

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) pengaduan adalah ungkapan rasa tidak senang atau tidak puas akan hal-hal yang tidak penting tetapi perlu diperhatikan. Sedangkan pengaduan masyarakat adalah suatu aspirasi masyarakat untuk berperan aktif dalam bentuk pengawasan terhadap kinerja sebuah instansi. Menurut (Wahyu dan Widayat, 2013), laporan maupun pengaduan masyarakat tersebut akan digunakan untuk mengevaluasi kebijakan dan kinerja suatu instansi serta untuk memberi tahu masalah yang berada di masyarakat secara efektif, cepat, dan *up to date* serta langsung memberikan solusi dan jalan keluar.

Pengaduan seorang mahasiswa atau dosen ataupun karyawan harus melakukan pelaporan dengan cara manual yaitu melalui Whatsapp, Telpon ke pihak Badan Pengelolaan dan Pemeliharaan Aset (BPPA) atau langsung ke Kepala BPPA. BPPA adalah satuan kerja pelaksana administratif yang bertanggung jawab dalam melaksanakan pengelolaan dan pemeliharaan aset. Perekapan pengaduan belum ada sama sekali dan belum ada data rekapan pengaduan, lalu dalam laporan pengaduan admin sulit mencari data arsip, tidak tercatat dengan sempurna, ketidakcocokan data pelapor, dan beresiko kehilangan data. Jadi sangat belum rapi dalam hal teknis pengaduan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo. Selain itu media pengaduan di Universitas Muhammadiyah Ponorogo belum digunakan secara efektif, hal ini ditunjukkan dengan pernyataan kepala BPPA bahwa dalam seminggu hanya terjadi 1 kali pelaporan bahkan tidak ada pelaporan.

Untuk memecahkan permasalahan tersebut Penulis membuat sistem pengaduan kampus berbasis Website Mobile untuk memudahkan warga kampus untuk melakukan pelaporan pengaduan. Website Mobile merupakan

website yang dirancang untuk dapat digunakan di web Browser PC atau Smartphone. Dalam hal pengaduan fasilitas ini warga kampus tinggal melaporkan kerusakan-kerusakan ke pihak BPPA melalui smartphone ataupun laptop. Melalui media foto, fasilitas yang terjadi kerusakan kemudian menulis deskripsi kerusakan lalu kirim. Nanti pihak BPPA akan menerima laporan tersebut dan akan di tangani dengan cepat. Tidak sampai disitu nanti pihak teknisi juga akan melaporkan fasilitas apa yang telah ditangani. diharapkan sistem pengaduan ini akan bermanfaat untuk menjaga kepuasan warga kampus dan menerima laporan pengaduan dengan *Fast Respon*.

Berdasarkan penjelasan yang tertera diatas, muncul sebuah ide yang bertujuan untuk mengatasi permasalahan diatas. Dengan ini penulis memberi judul penelitian : **Rancang Bangun Sistem Pengaduan Fasilitas Universitas Muhammadiyah Ponorogo Berbasis *PHP* dan *MYSQL***.

1.2. Perumusan Masalah

Setelah mengkaji latar belakang yang telah diuraikan diatas dan pengamatan, maka dapat ditarik rumusan masalah di BPPA yaitu bagaimana kualitas kinerja sistem pengaduan fasilitas berbasis *website* dalam mengelola pengaduan ?

1.3. Batasan Masalah

Agar penelitian ini lebih terarah dan terfokus untuk menghindari pembahasan menjadi luas , maka perlu membatasinya, adapun batasan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Tempat yang dijadikan penelitian adalah BPPA Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Menggunakan bahasa pemrograman *PHP*.
3. Perancang system ini menggunakan aplikasi *Sublime Text* dan data base berbasis *MySQL*
4. Penelitian ini hanya sampai penyelesaian rancangan sistem pengaduan.

5. Pengujian program menggunakan Blackbox.
6. Kualitas kinerja sistem dilihat dari aspek performance pada sistem pengaduan.

1.4. Tujuan Dan Manfaat Penelitian

Berdasarkan kebermanfaatan dalam pembuatan skripsi , maka skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi mahasiswa, dosen,karyawan dan pihak BPPA yang ada di Universitas Muhammadiyah Ponorogo, adapun tujuan dan manfaat yaitu :

1.4.1. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai pada penelitian ini adalah :

1. Menghasilkan aplikasi pengaduan fasilitas menjadi *web* dan *mobile* yang dapat memberikan masukan dan saran terhadap fasilitas melalui laptop dan *smartphone*.
2. Menghasilkan aplikasi pengaduan fasilitas *web* dan *mobile* yang dapat memberikan masukan dan masukan tentang fasilitas kampus di Universitas Muhammdiyah Ponorogo.
3. Menghasilkan aplikasi untuk memudahkan dalam pengelolaan data dari saran yang sudah diterima.

1.4.2. Manfaat penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah :

1. Memudahkan mahasiswa, dosen, dan karyawan dalam memberikan saran dan masukan terhadap fasilitas di kampus Universitas Muhammadiyah Ponorogo.
2. Memudahkan dalam proses penyeleksian data pengaduan yang masuk.
3. Memudahkan pihak BPPA untuk mendapatkan masukan dan saran untuk meningkatkan fasilitas yang ada di kampus Universitas Muhammadiyah Ponorogo.