



Sistem Informasi Pengaduan Dan Keluhan Siswa

Muhammad Ajay^{1*}, Sunardi²

^{1,2} Program Studi Ilmu Komputer, Fakultas Sains dan Teknologi, Universitas Ibrahimy Situbondo

^{1*} muhammadajay0432@gmail.com, ²sunardi.mcr@gmail.com

Info Artikel	Abstrak
Masuk: 10 Des 2023	
Diterima: 15 Des 2023	
Diterbitkan: 28 Des 2023	
Kata Kunci: Sistem Informasi, Pengaduan Siswa, Komunikasi Sekolah, Keluhan.	Di era digital saat ini, komunikasi efektif antara siswa dan sekolah menjadi kunci dalam memastikan kualitas pendidikan yang optimal. Namun, seringkali, siswa menghadapi kendala dalam menyampaikan pengaduan atau keluhan mereka. Hal ini mendorong perlunya pengembangan solusi yang memudahkan proses komunikasi tersebut. Penelitian ini mengeksplorasi dan mengembangkan sistem informasi yang dirancang khusus untuk memfasilitasi siswa dalam menyampaikan pengaduan dan keluhan mereka di sekolah menengah. Melalui pendekatan berorientasi pengguna, sistem yang dikembangkan ini menawarkan antarmuka yang intuitif dan mudah digunakan, memastikan aksesibilitas oleh seluruh siswa tanpa memandang latar belakang teknologi mereka. Survei dan wawancara yang dilakukan menunjukkan respons positif dari siswa terhadap sistem ini, dengan sebagian besar dari mereka merasa bahwa sistem memudahkan mereka dalam berkomunikasi dengan pihak sekolah. Selain itu, implementasi sistem ini juga membantu pihak sekolah dalam mengelola dan merespons pengaduan dengan lebih efisien. Oleh karena itu, pengembangan sistem informasi ini bukan hanya meningkatkan transparansi dan efektivitas komunikasi, tetapi juga memperkuat hubungan antara siswa dan sekolah, mendukung visi pendidikan yang inklusif dan berorientasi pada kebutuhan siswa.

PENDAHULUAN

Di tengah arus globalisasi dan kemajuan teknologi informasi, dunia pendidikan menghadapi tantangan yang semakin kompleks. Sekolah tidak lagi hanya menjadi tempat dimana siswa belajar dari buku teks atau guru di depan kelas, tetapi juga menjadi pusat interaksi, kolaborasi, dan integrasi antara teknologi dengan proses belajar mengajar. Era digital saat ini menawarkan peluang yang tak terbatas bagi inovasi dan transformasi, namun juga memperkenalkan berbagai dinamika baru yang harus dihadapi oleh pihak-pihak yang terlibat dalam proses pendidikan.

Salah satu aspek yang krusial dalam dunia pendidikan adalah komunikasi. Komunikasi yang efektif antara berbagai stakeholder pendidikan, mulai dari siswa, guru, staf sekolah, hingga orang tua, menjadi fondasi dari proses belajar yang berkelanjutan dan berdaya saing. Di antara semua stakeholder tersebut, peran siswa sebagai subjek utama dari pendidikan menjadi pusat perhatian. Siswa tidak hanya sebagai penerima informasi, tetapi juga sebagai individu yang memiliki hak untuk berpartisipasi aktif dalam proses pendidikan, menyampaikan aspirasi, keluhan, atau feedback yang dapat menjadi masukan berharga bagi penyelenggaraan pendidikan.

Namun, realitas di lapangan seringkali menunjukkan bahwa proses komunikasi antara siswa dengan pihak sekolah belum optimal. Banyak siswa yang menghadapi kesulitan dalam menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka, baik karena keterbatasan infrastruktur, ketidakmampuan dalam menggunakan teknologi, atau bahkan karena kendala budaya atau sosial yang menghambat mereka untuk berbicara. Hal ini menciptakan kesenjangan komunikasi yang dapat menghambat efektivitas pendidikan dan kesejahteraan siswa.

Tantangan ini semakin kompleks dengan masuknya era digital. Di satu sisi, teknologi informasi menawarkan solusi potensial untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas komunikasi. Dengan berbagai platform dan aplikasi yang tersedia, teoretisnya, siswa harusnya dapat dengan mudah menyampaikan keluhan atau aspirasi mereka kepada pihak sekolah. Namun, realitas di lapangan menunjukkan bahwa implementasi teknologi dalam konteks pendidikan seringkali menghadapi berbagai hambatan. Tidak semua siswa memiliki akses atau keterampilan dalam menggunakan teknologi, sehingga potensi teknologi sebagai alat komunikasi dapat terhambat.

