

**WEBSITE SISTEM PENGADUAN PEGAWAI PADA LAYANAN
DEPARTEMEN IT PT KERETA API INDONESIA (PERSERO) DIVISI
REGIONAL III PALEMBANG**

**Popy Anisah¹, Nyimas Sopiah²
Universitas Bina Darma**

E-mail: popyanisha223@gmail.com¹, nyimas.sopiah@binadarma.ac.id²

ABSTRAK

Ilmu pengetahuan dan teknologi, khususnya teknologi informasi, memainkan peran penting dalam berbagai sektor, termasuk perusahaan dan institusi pendidikan. Penguasaan teknologi ini menjadi kebutuhan dasar bagi mahasiswa, yang tidak hanya terbatas pada lingkungan perkuliahan tetapi juga melalui studi independen yang diterapkan oleh Fakultas Sains dan Teknologi Universitas Bina Darma. Studi independen ini memberikan mahasiswa kesempatan untuk mempraktikkan ilmu yang telah dipelajari di luar kampus, dengan berpartisipasi dalam proyek di perusahaan yang relevan. Dalam pelaksanaannya, penulis menemukan masalah di Divisi Teknologi Informasi di salah satu perusahaan terkait sistem pengaduan layanan IT yang masih dilakukan secara manual, menyebabkan miskomunikasi dan inefisiensi.

Kata Kunci— Teknologi Informasi, Ilmu Pengetahuan, Website.

1. PENDAHULUAN

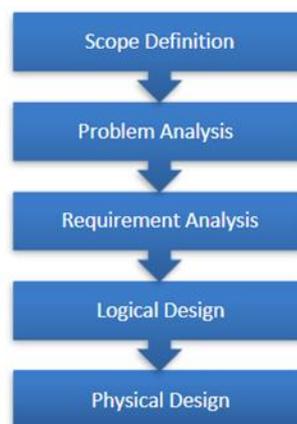
Ilmu pengetahuan dan teknologi khususnya teknologi informasi memiliki dampak yang penting bagi perusahaan, institusi Pendidikan, dan lainnya. Penggunaan teknologi informasi dan komunikasi bahkan hampir sebagai besar berperan dalam kegiatan sehari-hari karena begitu dekatnya dengan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi, maka sudah selayaknya setiap mahasiswa memahami teknologi yang sedang berkembang ini. Penerapan ilmu yang telah di dapat dan juga mempelajari ilmu baru tidak hanya berada di perkuliahan tetapi di tuntutan untuk menerapkan sistem studi independent mandiri, sehingga Fakultas Sains Teknologi menerapkan sistem studi independent mandiri agar mahasiswa mendapatkan pembekalan ilmu diluar lingkungan Universitas Bina Darma. Kegiatan studi independen dan proyek dirancang untuk mendukung siswa yang bersemangat untuk menempatkan karya besar baik nasional maupun internasional atau ide kreatif menjadi kenyataan. Kurikulum siswa saat ini ditingkatkan oleh studi independen atau proyek. Topik yang tidak termasuk dalam jadwal kuliah tetapi masih tersedia dalam program studi atau kurikulum fakultas ditutupi oleh studi independen yang ditawarkan oleh universitas atau fakultas. Kegiatan untuk proyek independen dapat mengambil bentuk proyek kelompok ilmiah interdisipliner. Berdasarkan partisipasi dan peran mahasiswa dalam kegiatan yang ditunjukkan dalam aktivitas di bawah koordinasi dosen pembimbing yang langsung di berikan oleh dosen ketua program studi.

