

Aplikasi Layanan Pengaduan Siswa di SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik

Dedi Darwis^{(1)*}, Ade Surahman⁽¹⁾ dan Muhammad Khotimul Anwar⁽¹⁾

⁽¹⁾Fakultas Teknik dan Ilmu Komputer, Universitas Teknokrat Indonesia, Bandar Lampung, 35111, Indonesia

Email : ^(*)darwisdedi@teknokrat.ac.id

ABSTRAK

SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik dalam proses pengaduan siswa dilakukan secara manual, yaitu siswa harus melakukan pengaduan dengan cara langsung menemui Guru BK dan menceritakan apa yang akan diadukan. Tujuan dari kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah menerapkan aplikasi layanan pengaduan berbasis web yang dapat diakses oleh siswa, admin/guru BK, orang tua/wali murid bahkan masyarakat umum sehingga dapat meningkatkan pelayanan. Metode pelaksanaan pengabdian ini adalah dimulai dari perencanaan pembuatan aplikasi, analisis dan perancangan aplikasi, pembuatan aplikasi, penerapan aplikasi, pengujian aplikasi, mengadakan pelatihan penggunaan aplikasi, evaluasi ketercapaian hasil. Aplikasi yang dikembangkan telah diterapkan kepada pihak mitra, namun karena kegiatan pembelajaran masih dilakukan secara online sehingga penggunaan aplikasi ini belum optimal.

Kata kunci: Aplikasi Pengaduan, Pelatihan Aplikasi, Website.

ABSTRACT

SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik in the student complaint process is done manually, that is, students must make a complaint by directly going to the BK teacher and telling them what to complain about. Another obstacle faced is the lack of communication and information between the school and the parents of the students. This can result in students being able to lie to their parents that by reporting they are in teaching and learning activities but in fact these students go out to play with their friends or commit school violations. The purpose of this community service activity is to implement a web-based complaint service application that can be accessed by students, BK admins / teachers, parents / guardians of students and even the general public so that they can improve services. The method of implementing this service is starting from planning making applications, analyzing and designing applications, making applications, implementing applications, testing applications, conducting training on application use, evaluating the achievement of results. The application developed has been applied to partners, but because learning activities are still carried out online, the use of this application is not optimal.

Keywords: Application Training, Complaint Application, Website.

Submit:	Revised:	Accepted:	Available online:
16.08.2020	20.10.2020	07.11.2020	13.11.2020

This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)



PENDAHULUAN

Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu adalah pelayanan proses belajar yang dapat menciptakan suasana pembelajaran kelas yang kondusif dan mendorong siswa untuk berperan aktif. Pelayanan siswa merupakan tanggung jawab sekolah dan dilaksanakan oleh guru bimbingan konseling. Pelayanan siswa salah satunya yaitu berupa pelayanan pengaduan (Sulistiani, 2020)

SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik merupakan sekolah menengah atas yang berlokasi di Jl. Baru Jl. Raya Ps. Mengandung Sari, Mengandung Sari, Sekampung Udik, Kabupaten Lampung Timur, Provinsi Lampung. SMA 1 Muhammadiyah Sekampung Udik memiliki SDM sebanyak 17 Guru, 5 tenaga pendidik dan 222 peserta didik/siswa (Kementerian Pendidikan, 2020). Pelayanan proses belajar mengajar yang bermutu adalah pelayanan proses belajar yang dapat menciptakan suasana pembelajaran kelas yang kondusif dan mendorong siswa untuk berperan aktif (Saputra, Darwis, & Febrianto, 2019). Pelayanan siswa merupakan tanggung jawab sekolah dan dilaksanakan oleh guru bimbingan konseling. Pelayanan siswa salah satunya yaitu berupa pelayanan pengaduan kepada sekolah melalui guru bimbingan konseling (BK).