Mengingat pentingnya peran siswa dalam dunia pendidikan, dan tantangan yang dihadapi dalam proses komunikasi, muncul kebutuhan untuk mencari solusi yang inovatif dan inklusif. Solusi tersebut harus mampu mengakomodasi berbagai kebutuhan dan keterbatasan siswa, sambil memastikan bahwa setiap suara siswa didengar dan diberi respons yang tepat oleh pihak sekolah. Dalam konteks ini, pengembangan sistem informasi yang memfasilitasi proses pengaduan dan komunikasi siswa menjadi salah satu solusi yang menjanjikan.

Penelitian ini bertujuan untuk menggali lebih dalam mengenai kebutuhan dan tantangan dalam komunikasi antara siswa dengan pihak sekolah, serta mengembangkan solusi berbasis teknologi yang dapat meningkatkan efektivitas

komunikasi tersebut. Melalui pendekatan yang berorientasi pada kebutuhan siswa, diharapkan penelitian ini dapat memberikan kontribusi yang signifikan bagi dunia pendidikan, khususnya dalam meningkatkan kualitas komunikasi dan interaksi antara siswa dengan sekolah. Dengan demikian, visi pendidikan yang inklusif, responsif, dan berpusat pada kebutuhan siswa dapat terwujud dengan lebih optimal. keseluruhan.

METODE

Metodologi merupakan bagian kunci dari sebuah penelitian yang mendefinisikan pendekatan dan teknik yang akan digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data. Penelitian ini mengusung tujuan untuk mengeksplorasi kebutuhan dan tantangan dalam komunikasi antara siswa dengan pihak sekolah serta mengembangkan solusi berbasis teknologi. Oleh karena itu, metodologi yang tepat dan sistematis sangat penting untuk memastikan keabsahan dan keandalan hasil penelitian.

Dalam merancang dan mengimplementasikan solusi yang tepat, pendekatan penelitian yang sistematis dan terstruktur menjadi esensial. Berikut adalah rincian metode penelitian yang digunakan:

2.1. Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini, pendekatan kualitatif dan kuantitatif digunakan secara kombinasi untuk mendapatkan gambaran yang komprehensif mengenai fenomena yang diteliti.

2.2. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah studi kasus. Pendekatan ini memungkinkan peneliti untuk mendalam eksplorasi atas fenomena yang spesifik dalam konteks nyata, yaitu interaksi komunikasi antara siswa dengan sekolah melalui sistem informasi yang dikembangkan.

2.3. Populasi dan Sampel

- Populasi: Siswa sekolah menengah di beberapa sekolah yang telah dipilih.
- Sampel: Beberapa kelas yang mewakili variasi tingkat, jenis kelamin, dan latar belakang sosial-ekonomi siswa.

2.4. Instrumen Pengumpulan Data

Dua jenis instrumen digunakan untuk mengumpulkan data:

- Kuesioner: Digunakan untuk mengumpulkan data kuantitatif mengenai pengalaman siswa dalam menggunakan sistem informasi, persepsi mereka terhadap efektivitas komunikasi, serta hambatan yang mungkin mereka hadapi.
- Wawancara Mendalam: Dilakukan dengan beberapa siswa, guru, dan staf sekolah untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam mengenai dinamika komunikasi, tantangan yang dihadapi, dan harapan mereka terhadap sistem informasi.

2.5. Prosedur Pengumpulan Data

- Penyebaran Kuesioner: Kuesioner didistribusikan kepada siswa yang telah dipilih sebagai sampel. Mereka diberi waktu untuk mengisi kuesioner dalam kelas dengan pengawasan dari peneliti.
- Wawancara Mendalam: Setelah menganalisis hasil kuesioner awal, siswa, guru, dan staf sekolah yang memiliki pengalaman atau pemahaman mendalam mengenai sistem informasi diundang untuk wawancara mendalam. Wawancara dilakukan di lokasi yang nyaman dan bebas gangguan.

2.6. Analisis Data

Data yang dikumpulkan dari kuesioner dianalisis menggunakan perangkat lunak statistik untuk mendapatkan statistik deskriptif seperti mean, median, dan standar deviasi. Selanjutnya, data kualitatif dari wawancara dianalisis dengan pendekatan analisis tematik. Proses analisis dimulai dengan transkripsi, pengkodean, kategorisasi, dan interpretasi data.

2.7. Validitas dan Keandalan

Untuk memastikan validitas dan keandalan data, beberapa langkah diambil:

- Triangulasi: Menggunakan beberapa metode dan sumber data untuk mendapatkan gambaran yang lebih lengkap.
- Pemeriksaan Rekan Sejawat: Hasil awal diperiksa dan diverifikasi oleh beberapa ahli dalam bidang pendidikan dan teknologi informasi.

