuhan pengguna, desain sistem, implementasi, dan pengujian

BAB V. HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Hasil implementasi perangkat lunak yang telah dikembangkan serta analisis sistem yang diuji dibahas dalam bab ini. Tujuan dari analisis ini adalah untuk mengevaluasi seberapa efektif sistem dapat menangani keluhan mahasiswa dengan lebih baik.

BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian dan saran untuk pengembangan lebih lanjut sistem yang telah dibuat. Kesimpulan disusun berdasarkan tujuan penelitian dan diharapkan dapat memberikan manfaat praktis dalam meningkatkan efektivitas penanganan pengaduan layanan di masa mendatang.

1.8. Kesimpulan

Bab ini menggambarkan pentingnya pengembangan sistem pengaduan layanan di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Sriwijaya. Penelitian ini dilakukan karena masalah kurangnya efektivitas dan integrasi sistem pengaduan yang ada. Penelitian ini berfokus pada desain dan pengembangan sistem

pengaduan berbasis web yang terintegrasi dengan *e*-PPT. tujuan dari sistem ini adalah untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi dalam menangani keluhan mahasiswa. Selain itu, fakultas, mahasiswa, dan peneliti lain menerima manfaat dari penelitian ini. Batasan masalah ditetapkan untuk menjaga fokus ruang lingkup, dan penulisan disusun secara runtut untuk memberikan pemahaman yang jelas dari awal hingga akhir skripsi.

DAFTAR PUSTAKA

- Yahya, M., Hasanuddin, T., & Abdullah, S. M. (2020). Analisis dan Perancangan Sistem Pengaduan Mahasiswa Fakultas Ilmu Komputer Universitas Muslim Indonesia. *Buletin Sistem Informasi dan Teknologi Islam*, 1(3), 166–175. <https://doi.org/10.33096/busiti.v1i3.837>
- Utami, L. A., & Yaqin, M. A. (2024). ANALISIS PENERIMAAN SISTEM INFORMASI PENANGANAN DAN PENGADMINISTRASIAN PENGADUAN MASYARAKAT (SIPEDas) MENGGUNAKAN TAM. *Jurnal Teknoinfo*, 18(2), 350. <https://doi.org/10.33365/jti.v18i2.3882>
- Complaint handling at universities: Australasian best practice guidelines*. (2015). Commonwealth Ombudsman (Australia).
- Agustin, N., & Khanif, M. (n.d.). Pengembangan Fitur Pelaporan Klasifikasi Koleksi Dalam Bentuk Grafis SLiMS (Senayan Library Management System) Menggunakan Library Chart.js.
- Baco, S., Sajiah, & Rizal. (2021). Perancangan Sistem Informasi Laundry Berbasis Android. *Jurnal Teknologi dan Komputer (JTEK)*, 1(01), 32–38. <https://doi.org/10.56923/jtek.v1i01.50>
- Nurfiana, E. (n.d.). *PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PENELITIAN JURUSAN TEKNIK INDUSTRI FTI-ITS*.
- Rajak, R., & . M. (2016). PERANCANGAN SISTEM INFORMASI PROFIL SEKOLAH BERBASIS WEB PADA SMA 3 KOTA TERNATE. *IJIS - Indonesian Journal On Information System*, 1(2), 59. <https://doi.org/10.36549/ijis.v1i2.15>

- Rachmadana, H. P., & Retnawati, L. (2024). RANCANG BANGUN SISTEM INFORMASI PENJUALAN BERBASIS WEB PADA TOKO AYDIN JAYA. *Melek IT: Information Technology Journal*, 8(2). <https://doi.org/10.30742/melekitjournal.v8i2.213>
- Zaenudin, A., & Syahidin, Y. (2022). Rancangan Sistem Informasi Pengaduan Masyarakat Berbasis Web Pada Kantor Kecamatan Dengan Fitur Notifikasi Telegram. *Jutisi : Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Sistem Informasi*, 11(1), 75. <https://doi.org/10.35889/jutisi.v11i1.812>
- Riaz, S. (n.d.). ROLE OF TECHNOLOGY IN STREAMLINING COMPLAINT HANDLING PROCESSES: INVESTIGATING THE IMPLEMENTATION OF AI-POWERED CHATBOTS AND CRM SYSTEMS IN SCHOOLS ACROSS PAKISTAN.
- Laugi, S. (2018). Sistem Informasi berbasis Web dalam Penyelenggaraan Lembaga Pendidikan. *Shautut Tarbiyah*, 24(1), 109. <https://doi.org/10.31332/str.v24i1.939>
- Mukti, R. A. (2021). SISTEM INFORMASI JURNAL ELEKTRONIK BERBASIS WEB PADA UNIVERSITAS DIPONEGORO. *Jurnal Teknoinfo*, 15(1), 38. <https://doi.org/10.33365/jti.v15i1.473>
- Latifa, N. L. J., Lutfi, A., & Baijuri, A. (2024). SISTEM INFORMASI PELAYANAN DAN PENGADUAN MAHASISWA DI FAKULTAS SAINS DAN TEKNOLOGI UNIVERSITAS IBRAHIMY BERBASIS WEBSITE.
- Melisia, A., & Fakhri, A. (2021). SISTEM INFORMASI PENERAPAN POIN HUKUMAN DAN PRESTASI PADA SMPN 3 LUBAI ULU BERBASIS WEB MENGGUNAKAN PHP DAN MYSQL. 4(1).