Gambar 1. SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik

Gambar 1 merupakan gambaran situasi, beberapa sarana dan prasarana di SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik. Secara sarana dan prasarana SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik sudah cukup memadai untuk menerapkan teknologi informasi dan didukung dengan fasilitas internet yang dapat menunjang penerapan aplikasi.

IDENTIFIKASI MASALAH

Pengaduan siswa merupakan suatu bentuk partisipasi siswa agar penyedia layanan siswa di SMA Muhammadiyah 1 yang ditugaskan kepada guru bimbingan konseling dapat menampung keluhan dari siswa karena dengan adanya penyampaian aspirasi tersebut SMA Muhammadiyah 1 dapat dengan mudah memperbaiki dan meningkatkan kualitasnya. Pengaduan yang disampaikan siswa dapat berupa pengaduan pelanggaran tata tertib sekolah. Pelayanan pengaduan tersebut dilakukan dengan tujuan agar pihak terkait dapat memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan siswa sehingga tercipta pelayanan yang lebih baik. SMA Muhammadiyah 1 sekampung Udik telah melakukan berbagai langkah pencegahan pelanggaran sekolah, seperti sudah adanya guru Bimbingan Konseling (BK) yang memberikan pendidikan tingkah laku sosial yang baik dan melayani jika ada keluhan dari siswa. Akan tetapi berdasarkan wawancara yang dilakukan kepada pihak sekolah, masih banyak terdapat siswa yang takut melaporkan kejadian tersebut secara langsung, atau bahkan orang tua siswa baru mengetahui kejadian tersebut setelah siswa berada di rumah.

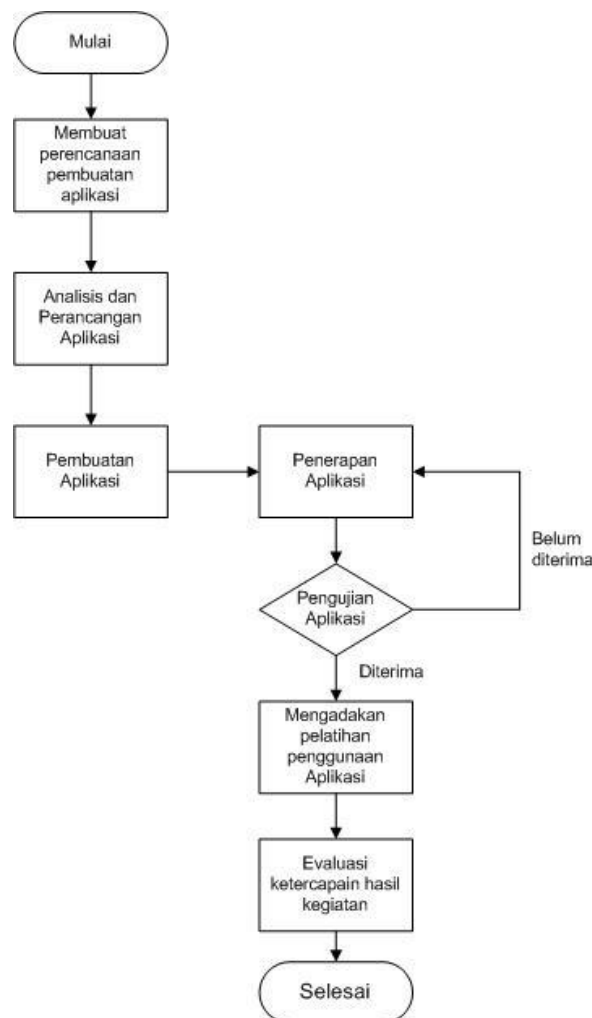
Kritikan, keluhan, masukan, atau saran yang disampaikan bisa ditanggapi dengan penjelasan atau ditampung karena membutuhkan banyak langkah untuk menyelesaikan (Ridwan, 2018). Jika hal-hal yang disampaikan siswa harus ditampung terlebih dahulu perlu adanya sistem yang sesuai, sistem ini harus mampu menampung kritikan, keluhan, masukan, atau saran dari siswa secara

mudah (Bhakti, 2015). Selain itu, sistem ini harus mudah digunakan, mampu mencatat keluhan, mampu menampilkan kemajuan atau tindakan apa yang telah dilakukan oleh guru bimbingan konseling (Muna, 2010). Sistem juga harus dapat menyampaikan informasi dalam bentuk laporan untuk pengelola sistem pengaduan ini (Zahrotun & Linarti, 2015).