Penerapan teknologi suatu alat yang sudah semakin maju dan banyak diterapkan sebagai penunjang aktifitas dari suatu perusahaan. Dibutuhkannya bagian teknologi informasi sebagai media untuk menyimpan, mengolah maupun menyajikan data. Tidak hanya itu teknologi bisa membantu dalam menciptakan atau mengembangkan aplikasi ataupun website dalam memuaskan keinginan konsumen dan menyebabkan para pengguna aplikassi secara terus-menerus yang disebut dengan Desain UX, dalam sebuah aplikasi atau website UI sangat berpengaruh karena itu merupakan hal yang pertama kali dilihat dan

dinilai oleh para pengguna. UX Designer sangat erat kaitannya dengan pihak front-end hal ini disebabkan karena tugas front-end untuk mewujudkan hasil pengembangan program sesuai dengan rancangan buatan UX Designer yang sebelumnya sudah disepakati selanjutnya tugas front-end ialah mengkombinasikan pemrograman, desain hingga teknologi agar dapat menghasilkan tampilan program yang diinginkan. Back-end juga termasuk dalam tahap membuat suatu website, back-end itu sendiri dapat dianggap sebagai “otak” atau “mesin” di balik sebuah aplikasi atau situs website. Fungsi utama dari back-end adalah mengelola data, melakukan logika bisnis, dan berkomunikasi dengan database untuk menyediakan pengalaman yang diinginkan oleh pengguna melalui antarmuka pengguna (fornt-end).

2. METODE

Metode FAST (Framework for the Application System Thinking) merupakan metode pengembangan sistem yang digunakan dalam penelitian ini. Metode FAST (Framework for the Application System Thinking) merupakan metode pengembangan sistem, yang merupakan kombinasi dari beberapa metode pengembangan sistem yang banyak digunakan, disajikan dalam kerangka kerja yang fleksibel, dan dapat dikembangkan dengan metode lain (Kurniati & Jaroji, 2018). FAST (Framework for the Application System Thinking) adalah metode pengembangan sistem yang dapat menghasilkan sistem berkualitas tinggi dalam waktu singkat, metode ini lebih fleksibel karena dapat dikembangkan bersama dengan metode lain yang sedang dikembangkan seperti metode berorientasi objek. Berikut adalah siklus dari metode FAST (Framework for the Application System Thinking) :



Gambar 1 Metode FAST (Framework for the Application System Thinking)

1. Scope Definition (Definisi Lingkup), tahap ini merupakan langkah awal dalam proses perancangan sistem informasi, hal ini dilakukan untuk menemukan inti dari masalah yang ada (problems), kesempatan untuk meningkatkan kinerja organisasi (opportunity), dan kebutuhan-kebutuhan baru yang dibebankan oleh pihak manajemen atau pemerintah (directives).
2. Problem Analysis (Analisis Permasalahan), pada tahap ini dilakukan untuk pendefinisian lingkup dan masalah dalam pengembangan website.
3. Requirement Analysis (Analisis Kebutuhan), pada tahap ini menentukan kebutuhan sistem apa saja yang dibutuhkan pada website yaitu kebutuhan pengguna dan kebutuhan sistem atau proses antarmuka yang diinginkan pengguna dari website yang dibuat.
4. Logical Design (Desain Logis), tujuan dari tahap ini adalah mentransformasikan kebutuhan bisnis dari fase requirements analysis kepada sistem model yang dibangun nantinya.
5. Physical Design (Desain Logis) tujuan dari tahap ini adalah mentransformasikan kebutuhan pengguna yang direpresentasikan sebagai logical design menjadi physical

design yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan dalam membuat sistem yang dikembangkan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Scope Definition (Definisi Lingkup)

Lingkup masalah yang diteliti pada penelitian ini yaitu sistem pengaduan pegawai terhadap layanan IT yang masih dilakukan secara manual ketidakefisienan terlihat ketika pegawai harus datang langsung ke ruang Divisi IT untuk melaporkan masalah layanan IT yang seringkali tidak sebanding dengan tingkat layanan yang diterima. Kurangnya mekanisme untuk menyampaikan pengaduan atau masukan dapat berkontribusi pada Tingkat kepuasan pegawai yang rendah yang pada gilirannya dapat memengaruhi kinerja dan motivasi kerja, tanpa adanya sistem pengaduan yang terstruktur penanganan permasalahan pegawai mungkin tidak dilakukan dengan cepat dan tepat waktu sehingga dapat memperburuk kondisi kerja.