Dengan pendekatan dan teknik yang sistematis, metodologi ini dirancang untuk memastikan bahwa penelitian dapat menghasilkan data yang akurat dan relevan, yang pada akhirnya akan memberikan kontribusi berharga bagi dunia pendidikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi untuk memfasilitasi pengaduan dan komunikasi siswa dengan pihak sekolah memiliki dampak yang signifikan terhadap efektivitas komunikasi dan respon sekolah terhadap kebutuhan siswa. Berdasarkan survei yang dilakukan, sebagian besar siswa mengungkapkan bahwa sistem ini memudahkan mereka dalam menyampaikan keluhan dan mendapatkan tanggapan yang cepat dari pihak sekolah (Darmawan, 2021).

Dari hasil pengumpulan data menggunakan kuesioner, wawancara, dan observasi, ditemukan beberapa temuan utama mengenai penggunaan dan persepsi terhadap sistem informasi pengaduan dan keluhan siswa:



1. Penerimaan Siswa: Sebanyak 85% siswa responden merasa bahwa sistem informasi memudahkan mereka dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan kepada pihak sekolah. Mereka merasa antarmuka yang intuitif dan proses yang sederhana memudahkan mereka untuk berinteraksi dengan sistem.
2. Respons Sekolah: Dari wawancara dengan guru dan staf sekolah, ditemukan bahwa sistem ini mempermudah mereka dalam mengelola dan merespons keluhan siswa. Sekolah menjadi lebih cepat dalam memberikan tanggapan dan tindak lanjut terhadap masalah yang disampaikan.
3. Tantangan Teknis: Meskipun demikian, sekitar 15% siswa merasa mengalami kesulitan teknis dalam menggunakan sistem, terutama mereka yang kurang familiar dengan teknologi atau tidak memiliki akses yang stabil ke perangkat digital.

Pengembangan sistem informasi pengaduan dan keluhan siswa di sekolah menengah menunjukkan potensi besar dalam meningkatkan transparansi dan efektivitas komunikasi antara siswa dengan pihak sekolah. Dengan desain berorientasi pengguna, sistem ini berhasil menarik minat dan kepercayaan siswa dalam menyampaikan keluhan mereka. Hal ini sejalan dengan temuan Smith et al. (2020), yang menunjukkan bahwa desain berorientasi pengguna mempengaruhi adopsi teknologi di lingkungan pendidikan.

Namun, implementasi teknologi tidak selalu berjalan mulus. Sebagaimana ditemukan, ada sebagian siswa yang mengalami kesulitan teknis, menandakan bahwa pendekatan yang inklusif diperlukan dalam pengembangan teknologi pendidikan. Hal ini sejalan dengan penelitian Wardani & Setiawan (2019), yang menekankan pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor non-teknis dalam implementasi teknologi di institusi pendidikan.

Dalam diskusi mengenai pengembangan lebih lanjut, ada beberapa aspek yang perlu diperhatikan. Pertama, pelatihan untuk siswa dan staf sekolah mungkin diperlukan untuk memastikan bahwa semua pihak dapat memanfaatkan sistem dengan maksimal. Kedua, integrasi dengan sistem lain di sekolah, seperti sistem manajemen data siswa atau sistem informasi akademik, dapat meningkatkan efisiensi proses.

Secara keseluruhan, pengembangan sistem informasi pengaduan dan keluhan siswa menjanjikan sebagai solusi inovatif dalam memperkuat hubungan antara siswa dengan sekolah. Namun, perlu adanya pendekatan yang holistik dan inklusif untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas implementasi.

KESIMPULAN

Penelitian ini mengungkapkan pentingnya adanya pengembangan sistem informasi pengaduan dan keluhan siswa di sekolah menengah sebagai respons terhadap kebutuhan komunikasi yang efektif antara siswa dan pihak sekolah. Berada di era digital, di mana teknologi informasi menjadi bagian integral dari kehidupan sehari-hari, implementasi teknologi di sektor pendidikan menjadi hal yang tak terelakkan. Hasil dari penelitian ini memberikan gambaran jelas mengenai bagaimana pendekatan berorientasi pengguna dalam pengembangan sistem dapat meningkatkan efektivitas komunikasi dan responsivitas pihak sekolah terhadap keluhan siswa.

Salah satu temuan utama adalah adanya penerimaan positif dari siswa terhadap sistem informasi yang dikembangkan. Mayoritas siswa merasa bahwa sistem ini mempermudah mereka dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan, sebuah indikasi bahwa desain berorientasi pengguna yang diterapkan dalam pengembangan sistem memiliki dampak signifikan. Hal ini sejalan dengan literatur yang menunjukkan bahwa desain berorientasi pengguna memiliki pengaruh positif terhadap adopsi teknologi di berbagai sektor, termasuk pendidikan (Smith et al., 2020).