Solusi yang ditawarkan kepada mitra adalah menerapkan aplikasi layanan pengaduan berbasis web yang dapat diakses oleh siswa, admin/guru BK, orang tua/wali murid bahkan masyarakat umum sehingga dapat meningkatkan pelayanan yang baik bagi masyarakat dan lingkungan sekolah. Dengan adanya aplikasi ini diharapkan dapat menekan adanya pelanggaran tata tertib sekolah yang dilakukan oleh siswa.

METODE PELAKSANAAN

Sasaran dari dilaksanakannya kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini adalah untuk menerapkan aplikasi layanan pengaduan siswa berbasis web pada SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik sebagai salah satu sarana untuk meningkatkan pelayanan sekolah kepada siswa, orang tua/wali murid dan masyarakat. Untuk menyelesaikan permasalahan mitra dengan membuat aplikasi maka diperlukan metode pelaksanaan yang sistematis, terukur dan dapat diterapkan. Adapun metode pelaksanaan yang dilakukan pada kegiatan pengabdian kepada masyarakat ini disajikan pada Gambar 2.



Gambar 2. Metode Pelaksanaan

Berikut ini penjelasan dari tahapan pelaksanaan yang ada pada Gambar 2 :

- 1) **Membuat Perencanaan Pembuatan Aplikasi**
Pada tahapan ini tim pelaksana bersama mitra membuat kebutuhan terkait dengan aplikasi yang akan dikembangkan, peran mitra yaitu memberikan masukan kepada tim pelaksana terkait tentang konsep aplikasi layanan pengaduan yang akan dikembangkan.
- 2) **Analisis dan Perancangan Aplikasi**
Setelah mengetahui tentang gambaran aplikasi yang dibuat, selanjutnya tim pelaksana membuat analisis dan perancangan aplikasi yang akan dikembangkan, pada tahapan analisis kegiatan yang dilakukan adalah membuat kebutuhan fungsional dan non fungsional, sedangkan pada tahapan perancangan kegiatan yang dilakukan adalah merancang basis data, dan prototipe aplikasi layanan pengaduan.
- 3) **Pembuatan Aplikasi**
Tahapan ini merupakan proses pembuatan aplikasi layanan pengaduan siswa sesuai dengan kebutuhan, analisis dan perancangan yang telah dilakukan pada tahapan sebelumnya. Aplikasi yang digunakan adalah berbasis web dengan bahasa pemrograman *PHP* dan menggunakan basis data *MySQL*.
- 4) **Penerapan Aplikasi**
Setelah aplikasi selesai, selanjutnya agar aplikasi dapat diakses secara *online*, maka aplikasi tersebut dapat dihosting agar dapat diuji coba secara langsung melalui koneksi internet.
- 5) **Pengujian Aplikasi**
Sebelum aplikasi digunakan oleh pihak sekolah, aplikasi ini terlebih dahulu diuji apakah masih terdapat *error* dan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan yang diharapkan oleh mitra. Proses pengujian melibatkan pakar dan pihak mitra, di mana pakar akan menguji dari sisi fungsionalitas aplikasi sedangkan mitra menguji dari sisi kebutuhan yang mereka harapkan dan jika aplikasi masih belum sesuai, maka aplikasi harus diperbaiki terlebih dahulu, namun jika sudah sesuai maka dapat dilanjutkan pada tahap berikutnya.
- 6) **Mengadakan Pelatihan Penggunaan aplikasi**
Kegiatan ini merupakan tahapan untuk meningkatkan keterampilan dan kemampuan mitra dalam penggunaan aplikasi. Mitra akan dibekali pengetahuan tentang bagaimana mengisi cara mengelola aplikasi.
- 7) **Evaluasi Ketercapaian Hasil**
Pada tahapan ini akan dilakukan evaluasi dengan menyebar kuisioner kepada para pengguna aplikasi untuk mengukur tingkat keterampilan dan kemampuan dalam penggunaan aplikasi