2. Problem Analysis (Analisis Permasalahan)

1. Manual Reporting System :

1. Issue : proses pelaporan masalah pada layanan IT masih dilakukan secara manual, memaksa pegawai untuk datang langsung ke ruang Divisi IT.
2. Impact : Menyebabkan ketidakefisienan dalam pelaporan dan Tindakan pada penanganan masalah, meningkatkan waktu tanggap terhadap perbaikan.

2. Low IT Service Visibility :

1. Issue : Kurangnya transparansi terkait dengan tingkat layanan IT yang diterima oleh pegawai.
2. Impact : Sulit untuk mengukur dan meningkatkan kualitas layanan IT karena tidak adanya informasi yang jelas terkait kelugan dan permintaan pegawai.

3. Requirement Analysis (Analisis Kebutuhan)

Berikut skenario kebutuhan sistem yang dibutuhkan pada website yaitu kebutuhan pengguna dan kebutuhan sistem atau proses antarmuka yang diinginkan dari website sistem pengaduan pegawai pada layanan departemen IT.

1. Skenario Daftar Akun

Tabel 1 Skenario Daftar Akun

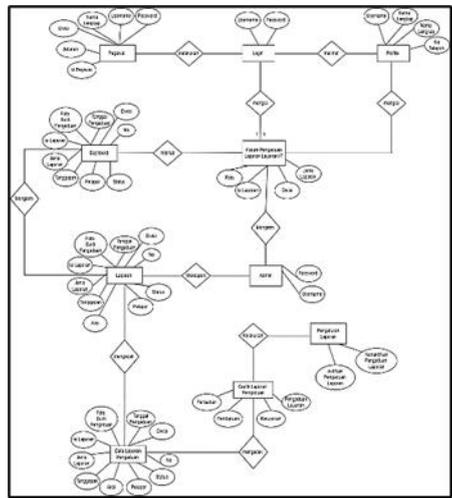
Nomor	01
Nama	Daftar Akun
Tujuan	Untuk melakukan pendaftaran akun
Deskripsi	Untuk dapat melaporkan tentang pengaduan layanan IT pegawai (user) harus mendaftar lebih dulu menjadi anggota dengan memasukkan data-data yang diminta. Setelah terdaftar, akun yang diperoleh digunakan untuk login kemudian dapat memulai mengisi laporan pengaduan layanan IT.
Tipe	-
Aktor	Pegawai (User)
Skenario Utama	
Kondisi Awal	Halaman Utama Website Laporan Pengaduan Pegawai atau User tentang Layanan IT
Aksi Aktor	Reaksi Sistem

<ol style="list-style-type: none"> 1. Mengisi forum registrasi yaitu Data pribadi mulai dari Nama lengkap, Username, Password, Verifikasi Password, No Telepon, Id Pegawai,, Divisi, dan terakhir Jabatan. 2. Klik menu Daftar 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Sistem memeriksa kebenaran data. 6. Jika data benar maka proses penyimpanan data ke database dijalankan. 7. Setelah itu pendaftaran akun akan berhasil. 8. Menampilkan menu login
Skenario Alternatif – Autentifikasi Gagal	
Aksi Aktor	Reaksi Sistem
<p>Alt 2 Pegawai (user) memasukkan ulang data</p>	<p>Alt 2 Jika data tidak benar maka pesan kesalahan akan ditampilkan “DATA ANDA SALAH, SILAHKAN MASUKKAN ULANG DATA ANDA” akan ditampilkan dan form pendaftaran akun pegawai atau user ditampilkan lagi.</p>
Kondisi Akhir	Data pendaftaran akun pegawai atau user sudah tesimpan ke database.

