

KUKUH TRI LAKSONO, 21.230.0155

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN PADA UTIPD DI UIN
KH. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

Dibawah bimbingan Bapak Arochman, M.Kom dan Bapak Rizqi Wijonarko,
M.Kom

124 + cxxiv halaman / 76 gambar / 47 tabel / 21 daftar Pustaka. (2016-2023)

ABSTRAK

Perkembangan teknologi informasi telah mendorong instansi pendidikan untuk mengadopsi sistem digital guna meningkatkan efisiensi layanan. Dalam proses pelayanan pengaduan yang ada di Unit Teknologi Informasi dan Pangkalan Data (UTIPD) UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan saat ini masih mengandalkan komunikasi melalui aplikasi WhatsApp. yang menimbulkan kendala seperti keterbatasan akses, tidak adanya dokumentasi, dan kesulitan pelacakan laporan. Berdasarkan permasalahan tersebut, dikembangkan sistem informasi pelayanan pengaduan berbasis web dengan menggunakan metode pengembangan waterfall. Penelitian ini dilakukan dengan metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan kuesioner kepada pengguna sistem. Sistem ini dibangun menggunakan framework CodeIgniter 4 dan diuji dengan metode black-box, white-box, dan User Acceptance Testing (UAT). Hasil dari pengujian menunjukkan bahwa sistem yang dikembangkan mampu memfasilitasi proses pengaduan secara lebih efisien, transparan, serta mampu merekap laporan secara otomatis. Sistem juga memungkinkan pelapor memantau progres pengaduan dan memberikan kemudahan bagi admin dalam pengelolaan data. Berdasarkan hasil UAT terhadap 50 responden, 90% menyatakan sistem lebih efektif dibandingkan metode sebelumnya. Dengan demikian, sistem informasi ini diharapkan dapat menjadi solusi optimal dalam peningkatan kualitas layanan UTIPD di lingkungan kampus.

Kata Kunci: Sistem Informasi, Pengaduan, CodeIgniter 4, Waterfall.

KUKUH TRI LAKSONO, 21.230.0155

**SISTEM INFORMASI PELAYANAN PENGADUAN PADA UTIPD DI UIN
KH. ABDURRAHMAN WAHID PEKALONGAN**

Under the guidance of Mr. Arochman, M.Kom dan Mr. Rizqi Wijonarko, M.Kom
124 + cxxiv halaman / 76 gambar / 47 tabel / 21 daftar Pustaka. (2016-2023)

ABSTRACT

The advancement of information technology has encouraged educational institutions to adopt digital systems to improve service efficiency. The complaint handling process at the Information Technology and Data Center Unit (UTIPD) of UIN KH Abdurrahman Wahid Pekalongan currently relies on communication through the WhatsApp application. leading to issues such as limited access, lack of documentation, and difficulty in tracking reports. To address these problems, a web-based complaint service information system was developed using the waterfall development method. This study used observation, interviews, and questionnaires to gather data from system users. The system was developed using the CodeIgniter 4 framework and tested using black-box, white-box, and User Acceptance Testing (UAT) methods. The test results show that the system facilitates a more efficient and transparent complaint process and can automatically generate reports. The system also allows users to track complaint progress and helps admins manage data more effectively. Based on the UAT conducted on 50 respondents, 90% agreed that the system is more effective than the previous method. Therefore, this information system is expected to be an optimal solution in improving the quality of UTIPD services within the university.

Keywords: Information System, Complaint, CodeIgniter 4, Waterfall