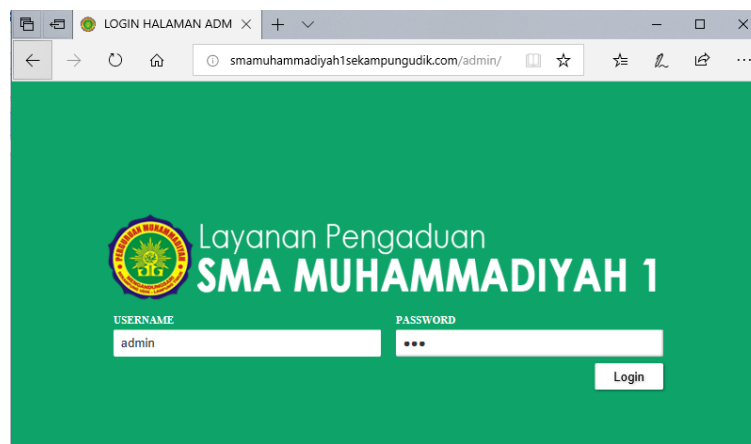
HASIL DAN PEMBAHASAN

Membuat Aplikasi

Untuk menyelesaikan permasalahan pada mitra maka langkah pertama yang dilakukan adalah membuat aplikasi layanan pengaduan siswa. Website dapat diakses pada alamat : smamuhammadiyah1sekampungudi.com. Berikut ini merupakan beberapa tampilan halaman dari aplikasi yang telah dikembangkan :

Halaman Login

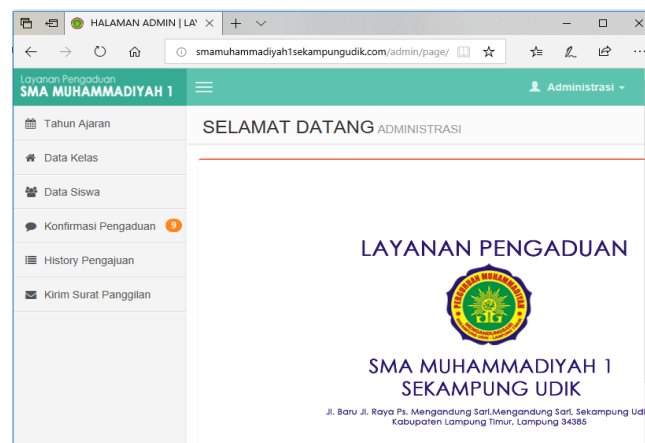
Pada halaman *login*, admin dapat masuk ke aplikasi menggunakan akun yang sudah terdaftar sebelumnya, sedangkan guru dan siswa menginput *password* dan *username* yang telah ditentukan, halaman *login* dapat dilihat pada Gambar 2.