1. Logical Design (Desain Logis)

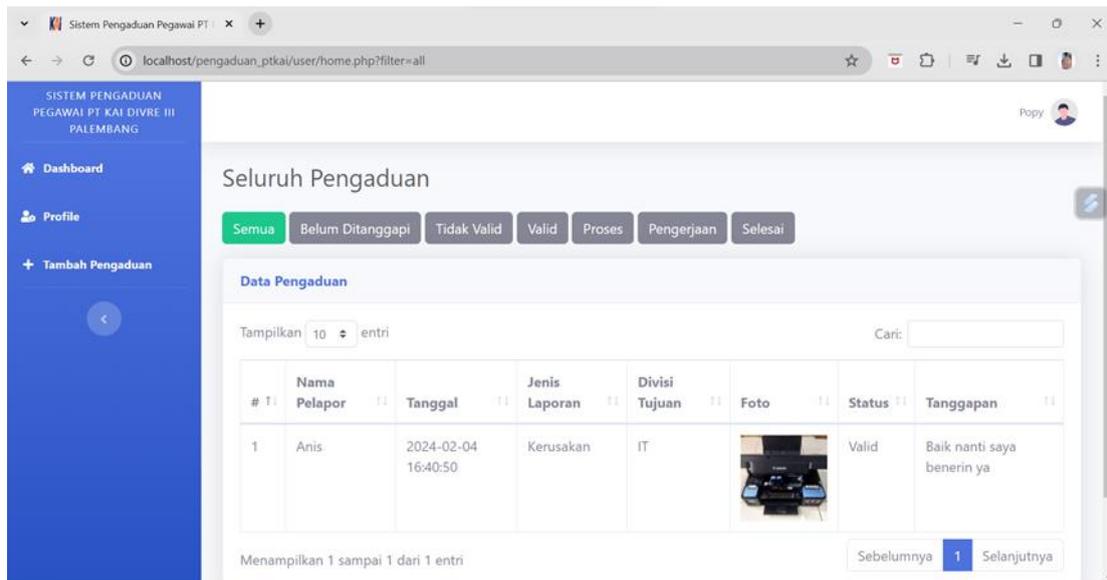
1. ERD (Entity Relantionship Diagram)

Bentuk paling awal dalam melakukan perancangan basis data relasional, berikut diagram ERD (Entity Relationship Diagram) website sistem pengaduan pegawai pada layanan departemen IT.



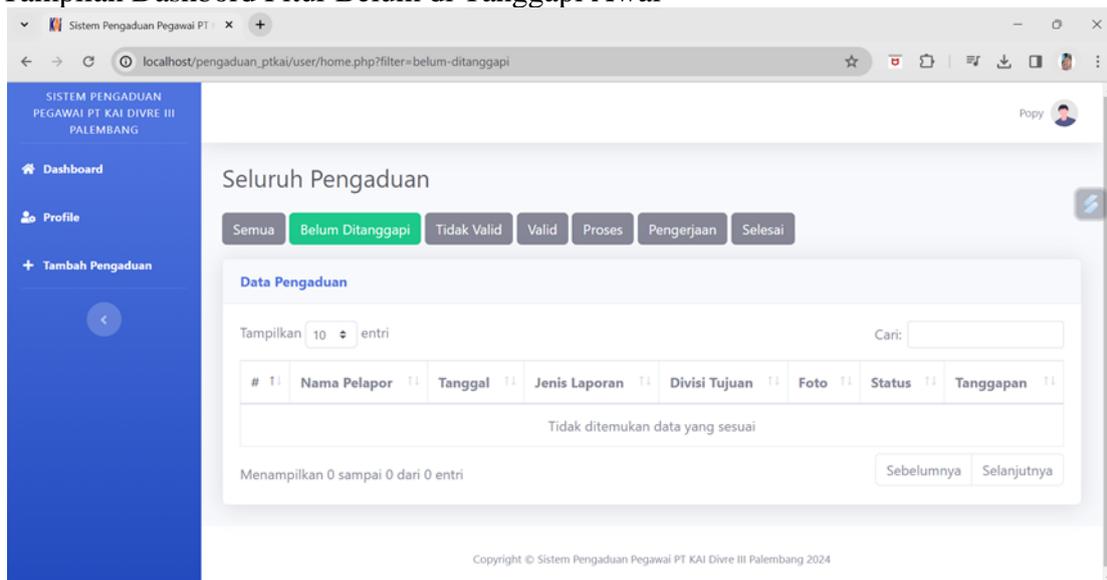
Gambar 1 Diagram ERD (Entity Relationship Diagram)

