

ABSTRAK

Universitas Sahid Surakarta dilengkapi dengan sarana dan prasarana IT (*information technology*) yang memadai dan perkembangannya sangat pesat. Perkembangan sarana dan prasarana IT (*information technology*) peran aktif PSIT dalam menyiapkan sampai menyelesaikan masalah sarana dan prasarana IT yang ada di kampus. Dalam penyelesaian masalah sarana dan prasarana IT, banyak kendala yang terjadi pada *platform* yang digunakan oleh pihak PSIT. Tujuan pada penelitian ini membangun aplikasi *web* Sistem Penanganan Keluhan Sarana dan Prasarana IT di Universitas Sahid Surakarta yaitu SIMKIT yang merupakan sistem komputer pengelolaan data keluhan sarana prasarana IT yang baru untuk menyelesaikan masalah PSIT tersebut. Penelitian ini menggunakan metode *waterfall* sebagai metode pengembangan sistem, teknik pengumpulan data yang digunakan adalah studi pustaka, wawancara, analisis dokumen. Analisis dan perancangan menggunakan *Unified Modeling Language* (UML), sedangkan pengujian menggunakan metode *webqual 4.0* dan pengolah data statistik SPSS. Pada sistem penanganan keluhan sarana dan prasarana IT ada 3 aktor yang mengakses yaitu Pengadu, Petugas PSIT dan Administrator. Pengadu (Mahasiswa, Dosen, dan Karyawan Universitas Sahid Surakarta) memiliki akses untuk menyampaikan keluhannya pada *platform* di sistem. Petugas PSIT memiliki akses untuk menangani keluhan masuk dari Pengadu dan memberi tanggapan / *feedback* jika keluhan sudah tertangani. Adminsitrator memiliki akses *web* sepenuhnya untuk mengolah *web* menambah atau mengubah konten pada halaman administrator. SIMKIT berkonsep *mobile-friendly* yang dapat diakses melalui berbagai gawai dan metode yang dipakai adalah UML. Pada hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas *usability* aplikasi *web* SIMKIT ini mudah untuk digunakan dan desain aplikasi *web* SIMKIT ini sesuai dengan tipe *website* dekstop dan *mobile friendly* yang dapat diakses di beberapa gawai. Pada kualitas informasi aplikasi *web* SIMKIT ini yang disajikan mudah dipahami. Pada kualitas interaksi pelayanan aplikasi *web* SIMKIT ini memberi ruang untuk bebas berkomunikasi. Pada penilaian kepuasan pengguna secara keseluruhan, pengguna merasa puas dengan kinerja aplikasi *web* SIMKIT.

Kata kunci : Penanganan Keluhan; Sarana dan Prasarana IT; SIMKIT; Universitas Sahid Surakarta.

ABSTRACT

Sahid University Surakarta is equipped with adequate IT (information technology) facilities and infrastructure, and its development is very rapid. The development of IT facilities and infrastructure (information technology) requires the active role of PSIT in preparing and solving IT facilities and infrastructure problems on campus. In solving problems, many obstacles occur on the platform used by PSIT. The study aims to build a web application for the Complaint Handling System for IT Facilities and Infrastructure at Sahid University, Surakarta. SIMKIT is a computer system for managing complaints data for new IT infrastructure facilities to solve the PSIT problem. This study used the waterfall method as a system development method. Data collection techniques used literature study, interviews, document analysis. The analysis and design used the Unified Modeling Language (UML), while the test used the webqual 4.0 method and SPSS statistical data processing. In the complaint handling system for IT facilities and infrastructure, there are 3 actors who have access, namely Complainants, PSIT Officers, and Administrators. Complainants (Students, Lecturers, and Employees of Sahid University Surakarta) have access to submit their complaints on the platform in the system. PSIT officers have access to handle incoming complaints from Complainants and provide feedback if the complaints have been handled. The administrator has full web access to process the web add or change content on the administrator page. SIMKIT has a mobile-friendly concept that can be accessed through various devices, and the method used UML. The results of this study indicate that the usability quality of the SIMKIT web application is easy to use and the SIMKIT web application design is in accordance with the type of desktop and mobile-friendly website that can be accessed on several devices. The quality of the information presented on the SIMKIT web application is easy to understand. On the quality of service interaction, this SIMKIT web application provides space for accessible communication. In the overall user satisfaction assessment, users are satisfied with the performance of the SIMKIT web application.

Keywords: Complaint Handling; IT Facilities and Infrastructure; SIMKIT; Sahid Surakarta University.