Gambar 3. Halaman Login

Halaman Utama Admin

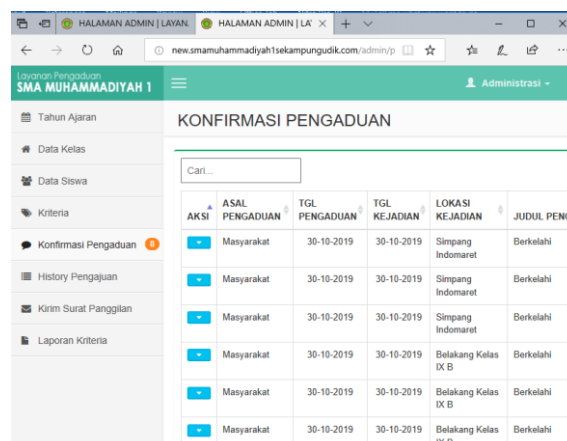
Halaman utama admin merupakan tampilan yang berfungsi untuk melihat menu-menu yang akan diakses oleh admin, terdapat beberapa menu yaitu menu data siswa, data pengaduan, dan lain-lain. Halaman utama admin terdapat pada Gambar 4.



Gambar 4. Halaman Utama Admin

Halaman Konfirmasi Pengaduan

Halaman Konfirmasi Pengaduan merupakan tampilan yang berfungsi untuk mengkonfirmasi data pengaduan masuk pada SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik. Menu Konfirmasi terdapat pada Gambar 5.



Gambar 5. Halaman Konfirmasi Pengaduan

Pengujian Aplikasi

Fase pengujian, adalah fase implementasi dan tolak ukur keberhasilan program (Prastowo, Darwis, & Pamungkas, 2020), (Pasaribu, Darwis, Irawan, & Surahman, 2019), pada aplikasi ini digunakan pengujian ISO 25010 yang mengambil 4 karakteristik yaitu *Funcionality*, *Usability*, *Realibility*, dan *Compability*, pengujian ini mengambil sampel 70 siswa sebagai responden, 1 guru, dan 2 tenaga kependidikan. Hasil pengujian aplikasi disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Pengujian Aplikasi

Aspek	Hasil
<i>Functionality</i>	Sistem dapat melakukan 100% fungsinya dengan benar
<i>Usability</i>	Pengujian aspek usability diperoleh nilai persentase sebesar 90,66%
<i>Compability</i>	Pengujian aspek <i>compability</i> diperoleh nilai persentase sebesar 91%
<i>Reliability</i>	Pengujian aspek <i>reliability</i> diperoleh nilai persentase sebesar 78.66%

Kegiatan Pelatihan Penggunaan Aplikasi

Kegiatan pelatihan dilakukan untuk mentransfer teknologi dan pengetahuan yang sudah dibuat kepada pihak manajemen sekolah yaitu Guru dan tenaga kependidikan. Kegiatan pelatihan diikuti oleh pihak manajemen sekolah, guru dan tenaga kependidikan.



Gambar 6. Kegiatan Sosialisasi Tahap Awal Aplikasi

Sebelum mengadakan pelatihan tim pelaksana pengabdian berkunjung ke mitra untuk membahas teknis pelaksanaan kegiatan pelatihan kepada pihak manajemen sekolah SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik. Gambar 6 merupakan dokumentasi kegiatan koordinasi yang dilaksanakan pada tanggal 20 Agustus 2020.



Gambar 7. Kegiatan Palatihan Penggunaan Aplikasi

Kegiatan pelatihan diikuti oleh 20 Guru dan 5 tenaga kependidikan, tim pelaksanaan kegiatan pengabdian memberikan pelatihan cara penggunaan aplikasi. Gambar 7 merupakan dokumentasi kegiatan pelatihan yang dilaksanakan pada 22 Agustus 2020.

Kendala, Dukungan dan Evaluasi Pelaksanaan Pengabdian

Aplikasi yang sudah dikembangkan selanjutnya diterapkan dan digunakan oleh pihak SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik, program ini mulai dijalankan pada tanggal 01 September 2020, namun karena kondisi sekolah masih belajar secara online sehingga aplikasi ini belum dimanfaatkan secara optimal oleh pihak mitra. Namun, data data master seperti data siswa, data guru, jenis pelanggaran sudah dimasukkan oleh admin sehingga program sudah lebih siap jika nanti siswa-siswi sudah mulai aktif kembali belajar dikelas.