1. Tampilan Dashbord User Fitur Semua



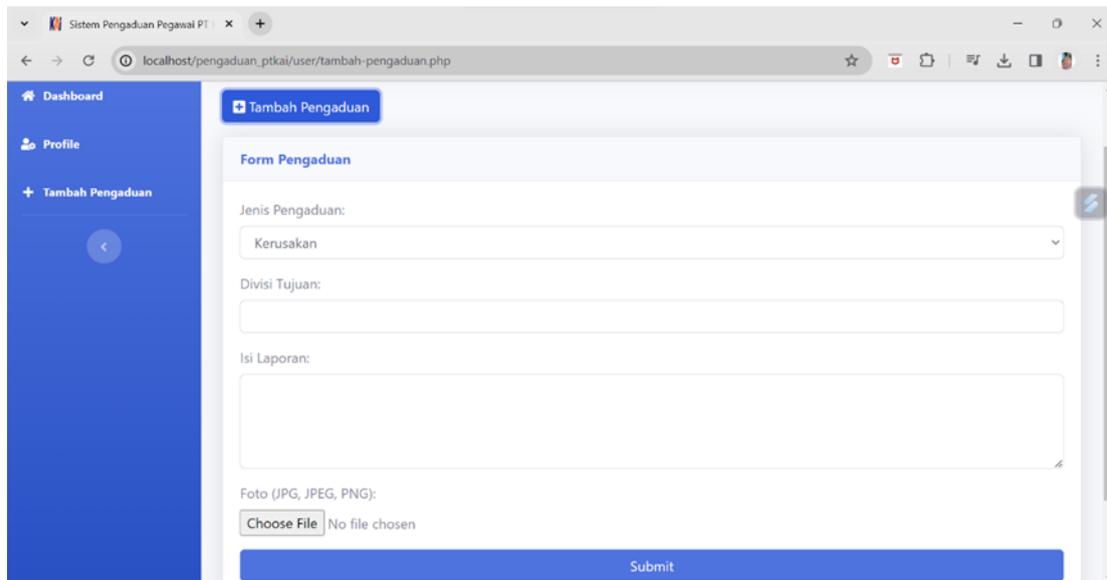
Gambar 2 Tampilan Dashord User

2. Tampilan Dashbord Fitur Belum di Tanggapi Awal



Gambar 3 Tampilan Dashbord Fitur Belum di Tanggapi Awal

3. Tampilan Forum Data Tambah Pengaduan



Gambar 4 Tampilan Forum Data Tambah Pengaduan

4. KESIMPULAN

Melalui studi independent ini mengenai "Website Sistem Pengaduan Pegawai pada Layanan IT PT Kereta Api (Persero) Divisi Regional III Palembang," dapat disimpulkan bahwa implementasi website tersebut memiliki potensi untuk mengatasi sejumlah masalah dalam pelaporan dan penanganan layanan IT di divisi tersebut, beberapa permasalahan yang diidentifikasi melibatkan proses manual, kurangnya transparansi, dan ketidakmampuan melacak permintaan perbaikan secara efektif.