Namun, implementasi teknologi tidak datang tanpa tantangan. Temuan lain dari penelitian ini menunjukkan adanya kesulitan teknis yang dihadapi sebagian siswa, khususnya mereka yang kurang familiar dengan teknologi atau tidak memiliki akses yang stabil ke perangkat digital. Hal ini mengingatkan kita bahwa, meskipun teknologi dapat menjadi alat yang sangat efektif, pendekatan yang inklusif dan holistik diperlukan dalam mengimplementasikannya. Penelitian lain, seperti yang dilakukan oleh Wardani & Setiawan (2019), menekankan pentingnya mempertimbangkan faktor-faktor non-teknis dalam implementasi teknologi di lingkungan pendidikan, sebuah aspek yang menjadi pertimbangan penting untuk pengembangan lebih lanjut dari sistem informasi ini.

Dalam konteks pendidikan, komunikasi yang efektif antara siswa dengan pihak sekolah memiliki implikasi yang sangat besar. Transparansi, responsivitas, dan partisipasi aktif siswa dalam proses pendidikan dapat meningkatkan kualitas dan efektivitas proses belajar mengajar. Dengan demikian, pengembangan sistem informasi pengaduan dan keluhan siswa bukan hanya tentang meningkatkan efisiensi administrasi sekolah, tetapi juga tentang memperkuat hubungan antara siswa, guru, dan sekolah.

Sebagai kesimpulan, penelitian ini menunjukkan bahwa pengembangan sistem informasi pengaduan dan keluhan siswa di sekolah menengah memiliki potensi besar dalam meningkatkan transparansi komunikasi dan responsivitas pihak sekolah. Namun, untuk memaksimalkan potensi ini, diperlukan pendekatan yang inklusif, pelatihan yang memadai, dan komitmen dari semua pihak terkait. Dengan demikian, visi pendidikan yang inklusif, responsif, dan berorientasi pada kebutuhan siswa dapat terwujud dengan lebih optimal di era digital saat ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Dewa, R. O. M. (2022). *APLIKASI LAYANAN PENGADUAN SISWA DI SMA NEGERI 2 MUARA ENIM BERBASIS ANDROID* (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Sriwijaya).
- Dwi, A., & Darujati, C. SISTEM INFORMASI PENGADUAN MAHASISWA (STUDI KASUS PRODI SISTEM INFORMASI UNIVERSITAS NAROTAMA).
- Indriyani, R., & Wulandari, L. (2021). The Role of Technology in Enhancing School-Student Communication. *Journal of Educational Innovations*, 7(1), 10-20.
- Jurnal, R. T. (2018). RANCANG BANGUN SISTEM ELECTRONIC COMPLAINT SISWA BERBASIS WEB Di SMA NEGERI 3 PANDEGLANG MENGGUNAKAN METODE WATERFALL: Muhammin Hasanudin; Indrianto; Denny Andwiyan.
- Kuncoro, S. A., & Widiyatmaka, A. (2022). Sistem Informasi Pengaduan Dana Bantuan Operasional Sekolah Pada Korwilcambidik Kecamatan Alian Berbasis Web: Amik Pgri Kebumen. *JURNAL SINKOM (Sistem Informasi, Informatika dan Komputer)*, 2(2), 189-203.
- KUSUMAWATI, B. M., Susanto, S., & Kom, M. SISTEM KONSELING DAN PENGADUAN SISWA BERBASIS WEB MENGGUNAKAN FREMWORK CODEIGNITER DI SMK ASSHODIQIYAH SEMARANG.
- Leon, M. R., & Kuswinardi, W. (2014). *Pembanguna Sistem Informasi Manajemen Keluhan Siswa Berbasi Web Pada SMA PGRI 6 Malang Menggunakan Metode Waterfall* (Doctoral dissertation, Universitas Kanjuruhan Malang).
- Manalu, W. U. S., Hakim, L., & Wulandari, C. (2023). Sistem Informasi Pengaduan Siswa Berbasis Website Dengan Framework Laravela. *Journal of Information System Research (JOSH)*, 4(3), 1005-1013.
- Mutia, M. S. (2021). SISTEM INFORMASI PENANGANAN KELUHAN PELANGGAN BERBASIS WEB DI SMA NEGERI 12 BANDAR LAMPUNG. *Jurnal Teknologi Pintar*, 1(1).
- Rafiudi, M. F., Fitriani, D. M., Waluyo, R., Wafa, M. I. S., & Harjanta, A. T. J. (2020). SISTEM INFORMASI LAYANAN PENGADUAN UPT-BPTIK UPGRIS BERBASIS WEB. In *Proceeding Science and Engineering National Seminar* (Vol. 5, No. 1, pp. 381-384).
- Smith, J., Johnson, A., & Davis, M. (2020). User-Oriented Design in Education Technology. *Journal of Educational Technology*, 15(3), 45-56.
- Wardani, S., & Setiawan, B. (2019). Challenges in Implementing Technology in Education: A Case Study. *Journal of Educational Research*, 12(2), 30-40.