Dukungan dari mitra yaitu SMA Muhammadiyah Sekampung Udik menjadi salah satu indikator keberhasilan dalam pelaksanaan kegiatan. Mitra dan tim pelaksana pengabdian bersama-sama berperan aktif dalam menyelesaikan solusi dari permasalahan-permasalahan mitra dalam hal pelayanan pengaduan siswa.

Evaluasi dari pelaksanaan kegiatan pengabdian ini akan dimonitoring dan dievaluasi dengan langkah-langkah sebagai berikut :

- 1) Memastikan program aplikasi yang diterapkan sudah sesuai dengan kebutuhan mitra.
- 2) Memonitoring penggunaan aplikasi yang telah diterapkan untuk mengetahui manfaat yang dirasakan oleh mitra secara lebih luas lagi.

KESIMPULAN

Aplikasi yang dikembangkan dibuat untuk mempermudah pelayanan pengaduan siswa di SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik menggunakan platform berbasis website, berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menggunakan ISO 25010 didapatkan hasil untuk aspek functionality dengan nilai 100%, usability 90,66%, compability 91% dan reliability 78.66%. Aplikasi ini telah diterapkan pada mitra yaitu SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik melalui kegiatan pelatihan kepada guru dan tenaga kependidikan. Namun karena kegiatan pembelajaran masih dilakukan secara online sehingga penggunaan aplikasi ini belum optimal.

REFERENSI

- Bhakti, C. P. (2015). Bimbingan Dan Konseling Komprehensif : Dari Paradigma Menuju Aksi. *Jurnal Fokus Konseling*, 1(2), 93-106.
- Kementerian Pendidikan. (2020, September 01). *Data Pokok SMA Muhammadiyah 1 Sekampung Udik*. Retrieved from Data Pokok Kependidikan: <https://dapo.dikdasmen.kemdikbud.go.id/sekolah/A739872BD757C8D877E5>
- Muna, N. (2010, Mei 29). *Sistem Informasi Manajemen Bimbingan Konseling di SMKN 2 Surabaya Berbasis JSP*. Retrieved August 20, 2020, from <http://repo.pens.ac.id/451/1/959.pdf>
- Pasaribu, A. O., Darwis, D., Irawan, A., & Surahman, A. (2019). Sistem Informasi Geografis untuk Pencarian Lokasi Bengkel Mobil di Wilayah Kota Bandar Lampung. *Jurnal Tekno Kompak*, 13(2), 1-6.

- Prastowo, A. T., Darwis, D., & Pamungkas, N. B. (2020). Aplikasi Web Pemetaan Wilayah Kelayakan Tanam Jagung Berdasarkan Hasil Panen di Kabupaten Lampung Selatan. *Jurnal Komputasi*, 8(1), 21-29.
- Ridwan, A. (2018). Peran Guru Agama Dalam Bimbingan Konseling Siswa Sekolah Dasar. *Risalah : Jurnal Pendidikan dan Studi Islam*, 4(1), 1-13. Retrieved from Jaringan Dokumentasi dan Informasi Hukum, Kemendikbd.
- Saputra, V. H., Darwis, D., & Febrianto, E. (2019). Rancang Bangun Aplikasi Game Matematika Untuk Penyandang Tunagrahita Berbasis Mobile. *Computatio: Journal of Computer Science and Information Systems*, 116-126.
- Sulistiani, H. (2020). Rancang Bangun Aplikasi Presensi SMS Gateway Berbasis Web Dengan Framework Codeigniter Pada SMKN 1 Trimurjo. *Jurnal Informatika dan Rekayasa Perangkat Lunak*, 1(1), 43-50.
- Zahrotun, L., & Linarti, U. (2015). Rancang Bangun Sistem Informasi Bimbingan Konseling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Terhadap Siswa. *Seminar Nasional Informatika*, p. 2017.