Website ini diharapkan dapat memberikan solusi yang lebih efisien, transparan, dan terukur untuk memastikan kualitas layanan IT yang optimal. Dengan adanya mekanisme pengaduan online, diharapkan pegawai dapat melaporkan masalah dengan lebih mudah dan cepat, meminimalkan ketidakjelasan, dan meningkatkan komunikasi antara pengguna dan Divisi IT.

Saran

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada laporan studi independent terkait website sistem pengaduan pegawai pada layanan departemen IT yang telah diuraikan pada bab IV, berikut saran yang dapat digunakan :

- 1) Pelatihan pengguna, sediakan pelatihan kepada pegawai terkait penggunaan dan manfaat dari website pengaduan, agar pengguna dapat memanfaatkan fitur-fitur dengan maksimal.
- 2) Monitoring dan evaluasi sistem, implementasi mekanisme pemantauan dan evaluasi yang rutin untuk kinerja website dengan demikian dapat dilakukan perbaikan atau peningkatan sesuai dengan umpan balik dan kebutuhan yang muncul.
- 3) Penanganan cepat, pastikan tim IT responsif terhadap pengaduan yang masuk, penanganan yang cepat akan meningkatkan kepuasan pengguna dan efisiensi dalam penyelesaian masalah.
- 4) Fleksibilitas sistem, desain sistem dengan fleksibilitas yang memadai untuk dapat mengakomodasi perubahan kebutuhan dan perkembangan teknologi di masa depan.

5. DAFTAR PUSTAKA

- Darmanto, D., Wahyudi, E., & Ruhibunur, R. (2022). Sistem Informasi Manajemen Pengaduan Berbasis Android Pada Politeknik Negeri Ketapang. *Smart Comp: Jurnalnya Orang Pintar Komputer*, 11(1), 24–28. <https://doi.org/10.30591/smartcomp.v11i1.3249>
- Fawadhil, F., & Ramadhani, S. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Pengaduan Layanan Teknis Bidang Teknologi Informasi dan Komunikasi.

- Harry Saptarini, N. G. A. P., Hidayat, R. A., & Ciptayani, P. I. (2019). AJARINCODE: APLIKASI PEMBELAJARAN BAHASA PEMROGRAMAN BERBASIS WEB. *Just TI (Jurnal Sains Terapan Teknologi Informasi)*, 10(2), 21. <https://doi.org/10.46964/justti.v10i2.106>
- Hartadi, M. G., Swandi, I. W., & Mudra, I. W. (2020). WARNA DAN PRINSIP DESAIN USER INTERFACE (UI) DALAM APLIKASI SELULER “BUKALOKA.” *Jurnal Dimensi DKV Seni Rupa dan Desain*, 5(1), 105–119. <https://doi.org/10.25105/jdd.v5i1.6865>
- Ismail, R. (2014). PENGARUH KUALITAS LAYANAN, KUALITAS PRODUK DAN KEPUASAN NASABAH SEBAGAI PREDIKTOR DALAM MENINGKATKAN LOYALITAS NASABAH. 10.
- Kurniawan, T. B., Arrova, D., Zakaria, M. Z., & Basri, M. T. (t.t.). SISTEM REKOMENDASI NOVEL BERDASARKAN PREFERENSI PENGGUNA MENGGUNAKAN ANALISIS SENTIMEN.
- Putra, F. D., Riyanto, J., & Zulfikar, A. F. (2020). Rancang Bangun Sistem Informasi Manajemen Aset pada Universitas Pamulang Berbasis WEB. *Journal of Engineering, Technology, and Applied Science*, 2(1), 32–50. <https://doi.org/10.36079/lamintang.jetas-0201.93>
- Rochmawati, I. (2019). IWEARUP.COM USER INTERFACE ANALYSIS. *VISUALITA*, 7(2), 31–44. <https://doi.org/10.33375/vslt.v7i2.1459>